

## **Mellom familiene og byråkratiet**

En kvalitativ undersøkelse av familiekoordinatorers erfaringer i møte med lavinntektsfamilier.

Kristin Haugland Rønning

### **VEILEDERE**

Randi Edland Kroken

Hilde Danielsen

**Universitetet i Agder, 2022**

Fakultet for samfunnsvitenskap

Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

## FORORD

Gjennom studiet har jeg vokst både som person og fagperson, nye perspektiver på livet og faget har kommet til syne. Verdien av å se seg selv i et større bilde, gir både håp og ro i hverdagen. Konklusjonen kan best beskrives inspirert av Søren Kierkegaards ord, en masteroppgave må skrives forlengs, men forstås baklengs. Det er når konklusjonen på oppgaven og dermed punktum for masterstudiet at jeg i sannhet forstår hva det har kostet og hva jeg har lært.

En stor takk til mine to fantastiske veiledere, professor Randi Kroken og førsteamanuensis Hilde Danielsen! Dere er virkelig unike, dere har vært tålmodige og brukt tid til å besvare mine spørsmål, og ikke alltid like kloke spørsmål når panikken kom over meg. Dere har bidratt til fremdrift i prosessen, uten dere hadde dette ikke landet. Gjennom varme ord når jeg trengte det som mest, har dere gjort slik at masteroppgaven ble en realitet og ikke bare en tanke. Randi du har fulgt meg gjennom hele masterstudiet og ofte minnet meg på at det jeg gjør er viktig, det har vært en uvurderlig støtte!

Takk til UIA! Tiden på UiA har vært spennende og mange gode bekjenskaper er stiftet! Takk for stipendiet, mange nye bokskatter fra bokhandelen er nå på plass i bokhylla! Takk til Nye Mønstre og Kristine Vigsnes, det har vært spennende å følge prosjektet. Jeg vil takke familiekoordinatorene i prosjekt Nye Mønstre -trygg oppvekst, som stilte opp; deres refleksjoner har gitt meg en ny og spennende innsikt i sosialt arbeid og jeg har som mål å fremme deres stemme i oppgaven, den er viktig! Min arbeidsgiver NAV Midt-Agder fortjener en takk for den fleksibiliteten med studiedager og feriedager. Verdien av kunnskapen skal komme til syne i det videre arbeidet og jeg gleder meg til å ta fatt på nye utfordringer med gode folk!

Til slutt vil jeg takke spesielt Ingvild, din omsorg ga meg innsikt i hvor vondt det må være å stå alene når ting tårner seg og ikke minst Julianne som sender frokost på døra når det trengs som mest! Familie og venner vil jeg også takke for tålmodighet med mitt fravær, jeg er så heldig at jeg har mange gode mennesker rundt meg. Men størst av alt er kjærligheten, Papito uten deg hadde dette blitt ensomt. Du har latt meg bo på luksushotell med full service i uker i strekk, det har til slutt ført til at målet ble nådd og jeg vet det har kostet for deg også!

Kristin

## SAMMENDRAG

Paulus skrev i sitt brev til korinterne; *Så blir de stående disse tre, tro, håp og kjærlighet, men størst av dem er kjærligheten.* I mitt brev, som ikke er livssynsrelatert, men som i stor grad handler om livet, det sosiale livet. Det sosiale arbeidet med å bedre levekår for barnefamilier, som lever med lavinntekt over tid. I dette brevet mitt til sosialarbeidere og beslutningstakere vil jeg trekke frem; tid, håp og helheten.

Utfordringene for barnefamilier som lever med vedvarende lavinntekt kan vise seg komplekse og kan forstås som sammensatt av ulike sosiale problemer. Kompleksiteten kan medføre en marginalisert posisjon, som det kan vise seg utfordrende for de ordinære velferdstjenestene å møte. Spesielt på en måte som faktisk hjelper.

Bakkebyråkrater i velferdsstatens ulike organisasjoner jobber under institusjonelle rammer, de institusjonelle rammene har en påvirkning på mulighetsrommet for å hjelpe. De styrer til en viss grad hva bakkebyråkrater skal hjelpe med og hvordan denne hjelpen skal gis. Men bakkebyråkrater er også profesjonelle, i den forstand at de ofte har en profesjon og de fleste familiekoordinatorene jeg har intervjuet er sosialarbeidere. Sosialt arbeids teori må derfor ansees som medvirkende til å forme deres profesjonelle blick.

Familiekoordinatorene fremstår som sosialarbeidere, som i større grad enn konsulenter og saksbehandlere er fri fra ulike begrensende effekter av institusjonelle rammer. De kjemper for familiene og gjennom denne kampen utvider de familienes mulighetsrom. Ressurser kommer til syne og familiene beveger seg fra marginalisering til inkludering – også i arbeidslivet. Familiekoordinatorene har tid, er til stede og tilgjengelige, noe som gir en unik og tillitspreget relasjon til familiene. Dette er på mange måter en motsetning til hvordan velferdsstatens møte med familier med komplekse utfordringer, kan forstås gjennom familiekoordinatorenes profesjonelle blick.

Det kommer frem et håp om endring og det vises til små fremskritt, som for enkelt individ kan bety store hopp. Det er ikke alt som kan måles, spesielt ikke på kort tid. Men det er grunn til å tro at familiekoordinators blick, forståelse og handlinger i samspill med familier og som veiviser i deres utfordringer i møte med velferdsstaten også kan bidra til å skape positive endringer på lengre sikt.

# 1 INNHOLDSFORTEGNELSE

FORORD.....	1
SAMMENDRAG .....	2
1 INNHOLDSFORTEGNELSE.....	3
2 INNLEDNING .....	5
2.1 Fattigdom i Norge og tidligere forskning .....	7
2.2 Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier- HOLF .....	10
3 NYE MØNSTRE – TRYGG OPPVEKST.....	10
4 METODE .....	13
4.1 Vitenskapsteoretisk grunnlag og kvalitativ filosofi.....	14
4.2 Personlig situering: om å forske på eget felt- en insider og en outsider .....	15
4.3 Forberedelser til datainnsamling.....	18
4.4 Utvalg .....	18
4.4.1 Rekruttering av informanter .....	19
4.4.2 Presentasjon av utvalget .....	20
4.5 Fra samtale til forskningsintervju .....	23
4.5.1 Semistrukturerte /dybde intervjuer .....	25
4.5.2 Digitale intervjuer.....	25
4.6 Bearbeiding av data fra lyd til tekst.....	26
4.7 Fra koding til tema.....	28
4.8 Forskningsetiske utfordringer .....	30
4.9 Reliabilitet og validitet .....	32
5 SOSIALFAGLIG PERSPEKTIV OG INSTITUSJONALISERING.....	34
5.1 Et sosialfaglig perspektiv .....	34
5.2 Byråkratiet og bakkebyråkrater .....	36

6	ANALYSE .....	37
6.1	FAMILIEKOORDINATORENE SER FAMILIENE .....	38
6.1.1	Den vanskelige økonomien og sammensatte utfordringer .....	38
6.1.2	De skjulte utfordringene .....	43
6.2	FAMILIEKOORDINATORENE BESKRIVER ROLLEN .....	45
6.2.1	Familiekoordinatorerne gir omsorg og styrker familiene for fremtiden.....	46
6.2.2	Familiekoordinatorerne ser også fremover .....	50
6.2.3	Den frie rollen .....	51
6.2.4	NAV – distansert men nært .....	53
6.2.5	Frihetens grenseløse besvær .....	56
6.2.6	Familiekoordinatorerne i en posisjon mellom familiene og byråkratiet.....	58
6.3	BLIKKET PÅ VELFERDSSTATEN.....	64
6.3.1	Den vanskelige tilliten.....	64
6.3.2	Når rammer skaper begrensninger .....	65
6.3.3	Når det vanskelige blir usynlig.....	70
6.3.4	Digitalisering og ansvar - en barriere for hjelp .....	75
7	DRØFTING OG AVSLUTNING .....	77
7.1	Familiene sett med familiekoordinatorers profesjonelle blick .....	77
7.2	Rollen mellom byråkratiet og familiene .....	79
7.3	Familiekoordinatorerne beskriver en utilstrekkelig velferdsstat.....	82
7.4	Konklusjon.....	85
8	LITTERATUR .....	88
9	Appendiks.....	92

## 2 INNLEDNING

Det overordnede temaet for denne oppgaven er lavinntekt og levekårsutfordringer for familier i Norge, som lever med vedvarende lavinntekt. Lavinntekt er en risikofaktor for fattigdom, som videre kan medføre komplekse sosiale problemer. Kompleksiteten kan forstås som å utfordre velferdsstatens funksjon, som innebærer å beskytte borgerne mot sosiale risikoer. Jeg ønsker å løfte frem hvordan familiekoordinatorer i prosjektet «Nye mønstre - trygg oppvekst» beskriver sin egen rolle, hvordan de opplever utfordringene i familiene og for familiene i møte med velferdsstaten. Gjennom å løfte frem hvordan familiekoordinatorene beskriver sin egen rolle og funksjon i relasjon til familiene og velferdsstaten, er det andre målet å belyse hvordan deres erfaringer kan bidra til å gi en bedre forståelse av velferdsstatens utfordringer med å utvikle og implementere metoder som kan sies å ha en effekt mot konsekvenser av vedvarende lavinntekt for barnefamilier.

Den praktiske forståelsen av sosialt arbeid beskrives ofte som verdibasert relasjonsarbeid. Det innebærer å løse sosiale problemer gjennom bruk av sosialfaglige teorier og modeller som er basert på grunnleggende og sentrale verdier som likeverd, menneskerettigheter, felleskap, sosial likhet og respekt for mangfold. Sosialt arbeid foregår i velferdsstaten, med sosial- og velferdspolitikken som rammer for arbeidet. Slik kan vi forstå at sosialt arbeid handler om både individnivå og det strukturelle på samfunnsnivå eller makronivå. Det synes være å behov for å styrke fokus på endringsarbeidet på makronivå både i forhold til strukturer i samfunnet som kan skape begrensninger for individers aktive deltakelse på ulike arenaer. En aktiv deltakelse i arbeid, sosialt liv og i samfunnet generelt, kan forstås som viktig for gode levekår for den enkelte og familier. Endringsarbeid på individnivå er avhengig av rammer som dannes på makronivå. Dersom kunnskapen om individnivået ikke er godt nok belyst, kan vi risikere at rammene gjør endringsarbeid på individnivå vanskelig. Derfor vil jeg argumentere for at det på bakgrunn av mine funn vil være nyttig å aktivt jobbe for styrking av sosialt arbeids bidrag til kunnskapsgrunnlaget for politikkkutforming. Det er dermed en oppfordring til sosialarbeidere om å øke fagets akademiske tilknytning og bidra til forskning som belyser det virkningsfulle i sosialt arbeid. Gjennom mer praksis nær forskning fra feltet, vil det kunne åpnes opp for å se og anerkjenne resultater av sosialt arbeids praksis og hva som er det virkningsfulle i arbeidet. Økt forskning kan gi en større anerkjennelse av faget som både

profesjon og akademisk disiplin, slik vil man kunne påvirke rammene til å utvides slik at det blir større rom for godt sosialfaglig arbeid i førstelinjetjenesten.

Oppgavens problemstilling er rettet mot familiekoordinatorers erfaringer og hva vi kan lære av deres forståelse:

***Hvordan ser utfordringer for familier med vedvarende lavinntekt ut gjennom familiekoordinatorers profesjonelle blikk og hvordan kan familiekoordinatorers erfaringer i rollen bidra til å styrke forståelsen av familiers utfordringer i møte med velferdsstaten?***

For å besvare problemstillingen har jeg utformet tre forskningsspørsmål, som kan sies å ha bidratt til struktur i analysen:

1. Hvordan beskriver familiekoordinatorerne familienes situasjon og familienes møte med velferdsstaten?
2. Hvordan beskriver familiekoordinatorer sin egen rolle og rollens funksjon i relasjon til lavinntektsfamilier og velferdsstaten?
3. Hvordan beskriver familiekoordinatorerne velferdsstaten i møte med lavinntektsfamilier?

Problemstillingen og forskningsspørsmålene retter fokus på de erfaringer familiekoordinatorerne trekker frem, som er knyttet til deres arbeid i prosjekt Nye Mønstre. Oppgaven kan derfor sies å ha et familiekoordinatorperspektiv, som innebærer at det er deres erfaringer og forståelse jeg prøver å fremme i denne oppgaven. Det er familiekoordinatorernes refleksjoner rundt sin egen rolle og problemforståelse som er i hovedfokus. Gjennom intervjuene kommer det også frem historier og eksempler fra deres praksis, som kan anses som familiekoordinatorernes representasjon av familienes opplevelse av egen situasjon og utfordringer. Disse historiene er ikke ment å være en brukerstemme, men det er likevel interessant å se hvordan disse historiene preger familiekoordinatorernes forståelse av sin rolle i relasjon til familiene og velferdsstatens øvrige tjenester. Problemstillingen er begrenset til å omfatte familiekoordinatorer i prosjekt Nye Mønstre, men vil kunne bidra til å belyse utfordringer for sosialarbeidere og andre bakkebyråkrater i møte med familier og spesielt

møte med familier som lever med vedvarende lavinntekt. Dette vil jeg komme nærmere inn på i oppgavens avslutning, hvor jeg vil diskutere muligheten for å generalisere mine funn.

## 2.1 Fattigdom i Norge og tidligere forskning

Fattigdom kan uten videre refleksjon fremstå som et ganske avklart begrep eller sosialt fenomen. Tankene går lett til menneskers manglende muligheter til å dekke grunnleggende behov som mat, klær og et sted å bo. Det kan lett bli oppfattet som et noe distansert fenomen som vi finner i andre deler av verden. Som sosialt fenomen defineres denne formen for fattigdom, som absolutt eller ekstrem fattigdom. FN forklarer ekstrem fattigdom som at et menneske har mindre enn 1,9 dollar per dag til livsopphold. Dette er en type fattigdom som det dessverre finnes mye av i verden i dag, men som vi i mindre grad finner i Norge. Selv om ikke den ekstreme fattigdommen eksisterer i stort omfang i Norge, så eksisterer det en relativ fattigdom. Denne forståelsen av fattigdom innebærer at man forstår fattigdom i et relativt perspektiv og beskriver fattigdom som å ha mindre ressurser i forhold til normalen eller sammenlignet med normalen i samfunnet man bor i. Det signaliserer også en posisjon utenfor, der en har begrensede muligheter til å delta i samfunnet på lik linje med andre (Lima, Dahl, Furuberg, & Munch-Ellingsen, 2020, s. 19).

For å kunne si noe om omfang og utviklingstrend av fattigdom i samfunnet, spesielt i et relativt perspektiv, må man si noe om hva som er normalen for tilgang på ressurser. Det bringer på banen begrepet lavinntekt. SSB har fra 2019 definert lavinntektsgrensa i Norge, lik EU sin definisjon, EU 60. Denne definisjonen bygger på at grensen for å regnes som en husholdning med lavinntekt går ved 60% av medianinntekt i norske husstander korrigert for husstandsmedlemmer (NOU 2020:16, s. 63). Medianinntekt kan forstås som den midterste inntekten i samfunnet, når inntektene i samfunnet er sortert stigende eller synkende. Altså ikke gjennomsnittsinntekten, eller aritmetisk gjennomsnitt, men verdien som deler et utvalg i to like store deler. En kritikk av EU 60 som lavinntektsgrense er at den kategoriserer mange i lavinntekt og dermed er det mange i Norge med risiko for fattigdom. Det kan stilles spørsmålstegn ved hvorfor akkurat 60% av medianinntekten, hvorfor ikke 70% eller 40%. Når medianinntekten i samfunnet er høy, så blir fattigdomsgrensen høy. Det innebærer at en stor del av de som havner under lavinntektsgrensen tross alt har en ganske høy inntekt. I 2018 var lavinntektsgrensa for en familie med to voksne og to barn 7-17 år, 550 800 etter skatt (NOU 2020:16, s. 63).



Det er ofte også et tidsaspekt som er viktig når man snakker om lavinntekt i denne sammenheng, som gjenspeiles i begrepet vedvarende lavinntekt. Definisjonen av vedvarende, er ofte definert som dersom lavinntekten varer over tre år. Tall fra perioden 2008-2010 viser at andelen barn som vokser opp i familier med vedvarende lavinntekt var 7,7 %, mens i perioden 2015-2017 var andelen steget til 10,7%, (Mølland, et al., 2020) eller 115.000 barn i 2020 (Normann & Epland, 2022). Disse tallene sier noe om hvor mange barn i Norge, som bor i en husholdning med vedvarende lavinntekt og som dermed er i risiko for fattigdom. Dette er store tall, som også viser at trenden er økende.

I 2020 viser tall fra SSB at 31.280 husholdninger med barn under 18 år hadde mottatt økonomisk sosialhjelp i løpet av året. Mens tallet på husholdninger, enslige forsørgere og par med barn under 18 år, som har mottatt sosialhjelp i alle 12 mnd. i 2020 var 5001. Det betyr at det finnes 5001 husholdninger i Norge som i 2020 levde på et minimum av inntekt gjennom hele året (Statistisk sentralbyrå [SSB], 2020).

Negative konsekvenser av fattigdom er godt dokumentert i ulik forskning. Å vokse opp med fattigdom har sammenheng med dårligere fysisk og psykisk helse, forsinkelse av barns utvikling (Johnson, Riis, & Noble, 2016) Sosioøkonomisk status påvirker også skoleprestasjoner (Bakken & Elstad, 2012). Barnefattigdom skaper også konsekvenser i et langtidsperspektiv. Forskning viser at selv i voksen alder, uavhengig av økonomisk og sosioøkonomisk status som voksen, så påvises det en sammenheng mellom psykiske helseplager hos voksne som hadde en barndom preget av fattigdom (Bøe, Balaj, Eikemo, McNamara, & Solheim, 2017). Barn påvirkes hovedsakelig indirekte gjennom at økonomiske utfordringer har negativ påvirkning på familieprosesser (Bøe, 2015). Knappe økonomiske ressurser kan skape begrensning av muligheter for barnas deltakelse på ulike sosiale arenaer, som får langtidskonsekvenser for utvikling, skoleprestasjoner, fullføring av utdanning og fremtidig yrkesdeltakelse. Manglende utdanning blir ansett som en høyrisiko for en marginalisert posisjon på arbeidsmarkedet.

Det er også dokumentert at barns helse og omsorgsbehov kan påvirke familiens inntekt. Dette vises gjennom at spesielt mødre kan se ut til å prioritere barns omsorgsbehov og pleiebehov over arbeid dersom nødvendig. Slik har man funnet at mødre med barn som har spesielle behov, ofte har lavere yrkesdeltakelse og dermed også lavere inntekt (Hauge, et al., 2013). Den sosialdemokratiske velferdsstaten, som den norske modellen gjerne kalles, er en velferdsstat som rommer mange ulike tjenester. Gjennom en høy grad av dekommodifisering, som innebærer at norske borgere har tilgang til velferdstjenester som sikrer et minimum av

levestandard og tilgang til god helsehjelp, uavhengig av tilknytning til arbeidsmarkedet. Statens ansvar for fordeling av goder skal sikre at borgernes grunnleggende behov blir dekket (Esping-Andersen, 1990, s. 28). Staten fungerer dermed som en beskytter mot ulike sosiale risikoer, som for eksempel sykdom og arbeidsledighet, i tillegg til å fremme høyest mulig deltakelse i arbeidslivet for alle som kan arbeide (Kjørstad, 2019, s. 62). Levestandarden i Norge er generelt høy, og de aller fleste innbyggerne i Norge har gode levekår. Derfor kan det sies å være en viktig utfordring for sosialarbeidere å sette søkelys på de utfordringer som vi faktisk har, også i Norge, knyttet til sosial ulikhet og fattigdom. Nettopp fordi vi har en høy generell velstand, kan fattigdommen i Norge havne i skyggen av mer synlige sosiale problemer, som for eksempel arbeidsledighet. Fattigdomsproblematikk kan dermed komme i fare for å bli gjort til et fremmed fenomen, eller ta form som et arbeidsledighetsproblem. NAV beskrives ofte som kjernen i velferdsstaten og har etter NAV-reformens tid, ansvar for mye av sosial- og velferdspolitikken. Arbeidsmarkedspolitikken og sosialpolitikken leveres gjennom NAV. Lov om sosiale tjenester i NAV er den sentrale loven som regulerer sosialt arbeid i NAV. Formålsparagrafen sier tydelig at loven skal bidra til at barn og unge og deres familier skal få et helhetlig og samordnet tjenestetilbud. Likevel finner forskning på familiearbeid i NAV at det er behov for å styrke koordineringen av tjenester for familier med sammensatte behov (Ask, Gjedrem, Gjerstad, Lundberg, & Oltedal, 2021). Det har vært gjennomført ulike prosjekter med mål om å møte fattigdomsproblematikken på en mer helhetlig måte. I en kunnskapsoppsummering gjennomført av Fløtten & Grødem (2014), beskrives det fem helhetlige tiltak, altså tiltak som retter seg mot familien og ikke bare enkelte individer i familien. Det som kjennetegner den innsatsen som har vært gjennomført, er enten at det ikke er knyttet forskning til prosjektene, eller at forskningen ikke gir nødvendig kunnskap. Det er derfor vanskelig å vurdere effekt av tiltakene og hva som eventuelt gir effekt (Fløtten & Grødem, 2014). Oppsummert kan man si at fattigdom er på den politiske agendaen. Norge har en omfattende velferdsstat med universelle tjenester med et overordnet mål om å løse og forebygge fattigdom. På tross av dette så er det likevel en økende gruppe barn som lever i familier med utfordringer knyttet til lavinntekt. Det er flere indikasjoner fra ulik forskning som kan tyde på at tjenester ikke blir samordnet og koordinert, men heller fremstår som fragmenterte for familier (Ask & Sagatun, 2020) dette på tross av at koordinering av tjenester til barn og deres familier er fastsatt i lovverket som en plikt for velferdstjenestene og en rettighet for brukere (Sosialtjenesteloven, 2009).

## 2.2 Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier- HOLF

I 2016 iverksatte Arbeid og Velferdsdirektoratet (NAV) et prosjekt knyttet til Helhetlig Oppfølging av Lavinntekts Familier (HOLF). Dette var det første store norske prosjektet, som handlet om å implementere en helhetlig metode for oppfølging og samtidig undersøke effekten av innsatsen (Malmberg-Heimoen, et al., 2019). Direktoratet utviklet en modell for helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier, hvor 29 NAV-kontor deltok i prosjektet, 15 NAV-kontor var tiltakskontor som jobbet etter HOLF-modellen, mens 14 var kontrollkontor. Samtlige 29 NAV-kontorer ansatte to familiekoordinatorer. På tiltakskontorene skulle familiekoordinatorer jobbe etter HOLF-modellen og delta i fagsamlinger. På de 14 kontrollkontorene hadde familiekoordinator metodefrihet til å jobbe med tett oppfølging av familiene. De skulle ikke følge HOLF-metodikk og heller ikke delta på fagsamlinger i regi av prosjektet. HOLF-prosjektet hadde kortsiktige mål om å bidra til at foreldre kom i arbeid, familiene skulle få en bedre økonomisk situasjon, bedre bolig, samt at barnas situasjon skulle bedres. På lang sikt var målet at bedring av disse fire målområdene skulle føre til redusert risiko for at barna blir økonomisk og sosialt marginaliserte i voksenlivet. Rapporten konkluderer med få statistisk målbare effekter av HOLF modellen, det som er av effekter er ikke på hovedmålene om økt overgang til arbeid for foreldre og økt deltakelse blant barna i skole, SFO, barnehage og fritidsaktiviteter. (NAV, 2020; Malmberg-Heimoen, et al., 2019)

## 3 NYE MØNSTRE – TRYGG OPPVEKST

Nye mønstre trygg oppvekst er en metode for å gi koordinert tverrfaglig innsats til barnefamilier som lever med vedvarende lavinntekt.

Kunnskapsgrunnlaget eller for forståelsen av fattigdomsproblematikk i Nye mønstre, bygger på kunnskap om og det tidligere forskning viser om hvordan fattigdom påvirker barns utvikling, skoleprestasjoner og deres psykiske helse som barn og videre inn i voksenlivet. Gjennom å forebygge eller løse utfordringer knyttet til fattigdom i barnefamilier, kan man forebygge at barna i voksen alder selv blir utenfor arbeidslivet og i risiko for å bli i behov av omfattende velferdstjenester som voksne. Sosiale mønstre går i arv, det er veldokumentert med tanke på at barn arver foreldres sosioøkonomiske status, det gjelder utdanning, arbeidstilknytning og rollen som mottaker av offentlige stønader (Mølland, et al., 2020).

Familieprosessmodellen, også kalt familiestressmodellen, viser sammenheng mellom økonomiske vansker i familien, psykiske vansker hos foreldrene, konflikt mellom foreldrene og hvordan dette påvirker foreldrenes omsorgsevne, som igjen kan gi utslag i en negativ oppdragerstil, som til slutt får flere negative virkninger på barns utvikling (Bøe, 2015, s. 9). Familieinvesteringsperspektivet tar utgangspunkt i at familier som lever med lavinntekt over tid har lite økonomisk handlingsrom til å gjøre investeringer som har positiv innvirkning på barna. Det kan være alt fra hvor mye fritid foreldre har sammen med barna, hvilket nabolag foreldrene har råd til å bosette seg i og hvilke kognitivt stimulerende leker og aktiviteter barna har tilgang til. Det er påvist sammenheng mellom flere faktorer knyttet til levekår og fattigdom, som kan forklare ulikheter i barn og unges kognitive utvikling og forskjeller i hvordan barna mestrer skolen, og som kan knyttes til sosioøkonomiske forskjeller (Bøe, 2015, s. 10).

Familiekoordinatorer er sentrale i prosjekt nye mønstre og hver familiekoordinator skal ha ansvaret for oppfølging av inntil 10 familier ved full stilling (Mølland, et al., 2020). Kjernen i metodikken baserer seg på tett og koordinert oppfølging av hele familien. Hver familie får tildelt en familiekoordinator, som sammen med familien utarbeider det som kalles familiens plan. Familiekoordinatorer skal ta utgangspunkt i familiens ønsker og behov ved utarbeidelse av planen. Den skal ta utgangspunkt i familiens svar på spørsmålet: Hva er viktig for dere? Familiens plan skal være helhetlig, skreddersydd og individuelt tilpasset. Den skal romme behovene til alle individene i familien og tiltakene skal integreres og tilpasses slik at hjelpen blir helhetlig og koordinert. Planen skal videre beskrive ressurser, utfordringer, hjelpebehov for alle familiens medlemmer. Slik skal tjenester til voksne og barn gis på måter som oppleves integrerte og helhetlige av familiene (Mølland, et al., 2020).

Familiene som rekrutteres til prosjektet har et eller flere barn i alderen 0-17 år. Den gjennomsnittlige husholdningsinntekten til familien de siste tre årene er under 60% av median inntekt i befolkningen. I tillegg må familien være i behov av velferdstjenester over tid. At familien mottar hjelpetiltak fra barneverntjenesten er ikke ekskluderende, men der omsorgssituasjonen er så krevende at barnevernet vurderer omsorgsovertakelse er ikke familien aktuell (Mølland, et al., 2020). Familiene blir henvist fra ulike offentlige instanser, som barnehager, skoler, helsestasjoner, fastleger, NAV, barnevernet og tjenester knyttet til psykisk helse. I større kommuner er henvisningen anonym og går til et tverrfaglig team, som består av representanter fra NAV, barneverntjenesten, kommunens psykisk helsetjeneste og familiekoordinator. I de minste kommunene blir henvisningen mottatt av familiekoordinator.

Her kan det være vanskelig å bevare familiens anonymitet, derfor blir henvisningen sendt med samtykke fra familien. Dersom det tverrfaglige teamet vurderer at ordinære tjenester ikke er nok og at familien kan profittere på deltakelse i Nye mønstre, samt at det er kapasitet i prosjektet, så blir familien invitert til å delta. Dersom familien ikke blir tilbudt deltakelse, enten fordi ordinære tjenester vurderes som tilstrekkelig eller det ikke er kapasitet, så får henvisende instans en tilbakemelding med forslag til tiltak fra det tverrfaglige teamet. Det gjøres forsøk på å invitere et strategisk utvalg av familier, som representerer variasjonen i populasjonen. Det innebærer familier av ulike størrelse, familier med innvandrerbakgrunn, etnisk norske familier, og med ulikt antall barn og voksne. Det forsøkes å rekruttere et jevnt forhold mellom familier med minoritetsbakgrunn og etnisk norske familier (Mølland, et al., 2020).

Nye Mønstre er et innovativt utviklingsprosjekt, hvor hensikten er å utvikle en ny metode og samtidig dokumentere mulige effekter av metoden gjennom følgeforskning. Forskningen knyttet til Nye mønstre er en mixed method design, en kvantitativ arbeidspakke og en kvalitativ arbeidspakke. Forskningen dokumenterer og evaluerer mulige effekter og bidrar også med fortløpende kunnskap tilbake til prosjektet. Dermed kan prosjektet kontinuerlig utvikle metoden i tråd med ny kunnskap. Målet for prosjektet er også å utvikle en metode som gir bedre, mer samordnede og koordinerte tjenester til barnefamilier, som lever med vedvarende lavinntekt og dermed en sårbarhet for fattigdomsproblematikk (Mølland, et al., 2020). Nye mønstre kan derfor defineres som et forskningsstøttet prosjekt, med et design som vil gjøre det mulig å se på effekter av metoden både på kort og lang sikt. Kunnskapen på kort sikt gir mulighet for å raskt ta i bruk ny kunnskap, basert på funn og erfaringer mens prosjektet går. Samtidig vil langtidseffekter for familiene som deltar kunne studeres gjennom fremtidige registerdata studier, flere år etter at familiene har avsluttet prosjektdeltakelsen (Nye mønstre, 2020).

I den kvantitative forskningsdelen samles det informasjon om deltakerfamiliene, både de voksne og barna. Familiens situasjon kartlegges og det samles informasjon om inntekt, utdanning, arbeidstilknytning, psykisk helse, livskvalitet og skoleresultater. Dette er kartleggingsinformasjon som samles inn når familiene starter i prosjektet og deretter en gang per år mens familiene er med i prosjektet. Denne informasjonen blir data som skal brukes i forskningen knyttet til å undersøke effekt av prosjektet. Får familiene som deltar bedre levekår? Opplever barn og foreldre å få bedre psykisk helse og høyere livskvalitet som følge av at de deltar i prosjektet? Vil dette vise seg igjen i det lange løp som mer positive sosiale

mønstre gjennom at barna fullfører utdanning og kommer i arbeid? Klarer man gjennom tiltak å bryte sosiale mønstre og generasjonsoverføringer av lavinntektsutfordringene foreldrene har i dag (Nye mønstre, 2020)

Den kvalitative forskningsdelen har fokus på å undersøke hvordan Nye Mønstre fungerer i praksis. Hva er jobben til en familiekoordinator? Hvilke utfordringer møter familiekoordinator på når de treffer familiene og systemene som familiene ofte er en del av? Familiene blir intervjuet om hvordan det oppleves å delta i prosjektet. Hvordan er det å ha en familiekoordinator? Har det skjedd noen positive endringer i familien som kan knyttes til det å være i prosjektet (Nye mønstre, 2020)

Implementering av modellen i kommunene er en egen aktivitet. Gjennom å arrangere workshops og erfaringsutveksling for familiekoordinatorer og ressurspersoner i kommunene, blir det satt fokus på hvordan den nye kunnskapen kan tas i bruk i prosjektet og i den ordinære tjenesteutviklingen i kommunene. Slik at hovedmålet kan sies å være at funnene fra prosjektet kommer til anvendelse i kommunene og at kunnskapen blir til nytte i den videre utviklingen av helhetlige og koordinerte tjenester for familier med behov av hjelp fra ulike velferdstjenester (Nye mønstre, 2020).

## 4 METODE

I dette kapitlet er fokuset rettet mot fremgangsmåten jeg har benyttet i oppgaven. Metode kan knyttes et gresk ord, *methodos*, som oversatt til norsk betyr veien mot et mål (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016, s. 25). Metode øker man sannsynligheten for man at man ikke går seg vill, slik kan en metode sammenlignes med et kart. Men når man er ute i skogen i ukjent terreng, kan man ikke bare blindt følge et kart. Man trenger referansepunkter for å sikre at man er på riktig sted på kartet, i tillegg er det lurt å ha et kompass for å sikre at man holder kartet riktig vei og dermed går i ønsket retning. Samfunnsvitenskapelig metode kan derfor forstås som et kart som viser veien til en vitenskapelig eller teoretisk forståelse av den sosiale verden. Men på samme måte som man ikke blindt kan følge et kart i ukjent terreng, må man også sikre at det metodiske kartet i forskningen stemmer overens med det sosiale landskapet man navigerer i. Teori og refleksjon blir da de vitenskapelige referansepunkter, de kan derfor sies å være nødvendige for å sikre at man følger den metodiske vei. Det er mye litteratur som gir bred innsikt i ulike metoder og hvordan forskning bør gjøres. Det som blir beskrevet i ulike metodebøker gir en grunnleggende teoretisk forståelse, men forskning er aktiv og praktisk. Det krever stor

refleksjon å se ulike teorier opp mot hverandre og kritisk vurdere hva man faktisk skal gjøre. Hvilken sti skal jeg følge, det er den store utfordringen når man skal gjøre forskning i praksis. Alle veier fører til rom heter det i ordtaket, slik kan man også på en måte forstå vitenskapsteorien, det er mange veier til et mål. Ikke alle veier er like gode og ikke alle veier sikrer at målet er viten skapt. Det som kjennetegner god forskning, uavhengig av metodisk design, er at man arbeider systematisk og at prosessen er preget av grundighet og åpenhet som sikrer leser innsikt i hvordan man har kommet frem til resultatene. Avhengig av målet man ønsker å nå, er noen metoder bedre enn andre. I dette kapittelets fortsettelse vil jeg derfor forsøke å redegjøre for mitt valg av design og perspektiver.

#### 4.1 Vitenskapsteoretisk grunnlag og kvalitativ filosofi

I vitenskapsteorien skilles det mellom to hovedveier, for å knytte det til kartterminologien. Et kvantitativt design og et kvalitativt design. Ifølge Ryen (2002), velges gjerne design ut fra pragmatiske forståelser om problemstilling og hva man ønsker å finne ut. Kvantitativt design bygger grovt sagt på undersøkelser av store mengder data, gjerne data som kan måles og man snakker gjerne om enheter og tall. Slutninger trekkes gjerne om hvordan noe faktisk er, basert på matematiske formler og statistiske beregninger. Hovedtanken er da å undersøke utbredelsen av noe, desto flere som mener det samme eller dess flere forekomster av noe desto mer sikkert kan man si at noe faktisk forekommer. Gjennom å undersøke forekomsten av fenomener i et statistisk gyldig utvalg, kan man gjennom beregninger med mer eller mindre sikkerhet hvordan det ser ut i en større populasjon. Jeg vil derimot påstå at det ikke er alt som kan måle. Noen ganger er det nødvendig å finne ut mer detaljer rundt fenomener, som det ikke er lett å måle i et stort utvalg, spesielt dersom målet er å utvikle teorier fra det virksomme i praksis. Et kvalitativt design beskrives gjerne som å søke en dypere forståelse av sosiale fenomener, som kan utvikles gjennom å studere et lite utvalg mer dyptgående. Ved å analysere data som kan beskrive detaljer ved fenomener, kan man på ulike måter beskrive ulike sosiale fenomener. Siden min oppgave har et kvalitativt design, velger jeg å utdype det nærmere for å vise min tilnærming i oppgaven.

Målet mitt med denne oppgaven er å gi et innblikk i hvordan familiekoordinatorer i prosjektet Nye mønstre – trygg oppvekst, representerer den sosiale virkeligheten, hvordan ser verden ut fra deres perspektiv. Når jeg velger å bruke representerer, er det fordi jeg ønsker å signalisere fra hvilket perspektiv oppgaven er skrevet. Det er ofte et mål i kvalitativ forskning å besvare spørsmålet om hva aktørene ser seg selv gjøre og ikke nøye seg med hva forskeren ser de

gjøre (Repstad, 2007, ss. 19-20). På den måten er målet mitt å få frem familiekoordinatorers forståelse av fenomenene jeg undersøker. Jeg vil videre signalisere at jeg ikke mener familiekoordinatorerne gir et klart innblikk, eller et speilbilde av en sannhet helt i tråd med et naturalistisk paradigme. I et naturalistisk paradigme betegnes gjerne informanter som en skute lastet med svar (Ryen, 2002, s. 72). Et slikt perspektiv innebærer at målet for forskeren gjennom intervjuer, er å få tilgang til en objektiv beskrivelse av fenomenet som studeres, for på den måten finne en slags fasit om hvordan noe faktisk er. Objektivismen beskrives gjerne som å bygge på en antakelse om at det finnes en virkelighet, eller en sannhet om den sosiale virkeligheten som forskeren gjennom metoder kan beskrive gjennom forskning. Det er gjerne det ene ytterpunktet, mens det andre ytterpunktet er konstruktivisme. Innenfor konstruktivismen er antakelsen om at det ikke finnes en sosial verden før den blir konstruert og må derfor studeres i den kontekst den blir skapt. Det finnes ikke noe sosial verden der ute, som forskeren objektivt kan studere. Dette blir ofte beskrevet som det objektivistiske-konstruktivistiske skille, mens Miller og Glassner kritiserer det objektivistiske – konstruktivistiske skillet. De hevder at det er mulig gjennom intervjuer å få tilgang til personers sosiale verden slik den ser ut fra deres perspektiv og hvordan de forstår sine erfaringer (Miller & Glassner, 2016). Det jeg ønsker gjennom mine intervjuer, er å bidra til en økt forståelse og en innsikt i hvordan familiekoordinatorerne beskriver utfordringer for lavinntektsfamilier og familienes møte med velferdsstaten og hvordan familiekoordinatorerne oppfattelever egen rolle. Deres faglige refleksjoner rundt disse fenomenene bidrar til å belyse fenomenene fra et perspektiv som fagpersoner. Det kan finnes flere sannheter og hva som er sant, er avhengig av konteksten og øyet som ser. Dette betyr at jeg forstår det som kommer frem gjennom intervjuene, ikke nødvendigvis er en nøytral sannhet, men har en kontekstuell tilknytning. Mitt mål med oppgaven er derimot ikke å generalisere til en forståelse som kan sies å gjelde helt uavhengig av kontekst, men konteksten blir viktig for å argumentere for hvilke situasjoner funnene kan hevdes å være gyldige i.

#### 4.2 Personlig situering: om å forske på eget felt- en insider og en outsider

Det finnes ulike måter å tilnærme seg spørsmålet om det er mulig å gjøre god forskning på hjemmebane, ulike metoder og vitenskapsteoretiske forankringer har ulike argumenter. Jeg vil her trekke frem noen argumenter og hvordan de er relevante for min tilnærming.

Det som kan komplisere forskning på eget felt er relasjoner både til faget og kollegaer.

Repstad (2007) trekker frem at man kan pålegge seg selv en selvsensur for å ikke skade



relasjoner til kollegaer og at det er en viss fare for at man kan velge side dersom det er spenninger i miljøet. Av frykt for å bli oppfattet som illojal av kollegaer, arbeidsgiver eller en organisasjon, kan man bli mindre systemkritisk. Det kan skje åpenbart, at man ikke tør avdekke kritiske forhold på hjemmebane av frykt for represalier eller å miste anseelse. Men det kan også skje gjennom at man har internalisert institusjonelle logikker eller vedtatte sannheter, som gjør at man til en viss grad kan bli blind for at det som faktisk skjer.

Forhåndskunnskap kan også være en styrke for forskningen, det kan være lettere å identifisere sentrale aktører og få tilgang til feltet. Forhåndskjennskap til et miljø kan også gjøre at forskeren bedre kan forstå det som skjer og blir sagt. Dermed kan kjennskap til feltet bidra til at man unngår feilslutninger og misforståelser (Repstad, 2007, s. 39).

Jody Miller og Barry Glassner (2016) påpeker at informanter og deres fortellinger påvirkes av hvem forskeren er. Forskere med ulik etnisk bakgrunn og om de ansees som en insider eller en outsider i kulturen som det forskes i, kan forklare hvordan to ulike forskere får ulike nyanser i svarene. På den måten hevder Miller og Glassner at forskerens kjønn, etnisitet og sosiale tilhørighet påvirket intervjuene og detaljene i historiene som kom frem i intervjuene deres (Miller & Glassner, 2016). Dette er også trukket frem av Neumann og Neumann (2012, s. 91) som hevder at forskeren ikke kan unngå å farge materialet, slik er det helt avgjørende for kvalitet at man reflekterer over hvordan materialet påvirkes. Derfor kan man si at det er viktig for tolkningen av mine data, som jeg samler inn, at jeg har et reflektert forhold til hvordan mine data blir påvirket av den jeg er og min forforståelse av temaet jeg forsker på. Jeg er utdannet sosionom og sosialt arbeid er mitt fag. Min forforståelse av ulike sosiale fenomener kan derfor sies å være preget av min teoretiske bakgrunn og erfaring som sosialarbeider. Gjennom de siste 15 årene har jobbet i ulike velferdstjenester, et kommunalt tiltak for arbeidstrening og kvalifisering, sosialtjenesten og videre til NAV. Jeg har jobbet på to ulike NAV kontorer i forskjellige deler av landet, som var veldig forskjellig organisert og med ulike tjenestetilbud i NAV kontoret. Jeg har hatt ulike roller i NAV, noe som har gitt meg bred innsikt i organisasjonen og samfunnsoppdraget som NAV er satt til å løse. Til daglig er jeg veileder for mennesker som er innvilget et kvalifiseringsprogram i NAV. Mange av de brukerne jeg følger opp, er i vanskelige livssituasjoner med komplekse og sammensatte sosiale problemer. Det innebærer at målgruppen for Nye Mønstre, har mye til felles med målgruppen for deltakere i kvalifiseringsprogram, som jeg samhandler med til daglig i jobben på NAV. På den måten er det riktig å trekke frem, at jeg har en forkunnskap og erfaring, som jeg tar med meg inn i denne oppgaven. Gjennom å ha jobbet med sosialt arbeid i NAV

gjennom flere år, kjenner jeg feltet godt og er en insider i NAV. En utfordring for meg kan være å legge vekk NAV-blikket, at jeg ikke skal tolke informasjonen som kommer frem i intervjuene med et NAV-blikk, men et mer nysgjerrig forsker blikk. Det er viktig for min oppgave at jeg har et reflektert forhold til hva som er min forståelse og hva som er familiekoordinatorenes forståelse, det er deres forståelse som skal være i fokus i denne oppgaven og som er gjenstand for min fortolkning.

Det kunne også tenkes at familiekoordinatorene ville være kritiske til NAV, det kan oppleves som kritikk av det arbeidet jeg gjør til daglig i NAV. Slik kan et ureflektert møte med kritikk, påvirke min respons på det som kommer i intervjuene. Min respons vil igjen vil kunne påvirke familiekoordinatorenes videre deling av informasjon med meg. Denne oppgaven er for meg en anledning til å se NAV, nettopp gjennom andres blikk. Kanskje også et kritisk blikk, det kan utvikle min forståelse av NAV og dermed egen rolle i NAV. Hvordan NAV oppfattes av andre profesjonelle og deres forståelse av brukeres oppfatning av NAV, er både spennende og viktig for videre faglig utvikling. Både for organisasjonen NAV, men også faglig utvikling for bakkebyråkrater som meg selv. Hvorvidt min tilknytning til NAV ville begrense eventuell kritikk er også noe jeg har reflektert over. Dersom alle familiekoordinatorene i mine intervjuer fremstiller NAV feilfritt og uten kritikk, vil det vært stor fare for at min rolle hadde påvirket mine data. Dersom det kommer informasjon med kritikk av NAV, vil det kunne tolkes i retning av at jeg i mindre grad har påvirket dataene. Alle familiekoordinatorene var informert om at jeg jobbet i NAV, men hovedfokuset i intervju settingen, var deres jobb som familiekoordinator og mitt masterprosjekt om Nye Mønstre. På den måten har min NAV rolle blitt nedtonet, gjennom det har jeg forsøkt å skape et skille mellom forskerrollen og NAV rollen. Jeg har i intervjuene hatt fokus på å møte den kritikken som kom, med nysgjerrighet. Gjennom bekræftende ord og kroppsspråk har jeg forsøkt å fremme at det er spennende å høre deres refleksjoner. Jeg har forsøkt å være like oppmerksom mot det jeg kunne kjenne igjen som noe selverfart, og det som fremstod mer som nye perspektiver og forståelser.

Ikke minst har stipendet til å skrive om Nye Mønstre, åpnet muligheter og gitt tilgang til feltet gjennom å få tilgang til sentrale aktører. Jeg har blitt invitert til faglige samlinger og fått innsikt i prosjektet på innsiden. Det har nok også bidratt til at min rolle som masterstudent har blitt synliggjort og dermed blitt den fremtredende i møte med familiekoordinatorene. Det kan gi en slags innsiderposisjon også i Nye Mønstre, som kan være tillitsskapende og gi en større tillit til relasjonen mellom familiekoordinatorene og meg som intervjuer. Avslutningsvis vil

jeg si at mitt møte med familiekoordinatorene er preget av at jeg er intervjuer og familiekoordinatorene blir intervjuet, det gjør meg også til en på utsiden. Jeg jobber ikke med Nye mønstre, jeg er bakkebyråkrat i NAV og jeg opplever at flere av familiekoordinatorene signaliserer en distansert posisjon til NAV, noe jeg vil komme nærmere inn på senere i oppgaven.

#### 4.3 Forberedelser til datainnsamling

Fra våren 2020 har jeg fulgt prosjektet Nye Mønstre med en fot innafor. Jeg ble tildelt master stipend og gitt mulighet til å skrive masteroppgaven min knyttet til den kvalitative delen av prosjektet. Jeg har deltatt på to fagsamlinger som ble arrangert for familiekoordinatorene i regi av den delen prosjektet knyttet til utvikling og implementering som ble ledet av Kristine Vigsnes. På fagsamlingene har jeg skrevet notater og gjort meg noen refleksjoner, som har styrket min forståelse av prosjektet. Deltakelsen har også gitt et innblikk i ulike faglige problemstillinger knyttet til hverdagen som familiekoordinator i prosjektet. På bakgrunn av de erfaringene jeg gjorde i det som kan kalles for en type feltarbeid, så utviklet jeg noen temaer som jeg ønsket å studere nærmere i mine intervjuer med familiekoordinatorene.

#### 4.4 Utvalg

Opgaven min bygger på intervjuer av et strategisk utvalg av familiekoordinatorer i Nye Mønstre. Det som kjennetegner et strategisk utvalg, er at forskeren systematisk velger utvalget ut fra egenskaper ved individet, som er strategiske i forhold til problemstillingen i forskningsprosjektet (Thagaard, 2018). Utvalget mitt kan sies å være strategisk i forhold til min problemstilling, da familiekoordinatorene er rekruttert til å delta i mitt prosjekt, nettopp på bakgrunn av deres rolle som familiekoordinator i prosjektet Nye mønstre.

Familiekoordinatorene har førstehånds kunnskap om det jeg ønsker å undersøke, det er deres opplevelse av egen rolle samt hvordan ulike utfordringer knyttet til lavinntekt representeres av familiekoordinatorene som er kjernen i oppgaven.

Et strategisk utvalg fra et relativt lite miljø, kan være utfordrende på flere måter. Muligheten for generalisering av funn må begrunnes godt og i tillegg byr det på etiske problemstillinger som kan få konsekvenser for kvaliteten knyttet til forskningens kvalitet.

Utvalget mitt består av 6 familiekoordinatorer som alle er tilknyttet prosjektet Nye Mønstre - Trygg oppvekst. Antallet intervjuer fremstår for meg som mindre relevant for å vurdere kvaliteten på et utvalg i kvalitativ forskning. Det er ifølge ulike metodebøker, ikke alltid lett å

sette et tall på hvor mange som må inngå i et kvalitativt utvalg (Ryen, 2002; Repstad, 2007; Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016). Det trekkes frem at det avhenger av hva man forsker på og hvor mye kunnskap den som intervjues har om det fenomenet som studeres (Thagaard, 2018). Enkelte trekker frem at man bør fortsette å intervju helt til man når det som kalles et metningspunkt, altså at informasjonen man får i nye intervju ikke tilfører nye beskrivelser av fenomener, men snarere bekrefter det som har kommet frem i tidligere intervju (Repstad, 2007; Thagaard, 2018). Dersom man skal anse metningspunktet for ny informasjon som veiledende, er det ikke lett å avgjøre hvor mange intervjuer man trenger før man er i gang (Repstad, 2007). Det er altså en fortløpende vurdering, som kan kreve erfaring hos forskeren (Thagaard, 2018). Når jeg hadde gjennomført 6 intervjuer, opplevde jeg at det var lite ny informasjon i det 6. intervjuet sammenlignet med det 4. intervjuet. Jeg kan ikke utelukke at et eventuelt 7. intervju kunne tilført noe, man kan aldri ta for gitt det man ikke undersøker. Men gitt at familiekoordinatorene er en relativt liten og homogen gruppe, så vurderte jeg at jeg hadde gode data med rike beskrivelser av familiekoordinatorenes forståelse. Et eksempel på forskning som baseres på et lite utvalg, er Cato Wadels studie av arbeidsledighet på New Foundland sent på 70 tallet (Wadel, Fulglestad, & Wadel, 2011) Denne studien har blitt en klassiker og er utelukkende basert på Wadels intervjuer med sin arbeidsledige nabo George. Det kan derfor konkluderes med at det ikke er antallet i seg selv, men innhold i dataene som bør være tilstrekkelig for at analysen skal bli god. Det er samtidig viktig at ikke utvalget blir så stort, at selve hensikten med det kvalitative designet blir borte. Hvis dataene blir for omfattende kan man risikere at gjennomføringen av gode og grundige analyser blir vanskelig (Thagaard, 2018, s. 59). Oppsummert kan man derfor si at innen kvalitativ forskning er innholdet og kvalitetene, forstått som egenskaper ved fenomenene i dataene det viktigste, ikke nødvendigvis mengden eller kvantiteten av forekomster. Spesielt som en uerfaren forsker, vil det å gjennomføre mange intervju kunne påvirke analysen slik at det vil gå utover kvaliteten. Den dypere forståelsen av fenomenet som undersøkes, er det som skal stå i hovedfokus. I min sammenheng vurderer jeg derfor, at mitt utvalg er stort nok til å vise ulike beskrivelsene av fenomenene jeg utforsker, men samtidig håndterbart for en god analyse.

#### 4.4.1 Rekruttering av informanter

Gjennom å ta kontakt med en person som har god kjennskap til prosjektet fikk jeg oversikt over familiekoordinatorene. Det gjorde at jeg fikk sendt ut invitasjon og informasjon til ulike familiekoordinatorer, basert på inkluderings kriteriene. Det kan stilles spørsmål om hvorvidt

det at nettopp en sentral nøkkelperson bisto i rekrutteringen har hatt betydning for utvalget. Repstad (2007) trekker frem at når man av og til trenger hjelp fra sentrale informanter for å plukke utvalget, kan det bli et «stjernelag». Det kan være man får hjelp av ledere, som har god kjennskap til miljøet og dermed kan bidra til å finne gode kandidater. Her påpeker Repstad at det kan være et metodisk problem, da de mest lojale, flinke eller de som er mest enige med leder kan bli pekt ut (Repstad, 2007, s. 81). Jeg kan heller ikke utelukke at det kan ha skjedd i mitt prosjekt, men jeg vurderer sannsynligheten som svært liten. Nøkkelpersonen min ville hatt lite å tjene på det, samt at alle familiekoordinatorene fyller de kriteriene for inkludering i utvalget, som jeg hadde satt på forhånd. Det kan derimot bidra til at deltakelsen ikke blir helt frivillig, det er vanskeligere å si nei til denne nøkkelpersonen enn til en masterstudent. Dette tror jeg derimot ikke har hatt så stor påvirkning i mitt prosjekt, mine informanter er erfarne fagpersoner og jobber i et prosjekt som også har følgeforskning, slik at familiekoordinatorene er erfarne også med intervjusituasjoner. Familiekoordinatorene har vært klar over at det kunne komme forespørsel fra masterstudenter, da vi er to som har fått stipend og skal skrive masteroppgaven om prosjektet.

Gjennom at temaet mitt ikke er kontroversielt, designet er ikke evaluerende men utforskende, så kan det forstås som at de nettopp gis en mulighet til å belyse utfordringer knyttet til det de jobber med og jobber for, en trygg oppvekst og bedre fremtidsutsikter for barn i familier som lever med vedvarende lavinntekt. Familiekoordinatorene har derfor en unik innsikt i temaet for oppgaven min, som kan bidra til en bedre forståelse av deres rolle og rollens funksjon. Denne forståelse kan sies å være viktig i forhold til prosjektets overordnede mål, som både er tjenesteutvikling for bedre tjenester og bedre levekår for barnefamilier med sammensatt problematikk (Mølland, et al., 2020). Samtidig vil deres erfaringer bidra til kunnskapsutvikling fra en innenfra og nedenfra posisjon innen sosialt arbeid. Gjennom større prosjekter, som hele forskningsprosjektet knyttet til Nye Mønstre, kan nettopp denne type forskning styrke sosialt arbeids teori, profesjon og yte påvirkning på sosialpolitikken (Natland & Solem, 2019). Målet mitt med oppgaven kan derfor også sies å være et tilskudd til det.

#### 4.4.2 Presentasjon av utvalget

Samtlige familiekoordinatorer har utdanning fra universitet og høyskole, minst på bachelornivå, flere har videreutdanning. Flertallet har helse og sosialfaglig bakgrunn, både med tanke på utdanning og tidligere arbeidserfaring.

Gjennom å rekruttere strategisk så var et av inkluderingskriteriene at de hadde jobbet som familiekoordinatorer en stund, slik at de hadde erfaring og kanskje var mer trygg i rollen. Samtidig ønsket jeg gjerne at de også hadde annen erfaring fra sosialt arbeid, da dette kunne gi meg tilgang til deres refleksjoner rundt hvordan rollen som familiekoordinator skiller seg fra mer tradisjonelle sosialarbeider roller de hadde hatt tidligere. Det var ønskelig å rekruttere familiekoordinatorer fra ulike kommuner.

Den ene familiekoordinatoren som ikke har helse- eller sosialfaglig utdanning, har lang arbeidserfaring fra ulike helse og velferdstjenester. Jeg kunne valgt å beskrive andre kjennetegn som for eksempel profesjoner, men fordi familiekoordinatorene er en avgrenset gruppe, vil detaljer utover den mer generelle beskrivelsen av utdanning og arbeidserfaring øke risikoen for identifisering av familiekoordinatorene. Sosialt arbeid er et kvinnedominert felt, slik at utvalget bærer preg av en sterk skjevfordeling mellom menn og kvinner. Av hensyn til anonymisering av informantene, har jeg derfor valgt å omtale alle familiekoordinatorene i oppgaven som kvinner. Det er utelukkende gjort fordi nesten alle familiekoordinatorene i hele prosjekt Nye Mønstre er kvinner, slik at dersom mitt utvalg hadde bestått av menn og jeg hadde beskrevet kjønn ville de blitt identifisert. Samtlige familiekoordinatorer jeg har intervjuet har lang utdanning og arbeidserfaring, på bakgrunn av det har jeg vurdert at alder i år er mindre relevant for mine data. Det faktum at de besitter mye kunnskap og erfaring gjennom utdanning og arbeidserfaring. Deres profesjonelle erfaring vurderes som mer relevant i min oppgave, enn livserfaring i form av levde år.

Nye Mønstre er et prosjekt i 10 kommuner. Dette er kommuner som er veldig ulike både med tanke på geografi og demografi. Ulikhetene i demografi og geografi, kan tenkes å prege både arbeidsmarked, boligmarked og gi ulike risikoer for levekårsutfordringer i de ulike kommunene. Denne ulikheten sees spesielt i arbeidsmarkedet, hvilke jobber som er tilgjengelig i det lokale arbeidsmarkedet. Hvilke krav til kompetanse som stilles til arbeidstakere kan ha noe variasjon i lokalt arbeidsmarked, som igjen påvirker risikoen for å bli stående på utsiden. Kommuneøkonomien påvirker hvilke ordinære hjelpetilbud som finnes lokalt, dette utover det som er lovpålagt. Tilgjengeligheten til de ulike hjelpetjenestene med tanke på fysisk avstand varierer også stort. I tillegg er det individuelle forskjeller på tilgangen til fagmiljø, noen av koordinatorene i Nye Mønstre jobber i store team, mens andre kan være eneste familiekoordinator i kommunen.

Mitt utvalg er rekruttert på tvers av disse kommunene, jeg har intervjuet familiekoordinatorer fra store og små kommuner. På NAV kontoret hvor jeg jobber til daglig har vi ikke prosjekt

Nye Mønstre, slik at jeg har ikke intervjuet nære kollegaer. Det kan være fordeler med å intervju personer man har en relasjon til, for eksempel kan det være at tilliten er til stede i relasjonen allerede før intervjuet (Repstad, 2007, s. 82). Det kan derfor tenkes at det kan bidra til at man kan få frem andre aspekter i intervjuene, gjennom å få tilgang til refleksjoner som en utenforstående uten relasjon ikke blir inkludert i. Men det kan også påvirke selve intervjusettingen på en måte som kan føre intervjuet ut av et forskningsintervju setting og over på en privat samtale. Jeg vurderte at det er vanskelig for meg som nybegynner å vurdere disse grensene fortløpende gjennom intervjuprosessen. Det kan derfor sies å være et bevisst valg å kun intervju familiekoordinatorer som jeg ikke kjente fra før og som jeg ikke har hatt profesjonelt samarbeid med før intervjuene.

Tabell 1. viser en kort beskrivelse av bakgrunn, erfaring og hvor mange sitater som er hentet fra intervjuet med den enkelte familiekoordinatoren. Dette er ikke tenkt å være en komplett beskrivelse av deres utdanning og arbeidserfaring, men det er et bevisst valg ut fra hensynet til å minimere risikoen for å identifisere familiekoordinatorene. I analysen har jeg brukt ulike funksjoner i Word. En funksjon er at jeg har farget skriften på teksten fra de ulike intervjuene i ulike farger, dette for å kunne skille sitater og enkelt kunne knytte sitatet til riktig familiekoordinator gjennom hele analyse og skriveprosessen. Som et ledd i anonymiseringen er fargekoden fjernet i rapporten. Jeg har også bevisst valgt å ikke knytte sitater til en bestemt familiekoordinator i oppgaven, dette for å sikre en høyere grad av anonymisering av de enkelte bidrag. Flere av disse valgene knyttet til anonymisering, kan utfordre vurderinger av kvaliteten, men i valget mellom kvaliteten i rapporten og det etiske hensyn til konfidensialitet, har jeg gitt etikken første prioritet.

Tabell 1.

Fargekode	Utdanning og erfaring	Ant. Sitater
Grønn	Sosialarbeider med lang erfaring fra NAV.	12
Blå	Høyere utdanning, lang erfaring fra NAV.	10
Gul	Høyere utdanning, lang erfaring fra arbeid med mennesker.	8
Fiolett	Sosialarbeider med erfaring fra NAV.	12
Rød	Sosialarbeider med erfaring fra NAV og barneverntjenesten	8
Rosa	Sosialarbeider med lang erfaring fra barnevernsarbeid.	8

Tabell 1. Beskrivelse av informanter og sitater

Tot 58

#### 4.5 Fra samtale til forskningsintervju

Til daglig jobber jeg som sosialarbeider i NAV, hvor en stor del av jobben innebærer å snakke med mennesker, om deres liv på godt og vondt. Jeg er veileder for inntil 25 deltakere i kvalifiseringsprogram. For å kunne hjelpe mine brukere på best mulig måte, slik at hjelpen oppleves som god for dem, er det viktig for meg å få tak i hva de selv opplever som vanskelig og hva de selv tenker at jeg som NAV veileder kan hjelpe med. Jeg forsøker i samtaler å få tak i hvordan den jeg skal hjelpe beskriver sitt eget liv. Hvilke ønsker, drømmer og mål har vedkommende for fremtiden, da det er nettopp dette som skal være sentralt i det kvalifiseringsprogrammet som vi sammen skal utarbeide. I sosialt arbeid beskrives det ofte som å ta utgangspunkt i der klienten er (Levin, 2004) For å finne ut av dette må man gå i dialog med klienten. Denne kartleggingen kan også beskrives som en type intervju, men med et noe annet formål. Gjennom flere års arbeidserfaring er kartleggingssamtaler med brukere en situasjon jeg kjenner meg trygg på og som jeg opplever å mestre godt. Når jeg nå skulle gjennomføre forskningsintervju, kom en snikende usikkerhet. Denne usikkerheten kan knyttes til et ønske om å gjøre ting riktig, både med tanke på etikk og i tråd med faglige prinsipper om redelighet i forskning, men ikke minst at det skal være vitenskapelig. Ifølge Neumann & Neumann (2012, s. 12) er det ikke et uvanlig fenomen, som gjerne viser seg hos studenter og nye forskere. Videre at det kan forstås gjennom nettopp at det manglende klare og entydige metodisk og vitenskapelige riktige er så fraværende. Gjennom første og andre semester på masterstudiet har jeg lest mye vitenskapsteori og kommet til at det finnes så mange ulike synspunkter på hva som kjennetegner vitenskap og hvordan vitenskap produseres. Hvordan skal jeg finne mitt ståsted i det vitenskapsteoretiske landskapet? Jeg gikk til forskningsintervjuene med høye skuldre og et stort ønske om å gjøre det helt riktig. Men hva som er helt riktig å gjøre, kan forstås som avhengig av øyet som ser. Som det meste innen samfunnsvitenskap og studier av den sosiale verden, så finnes det ikke en fasit, men flere ulike tilnærminger som gir ulike svar. Gjennom intervjuene har jeg gjort meg erfaringer, som har gitt praktisk innsikt i dette. Jeg har gjort feil, som kanskje kunne vært unngått, men som jeg i ettertid har lært mye av. Et eksempel handler om å «snakke samme språk», altså at jeg og den jeg intervjuer har ulik forståelse av et begrep. I første intervju snakket familiekoordinatoren om å være i konflikt med systemet, jeg oppfattet henne slik at når systemet ikke var tilpasset brukers behov så måtte familiekoordinatorene kjempe med bruker og gjerne mot systemet for å få hjelpen litt mer individuelt tilpasset. Denne familiekoordinatoren har teoretisk bakgrunn som sosialarbeider og flere års erfaring fra



sosialkontor og NAV. Jeg kjente umiddelbart igjen situasjonen som ble beskrevet og kunne lett relatere til egne erfaringer med «konflikt» med systemet. Dette var så interessant, at jeg forsøkte å undersøke det også i neste intervju. Da intervjuet jeg en familiekoordinator som har en mer akademisk utdanning. Da jeg spurte om hun, hadde erfaring med havne i krysspress og lojalitetskonflikt med systemet, ble det tydelig for meg at vi hadde svært ulik oppfattelse av begrepene. Hun oppfattet begrepet konflikt som utelukkende negativt. Konflikt, kan i min forståelse være et ord med ulike grader av «alvorlighet». På den ene siden en konkurranse mellom ulike interesser, som i en interessekonflikt. Der kan man si at for sosialarbeidere vil det kunne forstås positivt å møte strukturer som skaper sosial ulikhet med en kritisk holdning, som å ivareta brukers rettigheter i konflikt med et system som kan bidra til å opprettholde sosial ulikhet. Denne forståelsen var det jeg oppfattet i det første intervjuet, det kan knyttes til min forforståelse at jeg umiddelbart gjenkjente det familiekoordinator en sa. På den andre siden kan man forstå krig, som en konflikt mellom stater eller grupper. Det gir et annet perspektiv og veldig negativ forståelse av konfliktbegrepet. Denne formen for konflikt vil det være vanskelig å definere seg med i sammenhengen med velferdsstaten og familiene, det er ikke krig. Imellom disse to ytterpunktene finnes det slik jeg forstår begrepet, mer eller mindre alvorlige grader av negativ tilnærming til begrepet. I og med at familiekoordinatoren jeg intervjuet så tydelig tok avstand fra konflikt som begrep, og vi åpenbart hadde så ulik forståelse av begrepet at på tross av omformuleringer til motstridende interesser, så utforsket jeg ikke det nærmere med denne familiekoordinatoren. Det er ikke sikkert dette skyldes utdanningsbakgrunn, det kan være andre årsaker til at hun reagerte svært avvisende på erfaring med konflikt. Årsaken er egentlig ikke det vesentlige, men det som er spennende viser seg i analysen av dataene. Samtidig med den tydelige avvisningen av begrepet lojalitetskonflikt, så kommer det beskrivelser gjennom intervjuet om motstridende interesser. Hun trekker frem at hun i enkelte saker var faglig uenig med samarbeidspartnere og spesielt kolleger ved NAV kontoret. I intervjuet ble jeg bekymret for å ha spolert dataene gjennom å bruke uttrykk som familiekoordinatoren avviste og reagerte tydelig avvisende på, men samtidig så ser jeg i analysen at det kommer frem en spenning i budskapet som kan forstås som det den første familiekoordinatoren kalte konflikt. Det er viktig for meg å konkludere med at jeg ikke vil mot hennes vilje vil kalle det en konflikt, hennes erfaring er ikke forenelig med begrepet og kan kanskje defineres som det avvikende tilfellet som ikke følger mønsteret.

#### 4.5.1 Semistrukturerte /dybde intervjuer

Mine data er basert på dybdeintervjuer eller semistrukturerte intervjuer. Tjora beskriver hensikten med dybdeintervjuer som å skape en relativt fri samtale om forhåndsbestemte temaer som er utformet av forskeren (Tjora, 2021, s. 127). Slik kan vi forstå at intervjuene er styrt av meg, gjennom at jeg før intervjuene laget en temaguide som inneholder overskrifter og spørsmål som er i kjernen av det som jeg ønsker å utforske. Friheten består i at jeg ikke skulle begrense familiekoordinatorenes refleksjoner og en åpenhet for at det kunne dukke opp temaer under intervjuet, som burde utdypes nærmere for å få innsikt i og kanskje en dypere forståelse av deres poeng. Det er i dybdeintervjuer et mål å få tak i beskrivelsen av verden fra informantens ståsted (Tjora, 2021, s. 128). Slik er det familiekoordinatorenes forståelse av de definerte fenomener som jeg ønsker å få en dypere forståelse av, i tråd med et fenomenologisk perspektiv.

#### 4.5.2 Digitale intervjuer

Intervjuene måtte på grunn av koronapandemien gjennomføres som digitale møter. I starten var jeg ganske bekymret for hvordan det ville påvirke intervjuene. Når man møter mennesker digitalt, mister man en nærhet og den naturlige rammen rundt intervjuene. James og Busher (2016, s. 47) trekker frem at det også kan være fordeler med digitale intervju. Det gir større fleksibilitet med tanke på at geografisk avstand. En annen fordel er at det kan være lettere å være fleksibel med tidspunkt og sikre at intervjuer faktisk kan gjennomføres. Jeg erfarte at en av familiekoordinatorene jeg skulle intervjuer hadde blitt syk på tidspunktet vi hadde avtalt. Siden intervjuet skulle foregå gjennom digital videoløsning, var det enkelt å avtale nytt møtetidspunkt. Dersom møtet skulle vært fysisk, ville det vært mer krevende å finne tid og sted. Dersom reisen måtte planlegges ville det kanskje også tatt lengre tid før intervjuet kunne gjennomføres.

Jeg hadde noen bekymringer knyttet til hvordan det tekniske utstyret ville fungere. Ville diktafonen klare å fange opp lyden fra Zoom godt nok? Ville Zoom og internetttilgangen være stabile nok? Jeg reflekterte også mye rundt hvordan jeg skulle lage en god ramme rundt intervjuene og skape den nødvendige tryggheten hos informantene til å skape en avslappet atmosfære. Mine informanter har etter over et år med pandemi og smittevern restriksjoner, opparbeidet seg god erfaring med digitale møter. For egen del tenker jeg ofte tilbake på hvor vanskelig det var når vi i starten av mars 2020 fikk smittevernrestriksjoner som brått førte oss over på digitale møteplattformer, som før den gang var relativt ukjente for meg. Nå er Teams

og Zoom en naturlig del av arbeids- og studiehverdagen. Sammen med den erfaringen har det også kommet en trygghet, som kan bidra til å gjøre digitale møter mer naturlige i den forstand at det ikke oppleves så fremmed og distansert lengre. Jeg vurderte derfor at siden familiekoordinatorene er profesjonelle og har tilstrekkelig god digital kompetanse, så ble intervjuene i mindre grad preget av at de ble nettopp digitale. Det hadde vært en større utfordring dersom jeg skulle intervjuet familiene i prosjektet og kanskje også dersom intervjuene hadde funnet sted før pandemien, det ville trolig ført til at jeg hadde utsatt intervjuene til situasjonen tillot fysiske møter.

En annen fordel med digitale intervjuer, er at informanten selv velger hvor vedkommende ønsker å være under intervjuet. Noen av intervjuene ble gjort mens familiekoordinatorene var på sitt kontor, mens flere av intervjuene ble gjennomført når familiekoordinator var i rolige omgivelser hjemme. Selv satt jeg på hjemmekontor, noe jeg belyste i intervjuene for å gi en trygghet på at jeg var alene i rommet og at intervjuene ikke kunne overhøres av andre. Gjennom digitale møter mister man en form for kontroll over det som er på den andre siden av skjermen. Det kan for eksempel befinne seg tredjepersoner som kan overhøre samtalen. Det var derfor viktig for meg å understreke overfor familiekoordinatorene at det bare var to øyne og to ører på min side av skjermen.

Når første intervju var gjennomført og transkribert, var jeg tryggere på både teknikken og hadde fått bekreftet at det på tross av digital form, likevel ble gode intervjuer.

Mine intervjuer hadde som formål å fange familiekoordinatorenes refleksjoner rundt sentrale temaer, noe som kanskje også er mindre sårbare for påvirkningen av rammer som digitale møter setter. Det kan derfor tenkes at metoden jeg valgte er mindre sårbar for påvirkning på dette området. Familiekoordinatorene delte raust av sine refleksjoner, erfaringer og historier fra hverdagen, slik at jeg vurderer mine data til å være omfangsrike og med mange spennende innblikk i hverdagen som familiekoordinator.

#### 4.6 Bearbeiding av data fra lyd til tekst

Det greske ordet data kan på norsk forstås som de ting som er gitt, noe som kan være en litt upresis betegnelse. Data kan hevdes å være det forskeren har grepet fatt i og det som blir gjort synlig eller løftet frem (Repstad, 2007, s. 13). Etter at intervjuene var gjennomført satt jeg igjen med mye lyddata, som måtte gjøre om til tekst eller klargjøres for analyse og fortolkning. Etter hvert intervju skrev jeg notater, før jeg hørte gjennom intervjuet samtidig som jeg skrev ned stikkord om hva som var spesielt interessant i det intervjuet. Jeg noterte

ting som var uklare og som jeg kanskje måtte bruke noe ekstra tid på å forstå. Deretter startet jeg å skrive ut intervjuene.

Transkribering er en prosess som innebærer en stor endring av materialet, fra lyd til tekst. Jeg skreiv ordrett ned det som ble sagt, markerte pauser og forsøkte å få med latter, alle hmmm og lagde laaange ord der hvor familiekoordinatoren dro på ordene.

Informantene mine har ulike dialekter og ved et tilfelle brukte den ene familiekoordinatoren et uttrykk, som kan beskrives som et veldig lokalt uttrykk på en spesiell dialekt. Det gjorde at jeg ble svært usikker på hva familiekoordinatoren mente med et spesielt ord, men ut fra setningen som en helhet var det mulig å forstå innholdet ut fra konteksten. Dersom jeg hadde vært en mer øvet intervjuer, ville jeg kanskje reagert i intervjuet og spurt om utdyping av mening av ordet når det ble sagt. Det ga meg en innsikt i hvor viktig det er å følge opp utsagn i intervjuet, slik at man unngår at viktig informasjon forsvinner eller at utsagn blir gitt feil mening. Nå var det ikke et tema som må ansees som sentralt i min oppgave, da ville det vært nødvendig med oppfølgings spørsmål. Det kunne jeg gjort gjennom å anvende den åpne invitasjonen til oppfølgingsintervju som familiekoordinatorene samtykket til etter intervjuet. Det var en tidkrevende prosess å transkribere, dialekter, tempo og hvor mange ord informanten brukte var veldig varierende og utfordret flyten i transkriberingen. Jeg har intervjuet fagpersoner, som jeg opplever som svært engasjerte og når engasjementet var på topp kom ordene strømmende på. Det medførte at pauseknappen og springintervallen på diktafonen måtte brukes hyppig. Enkelte viser til muligheten for å redusere hastigheten på avspillingen (Thagaard, 2018, s. 112). Jeg opplevde at det var veldig slitsomt å høre på sakte tale og det forstyrret forståelsen av det som ble sagt i så stor grad at jeg valgte å høre avspilling i normal hastighet og heller pause avspillingen. Når jeg fant rytmen i samtalen, så opplevde jeg at det var både spennende og veldig lærerikt å gjennomføre prosessen. Det at jeg hørte så nøye på intervjuene flere ganger, skrev ut det som ble sagt, hørte på nytt og rettet feil. Det gjorde at jeg fikk et veldig nært forhold til innholdet og opplevde at jeg lett kunne orientere meg i dataene og finne tilbake til opprinnelsen for ulike sitater i de enkelte intervju. De seks intervjuene varierte fra det korteste på 45 minutter, til det lengste på 65 minutter opptak. Lengden på intervjuet har ikke alltid sammenheng med lengden på teksten, enkelte forteller mange ord på kortere tid. 359 minutter med opptak ble til slutt 103 sider tett skrevet tekst, som utgjør mine data i oppgaven.

Jeg har valgt å skrive teksten fra intervjuene på bokmål, da tekst på dialekt kan innebære en identifisering av bidragsyter. For at kvaliteten på dataene skal være god, så er det viktig at

man som forsker ikke bearbejder data på en slik måte at mening og innhold blir feilaktig fremstilt. Det er spesielt viktig når mitt mål er nettopp å få en innsikt i familiekoordinatorenes perspektiv og løfte frem en tolkning av deres stemme. Jeg har derfor behov for å redegjøre for noen små endringer som jeg har gjort i teksten, for å bevare anonymitet og begrense muligheten for å kunne knytte sitater og situasjoner til bestemte personer.

Jeg har ikke spurt om spesielt sensitive personopplysninger, men gjennom intervjuene kommer det utsagn som inneholder detaljer som kan bidra til identifisering av kommune, familiekoordinator og familier i prosjektet, slik at der har identifiserende opplysninger blitt anonymisert. Enkelte foreldre og barn har blitt anonymisert gjennom å bytte kjønn, alder er gjort til aldersgruppe der det er relevant å presentere alder. Hvis en familiekoordinator forteller et godt eksempel på noe vedkommende har erfart, så ønsker jeg å vise nettopp erfaringen og har derfor i enkelte tilfeller gjort endringer av detaljer som er uten betydning for mening og innhold for å sikre at det nettopp er kjernen av poenget som kommer frem.

(Thagaard, 2018, s. 206) Det kan diskuteres hvorvidt det er å bearbeide data, som gjør at det ødelegger verdien. Det er et metodisk spørsmål, som er sterkt knyttet til hvordan man ser på data og hvordan man skal analysere dataene. Innenfor forskning som har fokus på naturlige data, eller hvis man skal utføre samtale analyse, er det informanten sier det man skal analysere ordrett, av den grunn er det ikke mulig å redigere intervjudata uten å ødelegge forskningen.

Derimot så er det i min oppgave helt sentralt å bevare det meningsbærende innholdet uendret.

Jeg har derfor redigert sitater i balansen mellom å opprettholde anonymitet og unngå forandring av meningsbærende innhold. En fenomenologisk fortolkende tilnærming, er slik jeg vurderer det mindre sensitiv i forhold til disse justeringene, da det er selve meningen i innholdet som er det sentrale og det som må ivaretas gjennom analysen (Thagaard, 2018).

Men det er viktig å understreke at jeg i denne prosessen har reflektert nøye over meningsinnholdet for å sikre at det i overføringen fra familiekoordinator til meg som intervjuer ikke blir min mening. Det sentrale i oppgaven er nettopp familiekoordinators forståelse og hvordan jeg forstår denne.

#### 4.7 Fra koding til tema

Jeg startet kode prosessen gjennom å bli godt kjent med mine data. Her var det en fordel at jeg hadde transkribert intervjuene selv, noe som gjorde at jeg hadde en grunnleggende forståelse av hva det handlet om. Men jeg erfarte at gjennom å lese gjennom intervjuene flere ganger, så jeg stadig nye nyanser i teksten.

Det finnes mye teori om hvordan man skal kode data. Det var viktig for meg å finne en måte som synliggjorde viktige temaer og bidro til å skape orden i mine data uten at jeg mistet innhold. Når jeg skulle starte selve jobben, meldte det seg flere utfordringer. Hvordan skulle jeg kode, flere metodebøker anbefaler bruk av dataprogrammer som er spesielt utviklet for kvalitativ forskning, CAQDAS (computer assisted qualitative data analysis software). Aksel Tjora (2021) inspirerte meg til å forsøke Nvivo, som er tilgjengelig for studenter på UIA. Den første utfordringen var å forstå logikken i programmet, samtidig som jeg skulle følge med at jeg fikk kodet teksten slik at nodene, som det heter i Nvivo, ble meningsfulle og beskrivende for det de skulle representere. Jeg opplevde da å få en distanse til teksten og jeg klarte ikke å utnytte systemets egenskaper. Det var vanskelig å få nodene til å henge sammen på en måte som var funksjonell for meg, målet var å få en helhetlig forståelse av familiekoordinatorenes beskrivelser. Det kan godt tenkes at dersom jeg hadde jobbet mer med det, så ville fordelene med å jobbe med dataene i programmet blitt tydeligere. Jeg måtte til slutt sette en strek for hvor mye tid jeg skulle bruke på å prøve å lære programmet. Det skapte stor fortvilelse og kan godt beskrives som den første store krisen i dette prosjektet.

Når jeg fant en artikkel av psykologene Virginia Braun og Victoria Clarke (2006), som kan sies å ha blitt en klassiker innen tematisk analyse, så fant jeg inspirasjon til en fremgangsmåte for å gjøre en tematisk analyse. Den innledende kodingen utførte jeg gjennom å lese teksten og stille spørsmålet «Hva snakker informanten om her». Denne formen for koding blir av Aksel Tjora (2021), beskrevet som empiri nær koding. Det er selve innholdet i det som blir sagt, som blir koden og kodene ligger så tett opp til dataene, at gjennom å lese kodene får man raskt tilgang til innholdet i dataene.

Jeg startet derfor på nytt ut i den elektroniske utgaven av de transkriberte intervjuene og opprettet et nytt Word dokument som inneholdt alle intervjuene. Jeg farget teksten i hvert intervju i en unik farge. Jeg leste nøye gjennom intervjuene, der hvor jeg fant interessante utsagn som kunne belyse min problemstilling, kopierte jeg teksten inn i et nytt dokument under en overskrift som representerte koden. Slik fikk familiekoordinator 1 grønn, 2 blå tekst og jeg fortsatte å slik til jeg hadde gått gjennom alle 6 tekstene. Jeg endte da opp med et dokument som var halvert i omfang, hvor det nye dokumentet var på 39 sider. Det nye dokumentet bestod nå av 156 koder med tilhørende sitater. Mange av kodene var nå med samme tema, men uttrykt på ulike måter og med ulike nyanser. Jeg opprettet derfor et nytt dokument hvor jeg samlet kodene under ulike temaer knyttet til mine hoved overskrifter: Familiene, Rollen, Velferdsstaten og barna. Jeg hadde da delt kodene under fire hovedtemaer.

Hver kode hadde nå sin egen overskrift som jeg ved å bruke inndelingen av overskriftsnivåer i Word kunne plassere på ulike nivå. Koder på laveste nivå, kodegrupper på et nivå opp og temaer på øverste nivå. Slik kom temaene til syne gjennom min analyse og gruppering av koder. Det var først når jeg hadde gjort dette at jeg forstod at nettopp dette kanskje er logikken i Nvivo? Slik at det var det også først når jeg hadde jobbet med kodene i mer kjente Microsoft omgivelser, at jeg også egentlig forstod prinsippet i tematisk analyse, slik som det er detaljert beskrevet av Braun & Clarke (2006). Prosessen kan beskrives som kaotisk i den forstand at det var mye data å holde styr på, som krevde stor konsentrasjon. Det var fortvilelse over at temaer ikke bare poppet opp, men er en konstruksjon som det tar tid å gjøre ordentlig. Fordelen med at jeg hadde farget teksten var at hvert sitat under alle kodene og til slutt temaene, lett kunne kobles tilbake til hvilken familiekoordinator som hadde kommet med utsagnet. Sitatene beholdt fargekodene helt til analysen var ferdig, det ga meg kontroll på at bredden i materialet var beskrevet. Det sikret blant annet at det ikke bare var en familiekoordinators utsagn i teksten, men at samtlige har bidratt til det helhetlige blikket som jeg ønsker å få frem i oppgaven, noe som vises i tabellen i kap. 4.4.2

#### 4.8 Forskningsetiske utfordringer

Forskning er en aktivitet som innebærer ulike etiske aspekter. Anne Ryen (2002) trekker frem tre klassiske og ofte nevnte temaer i diskusjonen om forskningsetikk i kvalitativ forskning, informert samtykke, konfidensialitet og tillit. Dette er tre elementer jeg har hatt stort fokus på i oppgaven. Jeg innhentet samtykke fra familiekoordinatorene til å delta i undersøkelsen gjennom å sende ut informasjonsbrev med samtykke erklæring. I og med at jeg møtte familiekoordinatorene digitalt, valgte jeg å digitalisere samtykket. Dette gjorde jeg innledningsvis i hvert intervju, som et av åpningsspørsmålene i samtalen. Jeg startet diktafonen etter samtykke, for deretter å gjenta spørsmålet slik at samtykket kom med på opptaket og ble transkribert. Jeg informerte innledningsvis alle familiekoordinatorene om frivillig deltakelse, retten til å ikke svare på spørsmål og retten til å avslutte intervjuet dersom vedkommende ønsket det. Jeg forsikret om de hadde lest informasjonen om prosjektet, som jeg i forkant hadde sendt på e-post. Men informerte også kort om masterprosjektet mitt og åpnet for spørsmål som de måtte ha til meg før vi startet intervjuet. Dette får en ekstra dimensjon gjennom at jeg ikke hadde fysiske møter med familiekoordinatorene og dermed måtte spørre om samtykke for å få samtykket med på opptaket. Det kan være vanskelig å takke nei til å la seg intervjuet når spørsmålet kommer på «direkten». Dersom maktforholdet

hadde vært preget av en sterkere ubalanse mellom meg og den jeg skulle intervju, ville jeg hatt større betenkeligheter med denne måten å sikre samtykke på. Når familiekoordinatorene er profesjonelle fagpersoner og har mottatt informasjon om prosjektet i forkant, så vurderte jeg at prinsippet om det informerte og frivillige samtykke var tilstrekkelig ivaretatt.

Informasjonsbrevet er vedlagt oppgaven.

Kravet om konfidensialitet betyr at jeg forplikter meg til å skjule identiteten til familiekoordinatorene, steder og lokasjoner hvor forskningen er gjennomført. Taushetsplikt og konfidensialitet i innsamling og oppbevaring av data, har ikke vært spesielt utfordrende i min oppgave. Etter intervjuene var avsluttet ble dataene fortløpende transkribert og teksten lastet opp til en sikker skylagring som er i henhold til retningslinjer fra UIA<sup>1</sup>.

Når man skal samle inn data som innebærer intervju med mennesker, kommer man i tillegg raskt i møte med personopplysningsloven<sup>2</sup>. Gjennom søknad til Norsk senter for forskningsdata (NSD), ble prosjektbeskrivelsen vurdert i forhold til personvernregler, godkjenningen finnes i oppgavens vedlegg.

Jeg gjennomførte digitale intervjuer ved hjelp av programmer som åpner for videoopptak av møter. Jeg hadde ikke beskrevet i søknaden til NSD at jeg skulle bruke videoopptak og siden videoopptak er heller ikke i tråd med universitetets retningslinjer for bruk av programmet Zoom i intervjuer, brukte jeg diktafon til å ta opp lyden fra intervjuene. Sluttmelding for databehandlingen av personvernopplysninger ble sendt til NSD i januar 2022, etter at intervjuer var transkribert og innholdet var kvalitetssikret mot lydfilene før sletting.

Når det kommer til rapportskrivningen, har det dukket opp dilemmaer som jeg mener det er verdt å kommentere. Jeg har tidligere i oppgaven nevnt kort under utvalg, at et relativt lite utvalg fra et avgrenset miljø innebærer en balanse mellom å sikre nok åpenhet om egenskaper ved utvalget, som skal sikre en transparens og at leseren skal kunne vurdere kvaliteten.

Samtidig kan det ikke være for detaljerte beskrivelser, slik at etikkens krav om konfidensiell behandling av informantene blir kompromittert. Her ser man som i mange etiske vurderinger, at ulike interesser danner et slags krysspress. Jeg har valgt å ivareta familiekoordinatorenes konfidensialitet som overordnet, det har medført at jeg har nedtonet detaljer om den enkelte familiekoordinator som kunne økt transparensen. Gjennom å belyse problematikken knyttet til et utvalg fra et bestemt miljø, er målet derfor å synliggjøre at jeg ikke har intensjon om å

---

<sup>1</sup> [retningslinjer for personopplysninger i forskning og studentoppgaver UIA](#)

<sup>2</sup> [personopplysningsloven](#)



skjule fakta eller gjøre uredelige valg, men det er nettopp etiske vurderinger som ligger til grunn for de valgene som er gjort. Jeg forstår tillit som uløselig fra konfidensialitet, gjennom å la seg intervjuet gir familiekoordinatorene meg en tillit som jeg må forvalte på beste måte. Dersom jeg skulle kompromittere kravet om konfidensialitet, ville det være et brudd på den tilliten, som nettopp er grunnleggende for at familiekoordinatorene deler sine refleksjoner med meg. Den tilliten de viser meg gjennom å dele sine refleksjoner, bringer også på banen en annen etisk dimensjon som innebærer å fremstille meningsinnholdet slik det blir presentert av informantene og ikke vri på deres utsagn og tillegge dem meninger som ikke er i tråd med det som var deres tanke med utsagnet, dette er jeg hatt fokus på gjennom hele prosessen. Mest av alt i analysen.

Ulike metodologiske tilnærminger utfordrer etikken på særegne måter, feltarbeid kan utfordre forskerens etikk gjennom for eksempel studier i kriminelle miljø, hvor man kan bli passiv deltaker i kriminelle handlinger. Kulturforskjeller gir ulike normer som må tas hensyn til i feltarbeid i andre kulturer (Ryen, 2002). I min oppgave har det vært viktig å møte familiekoordinatorene med respekt og skape en god ramme rundt intervjuene. Det å forvalte tilliten på en god måte, gjelder også å ha fokus på å representere familiekoordinatorenes forståelse av fenomener i tråd med slik de forteller det i intervjuene. Dette har også vært sentralt gjennom hele oppgaven og spesielt i analysen og drøfting av mine data.

#### 4.9 Reliabilitet og validitet

Reliabilitet og validitet er begreper som knyttes til å vurdere kvaliteten på forskningen og det er en stadig pågående diskusjon om kriterier for kvalitetsvurderinger i kvalitativ forskning. Det blir trukket frem at det er en utfordring at begrepene er utviklet innen kvantitativ forskning, som gjør at det ikke uten problemer lar seg overføre til kvalitativ forskning. Reliabilitet forstås gjerne som et spørsmål om forskningen kan gjentas av en annen forsker og komme til samme resultat (Thagaard, 2018, Repstad, 2007). En slik forståelse av reliabilitet kan innenfor kvalitativ forskning være vanskelig. I følge Thagaard (2018) er ikke repliserbarhet, altså gjentakelse av forskning, et relevant kriterium for vurdering av kvalitet i kvalitativ forskning. Hun setter dette i sammenheng med at i konstruktivistiske og interaksjonistiske perspektiver, er det nettopp samhandlingen mellom forsker og informant som gir innsikt i det som studeres. Gjennom å redegjøre for utviklingen av data, så hevder Thagaard (2018, s. 187) at man kan argumentere for at forskningen er troverdig. At forskningen er utført på en redelig måte som skaper tillit, er det sentrale for reliabilitet i

kvalitativ forskning. Ifølge Ryen (2002, s. 181) kan forskeren sikre høyere reliabilitet gjennom å bruke opptaker i intervjuene, dette har jeg benyttet og har transkribert nøye for å sikre at nettopp det meningsbærende blir korrekt fremstilt. Gjennom å jobbe empirinært gjennom hele prosessen fra innledende koding og gjennom analysen, så har jeg forsøkt å ivareta meningsinnholdet i dataene. I rapporten har jeg forsøkt å gi en rik beskrivelse av mine data. Jeg har gitt større utdrag av teksten knyttet til sitater fra intervjuene, som skal gi en innsikt i relasjonen mellom sitatene som små deler og intervjuene som utgjør helheten av mine data. Dette trekkes også frem som et grep for å styrke reliabiliteten (Ryen, 2002, s. 181). Det er mange faktorer som påvirker det som kommer frem i samhandlingen mellom forsker og deltaker, som igjen kan påvirke konklusjonene (Thagaard, 2018). I min oppgave vil jeg trekke frem at jeg deler mange kjennetegn med familiekoordinatorene, kjønn, alder, utdanning, erfaring med arbeid med mennesker i sårbare situasjoner, på flere måter kan min rolle som veileder i kvalifiseringsprogrammet i NAV forstås som en mindre saksbehandler rolle og en mer fri rolle til å følge opp brukere basert på hva som er viktig for deltakerne og hvordan vi sammen kan overkomme hindringer for en mer aktiv deltakelse i arbeid og samfunnsliv. Gjennom masterstipendet og deltakelse i ulike arrangementer i regi av prosjektet, har jeg fått en fot innafor prosjektet. Dette er faktorer som kan bidra til å øke tilliten familiekoordinatorene har til meg, som igjen kan bygge ned barrierer for deling av informasjon og øke en gjensidig forståelse av det som kommer frem i intervjuene. Samtidig kan disse faktorene føre til at min påvirkning av data blir stor. Dette har jeg forsøkt å unngå, gjennom å la koordinatorene reflektere fritt i intervjuene og inntatt en rolle hvor jeg har vært oppmerksom på å ikke styre i en bestemt retning, men stille åpne og reflekterende spørsmål. Gjennom analysen har jeg jobbet empirinært, slik at målet har vært å få tak i hva familiekoordinatorene trekker frem som viktig og deres forståelse av den sosiale verden. Et poeng i den sammenheng er å se på om informantene har grunner til å styre det som kommer frem (Repstad, 2007, s. 136). Det at familiekoordinatorene jobber i prosjekt, noe som er midlertidig, kan tenkes å påvirke hva som trekkes frem. Gjennom å skape en problemforståelse som gjør at deres rolle blir nødvendig og gjennom å vise til resultater som gjør måten å jobbe på mer aktuell for implementering i ordinær drift, så kan man forstå at det er et legitimt spørsmål å stille. Svaret mitt på spørsmålet om dette er tilfelle i mine data, er at jeg vurderer svarene jeg har fått som reflekterte svar fra fagpersoner. De har førstehånds kunnskap om det de blir intervjuet om. Jeg oppfatter et genuint ønske om å endre livsvilkårene for familier med komplekse og sammensatte utfordringer, slik at min vurdering

av dette er at det familiekoordinatorene forteller, er slik de faktisk opplever hverdagen i møte med familiene. Dersom det familiekoordinatorene trekker frem, ikke er i stor kontrast til annen velferdsforskning og det finnes teorier som støtter opp under deres beskrivelser, så kan det betegnes som sosial robust vitenskap i tråd med slik Natland & Solem argumenterer basert på tanker fra Nowotny (Natland & Solem, 2019, s. 130) Jeg har forsøkt å sikre en transparens i prosessen, noe som kan styrke reliabiliteten. Det er også andre grep jeg kunne gjort, som for eksempel at flere forskere kunne deltatt i prosjektet, for eksempel skrevet oppgave sammen med en medstudent som hadde utfordret mitt blikk. Samtidig har mine veiledere bidratt til å skjerpe mitt blikk og dermed kan de ha bidratt til å styrke kvaliteten eller troverdigheten. Det viktigste grepet kunne derimot vært å sikre at familiekoordinatorene kjente igjen det jeg beskriver som deres stemme. Ved at oppgaven er en læringssituasjon, kan man si at det er en ting jeg i retrospekt har forstått at kunne hevet styrken ved oppgaven.

## 5 SOSIALFAGLIG PERSPEKTIV OG INSTITUSJONALISERING

I oppgaven har jeg valgt et teoretisk perspektiv som bygger på sosialt arbeids teori og teori om byråkratiets institusjonelle rammer for utøvelse av sosialt arbeid. Det teoretiske perspektivet danner rammeverket for den senere analysen og tolkningen av mine funn. I mitt prosjekt har jeg valgt teoretisk perspektiv etter at jeg har samlet inn data, slik kan man si at mine data har vært styrende for det teoretiske perspektivet i tråd med en fortolkende tilnærming. Jeg har møtt mine data med et åpent, nysgjerrig og reflekterende blikk, for deretter søkt å analysere frem funn og beskrive disse i lys av teorien.

### 5.1 Et sosialfaglig perspektiv

Sosialarbeideres internasjonale organisasjon, International Federation of Social Workers har utarbeidet en felles internasjonal definisjon av sosialt arbeid som er oversatt til norsk av Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere (FO):

***«Sosialt arbeid er et praksisbasert yrke og en akademisk disiplin som fremmer sosial endring og utvikling, sosialt samhold, myndiggjøring og frigjøring av mennesker. Prinsippene om sosial rettferdighet, menneskerettigheter, kollektivt ansvar og respekt for mangfold er sentrale i sosialt arbeid. På grunnlag av teorier i sosialt arbeid, andre***

***samfunnsvitenskapelige disipliner, humaniora og urfolkskunnskap involverer sosialt arbeid mennesker og strukturer for å møte utfordringer i livet og styrke menneskers livskår»***

(FO, 2017)

På bakgrunn av definisjonen kan sosialt arbeid forstås som både en akademisk disiplin og en praksisbasert profesjon. Faget er basert på verdier, det kan derfor forklares som en verdibasert profesjon. Sosialarbeidere har som sitt mandat å jobbe med å løse og forebygge sosiale problemer på individnivå, gruppenivå og samfunnsnivå. Det innebærer at sosialt arbeid må bygge på noen teorier om hva sosiale problemer er og hva som skaper og opprettholder sosiale problemer. Disse teoriene blir grunnlaget for å løse og forebygge sosiale problemer. Ellingsen og Levin (2015, s. 47) har stilt spørsmålet om når et problem blir sosialt? De konkluderer med at det er prosesser som gradvis vokser frem, slik at det blir vanskelig å si når et problem blir et sosialt problem. Likevel er det noen grunntrekk som kan sies å være til stede når problemene karakteriseres som sosiale. Ellingsen og Levin viser til en forklaring hentet fra sosiologen Charles Wright Mills, som hevdet at sosiale problemer er ikke personlige eller private, men sosiale problemer har en tilknytning til strukturer i samfunnet (Mills, i Ellingsen og Levin, 2015 s.47). Sosiale problemer kan i tråd med denne definisjonen forstås som sosialt konstruert.

Sosialarbeidere skal gjennom å utfordre strukturer i samfunnet, jobbe for sosial likhet og bedre menneskers livsvilkår. Slik kan bekjempelse av fattigdom og bedre levekår for individer og familier ansees som en sentral oppgave for sosialarbeidere.

Sosialt arbeid er et normativt fag, som innebærer at etiske vurderinger og humanistiske verdier kan forstås som grunnlaget for praksisutøvelsen (Levin, 2004).

Sosialt arbeid handler om å gi hjelp, sosial og personlig støtte til mennesker som befinner seg i livssituasjoner som er vanskelige og preget av sosiale problemer. Hjelpen kan gis gjennom tildeling av økonomiske velferdsytelser for å sikre brukeres materielle situasjon, men sosialt arbeid innebærer også en mer omsorgspreget hjelp til å endre vanskelige livssituasjoner og motvirke marginaliseringsprosesser (Kjørstad, 2019). Sosialt arbeid foregår i velferdsstatens institusjoner som har som oppdrag å levere velferdstjenester eller forvalte sosial og velferdspolitikken. Slik blir sosialarbeidere forvaltere av en politikk og politikkenes mål bidrar videre til å skape rammer for det sosiale arbeidet.

## 5.2 Byråkratiet og bakkebyråkrater

Den amerikanske statsviteren Michael Lipsky (1980/2010) publiserte i 1980 teorien om Street-level bureaucracy, på norsk gjerne kalt bakkebyråkratiet. I det videre vil jeg bruke norske betegnelser, bakkebyråkrater som ansatte i byråkratiske organisasjoner, disse utgjør bakkebyråkratiet. Teorien gir en god inngang til å forstå byråkratiske organisasjoner og rollen som bakkebyråkrater har i ulike velferdsorganisasjoner. Bakkebyråkrater er offentlig ansatte som i sitt daglige arbeid samhandler med borgere. Lipsky (2010) trekker frem ulike rammer og strukturer i byråkratiske organisasjoner, som kan forstås som forholdene bakkebyråkrater jobber under. Forholdene bakkebyråkrater jobber under beskrives av Lipsky (2010) som å ha stor innflytelse på deres arbeid og muligheter for å utøve arbeidet i tråd med faglige prinsipper. Lipsky (2010) viser til at byråkratiske organisasjoner forvalter knappe goder i samfunnet og det er ofte krav til effektivisering og rasjonalisering av offentlige tjenester. Samtidig så øker etterspørselen etter tjenester i tråd med at tjenester utvikles, slik oppstår det, eller opprettholdes det, et stadig avvik mellom ressurser til å levere tjenester og borgernes behov for tjenester (Lipsky, 2010). Tilgjengelige ressurser, kan for eksempel være nok ansatte for å løse oppgavene. På grunn av stadige pålegg om effektivitet hevder Lipsky (2010) at ressursene aldri blir tilstrekkelige i den forstand, at tilgjengelige ressurser sjeldent samsvarer med nødvendige ressurser for å løse oppgavene godt nok.

Dette konstante presset på kapasitet og ressurser gjør at bakkebyråkrater utvikler mestringsstrategier for å møte denne utfordringen. Som gjennom kategorisering av brukere og forenkling av deres sosiale problemer, slik at de passer inn i standardiserte og forhåndsdefinerte kategorier som igjen passer standardiserte responser tilgjengelige i organisasjonen, over tid utvikler disse seg til den byråkratiske praksis (Lipsky, 2010). På den måten kan man si at brukere blir saker og komplekse problemer kan stå i fare for å bli forenklet på en slik måte at de blir håndterbare for bakkebyråkrater som arbeider under press. Dermed kan komplekse sammenhenger mellom ulike problemer kan stå i fare for å bli borte, dette spesielt når en bruker har behov for ulike tjenester fra ulike byråkratiske organisasjoner. En annen mestringsstrategi er å prioritere de lettere sakene, altså gjøre en innsats i saker hvor innsatsen faktisk gjør en forskjell, Lipsky (2010, s. 107) kaller det «creaming», eller å skumme fløten. De «enkleste» sakene prioriteres først, så blir de mer komplekse sakene nedprioritert. Det kan bety at den type saker som bakkebyråkraten har erfaring med å løse blir prioritert, noe som gjør at saker som tidligere har vist seg vanskelig og løse, eller som kan være ressurskrevende å løse ikke blir høyest prioritert. Dette kan medføre utfordringer knyttet

til at de som trenger tjenesten mest, de som har de største og mest kompliserte utfordringene, vil ha størst utordning med å få tjenester som faktisk gjør en forskjell.

Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer er to nordiske forskere som har redigert to antologier, *At skape en klient* (2003) og *At skape en profesjonel* (2012), som bygger på det institusjonelle perspektiv og viser til hvordan velferdsstaten gjennom politikken setter rammer for de profesjonelles arbeid i dag. De trekker blant annet frem at det har skjedd en utvikling i de profesjonelle identiteter fra ekspert til fasilitator eller tilrettelegger. Fra eksperter som på bakgrunn av utdanning og erfaring visste hva som var best for bruker. Dette i motsetning til en nåværende oppfatning av en profesjonell som en tilrettelegger rolle, som innebærer å jobbe for at bruker skal utarbeide og nå sine mål og på den måten bidra til brukers selvutvikling. Målet kan dermed forstås som en forskyvning av ansvar fra den profesjonelle til bruker. Den profesjonelle skal ikke løse problemer, men bidra til gode rammebetingelser for at bruker selv skal løse sine problemer (Järvinen & Mik-Meyer, 2012, s. 18). Slik kan sosialt arbeid i denne forståelse omtales som et arbeid med å befri brukere fra barrierer og hindringer i forhold til målet om selvutvikling og frihet, eller ansvarlighet og autonomi (Villadsen, 2003). Dette perspektivet fører til at bruker får et utvidet ansvar for sin egen situasjon, som Järvinen og Mik-Meyer (2012) knytter til en individualiseringstendens i samfunnet, hvor sosiale risikoer og problemer gjøres om til styrbare problemer. Dette stiller større krav til borgerne eller brukerne, de må kunne og samtidig være villige til å påta seg ansvar for egne problemer. Jobbe målbevisst for å løse disse gjennom håndtering av sosiale risikoer og gjennom ansvar for selvutvikling (Järvinen & Mik-Meyer, 2012, s. 19).

## 6 ANALYSE

Oppgavens analysekapittel består av tre underkapitler, som til sammen utgjør min analyse av mine data. Dataene er som tidligere nevnt basert på intervju med familiekoordinatorer i prosjekt *Nye mønstre*. Analysen har blitt til gjennom at jeg har jobbet empirinært med å utvikle temaer som belyser mine forskningsspørsmål, som til slutt skal besvare min problemstilling. Først er det analytiske blikket rettet mot familiekoordinatorers forståelse av hvordan en situasjon preget av lavinntekt over tid gir ulike utfordringer for familier. Deretter retter jeg blikket mot familiekoordinatorers beskrivelse av sin egen rolle og rollens funksjon i relasjon til familiene og velferdsstaten.

Avslutningsvis vil det analytiske blikket rettes mot familiekoordinatorenes beskrivelser av velferdsstatens utfordringer i møte med familier.

## 6.1 FAMILIEKOORDINATORENE SER FAMILIENE

I dette underkapittelet er mitt analytiske blikk rettet mot familiekoordinatorene og deres relasjon til familiene. Det jeg trekker frem i dette kapitlet er hvordan familiekoordinatorene beskriver familienes situasjon og sosiale posisjon. Lavinntekt over tid skaper en fattigdom på økonomiske ressurser og investeringer som kan ansees som nødvendige for å opprettholde en levestandard som er vanlig i samfunnet. Slik som jeg innledningsvis i oppgaven beskrev, er fattigdom et stadig økende sosialt problem i Norge. Noe som skaper økende sosiale forskjeller i samfunnet og et stadig økende antall barn som vokser opp i familier hvor økonomien er vanskelig. Hvordan beskriver familiekoordinatorene situasjonen for disse familiene?

### 6.1.1 Den vanskelige økonomien og sammensatte utfordringer

I familiekoordinatorenes beskrivelser av familienes økonomiske situasjon, så oppfatter jeg at familienes økonomiske utfordringer er sammensatt. Først er det et åpenbart problem at inntektene er lave, noe som utfordrer familiene i forhold til å få økonomien til å strekke til de nødvendige månedlige utgiftene som familiene har. Denne kompleksiteten i økonomien kommer tydeligere frem når familiekoordinatorene snakker om kartleggingen av familiens økonomi. Den innledende kartleggingen i prosjektet innebærer at familiekoordinatorene skal kartlegge alle inntekter som familiene har.

*«Det er en kjempejobb å finne ut av skattepliktige inntekter, offentlige ytelser, ulike stønader og ikke skattepliktige inntekter, det er kjempevanskelig jobb faktisk, det å finne ut hvor mye familien har totalt»*

Dette eksemplet er hentet fra et intervju med en familiekoordinator som har tilgang til alle fagsystemer i NAV og som har lang arbeidserfaring fra NAV. På tross av dette så forteller familiekoordinatoren at det er vanskelig å få oversikt over familiens samlede inntekter. Flere familiekoordinatorer forteller at familiene får flere større og mindre utbetalinger i løpet av en måned som gjør at familiene må planlegge mye for å holde oversikt over økonomien. Dette bidrar til at familiekoordinatorene erfarer at familiene har stadige økonomiske bekymringer.

*« De har stadige økonomiske bekymringer og vi ser og at økonomien veldig fort blir veldig uoversiktlig. For de har kanskje sosialhjelp, så kommer de kanskje i en kortere periode over på en annen ytelse, så påvirker det alle de andre ytelsene igjen sånn at utbetalingene varierer fra måned til måned. Så må de passe på at de gir beskjed til rett instans om at her har der skjedd en endring i en annen del av systemet»*

Familienes økonomiske utfordringer beskrives ofte av familiekoordinatorene slik som i eksempelet. Det er ikke bare lave inntekter og at de totale inntektene består av ulike stønader, men familiekoordinatorene beskriver at økonomien bærer preg av midlertidighet og at inntektene er i stadig endring. Ulike ytelser kan som sitatet viser, variere fra måned til måned og gi familiene utfordringer med både å holde oversikt over økonomien, men familiene må også holde ulike deler av hjelpeapparatet oppdatert på endringer. Familiekoordinatorene beskriver dermed at økonomien krever en struktur og planlegging, noe som står i motsetning til familiekoordinatorenes beskrivelse av familienes fokus på her og nå situasjonen. Fokuset i mange av familiene blir av familiekoordinatorene ofte beskrevet som å bære preg av både manglende overskudd og kapasitet til å planlegge langt frem i tid. Familiekoordinatorene forteller at de erfarer at familienes fokus gjerne handler om å komme seg gjennom dagen eller komme seg gjennom uka, slik at fravær av langsiktig planlegging er en utfordring som familiekoordinatorene trekker frem i familiene. Den vanskelige økonomien fører dermed til stadige økonomiske bekymringer, som familiekoordinatorene beskriver som en belastning i hverdagen for familiene, noe som blir ytterligere forsterket når situasjonen varer over tid. Når familiekoordinatorene forteller hvordan familiene beskriver sine utfordringer, så blir den vanskelige økonomien den ene store tingen som familiene ofte trekker frem, mens familiekoordinatorene forteller at de ofte ser økonomien som en del av et sammensatt problem. Familiekoordinatorene beskriver at de ser at familiene har mange ulike og sammensatte sosiale problemer. Nettopp den sammenhengen mellom ulike problemer beskrives av familiekoordinatorene som en kompliserende faktor og bidrar til opprettholdelse av en vanskelig situasjon for familiene.

*«Det er jo ofte økonomiske bekymringer som gjør at de kommer inn i prosjektet. Men så viser det seg at det er så sammensatt. Det er jo mange ting som påvirker hverandre, men de (familiene) ser kanskje bare en ting, økonomi som blir veldig stor da. Men at når vi tegner opp sirkelen, økonomiske bekymringer hva fører det til? Stress i hverdagen, med barna at de*



*ikke får fulgt opp som de vil. Noen er ikke klar til å være i jobb, så er det psykisk uhelse, så isolerer de seg, ja så kommer de inn i dette. Det er vel egentlig noe som jeg gjenkjenner for alle jeg har vært inne i stort sett, så spørsmålet er litt hvordan kan vi bryte noe av dette.»*

Denne beskrivelsen som familiekoordinatoren gir i sitatet, belyser sammenhengen mellom flere ulike sosiale problemer og problemenes årsak og virkning. Det er ofte sentralt i familiekoordinatorenes beskrivelser av hvordan de erfarer familienes situasjon.

Familiekoordinatorene forteller at foreldrene gjerne ikke er i arbeid, eller i arbeid med lave inntekter og dermed i behov av ulike stønader fra velferdsstaten. Det skaper en krevende økonomisk situasjon, som skaper stress i hverdagen, som forsterker andre problemer og påvirker familiens kapasitet til å løse utfordringer. Familiekoordinatorene beskriver ofte at de opplever situasjonen i familiene som preget av stress, eller det de betegner som levekårsstress.

*«Når jeg snakker om stress så tenker jeg på det vi kaller for levekårsstress. At familiene har et høyt press på seg i hverdagen med at de lever under den lavinntektsgrensen over lang tid, som skaper økonomiske bekymringer. Disse bekymringene for økonomien påvirker i hvilken grad du klarer å følge opp barna dine på en god måte, det påvirker helsen din, de bor dårlig, det påvirker alle ledd. Ting henger veldig sammen, økonomi påvirker bolig, påvirker ungenes muligheter, påvirker nettverk sant alt, de problemene biter hverandre i halen og lager en litt vanskelig sirkel»*

Dette kan sies å være et typisk eksempel på hvordan familiekoordinatorene beskriver familienes helhetlige situasjon. Det er ikke bare økonomien som er vanskelig for familier som lever med lavinntekt, men økonomien skaper bekymringer og stress hos foreldrene, som påvirker barna i stor grad gjennom at foreldrenes kapasitet til å være gode foreldre blir redusert. Stresset i familiene er som tidligere forskning har vist, en stor risiko for barnas utvikling (Bøe, 2015; Mølland, et al., 2020). Økonomien påvirker også familienes grunnleggende menneskelige behov, som for eksempel behovet et trygt og stabilt sted å bo. Familiekoordinatorene beskriver ofte boligsituasjonen til familiene som ustabil og dårlig. Det er gjennomgående i mine data at familiekoordinatorene forteller at familiene stort sett bor i leide boliger, selv om enkelte har fått hjelp til å kjøpe egen bolig gjennom startlån i Husbanken. Det at familiene er sårbare for ulike forhold knyttet til leiemarkedet trekkes ofte frem av familiekoordinatorene som en utfordring for familiene. En av familiekoordinatorene

forteller at en familie har flyttet 9 ganger i løpet av ganske få år, noe som må betegnes som en svært ustabil bosituasjon. Gjennom at familiene leier boliger har de mindre påvirkning på hvor de skal bo. Man kan forstå det som en situasjon som innebærer å være underlagt vilkår i leiemarkedet. Tilgang og etterspørsel på markedet for utleieboliger kan forstås som at familiene må bo der det er boliger tilgjengelig for leie. Familiekoordinatorene beskriver også en annen sårbarhet knyttet til bolig, familiene kan som leietakere risikere å måtte flytte, også mot egen vilje.

*«For eksempel en familie som jeg fikk inn i prosjektet, hadde ikke en plass å bo om en kort stund. De visste de kom til å bli kastet ut fra der de bodde, men de klarte ikke å skaffe seg ny bolig selv»*

Familiekoordinatoren forteller i sitatet at familien blir kastet ut, noe som signaliserer at det ikke er et aktivt valg familien tar og som dermed synliggjør familiens sårbarhet. Jeg forstår det å kaste noe, en aktiv handling, som signaliserer også hvordan familiene kan fremstå som ofre for en makt som utleiende og boligmarkedet har, men det signaliserer også en distansert tilnærming til menneskers iboende verdi. Vi kaster ikke noe som er verdifullt for oss og det som har en verdi verner vi gjerne godt om. Slik forstår jeg at familiene slik de beskrives av familiekoordinatorene står i fare for å bli redusert til objekter, leietakere, med den konsekvens at verdien reduseres i en slik grad at vi mister av syne det sårbare og verdifulle ved mennesker. Leietakere som ikke betaler husleie mister sin verdi, de kastes ut. Familiene må selvsagt betale husleie og oppfylle krav som stilles til dem som leietakere, men det er slik jeg oppfatter familiekoordinatorene en ekstremt sårbar situasjon når familiene likevel ikke klarer det.

En familiekoordinator forteller hvordan enkelte familier opplever å leie bolig av utleiende som utnytter denne sårbarheten og familienes manglende valgmuligheter, noe som kommer tydelig frem i en erfaring som en familiekoordinator forteller om.

*« I flytteprosessen så kommer det frem at det er en huseier som kanskje ikke er så snill. Han setter frem mye krav om penger fra depositumet, det er faktisk ikke så uvanlig når de vet at NAV er inne i bildet. Så for denne moren, hun fikk en del trøbbel og var ganske fortvilet fordi hun heller ikke visste hvor hun kunne få hjelp til å ordne opp»*

I sitatet forteller familiekoordinatoren en historie om ei mor, som med sine barn er i en spesielt vanskelig livssituasjon som krever at de må flytte av hensyn til sikkerheten. Utleier i dette eksemplet krever familien for penger, eller krever NAV for penger, noe som kan skape utfordringer i relasjon til NAV. I dette krysspreset mellom krav fra utleier og krav fra NAV, blir denne moren gående i en fortvilet situasjon, hvor også det å finne hjelp blir vanskelig før familiekoordinator kommer inn. Flere eksempler i mine data viser nettopp at når familiene er i ekstremt sårbare og vanskelige situasjoner, kan det være vanskelig å finne riktig instans for å få hjelp.

Ulike behov i en familie kan også skape utfordringer med å løse familienes totale situasjon. *«Et konkret eksempel fra en familie jeg jobber med, er at de har mange utfordringer. Det er et familiemedlem som har redusert fysisk funksjonsevne, hvor behovet for bolig med universell utforming uten trapper er viktig. Men så har de også et barn som har en del utfordringer, men som elsker å være på skolen. Sånn at de i tillegg til å trenge en bolig på ett plan samtidig må unngå at barnet må bytte skole. Men en av de store utfordringene er nettopp å finne egnet bolig innenfor denne skolekretsen. Så lenge skolesituasjonen er så skjør, den læreren er så god med barnet og barnet har et så godt opplegg, så er det så viktig at barnet får fortsette på denne skolen. der sitter vi da... -uten en tilpasset leilighet»*

Familiekoordinatoren viser gjennom eksemplet hvordan ulike behov knyttet til bolig i en familie oppleves utfordrende å løse. Jeg forstår det som at familiekoordinatoren forteller at tiltak som løser et problem, kan være en risiko for nye problemer. Tiltaket kan også tenkes å forverre andre samtidig eksisterende problemer eller gjør at andre tiltak ikke har tilsiktet effekt. Dette er et av flere eksempler i mine data, hvor familiekoordinatorene beskriver problemer som komplekse å løse.

Gjennom de ulike eksemplene viser familiekoordinatorene ulike aspekter knyttet til en utfordrende boligsituasjon for mange av familiene. Ut fra familiekoordinatorenes beskrivelser forstår jeg at de erfarer at familienes posisjon på boligmarkedet er preget av manglende valgmuligheter og dermed en begrenset makt over viktige og grunnleggende aspekter i eget liv. Det fører til en sårbar og marginalisert posisjon på boligmarkedet, som kan føre til et

fravær av en grunnleggende trygghet og opplevd egenverdi og selvfølelse, som kjennetegner dårlige levekår (Brekke, 2017, s. 54).

### 6.1.2 De skjulte utfordringene

Familiens økonomiske utfordringer og utfordringer knyttet til en marginalisert posisjon på boligmarkedet, er de synlige utfordringer som familiekoordinatorene forteller om.

Familiekoordinatorene forteller også om hvordan andre og mer skjulte problemer er mer usynlige for dem i starten av samarbeidet og som det krever mer av familiekoordinatorene å få oversikt over.

*«den andre kartleggingen<sup>3</sup>(ikke skjemaer) går jo mer på det relasjonelle at når du blir kjent og kommer inn i familien, så lærer du mer og mer om de. Du sitter jo i forkant og leser ganske detaljerte opplysninger om helse, og logger inn på mange tjenester med dem. Så du får liksom masse sånne drypp av informasjon, men jeg vil jo si at relasjon er det viktigste. Det er der vi får mest kunnskap og gjennom at de blir trygge på oss forteller de oss hvem de er og hva de strever med»*

Familiekoordinatoren forteller i sitatet hvordan hun opplever at relasjonen til familiene er viktig for å få kunnskap om hva familiene trenger hjelp til. I motsetning til kartleggingsskjemaer og ulike kilder til informasjon om familien i ulike journalnotater i fagsystemer, så trekker hun frem at relasjonen er viktig. En relasjon som innebærer tillit mellom familien og koordinatoren er det familiekoordinatorene ofte trekker frem som sentralt i kartleggingen og for at familiene skal fortelle hvordan de egentlig har det og hva de opplever som vanskelig i hverdagen.

*«Noen familier har jeg jo hatt i snart to år, og det er fortsatt ting som plutselig dukker opp som jeg ikke visste, men som gjør at jeg da skjønner litt mer av situasjonen. Så noen er ikke ferdig kartlagt selv om jeg har kjent de i to år»*

---

<sup>3</sup> Her henviser familiekoordinator til det som kommer etter den systematiske og skjematisk kartleggingen som gjøres av og med alle familier i oppstarten av Nye Mønstre. Den innledende kartleggingen skal sikre informasjon også til forskningen.

Flere familiekoordinatorer forteller at det kan ta ganske lang tid, kanskje år, å kartlegge helheten og kompleksiteten i familienes situasjon. Familiekoordinatorerne forteller at for å få tilgang til de mer skjulte utfordringene i den enkelte familie, så er familiekoordinatorerne avhengig av en relasjon til familiene som innebærer høy grad av tillit. Familiekoordinatorerne beskriver ofte at den kartleggingen de gjør, er en prosess som krever at familiekoordinatorerne er til stede over tid. De beskriver det jeg tolker som at det kreves en investering i relasjonen for å sikre at familien erfarer at familiekoordinatorerne vil dem vel, noe som kan forklares som tillit. I tråd med tanker inspirert av Filosofen Harald Grimen (2009, s. 13) vil jeg på en forenklet måte si, at tillit blant annet innebærer å stole på noen i forhold til noe som har en verdi for oss. Familiekoordinatorerne forteller at de opplever at det tar tid å bygge denne relasjonen, som gir familiene den nødvendige tryggheten til å stille seg sårbare og vise frem det som gjerne ellers skjules når tillit ikke er til stede i relasjonen. Familiekoordinatorerne fremstår dermed som avhengig av å skape tillit for å hjelpe på en god måte, slik Grimen hevder at enkelte profesjonelle er avhengig av tillit for å utføre sitt profesjonelle arbeid (Grimen, 2009, s. 69).

*«Jeg ser jo at i møte med mange av familiene med flukt bakgrunn, psykisk helse er ofte ikke et tema for de, samtidig som det kanskje har blitt et noe mindre tabu i Norge å snakke om psykiske problemer. Jeg får ofte høre, ja det var en tøff flukt, men det går greit. Så i begynnelsen så sier de kanskje at det var en vanskelig flukt, men så får du vite 6 måneder senere hvorfor den var vanskelig»*

Sitatet er et eksempel på hvordan familiekoordinatorerne beskriver at det ofte tar tid å avdekke mer skjulte problemer, som gjerne er tabubelagte. Familiekoordinatorerne beskriver tillit som nødvendig for å åpne opp for en tilgang det som for familiene kan være sårt og vanskelig å dele. Sitatet belyser i likhet med flere av familiekoordinatorernes beskrivelser et skille mellom å ha en forforståelse av familienes problemer og det å få en tilgang til familienes opplevelse av egne problemer og utfordringer. Med forforståelse mener jeg en standardisering eller generalisering av problemer. I tråd med det overnevnte sitatet, så kan man forstå at mange flyktninger har opplevd en vanskelig flukt. Det kan uten nærmere refleksjon oppstå en generalisert forståelse om at alle flyktninger er traumatiserte og trenger psykisk helsehjelp, selv om det i realiteten viser seg at ikke alle er traumatiserte forstått på den måten at de trenger eller ønsker behandling. Det kan derfor oppstå en situasjon hvor man står i fare for å

tillegge familiene problemer de ikke selv opplever å ha, en patologiserende og generalisert forståelse av problemet. Det er nettopp den balansen mellom forforståelse av ulike situasjoner og familiens opplevelse, som gjør at jeg forstår at familiekoordinatorer bruker mye tid på å kartlegge hvordan ulike utfordringer faktisk viser seg i og for familiene.

## 6.2 FAMILIEKOORDINATORENE BESKRIVER ROLLEN

I dette underkapittelet er det analytiske blikket rettet mot familiekoordinatorenes forståelse av den profesjonelle rollen og hvordan de opplever rollen i relasjon til familiene og de ordinære velferdstjenestene.

Innledningsvis i intervjuene når jeg spør familiekoordinatorer om hva en familiekoordinator er og hva familiekoordinatorer gjør, så svarer flere av familiekoordinatorer at det er et vanskelig spørsmål. En av familiekoordinatorer sier at det er det vanskeligste spørsmålet jeg kan stille. Familiekoordinatorer forteller at familiens situasjon og familiens behov er utgangspunktet for samarbeidet mellom familiekoordinatorer og familiene.

*«Jeg opplever at rollen min er ganske ulik i de ti familiene, for det er så ulike behov de har for hjelp»*

Familiekoordinatorer beskriver ofte slik eksempelet viser, at rollen er individuelt tilpasset den enkelte families situasjon, noe som gjør at rollen familiekoordinator har mange ulike funksjoner. Familiekoordinatorer forteller at oppstarten av samarbeidet tar utgangspunkt i det som er viktig for familiene og derfor starter samarbeidet deres gjerne med å løse akutte problemer som familiene har.

*«Noen familier vi har fått inn i prosjektet har gjerne hatt litt sånn akutte ting som brenner, for eksempel en familie som jeg fikk inn i prosjektet hadde ikke plass å bo om en kort stund og de klarte ikke skaffe seg ny bolig selv»*

Slik som sitatet viser, så er familiens boligsituasjon et gjentakende tema som familiekoordinatorer ofte trekker frem i forbindelse med det de beskriver som akutte kriser, eller noe som «brenner». Slik beskriver familiekoordinatorer at samarbeidet deres med familiene ofte starter med å løse utfordringer eller kriser, som gjør at familiene får nødvendig

ro til å tenke fremover. På den måten forstår jeg familiekoordinatorene slik at det er familienes behov for hjelp og støtte, som skaper og former rollen, i samspill med familiekoordinatorenes profesjonelle kompetanse. Slik forstår jeg at familiekoordinatorene tar utgangspunkt i her og nå situasjonen til familien. Gjennom å løse kriser og mer akutte problemer som er til stede i familien, for gjennom dette å sikre en stabilitet for familiene også på sikt. I sosialt arbeids teori omtales dette gjerne som å starte der bruker er og kan knyttes til det å forstå bruker og situasjonen som brukeren er i, altså personen i situasjonen (Ellingsen & Levin, 2015) Dette er utgangspunktet for sosialarbeidere i møte med brukere, hvor målet for samarbeidet nettopp er å løse og forebygge sosiale problemer.

### 6.2.1 Familiekoordinatorene gir omsorg og styrker familiene for fremtiden

Når familiekoordinatorene forteller om de ulike oppgavene som familiekoordinatorer gjør, så beskriver de en rolle som er veldig praktisk. De forteller at de utfører praktiske oppgaver, som de forstår som nødvendig for at familiene skal få en mer stabil situasjon. I de konkrete eksemplene hvor familiekoordinatorene forteller fra sin arbeidshverdag, forteller en familiekoordinator at hun hjalp en familie med å fjerne julegardiner rundt påsketider. Familiekoordinatorene forteller om familier som har fått hjelp til å kvitte seg med søppel, når det har tårnet seg opp av ødelagte møbler og andre store ting som må kastes. En familiekoordinator forteller hvordan hun engasjerte sitt private nettverk til å reparere sykler, som skulle gis til en familie der barna manglet sykler. Lofilter på en «ødelagt» vaskemaskin ble reparert av en familiekoordinator og rørlegger ble bestilt når kjøkkenkrana til en familie var gått i stykker. Familiekoordinatorer forteller om hvordan flyttelass har blitt kjørt når logistikken rundt familiens flytting har skjært seg.

*«Men du gjør jo alt fra å plutselig kjøre et flyttelass, fordi alt har skjært seg med flyttebyrået og de må ut. Ja det er mye man gjør, plutselig og ikke alltid like planlagt»*

Dette eksemplet viser hvordan familiekoordinatorene beskriver hvordan oppgaver ofte dukker opp litt akutt og uforberedt. De akutte og plutselige oppgavene som dukker opp, gjør at familiekoordinatorene forteller at de jobber ganske mye med å organisere sammen med familiene. Familiekoordinatorene forteller at de gjennom denne organiseringen planlegger viktige gjøremål sammen med familiene, med mål om å bidra til et mer langsiktig perspektiv. Familiekoordinatorene beskriver dette som viktig arbeid for å redusere stresset, som ofte er til

stede i familiene de jobber med. Jeg forstår denne planleggingen også som en forebygging av de stadige akutte problemene som kan oppstå for familiene. Men kriser skjer i alles liv og kan ikke alltid forebygges. I enkelte av historiene får jeg en opplevelse av at problemer ofte kommer som overraskende bølger som skyller over familiene og skaper panisk svømming i motstrøm og tapper deres krefter. Når vi svømmer i bølger og går tom for krefter får det fatale konsekvenser. Slik oppfatter jeg at familiekoordinatorene beskriver at familiene ofte blir tappet av krefter gjennom å stadig møte nye problemer. Til slutt kan dette få fatale konsekvenser for familienes kapasitet til å møte det som kommer, passivitet og en situasjon preget av håpløshet og avmakt. Det er her familiekoordinatorene kan komme til unnsetning med sin form for profesjonelle omsorg.

Familiekoordinatorene forteller at de bidrar til planlegging og organisering av både små og store ting i familiene, for at også hverdagene skal fungere bedre. En familiekoordinator gir et godt og beskrivende eksempel på hvordan familiekoordinatorene ofte inntar en posisjon som assistent for familiene.

*«Jeg pleier ofte å si at jeg er på en måte en samarbeidspartner med familien, også litt sånn assistent for alle disse små og store oppgavene som trengs å bli gjort og må tas fatt i for at familien skal få mer ro og tid til å gå på jobb og følge opp barna og få gjort alt de skal da. Så kan jeg ta telefoner og større og mindre oppgaver få ordnet og ryddet opp litt».*

Familiekoordinatorene beskriver at de gjennom å løse store og små oppgaver sammen med familien, gjør en koordinering i og for familiene, som også kan knyttes til at familiekoordinatorene ofte beskriver målet for arbeidet deres er å avlaste familienes pressede situasjon. Sitatet er et eksempel på hvordan familiekoordinatorene ofte beskriver at de gjennom å gjøre ting sammen med familiene, bidrar til å frigjøre tid og kapasitet hos foreldrene, slik at foreldrene kan fokusere på barna og egen situasjon knyttet til arbeid. Jeg forstår det slik at familiekoordinatorene både gjør ting for familiene og sammen med familiene. Når språklige barrierer gjør det vanskelig å formidle beskjeder til ulike instanser kan det bli en stressfaktor for familiene, som blir redusert gjennom at familiekoordinatorene tar den kontakten. Men som det overnevnte sitatet er et eksempel på, så forteller familiekoordinatorene at de også gjør oppgaver sammen med familiene. Gjennom å samarbeide med familiene om oppgaver, forstår jeg at familiekoordinatorene har fokus på å



gjøre familiene i bedre stand til å løse oppgaver på egenhånd i fremtiden. Det kan forstås som å jobbe for å styrke familien for fremtiden .

Familiekoordinatorene beskriver at den praktiske delen av jobben, er det som skiller rollen fra andre bakkebyråkratroller i velferdsstaten og bidrar til å gi familiekoordinatorene et annet blikk på familiene.

*«Man skal ikke undervurdere den praktiske delen av jobben. De sier, altså gamle sosialarbeidere, at man jobbet mye mer praktisk før, at det er litt borte. Jeg hadde i starten litt sånn tanker om at skal jeg gjøre det? Hente ting, hjelpe å flytte, jobbe, rydde og sjau, jeg kjente litt motstand mot det. Så var det at i de møtene, hvor man kanskje gjorde noe praktisk sammen, at det egentlig kom frem at det var en god måte både for å bli kjent og for å få fokus på forskjellige måter, da ikke bare gjennom en samtale. Så jeg har hatt kjøreturer, til og med øvelses kjøring. Jeg har sett at det er verdifullt i forhold til rollen, at det er lov å være ikke så rigid da om du skjønner. Det synes jeg har vært fint. Jeg ser jo at det kanskje er det som gjør den så annerledes enn NAV veilederen, enn legen, eller ja de andre rollene. .»*

I sitatet forteller familiekoordinatoren hvordan hun i starten synes det var vanskelig å forstå rollen. Familiekoordinatorer som har jobbet lenge innen faget sosialt arbeid, har gitt henne en forståelse av at det praktiske sosialfaglige arbeidet sammen med brukere, har blitt borte fra sosialt arbeid i dag. Den praktiske jobben som familiekoordinatorene gjør sammen med familiene beskrives av familiekoordinatorene som å ha funksjoner utover det åpenbare målet med oppgavene de gjør. De beskriver at det har en relasjonsbyggende effekt, i tillegg til at de gjennom samarbeid om praktiske ting blir bedre kjent med familiens styrker og utfordringer. Det praktiske arbeidet trekkes også frem av familiekoordinatorene som en del av å skape tilliten i relasjonen. Familiekoordinatorene beskriver at de gjennom å være til stede på ulike arenaer og spesielt i hjemmet, så oppnår familiekoordinatorene kontakt med hele familien. De beskriver hvordan dette fører til at de får et bilde av samspillet i familiene, som kan være nyttig i forhold til et utvidet bilde av hele familiens samlede behov.

Familiekoordinatorene forteller at de hjelper familiene med barrierer knyttet til manglende digital kompetanse, som innebærer alt fra små ting i hverdagen med å hjelpe familiene å svare på ulike henvendelser angående barna, både fra skole og fritidsaktiviteter. Spond, en digital

app for kommunikasjon med fotballklubben, er et eksempel som en familiekoordinator har beskrevet at hun hjalp en familie å komme inn på. Familiekoordinatoren forteller at det er viktig å koble foreldre på digitale arenaer knyttet til barna spesielt, dette for å sikre at de får viktig informasjon om barnas trening og aktiviteter. I tillegg til at foreldrene blir påkoblet det viktige sosiale nettverket rundt barna sine. Det er små men viktige ting i hverdagen, som kan gjøre en stor forskjell dersom familien ikke har den digitale kompetansen som forutsettes.

*«Jeg har bidratt til at de kommer inn på skole chat gruppen for eksempel. Ei mor som ikke har vært med på noe, hun blir jo helt utenfor. I begynnelsen brukte jeg en del tid på å få henne inn i systemet. Det ser jeg jo effekt av nå, det at hun har ringt til moren til en lagkamerat for å høre om sønnen hennes kan sitte på til fotballtrening. Da blir jeg jo veldig glad, for det er jo hun som egentlig skal ordne det og når hun til slutt klarer det selv så er det en seier»*

Gjennom å styrke foreldrenes digitale kompetanse, kan familiekoordinatorene som sitatet viser bidra til å styrke foreldrenes posisjon som aktive foreldre. Ved at foreldrene ikke er påkoblet de ulike digitale arenaene, kan de få en sosial posisjon som gjør at de mister viktig kunnskap om barna. Ved å hjelpe foreldrene til å bli mer påkoblet ulike sosiale settinger som angår barna, kan foreldrene også få tilgang til et viktig sosialt nettverk som kan bidra til en inkludering av barna i ulike sosiale settinger. Som eksempelet fra mine data viser, så har mor blitt styrket til å ta kontakt med andre foreldre som gjør at barnet kommer seg på fotballtrening, selv når mor ikke kan kjøre barnet selv.

Det kommer også frem at familiekoordinatorene spiller en viktig støttende rolle når det kommer til større endringer for familien, som for eksempel når familien skal flytte. Tidligere i oppgaven er nettopp familienes marginale posisjon på boligmarkedet trukket frem som en utfordring og at jobben som familiekoordinator innebærer praktisk og fysisk arbeid. Flytting er en krevende prosess, det er mye som skal organiseres, pakkes i tillegg til å fysisk flytte ting fra et sted til et annet. Sosialt nettverk kan tenkes å spille en rolle i flytteprosesser, gjennom at man ofte ser at nettverket trår til når det oppstår behov for hjelp. Nettopp det at mange av familiene mangler et støttende sosialt nettverk, så trår gjerne familiekoordinatorene til og løser oppgaver sammen med familiene. Selve flytteprosessen innebærer mer enn å finne en ny

bolig og flytte innbo, som er det åpenbare og kan være krevende. Men det er også noe kunnskap som det er knyttet mer skjulte forventninger til at familiene skal klare.

*«Noen familier trenger ganske mye hjelp til ganske mange ting, for at de kanskje ikke hverken forstår eller altså noen har jo liten forståelse av samfunnet generelt, hvor tar jeg kontakt? Hvordan gjør jeg dette, hvis jeg skal flytte? Så har jeg jo hatt noen som ikke har visst at de må skifte folkeregistrert adresse, at de må endre på posten sin, at de må si opp leieavtalen, strømmåler, altså mye sånne ting»*

Familiekoordinatorerne beskriver på ulike måter hvordan familiene ofte mangler kunnskap om samfunnet, en manglende grunnleggende forståelse som det kanskje tas for gitt at de har. Familiekoordinatorerne viser at en viktig funksjon ved rollen er å koble på hjelpeapparatet. De beskriver at de oppretter kontakt og får i gang samarbeid med instanser som kan bistå familiene som sikrer at familiene får den hjelpen de trenger også i fremtiden etter prosjektet. Familiekoordinatorrollen slik den blir beskrevet kan derfor forstås som å romme mange oppgaver, som kanskje ikke dekkes av ordinære tjenester i velferdsstaten. Det kan knyttes til at det ligger forventninger fra samfunnet om at det er familiens ansvar og dermed ikke oppgaver for velferdsstaten. Det forutsettes kanskje at familiene både vet hva som må gjøres når man skal flytte og hvordan det må gjøres. Slik kan familiekoordinatorerne gjennom sitt arbeid med å øke familienes kunnskaper, bedre deres forutsetninger for å håndtere små og store oppgaver. Gjennom opplæring og samarbeid overføres kunnskap, slik at familiene på sikt blir i stand til også å møte de mer tause forventningene som samfunnet stiller til mestring av dagliglivet.

### 6.2.2 Familiekoordinatorerne ser også fremover

Familiekoordinatorerne er inne i familiene over lang tid, fem år er lang tid og spesielt når relasjonen er tett. Et viktig aspekt ved tid og den tette relasjonen er at familiekoordinatorerne gjerne blir en viktig støtte for familiene. Familiekoordinatorerne forteller at de jobber mot målet om at rollen på sikt skal bli overflødig for familiene. En familiekoordinator illustrerer dette gjennom å trekke frem viktigheten av også å ha et fremtidsperspektiv på koordineringen for familien.

*«Så for noen disse familiene må man kanskje koordinere ganske mye, for da må du tenke både det ene hva trenger de hjelp til og hvordan skal vi praktisk gjøre dette her og nå. Men når du da har fått stabilisert nå situasjonen, så må du også tenke hva slags hjelp de vil trenge i fremtiden når jeg da ikke skal være der. Hvilke tjenester, hvilke instanser vil de trenge inn for å skulle kunne følge opp»*

Dette eksemplet viser at familiekoordinatoren har fokus på at deltakelsen i Nye Mønstre er tidsbegrenset, selv om fem år er relativt lang tid. Familiekoordinatorene i prosjektet er i kontakt med familiene over en relativt lang periode, men ikke permanent.

Familiekoordinatorene beskriver ofte et fokus på å planlegge for at familien skal klare seg mer på egenhånd, også etter at de er ferdige i prosjektet. Familiekoordinatorene forteller i intervjuene at de kobler på ulike tjenester i det ordinære hjelpeapparatet, som for eksempel oppfølging av psykisk helsearbeider i kommunen, støttekontakter, fritidskontakter som hjelper familiens medlemmer å komme i gang med fritidsaktiviteter. Spesielt når det kommer til barna, forteller familiekoordinatorene at de jobber mye med å få barna med på fritidsaktiviteter og ferietilbud som er gratis. Dette arbeidet sikrer barna opplevelser familiene ikke har økonomi til og som kan utjevne sosiale forskjeller for barna. Det kommer også frem at familiekoordinatorer har kontakt med ulike sommerjobbprosjekter, slik at ungdommene får tilgang til sommerjobber som gir ekstra lommepenger og arbeidserfaring som kan være verdifull for fremtiden.

### 6.2.3 Den frie rollen

Familiekoordinatorene beskriver at rollen oppleves fleksibel og fri, noe som kan forstås som en frihet til å gjøre det som trengs og det som er nødvendig for at familienes situasjon skal bli bedre. Familiekoordinatorene beskriver at de opplever det som et viktig utgangspunkt at samarbeidet med familiene foregår på familienes premisser og at deltakelse i prosjektet er frivillig for familiene.

*«At rollen ikke er lovpålagt, at den ikke er knyttet til noen ytelser at jeg kan være fri til å følge opp der det er nødvendig og ikke bare innenfor en bitte liten ramme, det er veldig viktig»*

I sitatet ovenfor uttrykkes en opplevd frihet fra lovpålagte rammer, som kan tolkes som en opplevelse av å være fri fra spesialiseringen som gjerne preger velferdsstatens organisasjoner

(Jacobsen, 2004). Flere familiekoordinatorer beskriver at de ikke behandler søknader og ikke har saksbehandlerfunksjoner som viktig for rollen.

I teorien om bakkebyråkratiet blir bakkebyråkraters rolle beskrevet som en dobbeltrolle. En rolle som både en portvokter og døråpner til velferdsstatens tjenester (Lipsky, 2010). Ved at familiekoordinatorerne forteller at de ikke behandler søknader om økonomiske ytelser eller tjenester kan derfor forstås som en opplevd frihet fra funksjoner som vanligvis preger bakkebyråkrater i formelle velferdsorganisasjoner. Järvinen & Mik-Meyer (2003, s. 19) beskriver bakkebyråkraters rolle som preget av på den ene siden å skulle diagnostisere og kontrollere brukere, på den andre siden hjelpe og støtte. Samtidig påpeker de at disse funksjonene står i fare for å smelte sammen og fremstå som hjelp og støtte (Järvinen & Mik-Meyer, 2003, s. 19). Gjennom at familiekoordinatorerne beskriver at de ikke har ansvar for iverksetting av formelle tiltak, har de heller ikke ansvar for oppfølging av de vilkår som settes for tildeling av stønad. Dette frir dem fra deler av den kontrollerende funksjonen, som ligger i bakkebyråkraters kontrollfunksjon. Familiekoordinatorernes beskrivelse av rollen kan dermed forstås som en mer hjelperrolle og at den bærer mindre preg av å være kontrollør.

Gjennom friheten familiekoordinatorerne beskriver som en frihet til å definere rollen funksjon sammen med familiene åpner det seg en mulighet for en mer individuelt tilpasset oppfølging. En familiekoordinator beskriver det som en fleksibilitet til å hjelpe med det familien trenger hjelp til:

*«Det å kunne være fleksibel. Å hjelpe de med det de trenger hjelp til, der de trenger hjelp til det. Og kanskje ikke måtte liksom si nei det kan ikke jeg gjøre, det må noen andre gjøre. At jeg kan være mer.... Ja det kan jeg gjøre»*

Denne fleksibilitet i rollen slik som det kommer frem i overnevnte beskrivelse, er også sentral i flere av familiekoordinatorernes beskrivelser som jeg finner i mine data. På den måten forstår jeg at familiene har stor påvirkning på hva familiekoordinatorerne gjør og at det er familiens behov for hjelp, som er det familiekoordinatorerne hjelper med. Gjennom denne friheten til å definere sammen med familiene hva slags hjelp familien trenger, kan familiekoordinatorerne forstås som å bidra til å få gjort ting, kanskje raskere og mer effektivt. Dette står litt i motsetning til de spesialiserte ordinære tjenestene som gjerne gis gjennom organisasjoner som har ansvar for et avgrenset spesialisert område. Denne arbeidsdelingen kan blant annet skape

situasjoner hvor bruker blir en kasteball i systemet eller opplever at ingen ser det som sitt ansvar å hjelpe med problemet (Jacobsen, 2004, s. 81). Denne friheten vises også gjennom familiekoordinatorenes tidligere beskrivelser av oppgaver som de gjør. For eksempel de praktiske tingene i hverdagen, som kanskje egentlig ikke dekkes av ordinære velferdstjenester, men som oppgaver som vanligvis utføres av familien eller familien med hjelp av deres sosiale nettverk. Når familien ikke makter eller at familien ikke har et sosialt nettverk som kan stille opp, så blir nettopp disse oppgavene noe som familiekoordinatorene stiller opp på og som kanskje kan bli de små tingene som kan gjøre store forskjeller for familien. Sitatet viser også tydelig at familiene har en stor påvirkning på familiekoordinatorenes funksjon. Nettopp gjennom at familiekoordinatorene møter familiene med spørsmål om hva som er viktig for dem, blir familiens behov styrende for hjelpen.

#### 6.2.4 NAV – distansert men nært

De fleste familiekoordinatorene i prosjektet er organisert under NAV. De beskriver ofte et distansert, men likevel nært forhold til NAV. Familiekoordinatorene beskriver gjerne det problematiske som oppstår når arbeid er både årsak, middel og mål i bekjempelsen av lavinntekt og fattigdom. En slik tilnærming til fattigdom og lavinntekt kan medføre at andre sosiale problemer, som kanskje er til hinder for arbeid blir underkommunisert og havner utenfor det NAV klarer å hjelpe med. En familiekoordinator beskriver dette slik:

*«Vi får gjerne henvisninger fra NAV, der de ser at brukeren har større problemer enn hva de klarer å favne i den arbeidsretta oppfølgingen de gjør»*

Sitatet uttrykker en form for synlig distanse til NAV. Gjennom å omtale NAV, eller de NAV ansatte i tredjeperson, så skaper ordene et vi– de skille mellom familiekoordinatorene og NAV. Selv om flertallet av familiekoordinatorene jeg har intervjuet er på innsiden av NAV i organisatorisk forstand, så tolker jeg det slik at de ikke opplever å «være» NAV eller representere NAV. Familiekoordinatorene beskriver ofte NAV som å drive med saksbehandling og arbeidsretta oppfølging av brukere med mål om arbeid. Sitatet viser at familiekoordinatoren opplever at det ikke alltid treffer familienes sosiale problemer på en god måte. I likhet med flere andre eksempler i mine data, beskriver familiekoordinatorene at

bakkebyråkrater i NAV er under press på tid, som gjør utgangspunktet for å komme tett nok på brukere til å avdekke de komplekse utfordringene til en veldig krevende oppgave for NAV.

Jeg oppfatter en tydelig stemme fra samtlige av familiekoordinatorene som forteller at familiene lever av økonomisk sosialhjelp over tid, er en vanskelig situasjon som også forverrer mange andre problemer. Livsoppholdssatsene beskrives ofte som ikke tilstrekkelig penger, med tanke på at familiene skal leve stabile og verdig liv. Dette i tillegg til at det gir ustabilitet i økonomien og en kaos preget situasjon slik som nevnt i analysens første kapittel.

*«Vi tenker jo av og til når vi kommer inn i familiene, at vi skulle hjulpet de mer med arbeid. Men vi ser jo ofte at når vi letter litt på steinen og ser hva som ligger under, så er det så mye som ligger i veien for arbeid at det er ikke vits å starte der. Det er så mye annet som tar fokus og tar energi, så det er ikke hensiktsmessig å starte der før vi har ryddet»*

Familiekoordinatoren forteller at familiekoordinatorene også tenker på å hjelpe familiene ut i arbeid, men at det er mye som må gjøres først. I likhet med sitatet beskriver ofte familiekoordinatorene at starten av samarbeidet ofte starter med å rydde eller friggi kapasitet hos foreldrene slik at de på sikt kanskje kan komme i arbeid. I sammenheng med at familiekoordinatoren i forrige sitat beskrev at NAV henviser de som har større utfordringer enn de klarer å nå med arbeidsretta oppfølging, kan sitatet fra denne familiekoordinatoren og tidligere beskrivelser i analysens første kapittel bidra til å gi en forståelse av hvorfor den arbeidsretta oppfølgingen ikke strekker til. Flere av familiekoordinatorene beskriver at det vil ta tid å hjelpe mange av foreldrene ut i arbeid, de har ofte manglende arbeidserfaring, utdanning, uavklarte helseutfordringer i tillegg til belastningene i hverdagen som forårsaker høy grad av levekårsstress.

Familiekoordinatorene beskriver ulike fordeler og ulemper knyttet til hvor familiekoordinatorene organisatorisk tilhører. Det som av noen familiekoordinatorer trekkes frem som fordeler med å være i NAV, bekreftes også av familiekoordinatorer som er utenfor, men for de utenfor NAV som et opplevd fravær av og manglende tilgang til noe.

*«Det som er bra med å sitte i NAV systemet, det er at du har tilgang til NAV veilederne på ditt kontor. Så med en gang det er noe så kan jeg gå og banke på døren til den veilederen det*

*gjelder. Vi kjenner hverandre, de vet hvordan jeg ser ut og alt sånn der. Det gjør noe med at når du da kommer for å ta kontakt, så er de litt sånn åpne for at du kommer»*

Familiekoordinatoren beskriver i sitatet hvordan samarbeidet med veiledere i NAV er lett tilgjengelig når de er organisert sammen. Familiekoordinatorene beskriver ofte at en fordel med å være i NAV er at det er lett å få kontakt. Familiekoordinatorene beskriver at tilgang til samhandlingsprogrammet Microsoft Teams og felles digitale Teams grupper, er en viktig arena for informasjonsutveksling med veiledere internt i NAV. Dette beskriver familiekoordinatorene som å lette arbeidet når de skal gjøre det kjent at det er ledig kapasitet i prosjektet til å rekruttere nye familier.

I beskrivelsen av utfordringer for familiekoordinatorer som er organisert utenfor NAV, kommer det frem at det er vanskeligere å finne et faglig fellesskap, som også styrkes av beskrivelser fra familiekoordinatorer som jobber i små team eller er eneste familiekoordinator i kommunen.

*«... da prosjektet ikke var i NAV, måtte jeg finne ut av mange ting selv. Et konkret eksempel er spørsmålet om i hvilket fagsystem skal jeg dokumentere? I NAV er det jo flere fagsystemer, så nå er det mer et spørsmål om i hvilket system hører mine notater hjemme»*

Familiekoordinatorene er ofte organisert i NAV, som gir tilgang til ulike fagsystemer som både gir informasjon og tar imot informasjon. Familiekoordinatorene forteller at tilgangen til fagsystemer i NAV gir lett tilgang til informasjon om familiens økonomi, helse og arbeidshistorikk, men det er også fagsystemer som tar imot informasjon og dokumentasjon av viktige hendelser i oppfølgingsarbeidet fra familiekoordinator.

NAV har en viktig rolle i arbeidet med å løse økonomiutfordringene eller skape en forutsigbar økonomi, som familiekoordinatorene beskriver som noe av det første som må gjøres når de starter samarbeidet med en familie.

*«Det er fordelen med å ha dette i NAV, det har mye med ytelser og rettigheter å gjøre, dette med å skape stabilitet»*



Familiekoordinatorene har kjennskap til ulike stønader og rettigheter, som gjør at de beskriver på ulike måter hvordan de bidrar til å avdekke familienes behov og rettigheter på en raskere måte. Familiekoordinatorene beskriver, som tidligere nevnt i oppgavens første kapittel, at familiene ofte har vanskeligheter med å holde oversikt over økonomien. Slik kommer det også frem gjennom familiekoordinatorenes beskrivelser av fordeler med å være i NAV at de bruker NAV sine datasystemer for å raskere kunne svare på henvendelser angående økonomi fra familiene.

*«jeg får ofte en sånn melding om at du, jeg fikk fire tusen på konto hva er det? Og så er de litt redde, for at jeg vil ikke bruke de i tilfelle jeg må betale tilbake, at det er noe feil. For det er mange veldig redde for. Og da kan jeg veldig raskt gå inn å se på det. Jo, men dette var på grunn av det har skjedd sånn og sånn. Så jeg kan jo hjelpe de mye kjappere med det siden jeg har alle disse tilgangene til fagsystemene.»*

Familiekoordinatoren forteller i sitatet at det ikke alltid fremstår så åpenbart for bruker hva vedkommende har rett på og hvorfor utbetalingene kommer. Det kan som sitatet viser skape bekymringer hos bruker. Slike bekymringer avklarer familiekoordinatorene raskt gjennom at de tar i bruk tilgjengelige fagsystemer i NAV og bruker deres kunnskap om ytelser i NAV. Slik er familiekoordinatorenes kunnskap om NAV og den organisatoriske tilhørigheten en ressurs for familiene.

#### 6.2.5 Frihetens grenseløse besvær

Familiekoordinatorene beskriver at fleksibiliteten i rollen er viktig og en forutsetning for å kunne hjelpe familiene på en måte som tar utgangspunkt i familiens behov. Flexibiliteten kan bidra til å gjøre rammene for rollen utydelige. Rollen formes av ulike forventninger fra ulike aktører om å skulle gjøre alt mulig, slik at det nesten ikke finnes grenser for hva rollen forventes å romme. Når jeg spurte familiekoordinatorene om grenser for rollen, er det gjennomgående at familiekoordinatorene beskriver rollen som et supplement til de ordinære tjenestene. Familiekoordinatorene skal ikke overta andres roller, men blant annet være en støtte for familiene i deres møte med velferdsstaten.

*«Det er veldig viktig at vi ikke overtar andres roller, jeg skal ikke være NAV veileder, jeg skal ikke være barnevernkonserntenten, jeg skal ikke være miljøtjenesten, eller fastlegen eller DPS, eller jeg skal ikke være førskolelæreren, jeg skal ikke overta rollene til noen av de andre».*

Denne avgrensingen som sitatet viser kan komme under press i relasjon til familien, men også i møte med kollegaer og andre hjelpere i systemet. Et ønske om å være fleksibel overfor familien kan lett føre til at familiekoordinator overtar ansvar for oppgaver, som strengt tatt tilhører andre. Dette spesielt når det er oppgaver som er innenfor rammene av det familiekoordinator har kunnskap og mulighet til å løse. Press på ordinære tjenester kan gjøre at familiekoordinator overtar oppgaver. Å gjøre det selv, kan tenkes å være enklere og mindre ressurskrevende enn å belaste kollegaer som har strammere rammer med tanke på kapasitet i form av tid. En familiekoordinator forteller at navnet på rollen kan signalisere til samarbeidspartnere at koordineringsarbeid generelt ligger til familiekoordinators rolle.

*«For eksempel der vi har vært i kontakt med helse og velferdskontorene (Kommunal instans som tildeler tjenester etter helse og omsorgstjenesteloven), hvis vi skal lage en individuell plan, så ønsker de at vi skal stå som koordinator fordi vi er familiekoordinator allerede. Så navnet koordinator, av og til så krasjer det på en måte litt. Vi koordinerer jo på en måte familiens sitt arbeid, men når andre instanser hører at du er koordinator, da kan jo du... Da kan jeg jo bare ringe til deg da, så kaller du inn. Så det er akkurat som om de svitsjer det litt over til oss. Så du må på en måte sette på litt sånn brems, -nei vi er ikke her for å overta jobben dere gjør. Men vi koordinerer for familien da.»*

Familiekoordinatoren forteller i sitatet hvordan rollen utfordres på grensene for hva som ligger til deres mandat, gjennom at familiekoordinator kanskje er en mindre kjent tittel på en hjelperrolle. I møte med andre velferdstjenester utfordres grensene på ulike måter, gjennom at andre instanser kan forsøke å overføre egne oppgaver eller ansvar til familiekoordinatoren. Dette skjer på direkte måter, gjennom at det blir satt likhetstegn mellom familiekoordinator og den koordinator funksjonen som oppstår når det opprettes ansvarsgrupper rundt en bruker eller pasient. Men det beskrives også som at det kan skje på litt mer indirekte måter. Ved at familiekoordinatorene representerer en ressurs rundt familien, så vurderes familiene som godt ivaretatt av de ordinære tjenestene. Det kan bidra til at andre tjenester prioriterer familier som ikke har annen tett oppfølging over familier som har familiekoordinator. Dette spesielt med

tanke på at oppfølgings og koordineringsressurser inngår i pressede tjenester, hvor bakkebyråkrater prioriterer de knappe ressursene til der de gjør mest nytte (Lipsky, 2010). Familiekoordinatorene forteller på ulike måter at når det kan fremstå som noe uklart for samarbeidspartnere hva som er familiekoordinatorenes ansvar eller mandat, kan det også gi utslag i manglende innpass hos andre profesjonelle i velferdsstaten.

*«Er du sosionom, da har du gjerne en lovpålagt rolle, familiekoordinator er jo ikke det. Så jeg kjente jo på det at selv så opplever jeg rollen som familiekoordinator som kjempeviktig, og det er jo den tilbakemeldingen familiene kommer med også. Etter hvert samarbeidspartnere, når de forstår eller når vi får et godt samarbeid hvor vi utfyller hverandre litt da. Men å selge inn den rollen, jeg bruker ganske mye tid på det. Så det å få innpass, for eksempel hos legen, de er jo så travle: åh er det enda en, jammen vi har møte med, lovpålagt møte med NAV og nå enda en som vil ha møte. Jeg møtte en del motstand, men etter hvert, så tror jeg de har sett at jeg kommer jo med viktig informasjon som gjør jobben deres på en måte lettere»*

Familiekoordinatorene beskriver at den frie rollen kan bety at de opplever i enkelte tilfeller å måtte bruke tid på å komme i posisjon, ikke bare til familiene, men også til de ordinære tjenestene. De beskriver det gjerne som en tidkrevende, men viktig oppgave. Dette forstår jeg som noe av det som kan betegnes som det mer usynlige arbeidet som familiekoordinatorene beskriver at de gjør. Den gode relasjonen til andre velferdstjenester trekkes ofte frem som en viktig del av jobben familiekoordinatorene gjør, for å få til helhetlige og integrerte tjenester til familiene er nettopp det gode samarbeidet rundt familiene viktig.

#### 6.2.6 Familiekoordinatorene i en posisjon mellom familiene og byråkratiet

Flere av familiekoordinatorene beskriver hvordan de gjennom deres kunnskap om NAV systemet, har en kunnskap som bidrar til at brukere i større grad får tilgang til ytelser og tjenester i NAV. Ytelsene gir bedre og mer stabil økonomi og bedre avklaring av oppfølgingsbehov gir lettere tilgang til varige inntekter som arbeid eller trygd.

*«Jeg ser jo de har fått tilgang på ytelser for eksempel som de ikke hadde klart sjøl. Fordi enten at de ikke har nok informasjon eller at systemet av og til er vanskelig å komme gjennom. Det ser jeg jo på typisk langtidsmottakere av sosialhjelp som ikke har fått en sånn skikkelig avklaring av behov, eller kartlegging av ressurser og helse. Der ser jeg at vi må av*

*og til ta en kamp med vårt eget system. Der har vi fått inn noen på arbeidsavklaringspenger og kvalifiseringsprogram, som kanskje ikke hadde fått det om vi ikke hadde tatt på en måte kampen med systemet for de»*

Dette sitatet er et eksempel på hvordan familiekoordinatorer forteller at de gjennom sin rolle mellom bruker og NAV, styrker brukernes tilgang til tjenester i NAV. Gjennom å belyse familienes situasjon på en bedre måte, så kan det bidra til å utløse rettigheter som familien ikke selv klarer å gjøre krav på. NAV beskrives ofte av familiekoordinatorene som å ikke ha oversikt over det hele bildet av brukernes situasjon, slik står familiene i fare for å bli langvarige mottakere av økonomisk sosialhjelp. Det kommer også frem ulike eksempler i mine data på hvordan familiekoordinatorene går utover rollen for å få utløst velferdstjenester til en bruker eller en familie, mer på bakgrunn av det man kan kalle barrierer i systemet.

*«Jeg ser jo at noen ganger går vi nesten litt sånn ut av rollen vår også. For jeg ser at en bruker som jeg hadde veldig lyst til å få inn på AAP (Arbeidsavklaringspenger). Han var ikke NAV villige til å ta imot på en måte. Da tok jeg og søkte han inn til behandling, det er jo ikke egentlig min rolle i det hele tatt. Jeg skal på en måte finne veiene i systemet der andre skal hjelpe med det, men der så jeg at for at vi skulle komme videre så måtte jeg ta en del av den jobben, få han inn der (i behandling) så fikk han tilgang på AAP. Og i en annen sak der trengte vi en vurdering av en psykiater og der heller ikke NAV var interessert i å gjøre det. Da søkte jeg inn til en psykiater, en sånn rådgivende psykiater, og der kom det en rapport som gjorde det lettere å komme inn på AAP. Så vi må av og til være litt konstruktive og kreative i møte med vårt eget system»*

Utsagnet viser at bruker ble ikke tatt imot av NAV, noe som kan forstås som at NAV og familiekoordinatoren har ulike oppfatninger av brukers rettigheter og behov. Ved å utfordre rammene i hjelpesystemet, viser familiekoordinatoren til to saker, som på tross av motstand i systemet, likevel ender opp med at bruker får det familiekoordinator mener bruker har rett på og trenger. Det er et mønster i mine data at familiekoordinatorene beskriver at de ofte får en annen innsikt i familienes og den enkelte brukers utfordringer, som de aktivt bruker inn mot hjelpeapparatet for å styrke familienes situasjon.

*«jeg merker jo at jeg får en mer familievennlig, ja hva kan jeg si, jeg ser jo ikke bare barna, det blir jo mye foreldrene også. Barnevernet har jo en mye sterkere bare, veldig barnefokuset ... Så der har vi jo hatt en del samtaler hvor vi ikke er helt enige...»*

Sitatet er et eksempel på hvordan den tette relasjonen familiekoordinatorer får til den enkelte familie, kanskje også kan skape en faglig uenighet mellom familiekoordinator og ansatte i ulike velferdstjenester. I dette eksemplet forstår jeg at familiekoordinatoren problematiserer at barnevernets fokus på barnet, kan bidra til å overskygge at barnets omsorgssituasjon er avhengig av hvordan foreldrenes situasjon er. Familiekoordinatoren beskriver hvordan hun i møtet med barnevernet forsøker å tilføre et mer helhetlig blikk, et familieblikk som inkluderer både foreldrene og barna. Begge eksemplene viser hvordan familiekoordinatorene har høy lojalitet til familiene og på ulike måter kjemper familiens kamp mot systemet. I møte med NAV handler det ofte om å få avklart rettigheter, oppfølging og tiltak, som kan gi familiene mer forutsigbare og stabile rammer. Mens i møte med barnevernet handler det oftere om å gjøre rammene mer familievennlige, at barnevernet ikke bare skal se barnet, men også foreldrene på en annen måte. Slik forstår jeg at familiekoordinatorene ofte fremstår som en form for «advokat» for brukerne, gjennom at de sikrer at brukerne får gjennomslag for rettigheter og ulike stønader, samt bidrar til å hjelpe familiene forbi ulike barrierer i systemet. Dette kan føre til at familiekoordinatorer kan komme i en skvis mellom lojalitet til bruker og lojalitet til kollegers vurderinger og faglige skjønn. Det å skulle være brukers «advokat», kan skape reaksjoner fra kollegaer. En familiekoordinator gir følgende eksempel:

*«denne familien kan ikke få noe ekstra bare fordi du følger dem opp.»*

Det viser hvordan kolleger, som kanskje har en større lojalitet til systemet opptrer mer som systemets «advokat». Sitatet beskriver hvordan familiekoordinatoren har blitt møtt med argumenter som bygger på en forståelse av forskjellsbehandling, som urettferdig. Slike tolkninger av situasjonen kan bidra til å skygge for nettopp de gode argumenter for hvorfor saken er ulik andre saker, og dermed skal behandles ulikt i tråd med byråkratiske prinsipp om likebehandling. Kommentarer som dette fra kollegaer kan skape grobunn for konflikt, noe som en annen familiekoordinator forteller at man kanskje må tåle som familiens «advokat» i rollen som familiekoordinator:

*«Jeg kommer hvert fall i konflikt av og til ( latter) med systemet der jeg må ta kampen på vegne av bruker. Der du må risikere å gjøre deg litt upopulær fordi du er ikke enig i det som er sagt. Så vi må tåle å være litt upopulære da, for at bruker skal få det vi tenker de har krav på når vi ser hele situasjonen»*

Familiekoordinatoren beskriver hvordan hun opplever at trygghet i rollen som familiens advokat og kanskje en trygghet i rollen som familiekoordinator kan sies å være viktig for å tåle jobben. Nettopp det å tåle konsekvenser av å stå i et krysspress mellom familien og ulike velferdstjenester kan være krevende og noe man som familiekoordinator må tåle. Samtidig som å utøve lojalitet til familien kanskje over lojalitet til kollegaer på NAV kontoret hvor familiekoordinatorene oftest er organisert kan fremstå som en utfordring for familiekoordinatorene. I mine data finner jeg ulike eksempler på hvordan familiekoordinatorene ofte må stå på familiens side, noen beskriver det som åpenbare konflikter som i sitatet over, mens andre beskrivelser er mer nedtonet. En familiekoordinator trekker frem at det er en viktig balanse i det å stå sammen med familiene og unngå konflikt med systemet.

*«Vi må ha litt god sosial kompetanse akkurat på dette med å finne løsninger. For det er klart, jeg har hvert fall tenkt noen ganger at hvis jeg nå bare står steilt på familiens side og skal være den vanskelige, da låser vi kommunikasjonen inn mot å samarbeide. Så vi må liksom klare å finne den der gode middeelveien.»*

Sitatet viser et eksempel på hvordan familiekoordinatorene ofte gir ulike beskrivelser av hvordan de bruker deres sosiale kompetanse på å lirke frem gode løsninger, gjerne i samarbeid med de ordinære tjenestene. Slik kan konflikter forstås som å være uenige med systemet i enkelte situasjoner, men familiekoordinatorene unngår fastlåste konflikter som kan forstås mer som «krig» med systemet.

Familiekoordinatorene beskriver at de er i en posisjon tett på familiene, dette forstår jeg som tidligere nevnt i oppgaven som en støtte til familiene, men familiekoordinatorene beskriver det også som en form for avlastning av tjenestene rundt familiene. En familiekoordinator uttrykker det slik:

*«Så for eksempel barnevernet, slapper litt mer av når jeg er inne. De vet at jeg kan snakke med familiene om personlig økonomi, jeg kan sørge litt for ulike ting som må gjøres. Sånn at de (barnevernet) kan snakke med meg om jeg kan hjelpe familien å huske på ulike ting, så er jeg også en ekstra støtte til tjenestene rundt»*

Dette sitatet er et eksempel på hvordan familiekoordinatorene forteller at de opplever å være en støtte for velferdstjenestene rundt familiene. Det nevnes flere ganger i mine data, at når de andre tjenestene av ulike årsaker kanskje ikke opplever å strekke til, så beskriver familiekoordinatorene at rollen får en funksjon som avlaster andre tjenester. Slik som familiekoordinatoren i sitatet beskriver så kan barnevernet oppleves som noe mindre bekymret og «på» familien når familiekoordinator gir tett oppfølging. Det kan også forstås som en trygghet for barneverntjenesten at familiekoordinatorene er tett på familien og gjennom at familiekoordinatorene har meldeplikt til barnevernet dersom de observerer at det er grunn til alvorlig bekymring for barnas situasjon. Nettopp dette beskrives av flere av familiekoordinatorene som et stadig etisk dilemma. Familiekoordinatorene nevner flere ganger i intervjuene at nettopp samarbeid med barnevernet kan utfordre tilliten mellom familiene og familiekoordinatorene. Min tolkning av dette er at familiene kan oppleve familiekoordinatorene som en kontrollør, spesielt dersom relasjonen til familiekoordinatorene ikke bærer preg av tillit eller at familiens forhold til barneverntjenesten er vanskelig.

Enkelte av familiene beskrives av familiekoordinatorene som å ha manglende forståelse av systemets krav og forventninger til rollen som klient, som kan nettopp være en utfordring for velferdstjenestene. Det kommer i mine data også frem beskrivelser fra familiekoordinatorene som opplever at enkelte av familiene har et handlingsmønster, som kan få familiene på kollisjonskurs med forventninger som ulike velferdstjenester stiller til klientrollen. En familiekoordinator gir en god beskrivelse av dette.

*«Hvis du ringer til saksbehandler i barnevernet to ganger om dagen og skal snakke i en time, så begynner de å bli litt bekymret, hva er dette? .... Noen foreldre tenker at vi må informere barnevernet om ALT. Da vet de alt, og så tenker de at det er bra. Men så merker jeg at nå begynner hun i barnevernet å tro at mor er ganske ... hun søker jo problemer. Men så er det jo ikke det hun egentlig gjør. Hun vil bare at det skal ikke være noe nytt eller noen overraskelser. Så da må jeg inn å dempe litt på disse tingene overfor saksbehandler, men*

*også overfor familiene. Jeg må fortelle at du må kanskje ikke ringe så mange ganger, for det er ikke alt hun i barnevernet trenger å vite.»*

Sitatet viser et av flere eksempler i mine data, på hvordan brukers forståelse av hva som er hensiktsmessig atferd i relasjon til hjelpeapparatet, er på kollisjonskurs med de forventninger som stilles til klientrollen. Åpenhet forstås gjerne som noe positivt, men det å mestre sosiale koder og avgrense åpenhet er også nødvendig. Manglende avgrensning kan som familiekoordinatoren beskriver i eksempelet gå over til en forståelse som å oppta unødvendig mye tid, spesielt når tid er en manglende ressurs hos bakkebyråkrater. Det kan skape et stress hos saksbehandler, som får en negativ effekt på relasjonen mellom bruker og saksbehandler. Gjennom å tilføre bruker kunnskap om normer og forventninger fra systemet til bruker, så bidrar familiekoordinatorene til å øke brukers byråkratiske kapital. Byråkratisk kapital kan beskrives som brukers kunnskap om egne rettigheter og hvordan det er hensiktsmessig å opptre i møte med byråkratiet for å få tilgang tjenester (Solheim, 1995, s. 29).

Familiekoordinatorene forteller at de jobber mye opp mot ulike velferdstjenester, for at de ordinære tjenestene skal treffer bedre med sine tiltak. I mine data finner jeg flere eksempler på hvordan familiekoordinatorene beskriver at familiene har fått mye hjelp i systemet før familiene kom inn i prosjektet, men at den hjelpen ikke alltid har truffet så bra.

*«Vi som jobber som familiekoordinatorer vi ser jo det at vi sitter på enormt mye informasjon og kartlegging på våre familier, som mye raskere og lettere hjelper å få de fremover. Altså ikke sant at hvis du skal tenke at arbeid er målet, sånn som NAV gjør for eksempel, så er det klart at da tenker jo vi at den informasjonen vi har er nyttig. Vi vet hva vi må gjøre for få legge ned alle disse problemene familiene har. Det kan ta tid å komme seg...altså sånn helsemessig, til å bli klar. Men vi vet noe om hvilke steiner som må på plass og ryddes opp i, før en kan tenke jobb. Og sånn sett da sitter vi jo egentlig på informasjon som gjør at de kan raskere komme i jobb da i stedet for å bli gående og gående oppi dette»*

Familiekoordinatorene forteller ofte, slik som i dette sitatet, at den grundige kartleggingen og oppfølging av familiene over tid, gir familiekoordinatorene mye kunnskap om familienes hindringer og ressurser spesielt med tanke på arbeid. Denne kunnskapen blir beskrevet av flere familiekoordinatorer som å gi dem en innsikt i hvorfor familiene blir gående i en vanskelig situasjon over tid. Flere av familiene beskrives av familiekoordinatorene som å ha barrierer mot arbeid, som ikke avdekkes av de ordinære tjenestene. Familiekoordinatorene



som følger familiene opp over tid, får en annen forståelse av familiens utfordringer og ressurser, som familiekoordinatorene beskriver som nyttige for å hjelpe familiene fremover. Flere av familiene har mottatt tjenester fra velferdsstaten over tid, men familiekoordinatorene forteller ofte at på bakgrunn av de komplekse problemene som ikke blir avdekket, så treffer ikke alltid hjelpen like bra. Fra et familiekoordinatorperspektiv har NAV det i enkelte saker litt travelt med å sette inn tiltak som skal føre til arbeid. Familiekoordinatorene beskriver ofte at foreldrene i familiene har uavklarte helseutfordringer og komplekse sosiale problemer, som gjør at foreldrene ikke har nytte av og ikke klarer å fokusere på det arbeidsretta oppfølgingsløpet som NAV gjerne legger opp til. Den kunnskapen familiekoordinatorene har om de sosiale og helsemessige utfordringene, gjør at familiekoordinatorene ser at deres kunnskap om familiene kan bidra til bedre tjenester. Gjennom at velferdstjenestene bruker ressurser og kapasitet på tiltak som ikke løser familienes egentlige problemer, kan det i tillegg til å skape nederlag og stress for familiene, skape stress i systemet som opplever å ikke nå målene for samarbeidet. Ved at familiekoordinatorene bidrar med informasjon om familiene kan tiltakene blir mer tilpasset familienes situasjon, som igjen gjør hjelpen mer nyttig for familiene. Dermed kan systemet avlastes gjennom at ressurser blir prioritert på måter som kan gi bedre effekt.

### 6.3 BLIKKET PÅ VELFERDSSTATEN

I dette underkapittelet er det analytiske blikket rettet mot familiekoordinatorenes forståelse av velferdsstatens tjenester og relasjonen mellom familiene og de ulike velferdstjenestene.

#### 6.3.1 Den vanskelige tilliten

Et tema som går igjen i mine data, er at enkelte av familiene beskrives av familiekoordinatorene som å ha et vanskelig forhold til hjelpeapparatet. Det beskrives gjerne av familiekoordinatorene som en manglende tillit fra familiene til ulike instanser i hjelpeapparatet. Den manglende tilliten kan ta form som det en familiekoordinator beskriver som en redsel for systemet.

*«I noen familier ser jeg at det er rett og slett det at det er så tungt. De har møtt så mye motstand at de er litt redde for hele systemet. Det har blitt sendt bekymringsmeldinger til*

*barnevernet og mye har skjedd som gjør at barna har ikke har det bra, hvor foreldrene til slutt har mistet motet og viljen til å kjempe på»*

Familiekoordinatoren forteller i sitatet hvordan enkelte familier opplever at systemet ikke hjelper, men tvert imot oppleves systemet av enkelte familier som noe de må kjempe mot. Familiekoordinatorene forteller at de erfarer at enkelte familier møter motstand i hjelpeapparatet. De forteller at systemet ikke forstår familienes situasjon, noe som igjen kan bidra til ekstra press på en vanskelig livssituasjon og igjen ta form som manglende tillit til systemet. For at bakkebyråkrater i velferdsstatens tjenester skal kunne gi hjelp som virker, må problemet kartlegges og gjennom bruk av teori om hva som hjelper på det kartlagte problemet utarbeide og iverksette tiltak, det er ifølge Abbott kjernen i profesjonell virksomhet (Abbott, 1988, s. 40). Når familiekoordinatorene trekker frem tillit som helt avgjørende i deres rolle for å få innsikt i den helhetlige situasjonen i familiene, så kan manglende tillit i relasjonen mellom bakkebyråkrater og familiene nettopp bli en barriere for god hjelp.

### 6.3.2 Når rammer skaper begrensninger

Gjennom familiekoordinatorenes beskrivelser av hvordan familiene blir rekruttert inn i prosjektet, kommer det frem at de fleste familiene blir henvist fra NAV, barneverntjenesten, helsestasjonen og kommunal psykisk helsetjeneste.

*«Så har vi fått henvendelser ifra for eksempel helsestasjonen som ser at de treffer på familier med store utfordringer, som gjerne ikke faller innenfor det de typisk hjelper med. For eksempel, de bor i en kjempedårlig bolig og de vet ikke hva de skal gjøre. Kan dere hjelpe?»*

I dette eksemplet hentet fra mine data forteller familiekoordinatoren at helsestasjonen kommer med en forespørsel om hjelp til en familie. Helsestasjonen har kjennskap til at en familie har utfordringer, men helsestasjonen ikke har mulighet til å hjelpe familien med å løse problemet. Problemet som er avdekket ligger utenfor ansvarsområdet til helsestasjonen som henviser brukere videre for å få hjelp. Dette kan knyttes til utfordringer av mer organisatorisk karakter. Velferdsstaten er ikke en organisasjon, men ulike organisasjoner har ansvar for ulike områder, som skaper et behov for koordinering (Jacobsen, 2004, s. 77). Denne organiseringen, eller oppgavedelingen, skaper en risiko for at brukere ikke får hjelp fordi ansvarsdelingen er uklart

og dermed en fare for at er ingen som kjenner ansvar for å hjelpe med problemet (Jacobsen, 2004, s. 78).

Den andre årsaken som familiekoordinatorene ofte beskriver er at den henvisende instansen ser at en bruker eller familie strever, men uten at de vet så mye om hva som gjør at bruker strever.

*«De fleste har vi fått gjennom NAV systemet, at veilederne har en bruker som de vet strever og at det er en familie gjerne som strever, uten at de vet så mye om familien.»*

Systemets manglende kunnskap om situasjonen rundt bruker og familien, kan bli en barriere for hjelp. Det vi vet om den vi skal hjelpe, påvirker hvordan vi møter den andre og hva vi hjelper med. Slik kan det vi ikke vet om den andre skape barrierer for å gi hjelp, eller gi hjelp som oppleves som hjelp (Hovland, 2011, s. 87). Gjennom at velferdsorganisasjoner har begrensede ressurser og avgrenset område å jobbe innenfor, blir kartlegging og kategorisering av klienter mer standardisert. Det vokser over tid frem en forståelse i organisasjonen om både sosiale problemers natur og hvordan disse problemene skal løses av bakkebyråkratene på en effektiv og mer standardisert måte, Lipsky (2010) kaller det institusjonalisert praksis. Inspirert av Prottas forklarer Järvinen og Mik-Meyer at mennesker er for komplekse til å håndteres helhetlige av organisasjoner, slik blir klienter skapt for å kunne passe inn i de tjenestene som velferdsorganisasjonen tilbyr (Prottas, sitert i Järvinen og Mik-Meyer, 2003, s. 16). Slik kan velferdstjenester forenkle brukers situasjon slik at problemene som bruker har enten ikke fanges opp eller at det ikke finnes tilgjengelige løsninger i organisasjonen som kan avhjelpe problemet. Slik kommer den frie rollen som familiekoordinator inn og avhjelper gjennom at familiene henvises til prosjektet.

Når familiekoordinatorene starter opp et samarbeid med en ny familie, starter de gjerne med å kartlegge hva NAV vet om familien, dette fordi de fleste familiene har vært i kontakt med NAV over tid.

*“En familie som jeg startet med for ikke så veldig lenge siden. Det er en mor som egentlig har hatt det ganske vanskelig, ganske lenge. Som har hatt flere instanser inne. NAV har vært inne i lang tid på økonomi. Når jeg snakker med mor da, så sier hun at det har vært mange*

*vanskelige ting over tid, så hun har blitt veldig sliten. Hun sier til meg at den ene problemstillingen slår i hjel den andre, sånn at når jeg prøver å komme meg videre, så kommer det bare en ny problemstilling og slår i hjel den og. Da jeg kom inn i bildet var det oppstått en prekær situasjon som hun ikke maktet å fikse, hun var bare maktesløs og sliten. Og så tenkte jeg litt sånn vet du hva da jeg hjem kommer til deg, så snakker vi litt, kartlegger litt, så ser hva vi kan begynne med»*

Familiekoordinatoren beskriver i eksemplet hvordan hun oppfatter at bruker er i en vanskelig situasjon. Familiekoordinatoren forteller at hun oppfatter bruker som å være i en ond sirkel som hun opplever å ikke klare å komme ut av. Mange belastninger over tid som hun ikke har kontroll på og ikke klarer å få kontroll på, hun sitter fast i den vanskelige livssituasjonen. Videre forteller familiekoordinatoren hvordan hun opplevde at bruker ble beskrevet av NAV.

*«Men før dette hadde jo jeg fått litt informasjon fra NAV og det som jeg fant da i fagsystemene. Da ser jeg at deres beskrivelse av familien er jo selvfølgelig en del av dette kaoset som vi ser, men også en beskrivelse av ei dame som ikke kommer på møter og som ikke gjør det hun skal. Det er liksom det du ser i teksten, hun følger ikke opp, gjør ikke de oppgavene de sier hun skal gjøre. Så der får du ei litt sånn klarere linje om at de er ikke utelukkende positive til hva egentlig hun bedriver da. Hun blir avsluttet på ytelser fordi hun følger ikke opp de forpliktelsene den veilederen har sagt at hun skal, da blir døren lukket»*

Familiekoordinatoren beskriver i sitatet sin erfaring med at systemets forståelse av enkelte brukere skiller seg fra familiekoordinatorers forståelse av samme bruker. Slik som de to sitatene viser, oppfatter familiekoordinatorerne av og til at systemet forstår enkelte brukere som passive. Ved at brukere ikke gjennomfører avtalt aktivitet eller andre forpliktelser forstår systemet det som en manglende delaktighet i egen sak, som kan slik eksempelet viser føre til at brukere blir møtt med lukkede dører. Stopp av ytelser forverrer en allerede dårlig økonomisk situasjon, som kan føre til forsterking av stresset familiene har og gi en opplevelse av en ond sirkel, hvor bruker til slutt kan å få et negativt syn på hjelpere og hjelpesystemet. Forventninger fra bruker til systemet om å få støtte og hjelp til løsninger, blir møtt med sanksjoner, som bidrar til at problemene kan forverres. Ulike og motstridende forståelser av situasjonen, kan få en negativ innvirkning på relasjonen og kan dermed bidra til ytterligere marginalisering av brukere i vanskelige livssituasjoner. Det er flere historier i mine data hvor

familiekoordinatorene belyser at det av og til er et stort sprik mellom ulike problem forståelser. Familiekoordinatorene beskriver at NAV systemets forståelse, familiens forståelse og hvordan familiekoordinatoren selv oppfatter familiens situasjon ikke alltid fremstår som omforente. NAV sin oppfatning er strengt tatt en upresis formulering, det er mer presist å snakke om hvordan ulike veiledere i NAV systemet representerer familiens situasjon. Denne oppfattelsen av familiens situasjon kommer frem gjennom journalnotater og gjennom overføring av informasjon fra NAV veileder til familiekoordinator i forbindelse med kartleggingen. Det er ulike aktørers erfaringer i relasjon til bruker, som representerer NAV sin oppfatning av bruker i denne sammenheng. Det familiekoordinatorene ofte trekker frem i intervjuene er at enkelte familier oppfattes av NAV som veldig utfordrende å hjelpe. Familiens medlemmer er vanskelige å samarbeide med, de er så sinte og de er så negative. De vil ingenting, det er vanskelig å hjelpe dem når de ikke vil samarbeide. Mens familiekoordinatorene erfarer at enkelte familier eller brukere opplever systemet som sanksjonerende og lite hjelpsomt, som i ytterste konsekvens kan skape en mistillit til systemet. Slik kan det oppstå en distanse mellom familien og systemet, som handler om en manglende gjensidig forståelse av den andre og dermed kan gi utslag i å møte den andre med skepsis.

*“Det handler litt om å vise at familien har et ganske stort press på seg og dette er en innvandrersfamilie som har kommet til Norge, med en tanke om at nå har vi kommet til Norge så nå skal vi få barna våre inn på skole og nå skal vi liksom få de opp og i jobb, de skal forsørge seg selv og de skal ta vare på oss og så viser det seg egentlig at ingen av barna muligens kommer til å klare det. De har såpass store vansker så da er det en sorg oppi det hele for foreldrene og da hva skjedde med denne planen vår om å komme til Norge og få gullbilletten til våre barn. Så er det ingen av barna som foreløpig klarer å løse ut denne gullbilletten.”*

Familiekoordinatoren beskriver i sitatet foreldre som har store håp og drømmer for sine barn, som det har vist seg vanskelig for barna å realisere. Familiekoordinatoren forteller om hvordan hun som kjenner familien godt, ser en sorg hos foreldrene. Denne sorgen er kanskje vanskelig for hjelpere i det ordinære hjelpeapparatet å få fanget opp, da sorgen kan ta form som sinne eller frustrasjon. Mik-Meyer og Järvinen trekker frem at nettopp samarbeidsproblemet mellom bruker og tjenestene, kan få så stort fokus at det dekker over faktiske sosiale problemer som bruker har (Järvinen & Mik-Meyer, 2003, s. 20). Slik kan en

utvidet forståelse av situasjonen til familiene bidra til en utvidet forståelse av deres handlinger. Det synliggjør viktigheten av å se familien i en kontekst for å få det hele bildet av deres situasjon.

Familiekoordinatorene beskriver som tidligere nevnt i oppgaven, at de erfarer at denne helhetlige forståelsen krever oppfølging over tid, slik kan også fraværet av et helhetlig blikk i ordinære tjenester knyttes til manglende ressurser i form av tid og kapasitet.

*«Noen deler av systemet så ser vi at de kanskje har mangel på ressurser sånn at det er vanskelig å få jobbe tett nok på og gjøre alt det de kunne tenkt seg å gjøre fordi det er for få folk på jobb. Det ser vi for eksempel med barneverntjenesten, der vi opplever at de er under et stor press sånn at da er det ikke så lett å være så tett på som de kanskje ønsker»*

Familiekoordinatorene trekker ofte frem som i sitatet, at barneverntjenesten er en tjeneste hvor presset på ressursene oppleves som veldig synlige. Når ressursene blir knappe så må saksbehandlere og veiledere prioritere blant oppgaver, som kan medvirke til at det skapes en distanse til enkelte brukere. Når mange barn og familier skal ha hjelp og ressursene er begrenset, så går det nødvendigvis utover kvaliteten på det faglige arbeidet slik at kvaliteten på tjenestene blir gode nok, men kanskje ikke så gode som bruker ønsker. Et konstant press på ressurser og tilgjengelige tjenester er ofte til stede i velferdsorganisasjoner (Lipsky, 2010, s. 29). Manglende ressurser kan videre bidra til en konstant opplevelse av å ikke strekke til i jobben. En familiekoordinator deler sin refleksjon rundt et tilbakeblikk på tiden som bakkebyråkrat i barneverntjenesten.

*«Jeg har jo tenkt på det nå, i barnevernstjenesten, at hadde man bare liksom kjørt innpå mest mulig lavterskel helsehjelp eller psykisk helsehjelp og veiledningshjelp mens barna er små, så kan vi jo kanskje unngå at de får arbeidsavklaringspenger og uføretrygd hele livet sitt fra de er 18. Hadde barnevernstjenesten kunne vært tettere på, så hadde kanskje flere familier fått det bra. Jeg jobbet jo der selv i flere år og jeg kjente jo ofte på at liksom hadde jeg bare.... Du måtte jo nesten bare velge ut hvilke familier du skulle jobbe med i perioder, for at du skulle gi god nok oppfølging til noen. Men da visste du jo at det gikk på bekostning av andre.»*

Familiekoordinatoren reflekterer over det prioriteringspresset, som hun opplevde at gikk ut over kvaliteten på arbeidet. Hun forteller at det ikke var mulig for henne som barnevernsarbeider å gi gode tjenester til alle, men at prioriteringene gjorde det godt nok for noen på bekostning av andre. Ressursutfordringene som flere familiekoordinatorer beskriver at de erfarer i velferdstjenestene, kan dermed bidra til at velferdstjenestene bærer preg av kortsiktige perspektiv. Ressursmangel og press på tjenestene kan derfor føre til at forebygging av sosiale problemer blir en nedprioritert oppgave, eller at de mer diffuse og skjulte problemer forsvinner ut av syne i arbeidet med å løse problemer raskt og effektivt med de tilgjengelige ressurser og metoder. Jeg vil trekke dette frem som både et personlig, etisk og profesjonelt problem i sosialt arbeid, i hastverket med å løse saker kan nettopp den nødvendige etiske refleksjonen over hva en inngår i, stå på spill. Solveig Botnen Eide omtaler i et kapittel i boken Samarbeidets filosofi (Grelland, Eide, Kristiansen, Sævareid, & Aasland, 2014, s. 109) den viktige samtalen med seg selv, som å samarbeide med seg selv. Den refleksive virksomheten som får vår bevissthet på nettopp på hva vi inngår i. Når arbeidspresset blir stort, har også dette samarbeidet lett for å forsvinne fra dagsplanen. Det kan videre gi utslag i en mer personlig belastninger for den enkelte sosialarbeider, for å bruke ordene til filosofen Arne Johan Vetlesen (2018, s. 152) kan de profesjonelle oppleve å havne i «spagaten», gjennom deres forsøk på å beskytte brukere mot konsekvensene av det store avviket mellom tilgjengelige tjenester og brukeres behov for tjenester. Det kan forstås som slitasje på ansatte, som gjør at gode fagfolk forsvinner fra bakkebyråkratiet.

### 6.3.3 Når det vanskelige blir usynlig

Det er gjennomgående i mine data at familiekoordinatorene beskriver utfordringene eller problemene for familiene som komplekse og sammensatte. Denne kompleksiteten står i fare for å bli betraktet som enkeltstående problemer i møte med kategoriseringen som skjer i velferdsstatens spesialiserte organisasjoner (Lipsky, 2010). Dette utfordrer de ulike hjelperne i det ordinære hjelpeapparatet, det gjør det vanskelig for bakkebyråkrater i velferdsstatens ordinære tjenester å få oversikt over alt som er vanskelig for familiene på alle arenaene. Det kartlegges gjerne bare det som er relevant for problemet som skal løses i den enkelte instans. Hvis hver hjelper ser det som er problemet ut fra hva som er deres ansvar å hjelpe med, så blir hjelpen fragmentert og familiene får mange ulike klientroller. Hver klientrolle medfører forventninger og krav fra de ulike organisasjonene. som ligger i rammene eller den institusjonelle logikken i den organisasjonen som klientrollen er et produkt av. Til slutt kan

det medføre at familiene eller familiens medlemmer ikke har kapasitet til å møte alle krav, dermed kan hjelpen bli avsluttet eller som tidligere nevnt føre til sanksjoner.

Familiekoordinatorene forteller at de stort sett opplever at det er mye vilje hos de fleste av hjelperne i de ordinære tjenestene, som kan tolkes som at det er stor vilje til å hjelpe familiene og samarbeide med familiekoordinatorene for å bedre hjelpen.

*«Jeg opplever stort sett vilje til å hjelpe når jeg henvender meg, akkurat nå samarbeider jeg med videregående skoler for å få noen karakterutskrifter. Så jeg opplever en slags velvilje, andre instanser ønsker å bistå det er sjeldent at jeg ikke opplever det»*

Familiekoordinatorene er gjerne godt kjente for systemet, slik at de andre hjelperne vet hvem som er familiekoordinator. Samarbeidsinstansene har direkte telefon nummer og e-post adresse til familiekoordinatorene, slik at det er enkelt å opprette direkte kontakt og få i gang samarbeid.

*«Det er stort sett egentlig veldig bra samarbeid, det går ganske raskt og greit og de andre hjelperne vet hvem de skal ta kontakt med og har liksom direkte telefon og mail til oss koordinatorene hvis det skulle være noe»*

Familiekoordinatorene beskriver at de opplever deres rolle som viktig gjennom at de har bedre kapasitet i form av tid og derfor ofte er pådrivere til samarbeid. Nettopp fordi samarbeid kan begrenses av andre årsaker enn manglende vilje, som for eksempel ressurser og organisering av tjenester.

*«I noen saker så treffer du jo veldig flinke personer, som følger familien opp eller sine enkelte medlemmer i familien da, som gjør alt de kan for personen. Men de andre følger ikke opp familien, det er det jo egentlig vi som gjør. Men at de prøver det de kan for å hjelpe og avlaste og bidra med det som er deres jobb.»*

Familiekoordinatorene beskriver ofte som i sitatet, at de opplever at samarbeidspartnere viser en vilje til å hjelpe, men ikke alltid i posisjon til å gjøre som hjelper. Det trekkes ofte frem av familiekoordinatorene at det ordinære hjelpeapparatet er innrettet for å hjelpe individer og ikke familier som består av flere individer med ulike behov. Det individuelle fokuset i hjelpen



som gis gjennom ordinære tjenester, kan derfor belyse hvorfor samarbeid og koordinering av tjenester beskrives av familiekoordinatorene som en viktig del av jobben deres. Når familiene har sammensatte utfordringer og gjerne trenger hjelp fra mange instanser, kan det medføre at familien får mange klientroller som hver i seg krever ulike ting av familienes medlemmer.

*«Systemene er ikke alltid tilpasset kompleksiteten i disse familiene. De sliter på så mange arenaer og har gjerne ikke kapasitet eller mulighet til å følge opp alt, slik som systemet gjerne tenker at de skal»*

Familiekoordinatorene forteller at de erfarer at det å ta imot hjelp fra mange instanser kan kreve mye innsats fra familiene. Foreldrene skal følge opp ulike forventninger fra ulike instanser som gjør at familiene bruker mye av sin kapasitet på å tilfredstille krav fra systemet, noe som familiekoordinatorene beskriver som å skape stress i familiene. Dette stresset kan delvis forklares som forårsaket av motstridende krav og forventninger fra ulike deler av hjelpeapparatet.

*«en fortvilet mor sa til meg: men jeg kan jo ikke gjøre det, for NAV sier jeg må det, barnevernet sier nå at jeg må, NAV sier jeg må, hva må jeg liksom?»*

Når hjelpen ikke er koordinert kan det medføre slik som familiekoordinatoren forteller, at bruker kommer i et krysspress mellom de ulike forventningene og kravene fra NAV og barnevernet. Ulike klientroller innebærer ulike krav og forventninger, som kan opplevdes motstridende. Det kan resultere i slik som familiekoordinatoren i eksempelet beskriver, at den fortvilte moren ikke klarer å møte forventninger fra alle og til slutt trenger hjelp til å prioritere. Barnevernet forventer gjerne at foreldrene deltar i kurs og opplæring for å styrke foreldrekompetansen, kommer på møter og følger opp avtaler. På den andre siden forventer NAV at foreldrene som arbeidssøkere deltar i aktivitet for å komme i arbeid. Når kravene NAV stiller ikke blir møtt av brukeren, kan ytelsene stanses på grunn av manglende deltakelse fra bruker. På den andre siden kan manglende oppfølging av tiltak gjennom barnevernet skape en forståelse av foreldre som motvillige til å ta imot hjelp. Dette blir også beskrevet i mine data gjennom at en familiekoordinator ser tilbake på den tiden hun jobbet i barneverntjenesten før hun ble familiekoordinator.

*«Jeg visste jo at familien hadde sosialhjelp og gikk på NAV, men jeg ante jo ikke... jeg hadde jo ikke mulighet til å begynne å spørre og sette meg inn i alt rundt det. Hvilke tiltak de måtte følge opp på NAV for eksempel. For jeg hadde på en måte min agenda med barnevernstjenesten og det var viktig at de mottok den hjelpa de fikk ikke sant...»*

Som dette sitatet viser så kan kunnskapen for barnevernsarbeidere knyttet til familiens relasjon til NAV, være begrenset til at NAV bidrar med økonomisk støtte.

Familiekoordinatoren i eksempelet forteller hvordan hun som barnevernsarbeider opplevde å ha så mye å gjøre, at fokuset ble begrenset til det som sto på barnevernets agenda. Hun forteller at hun opplevde et tidspress som gjorde henne ute av stand til å sette seg inn i de kravene NAV stilte til foreldrene. Flere familiekoordinatorer beskriver hvordan dette manglende helhetsbilde påvirker forståelsen av familiens situasjon og hvordan et manglende blikk på familiens helhetlige situasjon kan bidra til å opprettholde vanskelige livssituasjoner for familier.

*«En familie som jeg følger opp, der er det tre barn og alle barna har utfordringer. Et barn har en moderat funksjonsnedsettelse og er kognitivt sett mye yngre enn alderen skulle tilsi. Barnet har behov for hjelpemidler og oppfølging av helsetjenesten generelt. I tillegg er det også to andre barn i familien, som har store problemer med læring og med det sosiale på skolen. De forskjellige skolene og hjelperne kjenner jo ikke til problemene til de andre barna. Far i familien har også store lese og skrivevansker som heller ikke systemet kjenner til. Slik at når jeg er i møter med de andre hjelperne, og der jeg ser det er relevant, så gir jeg informasjon om flere deler av familien og da selvfølgelig basert på samtykke fra familien. Men det handler om å få et helhetsbilde av familiens situasjon. Når noen hjelpere sier at «nei men de må jo bare gjøre sånn og sånn». Men det er kanskje ikke så enkelt for det er to andre barn som der du også skal løpe på møter å følge opp»*

Et manglende helhetsbilde på familiens situasjon, kan gjøre at det komplekse i familiens situasjon blir usynlig for hjelpeapparatet. Gjennom eksempelet viser familiekoordinatoren hvordan familiens situasjon ser ut når familien sees i et helhetsbilde, eller et familieperspektiv. Familiekoordinatoren beskriver hvordan manglende samarbeid gjennom utveksling av informasjon mellom de ulike tjenestene, kan føre til en forenkling av komplekse problemer. Slike forenklinger gjør at hjelpen gjerne ikke treffer så bra og kan i ytterste

konsekvens medføre at det som gis av hjelp i en instans slår beina under hjelp fra en annen instans. Slik at bruker ikke opplever å få hjelp, men heller opplever at hjelpen fører til stressende situasjoner. Familiekoordinatorene forteller at de også ser at det er tidkrevende for familiene å følge opp alle de ulike kontaktpunktene med hjelpeapparatets ulike instanser, som bidrar til stress.

*«Så er det mye stress, det er veldig mye møter. Jeg har familier som skal møte barnevernet, familievernkontoret, DPS, NAV og alt på en uke. De har fullt opp med offentlige tjenester som de skal møte, så de rekker nesten ikke alt de skal»*

Familiekoordinatorene beskriver ofte at hjelpen som velferdstjenestene tilbyr, opptar mye av familiens tid. Familien eller foreldrene må gå mellom mange tjenester og det tar mye tid. Det kan ta så mye tid, at det blir utfordrende å få tid til arbeid og tiltak for å komme i arbeid. Møter med offentlige instanser foregår ofte på dagtid, i normal arbeidstid. Noe som medfører at foreldrene får fravær fra arbeid eller tiltak som skal bidra til at de kommer i arbeid. Manglende eller dårlig tilpassede tjenester beskrives av familiekoordinatorene som en utfordring som kan ha direkte påvirkning på familiens situasjon med tanke på arbeid.

*«Jeg har en sånn sak, der det var en foreldre som faktisk ikke kunne jobbe, kunne ikke jobbe fordi at han måtte gå på møter hele tiden. Ungen har store problemer på skolen og havner ofte i mye trøbbel. Så hvis problemene på skolen ble for vanskelige, så sendte de barnet hjem til far. Så far kom seg jo ikke ut i jobb»*

Familiekoordinatoren forteller hvordan problemer kan oppstå når velferdstjenester ikke er tilpasset familiens situasjon. Løsningen skolen har på barnets utfordringer i skolehverdagen, kan gjennom eksempelet forstås som at de overfører problemet til far. Dermed kan utfordringer knyttet til barnets fungering i skolesammenheng, forstås som en hindring for fars deltakelse i arbeidslivet. Dette har gjerne ikke NAV kunnskap om og dermed vil ikke kravene fra NAV ta hensyn til fars situasjon, som er sterkt påvirket av barnets dårlige skolesituasjon.

*«Så hadde vi møte hvor jeg var tydelig på at sånn kan det ikke være. Skolen må ta det ansvaret og far skal prøve seg ut i jobb og vi må bedre boligsituasjonen og helhetlig situasjon. Og fikk med alle instansene inn på dette møtet. Da forstod alle at dette er jo et like*

*stort problem for denne mannen at barnet blir sendt hjem fra skolen, som det hadde vært for deg og meg som skal gå på jobb. Så fikk vi ordnet det og nå er han i et vikariat og håper på fast jobb»*

Gjennom å samle alle instanser rundt familien, forteller familiekoordinatoren hvordan hun gjennom å belyse utfordringene som oppstår når familieperspektivet mangler, tilfører kunnskap til de andre tjenestene som gjør at hjelpen blir mer tilpasset familiens situasjon. Familiekoordinatorene synliggjør gjennom informasjonen de deler med velferdstjenestene at problemene i familiene ofte henger sammen. Slik som eksempelet over viser at barnets utfordringer i skolen bidrar til å opprettholde arbeidsledigheten som preger fars situasjon. Når far ikke deltar aktivt i tiltak og jobbsøking, kan han bli oppfattet som å ikke gjøre det han kan for å komme i arbeid, altså skyld i egen lavinntekt. Far kan derimot ha en stor drøm om å komme i arbeid, men må bruke all sin tid på å være forelder. Slik kan et manglende samarbeid mellom velferdsstatens instanser påvirke både forståelsen av problemet og dermed hvordan problemet løses. Når løsningene skaper nye problemer, så kan det bidra til at hjelpen heller tar form som stress.

#### 6.3.4 Digitalisering og ansvar - en barriere for hjelp

Digitalisering av samfunnet er i rask utvikling, som også innebærer økt tilgang til ulike digitale velferdstjenester. Søknader blir digitalisert, noe som gjør tilgangen til tjenester mer fleksibel og tilgjengelig for brukere uavhengig av tid og sted. Digitaliseringen kan derfor forstås som en forenkling av tilgang til tjenester, i tillegg til en kanskje nødvendig modernisering og effektivisering av offentlige tjenester. Det som derimot er en utfordring er at utviklingen stiller krav til å mestre digitale løsninger, som en slags selvbetjening i velferdsstaten.

*«Veldig mye er digitalisert, sant du bare logger inn der og gjør sånn og sånn, men det er ikke bare å logge inn der og der hvis du ikke har en PC eller vet hvordan du skal logge deg på. Noen glemmer passord og innloggingsinformasjon ganske jevnlig da er det ikke lett å være på digitale plattformer».*

Digitalisering beskrives av familiekoordinatorene som en barriere for familiene i prosjektet, både på grunn av familienes ofte manglende digital kompetanse, men også deres tilgang til

digitale verktøy som PC eller nettbrett. En utbredt digitalisering kan derfor forårsake manglende tilgjengelighet til tjenester for familiene og samtidig bidra til en distanse mellom familiene og hjelpeapparatet og skape en barriere for god hjelp.

Det kan være vanskelig for bakkebyråkrater i velferdsstaten å fange opp de brukerne som opplever den digitale barrieren. Når digitale søknader sendes inn til for eksempel til NAV, blir det brukers ansvar å føre på all informasjon som det skal tas hensyn til i behandlingen av søknaden. En bruker kan gjerne ansees som ekspert i eget liv, men når livet blir vanskelig og hjelpebehov oppstår, så kan profesjoner som sosialarbeidere en nyttig funksjon med å låse opp dører til velferdstjenester. Når sosialarbeidere møter mennesker ansikt til ansikt, vil det komme frem andre aspekter og det kan tenkes at andre problemer blir kartlagt. Den profesjonelle sosialarbeiderrollen kan dermed ansees som vanskelig å utføre på avstand og uten kartlegging sammen med bruker. Arbeidet mister dermed en del av den sosiale karakteren gjennom avstanden som skapes av digitalisering.

Brukermedvirkning er et sentralt begrep i sosialt arbeid og velferdsstatens tjenester har ofte brukermedvirkning som et mål. Brukermedvirkning kan forstås som en rett til å bestemme i og over eget liv, slik at man som bruker av velferdstjenester skal ha en påvirkning på utforming av tiltak og tjenester. Dette beskrives i mye faglitteratur, som både en gode og en utfordring i den moderne velferdsstaten (Vetlesen, 2018; Kroken & Madsen, 2016).

*«Jeg så senest i dag at en familie som jeg følger opp har fått tilsendt noen enorme skjemaer fra BUP som de skal fylle ut i forhold til det ene barnet sitt, men de er ikke på et nivå språklig at de har sjans til å fylle ut disse skjemaene. Hadde de ikke hatt familiekoordinator så lurer jeg på hvem som skulle hjulpet de å sitte to timer med tolk og fylle ut disse skjemaene»*

Familiekoordinatoren forteller i eksempelet hvordan hun opplever at denne familien kommer til kort når det gjelder medvirkning i egen sak. Dette er et av flere eksempler i mine data, hvor familiekoordinatorer beskriver på ulike måter at familiene befinner seg i posisjoner som er marginale og med lite makt over egen situasjon. For å utøve medvirkning, kreves både kunnskap, ferdigheter og overskudd, som slik familiekoordinatoren beskriver at familien i eksempelet ikke i tilstrekkelig grad har. Manglende kapasitet til å utøve medvirkning, kan bety at kvaliteten på tjenestene blir redusert for familiene og i ytterste konsekvens kan det bety at familiene ikke får hjelp. Jeg forstår det slik at selv i møte med velferdsstatens tjenester, kan familiene komme i en avmektig og marginalisert posisjon.

## 7 DRØFTING OG AVSLUTNING

I dette kapittelet skal jeg besvare oppgavens hovedproblemstilling. Kapittelet er delt i fire underkapitler, hvor jeg i de tre første belyser mine forskningsspørsmål i lys av mine funn. Gjennom drøftingen av forskningsspørsmålene, vil jeg i siste underkapittel besvare oppgavens problemstilling og på bakgrunn av mine funn anbefale videre forskning.

### 7.1 Familiene sett med familiekoordinatorers profesjonelle blikk

I første underkapittel belyses mitt første forskningsspørsmål, hvor jeg drøfter mine funn knyttet til familienes situasjon sett gjennom familiekoordinatorers profesjonelle blikk.

#### **Hvordan beskriver familiekoordinatorerne familienes situasjon og familiens møte med velferdsstaten?**

I analysen hvor familiekoordinatorerne beskriver familienes utfordringer, ser jeg at det framtrer et skille mellom familienes beskrivelse av egne problemer til familiekoordinatorerne og familiekoordinatorerne selv forstår familienes situasjon. Dette kan knyttes til noe ulike tilnærminger. Familiekoordinatorerne forteller at familiene beskriver at økonomien er vanskelig og nettopp denne opplevelsen viser seg gjennom en uttalt opplevelse av stress og manglende materielle goder, nettopp forårsaket av å ha for lite penger. Når familiene opplever å ikke ha råd til ferier, bursdagsfeiringer og har stadige økonomiske bekymringer, så blir den relative fattigdommen synlig. Den relative fattigdommen innebærer nettopp det å ikke ha råd til ting som mange andre i samfunnet kanskje tar for gitt; Ferier, fritidsaktiviteter og deltakelse på ulike sosiale arenaer. Denne sammenlikningen av egen situasjon og hva som er normalt å ha sammenliknet med andre, er nettopp det som defineres som relativ fattigdom (Fløtten, Hansen, Grødem, Grønningsæter, & Nielsen, 2011, s. 13). Dette er ikke i motsetning til hvordan jeg forstår at familiekoordinatorerne beskriver deres forståelse av familienes utfordringer. Familiekoordinatorerne beskriver at familiene har en vanskelig økonomi og mangler materielle goder, som også svarer til definisjonen på fattigdom. Slik forstår jeg at familiekoordinatorerne og familiene er enige, men familiekoordinatorernes forståelse av disse økonomiske utfordringene innebærer en problemforståelse av den relative fattigdommen som et mer sammensatt bilde av ulike sosiale problemer.

Familiekoordinatorene beskriver at familiene karakteriseres av flere sosiale problemer, som viser komplekse sammenhenger.

Utfordringene som familiekoordinatorene beskriver, omfatter mange av områdene som påvirker levekår. Begrepet levekår kan ifølge Åge Brekk (2017) deles inn i tre kategorier av behov som må dekkes for at vi skal kunne ansees å ha gode levekår. Den første er materiell og personlig trygghet, som kan knyttes til utdanning, arbeid, inntekt og gode boforhold (Brek, 2017, s. 54). Familiens situasjon beskrives av familiekoordinatorene som preget av dårlige boliger og utrygge boforhold og hyppige flyttinger. Økonomien blir beskrevet av familiekoordinatorene som både preget av lave inntekter og at økonomien er fragmentert. Økonomien krever en struktur og planlegging, som ofte er fraværende når mennesker lever under press og stress. Familiene beskrives av familiekoordinatorene som å ha konstante økonomiske bekymringer og at de stadig mangler materielle goder som det er normalt å ha i samfunnet vårt. Den relative fattigdommen skaper ulike sosiale skiller, som igjen kan bidra til en opplevelse av urettferdighet, frustrasjon og avmaktfølelse som kan lede til stress og økt risiko for ulike helseproblemer (Dahl & Tøge, 2019, s. 273). Lav utdanning, dårlig og uavklart fysisk og psykisk helse i tillegg til lav tilknytning til arbeidsmarkedet preger også beskrivelsene av familiens situasjon og dermed har flere av familiene store udekkede behov i forhold til materiell og personlig trygghet (Brek, 2017, s. 54). Behov for sosial trygghet, et godt sosialt nettverk med et tilfredsstillende sosialt liv og fravær av omsorgssvikt og overgrep er også sentralt for å ha gode levekår (Brek, 2017, s. 54). Familiekoordinatorene beskriver ikke situasjoner som tyder på at de erfarer grov omsorgssvikt og overgrep, men flere av familiene beskrives som å mangle sosialt nettverk eller ha ressurssvake sosiale nettverk, slik at familiene ser ut til å mangle sosial trygghet. Til slutt er selvfølelse viktig, det å oppleve seg respektert i samfunnet og ha frihet til å delta i politisk og kulturelle aktiviteter (Brek, 2017, s. 54). Det kommer frem i familiekoordinatorenes beskrivelser av familiens situasjon, at de på flere områder er marginaliserte. På boligmarkedet spesielt, beskrives familiene på en måte som kan gå på selvfølelsen løs. Samtidig så beskriver familiekoordinatorene at de opplever at familiens ressurser ikke strekker til. Familiene beskrives som å streve i forhold til å håndtere livets utfordringer i hverdagen, men også krav og forventninger fra ulike hjelpeinstanser som medfører vanskelige situasjoner. Dette er faktorer som påvirker menneskers selvfølelse og dermed er det grunn til å slå fast at familiene slik de beskrives av familiekoordinatorene også har udekkede behov knyttet til selvfølelse og opplevd respekt i samfunnet. Selv om de fleste i Norge opplever å ha frihet til å delta i kulturelle og sosiale aktiviteter, er det noe som kommer

under press for familiene som kan knyttes til lav inntekt og manglende økonomiske forutsetninger for å kunne delta.

Summen av sosiale problemer og risikofaktorer som familiekoordinatorene beskriver at familiene møter, skaper en forståelse av at familiene på mange områder er marginaliserte. Marginalisering beskrives i faglitteratur som en prosess hvor den enkelte flyter bort fra deltakelse og inkludering på viktige arenaer som arbeidsliv og viktige sosiale arenaer og som i sin ytterste konsekvens fører til sosial eksklusjon (Dahl, Hermansen, Lødemel, Løyland, & Van der Wel, 2019, s. 289). Det er viktig å presisere at familiekoordinatorene beskriver at det er familienes situasjon som er vanskelig. Familiekoordinatorene ser også ressurser hos familiene, som de griper fatt i. Levekårsstresset som dominerer i starten av samarbeidet mellom familiekoordinatorene og familiene, beskrives derimot som å ta alt av familienes kapasitet. Ved at familiekoordinatorene bidrar på de ulike måtene, så blir stresset redusert og familiene får frigjort kapasitet til å bruke sine ressurser på en måte som tjener familien bedre; - Gjennom å være bedre foreldre for sine barn og samtidig komme i arbeid eller kvalifisering for arbeid.

## 7.2 Rollen mellom byråkratiet og familiene

Dette underkapittelet diskuterer mine funn knyttet til familiekoordinatorenes beskrivelse av egen rolle. Jeg vil altså belyse mitt andre forskningsspørsmål knyttet til rollens funksjon mellom familiene og byråkratiet.

### ***Hvordan beskriver familiekoordinatorer sin egen rolle og rollens funksjon i relasjon til lavinntektsfamilier og velferdsstaten?***

Familiekoordinatorene beskriver en relativt fri yrkesrolle, som er ganske unik og annerledes sammenliknet med andre bakkebyråkrater i velferdsstaten. Gjennom fravær av forvaltningsoppgaver som gjerne preger bakkebyråkraters rolle i ordinære velferdstjenester, blir rollen fri fra en del begrensende rammer. Lipsky (2010) skriver at bakkebyråkraters rolle ofte preges av å være en portvokter, mens jeg forstår familiekoordinatorene mer som døråpnere. De forteller nettopp at fravær av ansvar for forvaltningsoppgaver, skaper tid og rom for en bedre relasjon til familiene. De har tid til å inngå i et tett samarbeid med familiene, i motsetning til hvordan Lipsky (2010) beskriver bakkebyråkrater som under konstant press på tid. Familiekoordinatorene fremstår ikke som å ha få arbeidsoppgaver, de opplever travle



dager, men tiden prioriteres til familiene. Lipsky (2010) beskriver hvordan institusjonelle rammer i byråkratiske organisasjoner former både bakkebyråkraters rolle og hvordan institusjonalisert praksis skapes i byråkratiske organisasjoner. Familiekoordinatorene forteller at deres rolle blir til i møte med brukers behov, som er i kontrast til det institusjonelt skapte i byråkratiet. Familiekoordinatorene er aktive og synlige gjennom å være til stede på mange av familienes sosiale arenaer, i hjemmet og i ulike situasjoner der hvor familien møter velferdsstatens tjenester. De gjør mange ting sammen med familiene, men også mange ting for familiene, som får familiens hverdag til å flyte bedre. Dette er også i stor kontrast til hvordan velferdstjenester vanligvis gis, gjennom at bruker møter opp på et kontor. Denne friheten kan sies å legge grunnlag for en dypere innsikt i hvordan ulike sosiale problemer virker sammen og kompliserer levekårsutfordringer for familiene.

Familiekoordinatorene er veldig synlig til stede for familiene. Relasjonen mellom familiene og familiekoordinatorene fremstår som en relasjon basert på tillit og preget av det jeg vil kalle en sosialfaglig omsorg. Med sosialfaglig omsorg, så mener jeg en omsorg som er aktiv og som avlastet stress i familiene og styrker familiene. Denne avlastningen av stress skjer i en tillitsbasert relasjon som preger samarbeidet mellom familiene og familiekoordinatorene. En god relasjon kan ansees som støttende i seg selv, og bidra til en direkte avlastning av stress. Men i relasjonen skjer det også en aktiv deling av kunnskap. Familiekoordinatorene beskriver at de gjennom en tillitspreget relasjon får førstehånds kunnskap om hvordan livet oppleves fra familiens perspektiv, som kan bidra til en utvikling av forståelse for utfordringene i de andre velferdstjenestene. Samtidig skjer det en styrking av familiens forståelse av velferdstjenestenes forventninger til rollen som klient, slik at rollen kan utøves på en måte som gir positiv påvirkning på familiens relasjon til velferdsstaten. Min forståelse av sosialfaglig omsorg, må sees i sammenheng med empowerment, som det er vanskelig å finne et godt dekkende norsk ord for, men som ofte kalles myndiggjøring. Slik jeg forstår begrepet handler det om å motvirke avmakt og gjennom å støtte og styrke brukere kan sosialarbeidere bidra til å motvirke marginaliseringsprosesser. Familiekoordinatorene styrker familiens mestring av hverdagen og de belastninger som levekårsstresset innebærer, samt sikrer familiene trygge boliger tilpasset deres behov. En familiekoordinator forteller at en familie har kommet inn på boligmarkedet og eier nå sin egen leilighet. Familiekoordinatorene kobler på ulike tjenester, som sikrer fritidsaktiviteter for barna. De kobler foreldre på nettverket rundt barna, gjennom å få foreldre inn på skolechatgrupper og Spond. Familiekoordinatorene jobber først og fremst med å hjelpe familiene til å få en stabil hverdag og en stabil inntekt, bort fra

økonomisk sosialhjelp som eneste inntekt og avklarer andre mulige trygderettigheter og kvalifiseringsprogram. Familiekoordinatorene motiverer også for lønnsarbeid, de hjelper til slik at foreldre får avklart helseproblematikken som ofte hindrer deltakelse i arbeid, ungdommene blir koblet på sommerjobbprosjekter som gir lommepenger og arbeidserfaring. Gjennom å planlegge store og små oppgaver med familiene, jobber familiekoordinatorene forebyggende i forhold til plutselige kriser. De løser små ting som må gjøres for at hverdagen blir bedre. På den måten ser jeg at familiekoordinatorene gjennom omsorg for hele familien, bidrar til å redusere den avmakten som oppstår når problemene over tid har tårnet seg opp og blir uhåndterlige for familiene. Familiekoordinatorene planlegger for fremtiden og har fokus på at de på sikt skal bli overflødige slik at familiene står styrket på egenhånd. På den måten støtter familiekoordinatorene familiene ut av marginaliserte posisjoner med mål om en bedre hverdag, både for foreldre og barn.

Familiekoordinatorene er synlige for samarbeidspartnere i velferdsstatens ulike organisasjoner, de setter samarbeid og koordinering av tjenester på dagsorden. Gjennom å utføre arbeid i rommet som finnes mellom familiene og byråkratiet, kan familiekoordinatorrollen forstås som olje i samhandlingsmaskineriet. De får samarbeid til å skje, gjennom å opprette kontakt med ulike instanser og sørge for bedre informasjonsflyt over organisatoriske grenser. De utvider eller utfordrer smale problemforståelser som kan oppstå i velferdsstatens spesialiserte organisasjoner (Lipsky, 2010). Det kan tenkes å bidra til en mer holistisk forståelse av de utfordringer, som familier i marginaliserte situasjoner opplever å befinne seg i. Effekten av samarbeidet kan til slutt forstås som å gi brukere koordinerte og samordnede tjenester. Samordning i form av at forståelsen av problemene i familien blir mer helhetlig belyst og at tiltak blir samordnet for å unngå at tiltakene som skal hjelpe bidrar til opplevd stress. De *utvider* og *utfordrer* en problemforståelse som kan oppstå i velferdsstatens spesialiserte organisasjoner, og skaper dermed en holistisk forståelse av de utfordringer som marginaliserte familier befinner seg i. Gjennom at sosiale problemer mer helhetlig belyst og tiltak blir samordnet skaper samarbeidet bedre og mer koordinerte tjenester for familiene. Den utvidede problemforståelsen får en innvirkning på tjenestene som gis av velferdsorganisasjonene, gjennom at hjelpebehov blir avdekket og komplekse årsakssammenhenger blir synlig. Familiekoordinatorene fremstår som en ressurs for de ordinære tjenestene, gjennom å tilføre informasjon til ordinære tjenester, både gjør at ulike bakkebyråkrater får bedre innblikk i den komplekse situasjonen som familier som lever med lavinntekt over tid gjerne har. Det gjør igjen at tjenestene på en raskere måte kan iverksette

målrettede tiltak som faktisk oppleves som hjelp for familien. Det viser seg også som en gevinst i form av opplevd arbeidsbelastning blir redusert, sett i relasjon til bakkebyråkrater i de ordinære tjenestene. Kristiansand kommune (Bersvendsen, 2021), har gjennomført en spørreundersøkelse blant ansatte i barnevernet, NAV, skoler og barnehager knyttet til hvordan de ordinære tjenestene opplever effekt av familienes deltakelse i Nye Mønstre. Totalt har 280 ansatte svart og resultatene kan vise noen tendenser, men siden dette er en undersøkelse som ikke viser metode og hvordan dette er analysert frem, kan det være en utfordring å konkludere om effekt ut fra tallene. Men tallene kan bidra til å vise noen tendenser til at tjenestene rundt familiene opplever at familiekoordinatorene avlaster systemet. Bekymringene for familiene og barna har blitt redusert. De ordinære tjenestene opplever økt samarbeid mellom offentlig og frivillig sektor og de spurte opplever også i større grad å være del av en koordinert innsats for familiene (Bersvendsen, 2021).

### 7.3 Familiekoordinatorene beskriver en utilstrekkelig velferdsstat

I dette tredje underkapittelet er velferdsstaten i fokus, gjennom å belyse det siste forskningsspørsmålet knyttet til hvordan velferdsstatens ordinære tjenester ser ut gjennom familiekoordinators profesjonelle blikk.

#### *Hvordan beskriver familiekoordinatorene velferdsstaten i møte med lavinntektsfamilier?*

Familiekoordinatorene forteller at de opplever at det er mye velvilje hos samarbeidspartnere i de ulike velferdstjenestene, flere beskriver enkeltpersoner som å strekke seg langt for å finne gode løsninger sammen med familiekoordinatorene og familiene. Slik jeg forstår familiekoordinatorene, så er det ikke manglende vilje til å finne løsninger som preger bakkebyråkrater, men det er forholdene bakkebyråkrater jobber under som utfordrer i møtet med familier.

Det som fremstår som en utfordring er manglende forståelse og i enkelte tilfeller en manglende tillit mellom bruker og ulike velferdstjenester. Familiekoordinatorene forteller at bruker gjerne ikke forstår hva systemet krever, eller har ikke kapasitet til å følge opp forventninger fra systemet. Velferdsstaten er organisert slik at tjenester leveres av ulike organisasjoner, som gjennom oppgavedeling og spesialisering fører til at brukere trenger tjenester fra flere velferdsinstitusjoner. Det krever dermed en innsats fra de profesjonelle knyttet til koordinering av tjenester, noe som er viktig for at bruker skal oppleve hjelpen som

helhetlig og nyttig (Jacobsen, 2004). Familiekoordinatorene beskriver at familienes problemer ofte sees som avgrensede og at hver instans kartlegger problemet ut fra hva de kan hjelpe med. I et konkret eksempel viser en familiekoordinator hvordan skolens håndtering av et barns utfordringer, er den direkte årsaken til at en far ikke kommer seg i arbeid. Gjennom at familiekoordinatoren belyser de strukturer som skaper problemer for far, bidrar det til at barnets utfordringer blir håndtert på en ny måte og far kommer i midlertidig arbeid med utsikter til fast jobb. Familiekoordinatorene forteller at noen familier har flere ukentlige møter med ulike velferdstjenester, som opptar mye tid. Dette tar så mye tid, at det kan begrense muligheten for foreldrene til å arbeide fullt eller delta full tid i ulike tiltak for å kvalifisere til arbeid. Når hjelpen ikke er koordinert, bidrar hjelpen negativt på familienes stressnivå. Bruker havner i krysspress mellom å mestre de ulike kravene knyttet til de ulike klientrollene og i stedet for at problemet sees på som strukturelt skapt, så står bruker i fare for å bli den motvillige klient. Eksemplet i analysen viser nettopp at de ulike kravene fra barnevernet og NAV, bidrar til å skape en stressende situasjon for mor i en familie. Ask og Sagatun (2020) som har forsket på samarbeid mellom NAV og barneverntjenesten, peker på at ulike institusjonelle logikker skaper utfordringer for brukere av de ulike tjenestene.

Familiekoordinatorene trekker frem at digitaliseringen av samfunnet er et stort problem for mange av familiene de jobber med. Det skjer også mye innen velferdstjenester på den digitale fronten. NAV satser stort på modernisering og digitalisering av tjenester, som for mange og brukere gir en lettere tilgang til bedre tjenester. Familiekoordinatorene beskriver at familiene gjerne mangler både kunnskap om hvordan de skal bruke digitale tjenester og de mangler digitale verktøy som PC eller nettbrett. Lundberg & Syltevik (2018) belyser gjennom deres forskning på digitaliseringen av NAV, at det oppstår en digital ulikhet som både handler om kompetanse og nettopp det å ha utstyr tilgjengelig i husholdningen. Det skapes dermed et digitalt skille, som kan bli en barriere for tilgangen til tjenester for de mest sårbare. Det kan være vanskelig for bakkebyråkrater i velferdsstaten å fange opp de brukerne som opplever den digitale barrieren. Når søknader og oppfølging stadig foregår i større grad på digitale plattformer, så kan det bidra til en distanse mellom bruker og velferdstjenester. En bruker kan gjerne ansees som ekspert i eget liv, men når livet blir vanskelig og hjelpebehov oppstår så kan profesjoner som sosialarbeidere ha en nyttig funksjon med å utøve en sosial omsorg og låse opp dører til velferdstjenester. Denne profesjonelle hjelperrollen blir utfordret av en digitalisering, da omsorg er vanskelig å utføre på avstand.

Familiekoordinatorene forteller også at tid er en utfordring i velferdsstatens møte med familier. Gjennom at velferdstjenestene ofte har det litt travelt med å servere løsninger, kan tidspress gjøre at løsningene ikke alltid treffer familienes problem på en god måte. Familiekoordinatorene forteller at de opplever i likhet med Lipskys (2010) teori, at bakkebyråkrater jobber under rammer som skaper tidspress med den fare for at det skaper mindre individuell tilpasning av hjelpen og mer standardiserte løsninger.

Familiekoordinatorene beskriver at NAV har det av og til litt travelt med å få folk i arbeid, slik at den sammensatte problematikken i familiene ikke fanges opp. Arbeidsledighet regnes for en sosial risiko, som den norske velferdsstaten har som en av sine kjerneoppgaver å beskytte borgerne mot. NAV skal bidra til at flest mulig kommer i arbeid, eller blir selvforsørget gjennom arbeid. NAV beskriver utenforskap i forhold til arbeidsmarkedet som en stor risiko for fattigdom, gjennom at de fleste familiene med lavinntekt befinner seg utenfor arbeid og gjerne med stønader fra NAV som inntekt (Lima, Dahl, Furuberg, & Munch-Ellingsen, 2020, s. 7). Arbeidslinja er styrende for velferdspolitikken som i stor grad leveres av NAV og slik kan man forstå at for å løse fattigdomsproblematikken, så må man raskest mulig få arbeidsledige inn på arbeidsmarkedet, da er risikoen for fattigdom redusert. Det er en fornuftig tanke, men problemet oppstår når familiene har sammensatte utfordringer og ulike barrierer mot aktiv deltakelse i arbeidsmarkedet. Det forutsettes at de som lever under lavinntektsgrensen over tid, faktisk kan jobbe og at jobbene er tilgjengelige for dem i arbeidsmarkedet. I min analyse finner jeg at flere av familiekoordinatorene beskriver nettopp dette som en utfordring for familiene, de har uavklarte helseproblemer, som ikke har blitt godt nok avklart av ulike tjenester, slik at NAV gjerne ikke har medisinske opplysninger om begrensninger i helse med tanke på arbeid og dermed har de ofte ikke rett på andre ytelser enn økonomisk sosialhjelp. Samtidig som nivået på samtlige stønader er lagt på et lavt nivå for å sikre et insentiv til å jobbe. Da kan som vil jobbe, men som ikke får jobb bli rammes hardt økonomisk og havne i en situasjon preget av vedvarende lavinntekt.

NAV reformen hadde som et formål å bidra til at flere kom i arbeid, også arbeidssøkere med komplekse problemer. Forskning på langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp viser at 10 år etter NAV reformen, står mange sosialklienter fortsatt utenfor arbeidslivet, med de økonomiske og sosiale konsekvenser det får (Dahl, Hermansen, Lødemel, Løyland, & Van der Wel, 2019, s. 310). Videre viser forskningen at gruppen langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp kjennetegnes av helseplager og flere barrierer mot arbeid som gjør dem mindre attraktive på arbeidsmarkedet. Helseplagene er kanskje så diffuse at de ikke har rett på

helserelaterte stønader, men de har likevel for dårlig helse til å møte arbeidsmarkedets krav (Dahl, Hermansen, Lødemel, Løyland, & Van der Wel, 2019, s. 308). Gjennom at familiekoordinatorene kjenner velferdssystemet godt, så gjør de det som må til for at flere får tilgang til tjenester de har krav på, for eksempel AAP og medisinsk behandling med mål om å øke sjansen for å komme i jobb. Slik blir familiekoordinatorene en stor ressurs mellom familiene og byråkratiet. Der velferden for enkelte familier glipper så kompenserer familiekoordinatorene gjennom å få systemet til å virke også for de som står i fare for å havne utenfor det gode selskap.

#### 7.4 Konklusjon

I dette som er oppgavens aller siste kapittel vil jeg besvare oppgavens problemstilling. Jeg vil avslutningsvis argumentere for hvordan mine funn er relevante og hvordan de kan danne grunnlag for en anbefaling knyttet til videre forskning.

Hvordan ser utfordringer for familier med vedvarende lavinntekt ut gjennom familiekoordinatorers profesjonelle blikk og hvordan kan familiekoordinatorers erfaringer i rollen bidra til å styrke forståelsen av familiers utfordringer i møte med velferdsstaten? Gjennom familiekoordinatorenes profesjonelle blikk kommer det til syne familier som har komplekse og sammensatte utfordringer på samtlige områder som karakteriserer gode levekår. Denne livssituasjonen skaper en marginalisert posisjon i samfunnet. Store bekymringer knyttet til økonomi og bolig, skaper en utrygg livssituasjon for barn og foreldre. Denne livssituasjonen beskrives av familiekoordinatorene som preget av høyt levekårsstress, som opptar all kapasitet familiene har og dermed står ressursene familiene har på spill. Familiekoordinatorene beskriver familiene som å være i en situasjon der kapasiteten til å være aktive arbeidssøkere er redusert. Familiene beskrives som å trenge hjelp til å frigi kapasitet, slik at de på noe sikt kan ta i bruk sine ressurser og dermed øke muligheten for å komme i arbeid.

Familiekoordinatorene beskriver ulike barrierer mot arbeid, som gjør at mulighetene på arbeidsmarkedet krever en innsats og tid fra velferdstjenestene, noe som ofte er under press i de ordinære tjenestene. Dette forsterkes av at tjenester i velferdsstaten ikke er koordinerte, som igjen bidrar til å forverre stresset i familiene. Ulike krav og forventninger fra ulike aktører, mange møter og ulike tiltak å følge opp, tar tid og slik blir også hjelpen en barriere for arbeid. I tillegg til at strukturelle årsaker skaper sosiale problemer og dermed en vanskelig livssituasjon for familienes, blir utfordringene usynlige for velferdstjenestene.

Familiekoordinatorerne ser at enkelte foreldre har store og uavklarte helseproblemer, som velferdstjenestene ikke har klart å avdekke eller dokumentere. Foreldrene blir dermed gående på sosialhjelp over tid, med den konsekvens at de er og forblir fattige.

Familiekoordinatorerne bidrar gjennom sosialt arbeid, som tar form som en type sosialfaglig omsorg, til å løfte familier som har komplekse sammensatte utfordringer ut av marginaliserte posisjoner. Ressursene i familiene blir avdekket og familiene blir i stand til å fokusere på fremtiden. Familiekoordinatorerne kan derfor også forstås som å virke inn på velferdstjenestene, slik at hjelpen blir bedre koordinert og dermed faktisk hjelper.

Familiekoordinatorerne jobber på ulike arenaer, hjemme hos familiene og på arenaer der familien møter velferdstjenester. Det skaper en tett relasjon som skaper en tillit som er nødvendig for endring. Det familiekoordinatorerne trekker frem som viktigst er nettopp den gode relasjonen og tid til å jobbe for endringer. Det tar tid å endre vanskelige livssituasjoner og det tar tid før de store resultater kan måles. Deres funksjon kan dermed bidra til å forklare mangler i velferdsstaten, som kan belyse hvorfor velferdsstaten må tenke på en annen måte dersom målet er å også beskytte lavinntektsfamilier mot marginalisering og overføring av negative sosiale mønstre. Familiekoordinatorerne belyser store menneskelige kostnader knyttet til å leve med vedvarende lavinntekt, samtidig mottar familiene kostnadskrevennde tjenester fra velferdsstaten som ikke har effekt eller bidrar til å opprettholde levekårsstress.

Mine funn kan bidra til å belyse de utfordringene som lavinntektsfamilier har og hvordan familienes situasjon utfordrer velferdsstatens organisering. Det er ikke uten videre mulig å skulle hevde at det jeg har funnet ut, er slik verden ser ut for alle, det jeg har funnet ut er knyttet til en kontekst. Mine funn må ansees som et viktig bidrag fra praksisfeltet.

Familiekoordinatorernes fortellinger om deres erfaringer representerer en situert kunnskap fra fagpersoner. Familiekoordinatorerne bidrar dermed med viktig fagkunnskap om hvordan problemene ser ut gjennom et profesjonelt blikk fra en posisjon mellom familiene og byråkratiet. Gjennom en distansert men likevel nær avstand til velferdstjenestene, ser familiekoordinatorerne velferdsstaten fra en spesiell posisjon. Denne posisjonen stiller familiekoordinatorerne delvis utenfor organisasjonene, men likevel med en fot innafor. De har kunnskapen og kjennskapen om systemet, men styres i mindre grad av interne rutiner og retningslinjer, noe som kanskje gjør det lettere å ha et vurderende blikk på velferdstjenestene. Samtidig er de tett på familiene, slik at den innsikten og erfaringen de får i relasjon til familiene skaper et faglig blikk på situasjonen for familier som lever med vedvarende

lavinntekt. Dette faglige blikket er slik jeg vurderer det i stand til å belyse utfordringer både for velferdsstatens tjenester og familiers utfordringer i møte med velferdsstaten. Det gir et godt innblikk i relasjonen mellom velferdsstaten og familier, som kan nettopp kan bidra med viktig kunnskap. Jeg vil derfor hevde at den kunnskapen vil kunne generaliseres til å gjelde liknende situasjoner, altså familier med komplekse sosiale problemer og velferdsstatens utfordringer i relasjon til disse familiene. Ifølge Natland & Solem (2019, ss. 125-127) er det praksisforskningens styrke, at man i tråd med et kritisk realistisk utgangspunkt og et situert blikk kan bidra til å belyse effekter av sosialt arbeids praksis og dermed også legitimere sosialt arbeids praksis gjennom forskning. Som jeg viser til i innledningen av oppgaven konkluderer tidligere forskning og kunnskapsoppsummeringer, at det er lite statistisk dokumenterte effekter av tiltak rettet mot å bedre levekårene for lavinntektsfamilier. Det kan derfor synes nødvendig å forske mer på hva som faktisk gjøres i prosjektene og hvordan det som gjøres virker på den komplekse problematikken. Min anbefaling er derfor at sosialarbeidere og sosialt arbeid engasjerer seg enda mer i praksis-nær forskning knyttet til innovative prosjekter.



## 8 LITTERATUR

- Abbott, A. (1988). *The System of professions*. Chicago: University of Chicago press.
- Ask, T. A., & Sagatun, S. (2020). Frontline Professionals performing collaborative work with low-income families: Challenges across organizational boundaries. *Nordic Journal of Social Research*, 11(1), ss. 66-85. doi:<https://doi.org/10.7577/njsr.2223>
- Ask, T. A., Gjedrem, J., Gjerstad, B., Lundberg, K. G., & Oltedal, S. (2021). Sosialfagleg arbeid med familieoppfølging i NAV - ein vignettstudie. *Fontene forskning*, ss. 58-69.
- Bakken, A., & Elstad, J. I. (2012). *For store forventninger? Kunskapsløftet og ulikheter i grunnskolekarakterer*. NOVA.
- Bersvendsen, T. (2021, Januar 25). *Nye mønstre konferansen*. Hentet fra <https://www.kristiansand.kommune.no/contentassets/ac0c6814298f43b98ad11d3c698bb887/tore-bersvendsen-kristiansand-kommune.pdf>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology,. *Qualitative research in Psychology*, 3(2), ss. 77-101. doi:<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brekka, Å. (2017). Profesjonsbygging og avtalt samarbeid. I E. Willumsen, & A. Ødegård (Red.), *Tverrprofesjonelt samarbeid - Et samfunnsoppdrag* (2. utg., ss. 53-78). Oslo: Universitetsforlaget.
- Bøe, T. (2015). *Sosioøkonomisk status og barn og unges psykologiske utvikling: Familiestressmodellenn og familieinvesteringsperspektivet*. Oslo: Helsedirektoratet.
- Bøe, T., Balaj, M., Eikemo, T. A., McNamara, C. L., & Solheim, E. F. (2017). Financial difficulties in childhood and adult depression in Europe. *European Journal of Public Health*, ss. 96-101. doi:10.1093/eurpub/ckw253
- Dahl, E., & Tøge, A. G. (2019). Inntekt og helse. I H. Aamodt, E. Dahl, E. Gubrium, M. Haldar, & Å. Hermansen (Red.), *Sosialt arbeid og sosialpolitikk i samhandling. Et svar på velferdsstatens utfordringer* (ss. 267-285). Oslo.
- Dahl, E., Hermansen, Å., Lødemel, I., Løyland, B., & Van der Wel, K. A. (2019). Fra marginalisering til arbeidsinkludering. Intensjoner og realiteter gjennom NAV-reformen. I H. Aamodt, E. Dahl, E. Gubrium, M. Haldar, & Å. Hermansen (Red.), *Sosialt arbeid og sosialpolitikk i samhandling* (ss. 289-312). Oslo: Fagbokforlaget.

- Ellingsen, I. T., & Levin, I. (2015). Det sosiale i sosialt arbeid. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. C. Kleppe, *Sosialt arbeid: en grunnbok* (ss. 47-64). Oslo: Universitetsforlaget.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- Fløtten, T., & Grødem, A. S. (2014). *Helhetlige tiltak mot barnefattigdom*. FAFO rapport 2014:18. Hentet fra <https://www.faf.no/zoo-publikasjoner/faf-rapporter/helhetlige-tiltak-mot-barnefattigdom>
- Fløtten, T., Hansen, I. S., Grødem, A., Grønningsæter, A., & Nielsen, R. A. (2011). *Kunnskap om fattigdom i Norge*. Oslo: Faf. Hentet fra <https://www.faf.no/zoo-publikasjoner/faf-rapporter/kunnskap-om-fattigdom-i-norge>
- FO. (2017, Juli). *FO Global definisjon av sosialt arbeid*. Hentet Mai 1, 2022 fra FO: <https://www.fo.no/aktuelle-brosjyrer/global-definisjon-av-sosialt-arbeid-article5620-1335.html>
- Grelland, H. H., Eide, S. B., Kristiansen, A., Sævareid, H., & Aasland, D. G. (2014). *Samarbeidets filosofi*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Grimen, H. (2009). *Hva er Tillit*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hauge, L. J., Kornstad, T., Nes, R. B., Kristensen, P., Irgens, L. M., Eskedal, L. T., . . . Vollrath, M. E. (2013, Juni 3). The Impact of a Child's Special Health Care Needs on Maternal Work Participation during Early Motherhood. *Paediatric and Perinatal Epidemiologi*, ss. 353-360. doi:10.1111/ppe.12063
- Hovland, B. I. (2011). *Narrativ etikk og profesjonelt hjelpearbeid*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Jacobsen, D. I. (2004). Hvorfor er samarbeid så vanskelig? I P. Repstad (Red.), *Dugnadsånd og forsvarsverker. Tverretatlig samarbeid i teori og praksis*. (2.. utg., ss. 75-114). Oslo: Universitetsforlaget.
- James, N., & Busher, H. (2016). Online interviewing. I D. Silverman, *Qualitative Research* (ss. 245-259). London: SAGE.
- Johannessen, A., Tufte, P. A., & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (3. opplag 2019, 5. utg.). Oslo: Abstrakt forlag AS.

- Johnson, S. B., Riis, J. L., & Noble, K. G. (2016, April 1). State of the Art Review: Poverty and the Developing Brain. *Pediatrics*.
- Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (Red.). (2003). *At skabe en klient. - Institusjonelle identiteter i sosialt arbeide*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2012). At skabe en professionel- ansvar og autonomi i velferdsstaten. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer (Red.), *At skabe en professionel* (ss. 13-27). København: Hans Reitzels forlag.
- Kjørstad, M. (2019). Sosialt arbeid møter sosialpolitikk. I H. Aamodt, E. Dahl, E. Gubrium, H. Marit, & Å. Hermansen (Red.), *Sosialt arbeid og sosialpolitikk i samhandling. Et svar på velferdsstatens utfordringer?* (ss. 56-77). Fagbokforlaget.
- Kroken, R., & Madsen, O. J. (2016). Fra sosialt arbeid til sosialt entreprenørskap- En moralsk forvandling? I R. Kroken, & O. J. Madsen (Red.), *Forvaltning av makt og moral i velferdsstaten* (ss. 152-167). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid?* Oslo: Universitetsforlaget.
- Lima, I., Dahl, E. S., Furuberg, J., & Munch-Ellingsen, E. (2020). *Lavinntekt og levekår i Norge. Tilstand og utviklingstrekk-2020*. Arbeid og velferdsdirektoratet.
- Lipsky, M. (2010). *Street Level Bureaucracy*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lundberg, K. G., & Syltevik, L. J. (2018). *NAV og ny kanalstrategi-utfordringer ved digitaliseringa*. Oslo: Statens helsetilsyn.
- Malmberg-Heimoen, I., Tøge, A. G., Rugkåsa, M., Fossetøl, K., Liodden, T., Bergheim, B., . . . Buzungu, H. (2019). *Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier*. Oslo: OsloMet.
- Miller, J., & Glassner, B. (2016). The 'inside' and the 'outside': Finding realities in Interviews. I D. Silverman, *Qualitative Research* (ss. 51-66). London: Sage.
- Mølland, E., Vigsnes, K. L., Bøe, T., Danielsen, H., Lundberg, K. G., Haraldstad, K., . . . Wilson, P. &. (2020). The New Patterns Study: Koordinated measures to combat child powerty. *Scandinavian Journal of Public Health*.
- Natland, S., & Solem, M.-B. (2019). Et situert blikk på praksis. Praksisnær forskning innen sosialt arbeid og sosialpolitikk. I H. Aamodt, E. Dahl, E. Gubrium, H. Marit, & Å.

- Hermansen (Red.), *Sosialt arbeid og sosialpolitikk i samhandling. Et svar på velferdsstatens utfordringer?* (ss. 125-143). Oslo: Fagbokforlaget.
- NAV. (2020, Mars 11). *Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier*. Hentet Mai 03, 2022 fra NAV.no: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/sosiale-tjenester-rapportarkiv/helhetlig-oppfolging-av-lavinntektsfamilier>
- Neumann, C. B., & Neumann, I. B. (2012). *Forskeren i forskningsprosessen* (1. utgave, 3. opplag 2018. utg.). Oslo: Cappelen Damm.
- Normann, T. M., & Epland, J. (2022, Mars 31). *Fremdeles 115 000 barn med vedvarende lavinntekt i 2020*. Hentet fra Artikler om inntekts- og formuestatistikk for husholdninger: <https://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/inntekt-og-formue/statistikk/inntekts-og-formuesstatistikk-for-husholdninger/artikler/fremdeles-115-000-barn-med-vedvarende-lavinntekt-i-2020>
- NOU 2020:16. (u.d.). Levekår i byer- Gode lokalsamfunn for alle. *NOU 2020:16*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2020-16/id2798280/>
- Nye mønstre. (2020, Desember 11). *Kristiansand kommune*. Hentet fra Nye Mønstre - Trygg oppvekst forskning: <https://www.kristiansand.kommune.no/tema/nye-monstre/forskning/>
- Repstad, P. (2007). *Mellom nærhet og distanse* (4. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet: Fra vitenskapsarbeid til feltarbeid*. Bergen: Vigmostad & Bjørke AS.
- Solheim, L. J. (1995). *Sosialhjelp og sjølvrespekt*. Lillehammer: Østlandsforskning.
- Sosialtjenesteloven. (2009). Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (LOV-2009-12-18-131). Hentet fra <https://lovdata.no/lov/2009-12-18-131>
- Statistisk sentralbyrå [SSB]. (2020). *08857: Sosialhjelpsmottakere, etter stønadstid og familiefase 2008 - 2020*, [Datasett]. Hentet fra Statistisk sentralbyrå: <https://www.ssb.no/statbank/table/08857>
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse - En innføring i kvalitative metoder*. Oslo: Fagbokforlaget.

- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (4. utg.). Trondheim: Gyldendal.
- Vetlesen, A. J. (2018). Når ansatte forstrekker seg overfor "myke" brukere. I R. E. Kroken, *Omsorgsforståelser. Mellom poesi, profesjon og politikk* (ss. 152-166). Oslo: Universitetsforlaget.
- Villadsen, K. (2003). Det Sociale arbejdet som befrielse. I K. Villadsen, M. Järvinen, & N. Mik-Meyer (Red.), *At skabe en klient - Institusjonelle identiteter i socialt arbejde* (ss. 192-226). København: Hans Reitzels forlag.
- Wadel, C., Fulglestad, O. L., & Wadel, C. C. (2011). *Og kven si skuld er det?* Høyskoleforlaget.

## 9 Appendiks

Godkjenning fra NSD

Informasjonsskriv til informanter

Intervjuguide

05.06.2022, 20:35 Meldeskjema for behandling av personopplysninger

[Meldeskjema](#) / [Masteroppgave - Nye mønstre trygg oppvekst](#) /

Vurdering

Referansenummer

867291

Prosjekttittel

Masteroppgave - Nye mønstre trygg oppvekst

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Agder / Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

Prosjektansvarlig

Randi Edland Kroken, p.hd.

Student

Kristin Haugland Rønning

Prosjektperiode

30.04.2021 - 15.01.2022

[Meldeskjema](#) 

Dato

28.04.2021

Type

Standard

Kommentar

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 28.04.2021. Behandlingen kan starte.

**TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET**

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 15.01.2022.

## LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger.

Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

## PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål  
dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet  
lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

## DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), og dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

## FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Zoom er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fyll-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-enderinger-i-meldeskjema> Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!



# Vil du delta i forskningsprosjektet

## Familiekoordinatoren- en døråpner?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i mitt masterprosjekt hvor formålet er å beskrive rollen som familiekoordinator og de utfordringene du jobber med i hverdagen knyttet til familiene du følger opp. I dette skrivet får du informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

### **Formål**

Formålet med intervjuene er å belyse min problemstilling i masteroppgaven som handler om familiekoordinator rollen i Nye mønstre. Jeg vil i min oppgave forsøke å løfte frem hvordan utfordringene i familien ser ut gjennom det profesjonelle blikket til familiekoordinatorene og hva som utgjør rollen som familiekoordinator.

### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Universitetet i Agder Fakultet for samfunnsvitenskap Institutt for sosiologi og sosialt arbeid er ansvarlig for prosjektet. Min hovedveileder er Randi Edland Kroken. Hilde Danielsen ved NORCE, som du kanskje allerede kjenner fra den kvalitative følgeforskningen på prosjektet, er min biveileder.

### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Du får spørsmål om å delta, fordi du er familiekoordinator i Nye mønstre. Det har vært viktig for meg å komme i kontakt med familiekoordinatorer som har jobbet med prosjektet en stund og gjerne har annen erfaring fra sosialt arbeid fra sosialtjeneste eller NAV.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du blir invitert til et intervju, enten personlig eller via Zoom. Det vil bli gjort lydopptak av intervjuet. Intervjuet vil ta ca. 45 minutter. Det jeg er veldig interessert i er ditt profesjonelle blikk på utfordringene i familiene og din egen rolle som familiekoordinator.

### **Det er frivillig å delta**

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

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

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

- Det er kun jeg og mine veiledere som vil ha tilgang til den innsamlede informasjonen.
- Ditt navn og kontaktinformasjon vil bli erstattet med en kode. Koden vil lagres på navneliste som lagres adskilt fra øvrig data.
- Data vil bli lagret på en sikker server på et privat område som bare jeg har tilgang til.

I oppgaven vil det ikke bli gjengitt data som kan identifisere deg, men det kan bli sitert fra intervjuer på en slik måte at du selv kan kjenne igjen ditt eget bidrag. Det skal derimot ikke gjengis på en slik måte at du blir identifisert av andre eller at sitater kan bidra til å identifisere en tredjepart.

## **Hva skjer med opplysningene dine når jeg avslutter forskningsprosjektet**

Opplysningene slettes når oppgaven er godkjent, noe som etter planen er i desember 2021/januar 2022.

## **Dine rettigheter**

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

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

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

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

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

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

- Universitetet i Agder, Institutt for sosiologi og sosialt arbeid ved Randi Edland Kroken, [randi.e.kroken@uia.no](mailto:randi.e.kroken@uia.no), telefon 38141956 mobil 92266714

- Vårt personvernombud: Ina Danielsen, ina.danielsen@uia.no telefon 38142140

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

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

Med vennlig hilsen

Kristin H. Rønning

Student

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet familiekoordinatoren – en døråpner? og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- at opplysninger om meg publiseres slik at jeg kan gjenkjennes av meg selv

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

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## Intervjuguide familiekoordinator

Jeg er veldig interessert i å finne ut hva en familiekoordinator er (ROLLEN) Hvordan en familiekoordinator jobber (METODEN) og Hvorfor familiekoordinatoren gjør som hun/han gjør (PROBLEMFORSTÅElsen)

Husk å spørre om samtykke, så det blir tapet.

### UTDANNING OG YRKESBAKGRUNN

1. Kan du fortelle kort om din utdanning og erfaringsbakgrunn før du startet som familiekoordinator?
2. Hvor lenge har du jobbet som familiekoordinator?
3. Hvor mange familier er du koordinator for?
4. Kan du fortelle litt om hvordan stillingen din er organisert? I NAV eller i kommunen utenfor NAV?

### PROBLEMFORSTÅElsen

1. Kan du beskrive de utfordringene som du ser i familiene? Gi gjerne noen eksempler...
2. Hvordan kartlegger du hva utfordringene er i den enkelte familie?
3. Hvordan beskriver familien sine problemer og sine løsninger?
4. Hvordan vil du beskrive samsvaret mellom familiens opplevelse av egen situasjon og din opplevelse av problemene/løsninger?
5. Hvordan løser du det dersom du og familien ser forskjellige løsninger på problemer?
6. Hvordan opplever du at systemene rundt familiene er rigget for å løse problemene deres?

### ROLLEN

1. Hvordan vil du beskrive rollen som familiekoordinator? Hva er en Familiekoordinator
2. Hva gjør du som familiekoordinator?
3. Hvordan fungerer samarbeidet med systemer rundt familiene?
4. Hva er fordeler/ulempene med roller som familiekoordinator?

### METODEN

1. Hvordan arbeider du for å hjelpe familiene til å løse problemer?
2. Hva opplever du som et vellykket samarbeid med familiene?
3. Hva opplever du som et mislykket samarbeid med familien?

4. Opplever du at familiene får det bedre via Nye Mønstre? Blir de bedre i stand til å løse egne problemer?

5. Er det elementer av denne arbeidsmåten som kan ha overføringsverdi for andre som jobber med utsatte familier?

Husk å spørre om oppfølging og takke for deltakelsen og fortell om når oppgaven forventes ferdig...