

**«Hvis ikke det hadde vært for den  
familiekoordinatoren, så hadde jeg  
kanskje vært død i dag»**

En studie av familiekoordinatorens virksomhet i prosjektet Nye  
mønstre – trygg oppvekst

INGEBJØRG INGEBRETSEN

**VEILEDERE**

May Linda Magnusson  
Kjetil Lundberg

**Universitetet i Agder, 2024**

Fakultet for samfunnsvitenskap

Institutt for sosiologi og sosial arbeid

Master



## Forord

Først og fremst vil jeg takke mine informanter som lot seg stille til intervju. Dere ga meg utrolige gode og rike beskrivelser av deres arbeid, og dere er blitt selve grunnmuren i min masteroppgave.

Takk til UiA/Norges Forskningsråd for masterstipend knyttet til prosjektet Nye mønstre – trygg oppvekst.

Tusen takk til min fantastiske hovedveileder, May-Linda Magnussen. Jeg kan ikke få takke deg nok. Du har vært så tålmodig med meg, vist meg empati og støtte, og har bidratt med så mye faglig tilbakemelding. Jeg er så glad det var du som ble min veileder. Jeg hadde aldri kommet meg gjennom masteren uten deg. En stor takk rettes også til min biveileder Kjetil Lundberg. Jeg setter umåtelig pris på dine tilbakemeldinger, kommentarer, råd og idéer. Takk til Esther Marie Lier, som den siste perioden har motivert meg til å fullføre mastergraden. Du har vært en viktig støtte.

Tusen takk til venner og familie! Dere betyr så mye for meg. Dere har heiet på meg, hatt troen på meg, og gitt uvurderlig støtte. Spesielt takk til min favorittperson i verden, mamma.

Og tusen takk til mormor og bestefar for tirsdagsmiddagene og lån av hjemmekontor. Jeg setter så stor pris på dere.

Kristiansand, juni 2024

Ingebjørg Ingebretsen

## Sammendrag

Denne studien undersøker hvordan familiekoordinatorer i prosjektet Nye mønstre – trygg oppvekst gjør, tenker og føler om sitt arbeid. Oppgaven lener seg på metodologien institusjonell etnografi (Smith, 2005), og er hovedsakelig basert på begrepene *virksomhet* og *virksomhetskunnskap*. Den viser dermed til hva slags fysisk, mental og emosjonell virksomhet som ligger i det arbeidet familiekoordinatorerne gjør. Mer spesifikt vil oppgaven løfte frem hvor vidt dette arbeidet spenner seg, hvor mange de gjør det i relasjon til, og hvordan de gjør mye mer enn det som kommer frem i formelle beskrivelser av arbeidet. Den synliggjør hvor mange forskjellige typer virksomhet familiekoordinatorer gjør i relasjon til familiene, slik som tillits- og relasjonsarbeid, et type foreldrearbeid, terapeutisk arbeid og hvordan de hjelper familien med å navigere velferdssystemet. Det arbeidet de gjør i relasjon til samarbeidspartnere blir utforsket ved å se på hvordan de inngår i samarbeidsrelasjoner, hvem de samarbeider med, hvordan de gjør samarbeid med dem, hvorfor de noen ganger tar på seg supplerende arbeidsoppgaver, og hva familiekoordinatorerne kjennetegner som gode og mer utfordrende samarbeid. Det arbeidet familiekoordinatorerne gjør i relasjon til kolleger og «inni seg selv», belyser hvordan de håndterer ubehagelige følelser som oppstår i deres arbeid, hva de opplever som utfordrende og givende, og hvordan de bearbeider blant annet det tyngende presset og ansvaret mange opplever som resultat av måten familiekoordinatorer jobber på, og som følge av tiltakets ambisiøse mål.

Studien tar også for seg hvordan familiekoordinatorerne samarbeider med de menneskene de gjør arbeidet sitt i forbindelse med. Disse er hovedsakelig familiene som deltar i tiltaket, frivillige organisasjoner og det ordinære tjenesteapparatet. Det teoretiske rammeverket inkluderer dermed også begreper og perspektiver på samarbeid innen en samfunnsvitenskapelig kontekst, som er relevante for det datamateriale jeg bruker i min analyse. Jeg ser særlig på hvilke faktorer som syntes å være avgjørende for hvordan familiekoordinator opplever samarbeidet og hvordan familiekoordinatoren gjør samarbeid basert på deres egne fortellinger.

Hensikten med studien er å få skrevet frem kunnskap om hvordan familiekoordinatorer gjør, tenker og føler om sitt arbeid, og få mer kunnskap om hvordan de gjør samarbeid, og opplever ulike samarbeidsprosesser. Dette sett i lys av økt barnefattigdom i Norge, og anmodning til bedret samordning rundt tiltak rettet mot utsatte barn og unge.

## Summary in English

This dissertation investigates how family coordinators in the project 'New Patterns – Safe Upbringing' perform, think, and feel about their work. The thesis leans on the methodology institutional ethnography (Smith, 2005) and is primarily based on the concepts *work* and *work knowledge*. I thus emphasize the physical, mental, and emotional *work* involved in the work of the family coordinators. More specifically, the thesis highlights the wide span of this work, the many people they engage with, and how the work encompasses much more than how it is described in formal descriptions. It highlights the various types of *work* family coordinators engage in with families, such as trust and relationship work, a type of parental work, therapeutic work, and helping families navigate the welfare system. The work they do in relation to collaborators is explored by examining how they enter into collaborative relationships, who they collaborate with, how they collaborate, why they sometimes take on supplementary tasks, and what the family coordinators identify as good collaborations and more challenging collaborations. The work family coordinators do in relation to colleagues and “within themselves” highlights how they handle uncomfortable feelings that arise in their work, what they find challenging and rewarding, and how they process, among other things, the heavy pressure and responsibility many experience as a result of the way family coordinators work and the ambitious goals of the initiative.

The study also addresses how family coordinators collaborate with the people they do their work in regards to. These mainly include the families participating in the initiative, voluntary organizations, and the welfare system at large. The theoretical framework thus also includes concepts and perspectives on collaboration within a social science context, which are relevant for the data I use in my analysis. I particularly examine which factors seem to be crucial for how family coordinators experience collaboration and how they engage in collaboration based on their own narratives.

The purpose of the study is to bring forward knowledge about how family coordinators perform, think, and feel about their work, and to gain more knowledge about how they collaborate and experience various collaborative processes. This is viewed in light of increased child poverty in Norway and the call for improved coordination around measures aimed at vulnerable children and youth.

# Innholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	<b>3</b>
<b>Sammendrag</b> .....	<b>4</b>
<b>Summary in English</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Innledning</b> .....	<b>8</b>
1.1 Introduksjon og problemstilling.....	8
1.2 Bakgrunnen for iverksetting av prosjektet Nye Mønstre – Trygg Oppvekst.....	9
1.3 Tidligere forskning på feltet.....	10
1.4 Oppbyggingen av masteroppgaven .....	11
<b>2. Teoretisk rammeverk</b> .....	<b>12</b>
2.1 Hva er institusjonell etnografi? .....	12
2.1.1 Forskerens rolle.....	12
2.1.2 Hvorfor jeg har valgt å bruke institusjonell etnografi:.....	13
2.2 Begrepsavklaring.....	13
2.2.1 Virksomhet og virksomhetskunnskap.....	14
2.2.2 Institusjonelle forståelser .....	14
2.2.3 Tekster.....	15
2.3 Samarbeid.....	16
2.3.1 Begrepsavklaring .....	16
2.3.2 Tillit, kommunikasjon og andre vilkår for et vellykket samarbeid.....	17
<b>3. Metode</b> .....	<b>20</b>
3.1 Metodevalg.....	20
3.2 Utvalg.....	22
3.3 Rekruttering og informering av informanter .....	22
3.4 Intervju: prosess, refleksjoner.....	23
3.5 Gjennomføring av intervjuer.....	24
3.6 Analyse.....	25
3.7 Vurderingen av forskningens kvalitet .....	25
3.8 Etske hensyn.....	26
<b>4. Familiekoordinatorenes virksomhet</b> .....	<b>27</b>
4.1 Arbeidsbeskrivelse i håndbok for familiekoordinatorer.....	27
4.1.1 Hva gjør en familiekoordinator? .....	29
4.2 Virksomhet som gjøres i relasjon til barn/unge i familiene .....	31
4.2.1 Tillitsarbeid/kartlegging av barna i familien.....	32
4.2.2 Arrangering av bursdag og rigging av fritidsaktiviteter .....	32
4.2.3 Avslutningsvis.....	33
4.3 Virksomhet som gjøres i relasjon til foreldrene i familien.....	34
4.3.1 Tillitsarbeid og kartlegging/avdekking .....	34
4.3.2 Mer direkte virksomhet med foreldrene .....	39
4.3.3 Virksomhet med flere aktører .....	47
4.3.4 Vurderingsarbeid avslutningsvis.....	49
4.4 Virksomhet som gjøres i relasjon til samarbeidspartnere.....	52

4.4.1 Tillit og kartlegging .....	53
Eksempler der kun FK og sam.part. arbeider sammen .....	55
Med flere aktører og familiene .....	65
4.5 Virksomhet som gjøres i relasjon til andre familiekoordinatorer .....	67
4.6 Virksomhet som gjøres i relasjon til seg selv.....	69
4.6.1 Vurderingsarbeid.....	69
4.6.2 Grensesetting.....	70
4.6.3 Håndtere andres følelser .....	71
4.6.4 Følelse av å ikke strekke til/Ønske om kontinuitet .....	73
4.6.5 Håndtering/bearbeiding av ulike følelser.....	73
<b>5. Oppsummering, drøfting og avslutning.....</b>	<b>78</b>
5.1 Oppsummering/refleksjoner .....	78
Familiemedlemmene .....	79
Samarbeidspartnere .....	81
I relasjon til kollega og seg selv.....	83
5.2. Samarbeidsvirksomhet .....	85
Samarbeid med familien (brukeren) .....	86
Samarbeid med samarbeidspartnerne .....	88
5.3. Refleksjoner over studien .....	89
<b>Litteraturliste.....</b>	<b>90</b>
<b>Vedlegg 1: Invitasjon til deltakelse i masterprosjekt .....</b>	<b>94</b>
<b>Vedlegg 2: Intervjuguide .....</b>	<b>97</b>

# 1. Innledning

## 1.1 Introduksjon og problemstilling

Min masteroppgave handler om familiekoordinatorene som jobber i Nye Mønstre – Trygg oppvekst. Jeg har i hovedsak sett på måten de arbeider på, mer spesifikt undersøker jeg deres arbeidsvirksomhet. Dette er et begrep som har stor betydning innen metodologien institusjonell etnografi (Smith, 2005). Jeg vil undersøke hvem de gjør arbeidet sitt i relasjon til, hva de faktisk gjør i sitt arbeid, og hvordan de tenker og føler rundt arbeidet deres. Jeg ønsker også å undersøke hvordan familiekoordinatorene samarbeider, hvem de samarbeider med, og hvilke faktorer som kan virke styrende for hvordan samarbeidet tar form.

Jeg har vært så heldig å få tildelt et masterstipend knyttet til Kristiansand kommunes prosjekt «Nye mønstre – trygg oppvekst». Noe som fanget min interesse ved prosjektet er den rollen familiekoordinatoren trer inn i. Hva gjør en familiekoordinator i arbeidet sitt? Hvem gjøres arbeidet i relasjon til? Hvordan oppleves dette arbeidet for familiekoordinator? Hvordan opplever familiekoordinator å samarbeide med familiene, Nav og de eksterne aktørene de møter i forbindelse med sitt arbeid? Hvordan gjør de samarbeid? Hvilke utfordringer trer frem som følge av at en etablert praksis blir utfordret? Med dette tenker jeg spesielt på den praksisen som de fleste bakkebyråkrater innenfor velferdssystemet som regel arbeider innenfor. Familiekoordinatorens måte å jobbe på i dette prosjektet er, som en av informantene mine sier, «en ny måte å tenke på». En av de mest fremtredende oppgavene til familiekoordinatoren er samarbeid. Det var også på dette temaet jeg gikk inn med en undring på.

Problemstillingen min er som følger:

*Hva slags fysisk, mental og emosjonell virksomhet kan ligge i det å være familiekoordinator i prosjektet Nye Mønstre? Og hvordan samarbeider familiekoordinatorene med andre i forbindelse med arbeidet sitt?*



## 1.2 Bakgrunnen for iverksetting av prosjektet Nye Mønstre – Trygg Oppvekst

Det er en økende bekymring rundt barnefattighedsproblematikken blant myndighetene. Dette fordi det medfølger en økt risiko for sosial ekskludering i voksenlivet. Siden 2000-tallet har man sett en vekst av barn som lever i lavinntektsfamilier. Flere faktorer ser ut til å bidra til denne negative utviklingen, slik som immigrasjon, endringer i befolkningens sammensetning over tid og politiske endringer. Videre er det blitt synlig at dagens velferdsordning ikke favner godt nok rundt mennesker som lever i vedvarende lavinntekt og har sammensatte problemer. Flere ser med bekymring på dagens silotenking, mangel på helhetlig perspektiv og det at arbeidslinja i stor grad er preget av krav og plikter. Det at enkelte grupper har lav tillit til hjelpeapparatet er også bekymringsverdig (Lundberg & Danielsen, 2024). På bakgrunn av denne problematikken har Kristiansand kommune innført prosjektet Nye mønstre som et tiltak hvor man tester ut modellen med familiekoordinator.

Selve prosjektet og forskningen rundt det dreier seg om å innhente mer kunnskap om hvordan barn og unge opplever sin livssituasjon som en del av en lavinntektsfamilie, og hvilke tiltak som kan bryte opp mønstre der lavinntekt ofte går i arv. Sagt på en litt forenklet måte dreier det seg om hvordan vi kan bekjempe barnefattigdom i Norge. Flere lignende prosjekter har blitt utført tidlige blant annet HOLF (Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier) prosjektet her i Norge (Malmberg-Heimonen, 2018), og andre prosjekter i blant annet Danmark og Storbritannia (Ball, 2016; Deloitte, 2017).

Kristiansand kommune er prosjekteiere av Nye Mønstre, og har 10 kommuner i Agder i tillegg til Stavanger kommune som deltar i prosjektet med egne familiekoordinatorer (Kristiansand kommune, 2020, 11. desember-b). Familiekoordinator skal i følge nettsidene til Kristiansand kommune, fungere som én kontaktperson inn mot det ordinære tjenesteapparatet. De skal bistå med hjelp for både foreldrene og barna i deltakerfamiliene, ved å sikre rett hjelp til rett tid. Familiekoordinator skal se familiens samlede behov og organisere de innsatsene hjelpeapparatet tilbyr rundt familiene (Kristiansand kommune, 2023, 14. februar). I tillegg samarbeider Kristiansand kommune med NORCE (Norwegian Research Centre), Universitetet i Agder, Universitetet i Bergen og Høgskulen på Vestlandet om å evaluere prosjektet (Kristiansand kommune, 2020, 11. desember-a).

Prosjektet innfører altså en modell med familiekoordinator slik som andre lignende prosjekter har gjort. Det som skiller Nye mønstre fra for eksempel HOLF, er at hele familien, og spesielt

barna er mer i fokus, både når det gjelder hva familien trenger hjelp til her og nå, men også målsetting som gjøres sammen med familiene (K. Vigsnes, personlig kommunikasjon, 18. februar, 2020). Hver familiekoordinator har ved full stilling 10 familier hver (som brukere), og da jeg gjennomførte datautviklingen min i 2020, var planen at totalt 126 familier, omtrent 430 enkeltpersoner, skulle delta i prosjektet. For å kunne konkludere om familienes deltakelse i prosjektet vil gi gunstige effekter på sikt, er det også blitt lagt ned strukturer for gjennomføring av registerdatastudie 15 år etter avsluttende deltakelse (Kristiansand kommune, 2020, 11. desember-a).

### 1.3 Tidligere forskning på feltet

Norge blir ofte rangert høyest på listen på flere områder av FNs forskjellige organer. På tross av dette har FNs barnekomité særlig kritisert Norge for svakheter ved dagens samarbeidsform knyttet til å yte hjelp og bistand for utsatte barn og unge. I en vurdering fra 2010 uttrykket de en bekymring for mangel på samordning som skal hindre at utsatte barn og unge lider som følge av mangler i implementeringen av deres rettigheter (Komiteen for barnets rettigheter, som sitert i Nilsen, 2017). I NOU 2009:22 (2009) ble det satt særlig fokus på utfordringene rundt det å sikre samordningen mellom tjenester for barn og unge. På tross av den fokus og utviklingen som er skjedd de siste tiårene innen koordinering av tjenester og samarbeid innenfor velferdspolitikken, ser blant annet Willumsen (2023) fremdeles et stort behov for bedre oppfølging og koordinering av tjenester for blant annet familier med lav inntekt og sammensatte problemer. Spesielt når en ser på en statistisk økning av barnefattigdom i Norge. Nye Mønstre er et forsøk på å finne ut av om modellen med familiekoordinator kan være en bedre måte på å koordinere forskjellige tjenester og gi bedre helhetlig oppfølging til familier med lav inntekt og sammensatte problemer.

HOLF prosjektet var som nevnt, et forsøk på å gi bedre helhetlig oppfølging til familier med vedvarende lavinntekt og sammensatte problemer, og pågikk i perioden 2016-2019.

Hovedfunnene fra evalueringen viser at HOLF-modellen ikke har gitt de ønskede resultatene innen de fire hovedmålene; arbeid, bolig, økonomi og barnas situasjon. Undersøkelsene kan ikke vise til statistisk signifikante forbedringer i arbeidsdeltakelse, inntekt eller boligsituasjon i deltakerperioden. I tillegg ser det ikke ut til at barnas deltakelse i barnehage, skole, SFO eller fritidsaktiviteter (basert på foreldrenes svar) har økt. Det er fortsatt for tidlig å vurdere om HOLF-modellen har hatt noen innvirkning på barnas fremtidsutsikter. Det positive som

forskerne trekker frem er at HOLF-modellen ser ut til å gi et mer målrettet oppfølgingsarbeid, og at familiekoordinatorenes relasjonelle ferdighetene er blitt bedre. Basert på de intervjuene forskerne har gjort med familiene, opplever familiene at familiekoordinatorene er tilgjengelige for dem, de lytter og er imøtekommende. Ved at de har hatt mulighet til å medvirke i oppfølgingsarbeidet opplever de i større grad at behovene deres blir tatt på alvor. Barneperspektivet er også i større grad blitt tydeliggjort ved Nav-kontorene, som følge av prosjektet. Prosjektet er videre blitt kritisert for å ikke ha etablert en god nok kontrollgruppe (NAV, 2023, 15. mars). Størrelsen på kontrollgruppen ble vurdert som utilstrekkelig, og den ble heller ikke ansett som upåvirket av tiltaket. Forskerne fant at familiekoordinatorene som anvendte HOLF-modellen jobbet på lignende måter som dem som brukte de lokale oppfølgingsmodellene. Nesten 80% av deltakerne var immigranter, noe som også kan gi skjeve resultater (Gyüre, Tøge & Malmberg-Heimonen, 2022). Prosjektet ble avsluttet etter prosjektperiodens avslutning (Lundberg & Danielsen, 2024)

Basert på muntlig informasjon jeg har fått ved å snakke med prosjektleder, familiekoordinatorer og deltakelse i to av samlingene, har Nye mønstre distansert seg fra HOLF prosjektet ved å ha et mer samlende fokus på familien sett under ett, og spesielt at familien skal oppleve en bedre mental helse som følge av deltakelse i tiltaket. De har heller ikke fokus på målbare effekter ved prosjektslutt i samme grad som HOLF-prosjektet har.

#### 1.4 Oppbyggingen av masteroppgaven

Jeg har hittil introdusert hva masteroppgaven min handler om, hva min problemstilling er, bakgrunnen for iverksettingen av Nye mønstre, hvem familiekoordinatorene og Nye Mønstre er, og tidligere forskning på feltet. I neste kapittel skal jeg ta for meg mitt teoretiske rammeverk. Som tidligere nevnt lener denne oppgaven seg på institusjonell etnografi og jeg redegjør dermed for hva IE er, og de begrepene jeg benytter meg av i analysen. Jeg redegjør også for de teoretiske begrepene og perspektivene jeg benytter meg av på temaet samarbeid. Kapittel 3 handler om metode, om hvordan jeg har hentet inn data og hvordan denne prosessen har gått for seg fra begynnelse til slutt. Deretter går jeg løs på selve analysen i kapittel 4. Dette er et stort kapittel, som er delt opp i flere underkapitler, ut ifra hvem familiekoordinatorene gjør sitt arbeid i relasjon til. Her vil informantene i større grad bli presentert, og ikke minst får de selv fortelle om sin virksomhet som familiekoordinator. Til

slutt vil jeg oppsummere empirien, reflektere over funn og spesielt se nærmere på hvordan familiekoordinatorene gjør samarbeidsvirksomhet. Jeg reflekterer avslutningsvis over oppgaven i sin helhet, og hva slags forskning som ville vært interessant å gjøre videre.

## 2. Teoretisk rammeverk

I dette kapittelet skal jeg redegjøre for hva institusjonell etnografi (IE) er, og for min bruk av IE i denne avhandlingen. Jeg skal gå nærmere inn på de begrepene som er mest sentrale for mitt prosjekt. Jeg skal også ta for meg teoretiske begreper om og perspektiver på samarbeid. Disse er relevante for min analyse, og baserer seg i hovedsak på hvilke faktorer eller kriterier som kan frembringe et vellykket samarbeid.

### 2.1 Hva er institusjonell etnografi?

Ordet etnografi henviser til en forskningsmetode oftest assosiert med sosialantropologi. Selve ordet betyr å skrive om folk. Intervjuing og feltarbeid er ofte en del av etnografi, hvor hensikten er å samle en rik beskrivelse om menneskers kulturelle og sosiale levesett (Sommerfelt, 2021). Institusjon kan innenfor samfunnsvitenskapen (og spesielt IE) beskrives som prosesser som stekkes over tid og rom, og som koordinerer menneskers handlinger. Eksempler på slike prosesser kan være immigrering, fengsling og veldedighetsarbeid (Bisaillon, 2012). IE handler altså om, i en forenklet forstand, å skrive om folk innen slike prosesser, og blir definert som en utforskningsmetodologi som har til hensikt å synliggjøre og forklare de sosiale relasjonene som strukturerer folks hverdag (Smith, 2005). Smith presiserer likevel at det ikke i seg selv er en målsetting å skrive om folk, man skal tvert om ha som mål å ikke gjøre dem om til forskningsobjekter, men beskrive samfunnet og de sosiale institusjonene sett fra deres eget ståsted. IE oppfordrer forskeren til å bevege seg videre fra informantenes erfaringer og forsøke å nøste opp i blant annet ulike tekster og andre «usynlige/tilslørte» aspekter, som spiller inn på våre hverdagsliv. Derav uttrykket «utforskningsmetodologi». Dette er imidlertid ikke noe jeg har gjort i min oppgave.

#### 2.1.1 Forskerens rolle

Det var sosiologen Dorothy Smith som utviklet denne fremgangsmåten, hovedsakelig som et alternativ til det hun betegner som «mainstream» sosiologi. Da hun selv studerte og senere underviste ved Berkeley reagerte hun på at mye av den forskningen som kom ut, særlig som

omhandlet kvinner/mødre, sjeldent var til nytte for dem selv, og sjeldent var skrevet ut fra deres eget standpunkt. Metodologien ble utviklet for å utforske sosiale relasjoner som strukturerer folks hverdagsliv, en alternativ sosiologi som kan være nyttig både for menn og kvinner – for folk. Dette sto i kontrast til den sosiologien hun selv var skolert ved, der mennesker var objekter, og deres oppførsel/vaner måtte bli forklart. Ved å foreta en institusjonell etnografisk studie er målet å utvide folks egen virksomhetskunnskap, mer enn å erstatte «ekspertenes» kunnskap for vår egen del (Smith, 2005). Dette er også noe som appellerer til meg, jeg vil også gjerne forsøke å utvide mine informanters egen virksomhetskunnskap.

### 2.1.2 Hvorfor jeg har valgt å bruke institusjonell etnografi:

Etter å ha lest litt om IE var det flere ting som gjorde at jeg var villig til å la meg inspirere av denne måten å gjøre samfunnsforskning på. Mye av denne metodologien minner meg om måten sosialantropologer ofte angriper et forskningsprosjekt på, og som appellerte til meg ettersom jeg har en bachelorgrad i sosialantropologi. Jeg husker fremdeles veldig godt en dag jeg satt i forelesning på Universitetet i Bergen, da en foreleser sa «jeg har egentlig ikke lov til å fortelle dere dette, men det beste en antropolog kan gjøre før en starter et feltarbeid, er å ikke lese eller undersøke noen ting før en går i gang». Hun satte så klart denne påstanden veldig på spissen, det er klart at alle forskere må gjøre noen forberedelser, men poenget var å ikke bli farget av allerede eksisterende teorier og diskurser. Det vil da bli lettere å oppdage hva det er som skiller seg ut i det samfunnet som studeres. Og det er spesielt her jeg ser store likheter med institusjonell etnografi. Både det at vi ikke burde la teorier styre forskerens blick, men også det at denne foreleseren rådet oss om noe som gikk i strid med den etablerte forskningsmetoden. Foreleseren var i mine øyne, mer realistisk sammenlignet med faglitteraturen på pensum i hvilke råd vi som studenter og kommende forskere hadde best utbytte av.

## 2.2 Begrepsavklaring

IE har flere sentrale begreper som kan brukes som verktøy i både datautvikling og analyse. Her vil jeg beskrive de begrepene jeg har benyttet meg av.

### 2.2.1 Virksomhet og virksomhetskunnskap

De første, og mest sentrale begrepene jeg har benyttet meg av innen IE er virksomhet, og virksomhetskunnskap («work» og «work knowledge»). Virksomhetsbegrepet har latt meg fange opp mye av det informantene mine faktisk gjør i sitt arbeid som familiekoordinator. Når en bruker begrepet virksomhet i en institusjonell etnografisk kontekst, så favner dette begrepet alle de aktivitetene menneske gjør, som krever tid og krefter, som gjøres med en intensjon. Både fysisk, mental og emosjonell virksomhet (Magnussen, 2015b; Nilsen & Breimo, 2023; Smith, 2005). Eksempler på slik virksomhet fra min studie kan være å delta på et ansvarsgruppemøte, dra på hjemmebesøk til en familie, gi påminnelser til en Nav-veileder, opprette et samarbeid med helsesykepleier som jobber på den skolen hvor et barn i familien går, og generelt alle de aktivitetene som går inn i det å følge opp de målene en har lagd sammen med en familie. For å gå enda litt videre på disse eksemplene, kan virksomhet også inkludere det å føle et press på å ta ansvar til å koordinere et ansvarsgruppemøte, vurdere på hvilken tid av døgnet det er best å møte en familie, i hvor stor grad en skal mase på en Nav-veileder for å skrive ferdig et vedtak, om det holder å ta en telefon til helsesykepleier på skolen der et av barna i familien går, eller om det er best å møtes ansikt til ansikt, å ligge til langt på natt og gruble over om en har gjort nok eller for mye for en familie og om man burde justere denne innsatsen dagen etter.

Når det gjelder virksomhetskunnskap, så er det ifølge Smith (2005) den kunnskapen man har om sin virksomhet – hva en gjør, på hvilken måte en gjør det, hvem det gjøres i relasjon til, og hva slags tanker, følelser og refleksjoner en har rundt sin virksomhet. Dette er et analytisk begrep der vi som forskere retter blikket vårt mot disse handlingene og hvilke tanker de har om sin virksomhet (Magnussen, 2015b; Nilsen & Breimo, 2023). Når jeg i mine intervjuer har vært på jakt etter mine informanters virksomhet har jeg derfor bedt om rike beskrivelser av deres virksomhet som familiekoordinator.

### 2.2.2 Institusjonelle forståelser

Når en skal lære om det folk gjør og kan, burde man i følge IE unngå institusjonelle forståelser, altså, unngå å behandle konsepter og diskurser som om de beskriver vår praksis, men heller se på hvordan de er styrende for vår praksis (Lund & Nilsen, 2020). Begrepet institusjonelle forståelser eller «institutional capture» som Smith (2005) bruker, henger tett sammen med både metode og analyse. Ordet kan være litt utfordrende å oversette til norsk, da

«institusjonelle forståelser» ikke umiddelbart er åpenbart hva det dreier seg om. Andre oversettelser som «institusjonelle feller» eller «ifangetakelse» er, som Nilsen & Breimo (2023) skriver, kanskje ikke så nyttige språklig sett, men viser litt mer av hva det dreier seg om. Poenget her er hvordan vår forståelse av ulike begreper, institusjonelt språk og diskurser kan virke begrensende for oss, eller fange oss. Institusjoner utvikler ofte egne måter å kommunisere på, som følge av institusjonens formål (Smith, 2005). Blant mine informanter var det for eksempel veldig vanlig at de snakket om ulike tiltak og samarbeidspartnere ved hjelp av forkortelser og akronymer. I tillegg brukte de faguttrykk, slik som «samarbeid», «følge opp», «ansvarsgruppemøte» og «koordinering» som om det var tatt for gitt at alle vet hva det faktisk innebærer. Blant familiekoordinatorene er det kanskje også tilfelle, men for oss andre kan det virke tilslørende. Hva er det de faktisk *gjør* når de samarbeider, følger opp en familie, deltar på ansvarsgruppemøte og koordinerer velferdstjenestene? For forskere som bruker IE er det viktig å identifisere disse begrepene og det språket informantene bruker og «pakke dem ut». Dette kan vi gjøre ved å spørre informantene om hva de selv tenker om begrepet, hva de faktisk gjør, hvem de gjøres med, i hvilke anledninger gjør de det, på hvilke steder og til hvilke tider (Nilsen & Breimo, 2023). Tekster er også fulle av institusjonelle forståelser som kan virke begrensende og skjulende

### 2.2.3 Tekster

Tekster er (innen IE) et generøst begrep og favner bredt. Smith (2006) refererer her til ord, bilder eller lyd som har en eller annen materiell form hvor de kan bli lest, sett eller hørt. Noen eksempler hun gir er bøker, bussbilletter, radio, reklame, og filmer. Hun presiserer at tekster er replikerbare, noe som betyr at andre mennesker til andre steder og andre tider også kan lese, se eller høre den samme «teksten». Tekster er også fulle av institusjonelle forståelser, som kan virke begrensende eller skjulende. Begreper som vi bruker uten å tenke over, er samtidig begreper vi sjelden stiller spørsmål ved, og kommer ofte til uttrykk gjennom tekster (Jordal, 2023). Håndboken for familiekoordinator kan eksempelvis virke skjulende på det familiekoordinator gjør, fordi vi kan føle at vi vet hva det snakkes om når vi leser institusjonelle forståelser.

## 2.3 Samarbeid

Det er flere teorier, begreper og definisjoner som er nyttig for leser å være klar over/som ligger til grunn for mye av det min analyse tar for seg. Den andre delen som mitt teoretiske rammeverk baserer seg på er teorier om samarbeid. Innen samfunnsvitenskapen og mer spesifikt forskning som dreier seg om helse- og sosialsektoren, er det blitt forsket på mange forskjellige aspekter av begrepet samarbeid. Jeg har i denne delen trukket frem de begrepene og perspektivene som er mest relevante for min egen analyse.

### 2.3.1 Begrepsavklaring

#### Koordinering

Jacobsen (2004, s. 81) definerer koordinering som «...at flere forhold er satt opp mot hverandre og vurdert i forhold til en helhet, og at man tilpasser delene slik at helheten blir best mulig». For å tydeliggjøre dette innenfor mine informanternes kontekst, er hoveddelen av arbeidet deres som familiekoordinator å vurdere alle de tiltakene, samarbeidspartnerne, ulike deler av velferdsstaten som er koblet på familien, og se hvordan hen best kan tilpasse alle disse delene slik at det skal gå familien vel. Spesifikke eksempler går jeg grundig gjennom i analysedelen av oppgaven. For å se på koordineringsbegrepet innenfor velferdssystemets kontekst, kan en lese på nettsidene til helsedirektoratet at de definerer koordinering som «å få til å virke sammen» og videre at «det innebærer å se tjenester i sammenheng for å oppnå helhet og sammenheng i tilbudet» (Helsedirektoratet, 2023, 11. desember).

#### Samarbeid

Skjervheim (som sitert i, Grelland et al., 2014), beskriver to ulike perspektiver å forholde seg til andre på hvor en er i en situasjon der det er noe felles man forholder seg til, slik som i samarbeidssituasjoner. I deltakerperspektivet blir relasjonen kalt en treleddet relasjon, og her vil man rette oppmerksomheten mot det den andre også er opptatt av. Dette felles objektet kaller han for «saksforholdet». I en samarbeidssituasjon vil dette være målet man jobber mot. I det tilskuerperspektivet hvor relasjonen blir kalt en toleddet relasjon, vil man kun fokusere på den andre, hva den sier og gjør og kanskje reflektere seg over grunnene til det. Her mangler man fokuset på et felles tema, et saksforhold. Denne måten å forklare et samarbeid på gjøres for å bevisstgjøre oss at i et samarbeid, så er ikke den andre i seg selv et tema, eller et problem som skal løses. Man har sammen et felles mål eller tema som partene retter sin oppmerksomhet mot. Når familiekoordinatorerne samarbeider med familiene sine i Nye



mønstre, så er det ikke de som personer man skal fokusere på, men de problemene som familien har, som man sammen forsøker å jobbe mot. Eide (som sitert i Grelland et al., 2014, s.96) presiserer at samarbeid handler om å samarbeide med andre og at «samarbeid er en målrettet virksomhet som utføres av flere fordi selve oppgaven ikke kan løses av én alene». Når man snakker om samarbeid kan det også handle om det som faktisk skjer mellom deltakerne, hvordan de forstår sitt mandat, hvordan de handler og kommuniserer (Nilsen, 2017).

### Tverrprofesjonelt samarbeid

Willumsen (2023) kjennetegner tverrprofesjonelt samarbeid ved at flere profesjoner jobber med hverandre. Det vil si et samarbeid hvor ulike profesjonsutøvere har et felles saksforhold. Man forsøker å integrere de ulike faggruppene kunnskap og ferdigheter, og er sammen engasjert i felles beslutninger. Målet, og bakgrunnen for at et slikt samarbeid blir opprettet er å skape en ny viten, basert på deltakernes ulike bidrag, som en ellers ikke kan oppnå hver for seg. For å skape en slik ny viten, deltar de ulike profesjonelle i diskusjoner, deler refleksjoner man har av brukerens komplekse behov, og stiller hverandre spørsmål om hvordan en kan utforme tiltak og tjenester for å ivareta brukerens behov. De har et samlet overblikk over helheten, og gruppen blir beskrevet som fleksibel og dynamisk. I et tverrprofesjonelt samarbeid ser man spesifikt på de profesjonelle og hvordan de samarbeider, og ser dermed ikke på samvirket mellom fagdisipliner eller de ulike organisasjonene de representerer i seg selv (Nilsen, 2017). Det er et slikt type samarbeid jeg referer til i de delene av oppgaven hvor jeg skriver om familiekoordinators samarbeid med andre samarbeidspartnere, og vil gi leser en bedre forståelse av hvordan informanten beskriver sin samarbeidsvirksomhet i denne konteksten.

#### 2.3.2 Tillit, kommunikasjon og andre vilkår for et vellykket samarbeid

Baklien (2010) skriver i sin artikkel om hvordan samarbeidet mellom barnevernstjenesten og skole/barnehage lenge har vært utfordrende, og at hovedgrunnen til dette er mangel på tillit, og forskjellige virkelighetsforståelser av hverandre. Mine informanter har for det meste omtalt sine samarbeid som positive, med få tilfeller der samarbeid har vært krevende. Jeg kan likevel trekke flere likhetstrekk fra denne artikkelen til hvordan mine egne informanter har forklart hvordan de går inn i samarbeid/hvordan de bevisst forsøker å gå inn i samarbeid på. Artikkelen viser at samarbeidet er vanskelig fordi hver part ikke har nok innsikt i hva den enkelte driver med, de har mangel på informasjon, lite dialog mellom hverandre, og tidspress.

Disse aspektene og tidligere erfaringer har ført til at de har hver sin virkelighetsforståelse, og ulike forventninger. Baklien påpeker innledningsvis at den virkelighetsforståelsen man har av hverandre vil påvirke samarbeidet man inngår i. Om man oppfatter noe som virkelig, vil dette være viktigere enn hvordan det i realiteten er, og vil bli virkelig i sine konsekvenser, og henviser her til Thomasteoretet. Hun påpeker også viktigheten av den oppfatningen man har av hverandre, og hvordan dette er avgjørende for de rammebetingelsene man har til å bygge samarbeid (Baklien, 2010). Også Kristiansen advarer mot å anta at sin egen virkelighetsforståelse er den mest «virkelige», da fortolkningsrammene og forventningene man har til hverandre i et samarbeid kan være ulike (Grelland, Eide, Kristiansen, Sævareid & Aasland, 2014). Videre poengterer hun om viktigheten av tillit og kommunikasjon i ulike samarbeidsprosesser. Hun løfter frem viktige poenger som gjenspeiles i artikkelen til Baklien, og blant mine egne informanter. Kristiansen påpeker at for å få til et vellykket samarbeid, må det nødvendigvis finnes en grad av tillitt mellom partene. Gulbrandsen (som sitert i Baklien, 2010), argumenterer for at tillit er en forutsetning for handling, dette fordi ved ulike valg og beslutninger medfølger også en risiko. I et eksempel Baklien trekker frem var det en informant som fortalte om en tidligere erfaring hvor en bekymringsmelding ble sendt til barnevernet, og hvor det ikke ble gjort noen videre tiltak. Dette førte til en forverring av relasjonen til foreldrene til barnet da de fikk rede på det. Dette skapte, for informanten, mistillit til barnevernet og konsekvensene ble at informanten i større grad kviet seg for å henvende seg til dem. Dette er en mulig risiko ved å sette tillit til en samarbeidspartner, og her ser vi tydelig hvordan mistillit fører til at en velger å ikke handle/vegrer seg for samarbeid. Det er for de fleste naturlig å gå inn i nye samarbeid med reservasjoner da en ikke vet så mye om den andre eller hva man kan forvente (Grelland et al., 2014). Sennett (som sitert i Grelland et al., 2014) skriver at partene som inngår i et samarbeid vil ha fordeler av å møtes. Dette er noe mine egne informanter også har påpekt, og som deltakerne i Baklien (2010) etterspurte. Det tar tid å bygge tillit, og som Baklien argumenterer, burde skole og barnehage tilegne seg flere erfaringer med barnevernet slik at tillitsverdigheten øker. Det å møtes kan være en slik løsning, og hun trekker blant annet frem at de stedene hvor gjensidig hospitering hadde blitt gjennomført, var også samarbeidet blitt bedre.

Det er flere faktorer som er avgjørende for et vellykket samarbeid. I en artikkel som tar for seg flere teoretiske og empiriske studier om samarbeid innenfor helsesektoren (San Martín-Rodríguez, Beaulieu, D'Amour & Ferrada-Videla, 2005), argumenterer forfatterne for at spesielt tre faktorer er bestemmende for hvordan et samarbeid utvikler seg. Disse er:

1) mellommenneskelige relasjoner («interactional determinants»), slik som gjensidig tillit, respekt, verdisystem og kommunikasjonsferdigheter, 2) institusjonelle rammer («organizational determinants»), slik som strukturelle forhold, administrativ støtte og tilgjengelige ressurser og 3) faktorer på systemnivå («systemic determinants») slik som sosioøkonomiske forskjeller, kulturelle verdisystem og utdanning- og profesjonskultur, det vil si forhold som finnes utenfor selve organisasjonen. Jeg kommer til å legge mest vekt på de mellommenneskelige faktorene, og da er det også verdt å bemerke seg at forfatterne selv sier empirisk forskning har fokusert mest på disse, og etterlyser mer forskning på de to andre faktorene, og hvordan de påvirker det mellommenneskelige.

San Martin-Rodríguez et al. (2005) trekker frem flere trekk som gjenspeiler foregående avsnitt. Blant annet at det forutsettes likevekt i maktforholdet mellom samarbeidspartnere. Her kan det være verdt å bemerke seg, slik som Kristiansen (2014) påpeker, at selv der relasjonene fremstår som likestilte, så vil man alltid finne en maktdimensjon i kommunikasjonen dem i mellom. Om man da kan bruke makten til det beste for hverandre, vil det være med på å styrke tilliten mellom dem. Som jeg tidligere har skrevet, er tillit helt avgjørende for et vellykket samarbeid. Videre trekker San Martin-Rodríguez et al. frem at der samarbeidspartnere har ulike utdannings- og yrkesbakgrunn, vil innsikt i hva deres kunnskap, praksis, ansvarsområde, ferdigheter og verdier er styrke samarbeidet. Forskjellige verdigrunnlag, arbeidsmetode og personlighet vil på personnivå også spille inn på hvordan samarbeidet utarter seg. Lederens rolle i samarbeidet er viktig, da de har som oppgave å motivere partene som deltar, og bidrar med tilrettelegging. Også Kristiansen (2014) skriver om hvordan lederen hjelper deltakerne å sette fokus mot saksforholdet, å hele veien minne seg selv på hvorfor det samarbeides, hva de sammen vil oppnå som resultat.

Videre i artikkelen til San Martin-Rodríguez et al. (2005), poengteres igjen at tillit til andre, men også selvtillit, at en kjenner seg trygg i sin egen kompetanse og rolle vil påvirke hvordan samarbeidet utfolder seg. Denne tilliten baserer seg ofte på den andres fremstilte kompetanse, og hva slags erfaring de har. Man setter som regel mer tillit til personer som har høy kompetanse og lang fartstid i sitt virke. De kunne likevel finne unntak til denne forståelsen, hvor en studie viste at det var sykepleiere med mest erfaring, og dermed sannsynligvis med høy kompetanse, som var minst villige til å samarbeide med leger. De understreker at å opparbeide seg tillit krever tid, innsats, tålmodighet og tidligere positive erfaringer.

Det siste jeg vil trekke frem av artikkelen dreier seg om kommunikasjon. Forfatterne poengterer at gode ferdigheter innen kommunikasjon utgjør en vesentlig rolle for samarbeidet. Man er avhengig av å forstå hvordan deltakernes arbeid bidrar til å nå målet det samarbeides om, det Skjervheim (som sitert i Grelland et al., 2014) kaller for saksforholdet. Man må da vite hvordan man kan kommunisere innholdet av dette bidraget til de andre partene. Man trenger gode kommunikasjonsevner for å delta i konstruktive forhandlinger i samarbeidet, og kommunikasjon er samtidig et middel for andre samarbeidsvilkår, slik som respekt, deling og gjensidig tillit. Åpen og aktiv kommunikasjon, samt aktiv lytting, er grunnleggende for utvikling av gjensidig kunnskap om hverandre, og åpner samtidig opp å kunne dele informasjon. Når jeg senere i oppgaven skriver om familiekoordinators kommunikasjonsevne i kontekst av samarbeid, er det disse teoriene jeg trekker på.

Willumsen (2023) poengterer mye av de samme vilkårene jeg her har trukket frem, når det gjelder tverrprofesjonelt samarbeid. Slik som god kunnskap og innsikt i hverandres kompetanse og hva man kan bidra med, være løsningsorientert og fleksibel slik at man sammen kan tilpasse sine bidrag på best, og kanskje en ny måte for brukeren. Respekt for hverandre blir også understreket, samtidig som man må kunne gå inn i ulike forhandlinger, om hva som kan være den beste løsningen på det det samarbeides om.

### 3. Metode

Datamaterialet mitt består av fem intervjuer med familiekoordinatorer innenfor forskningsprosjektet Nye mønstre – trygg oppvekst. Disse ble gjennomført i to omganger med noen måneders mellomrom. Jeg skal i dette kapittelet redegjøre for mine forberedelser for innsamling av data, for refleksjoner underveis og i etterkant av intervjuene, samt hele innsamlingsprosessen. Jeg skal beskrive hva analysen min baseres på, og belyse viktige aspekter innen forskningens kvalitet og etiske hensyn.

#### 3.1 Metodevalg

Etter at min hovedveileder leste gjennom prosjektskisse og planlagt metode, foreslo hun at jeg kunne benytte meg av institusjonell etnografi. Hun advarte mot at det er en noe vanskeligere/mer utfordrende metode, det er mer å sette seg inn i, og kan oppleves litt ubehagelig, i og med at man går inn i feltet uten å på forhånd helt vite hva man ser etter. Det

skal være en veldig utforskende og induktiv metode. En starter i menneskers hverdag, deres praksis, eller «virksomhet». For meg opplevdes det som veldig viktig, og riktig. Jeg ble veldig motivert av tanken på å kunne tilføre mer kunnskap for de menneskene jeg skulle studere, i det minste synliggjøre det informantene mine gjør og den kunnskapen de har, og som de kanskje ikke er så bevisste på. Jeg har også innsett at det ville bli utfordrende å sette meg inn i alt IE har å by på i løpet av den tiden jeg skulle skrive masteroppgave, og at jeg må klare å begrense meg, samtidig som jeg fanger opp det mest essensielle ved denne fremgangsmåten. At jeg tidlig bestemte meg for å la meg inspirere av institusjonell etnografi og da spesielt begrepet *virksomhet*, gjorde også at jeg gikk inn i datainnsamlingsprosessen på en litt annen måte.

Datamateriale mitt baserer seg hovedsakelig på 5 intervjuer gjort av familiekoordinatorer i tiltaket Nye mønstre. Tross covid-19, fikk jeg mulighet til å gjennomføre intervjuene fysisk, som jeg er veldig takknemlig for. Jeg har også fått tilgang til teksten «håndbok for familiekoordinator».

Jeg var heldig ved at jeg fikk lov til å delta i og observere to samlingsmøter med alle familiekoordinatorerne involvert i prosjektet, og noen andre aktører (slik som ledelse og forskere). Den første samlingen tok sted et halvt år før jeg gikk i gang med forskningen, og er av etiske hensyn ikke tatt med som egne data, selv om jeg fikk notert mye i løpet av samlingen. Jeg fikk en god forforståelse for prosjektets omfang, dens hensikt, og litt av hva familiekoordinatorerne selv hadde behov for å snakke om og drøfte. Dette ga meg også inspirasjon til mulige forskningsspørsmål. Jeg fikk også en kort innføring i prosjektet på forhånd, presentert av prosjektleder Kristine Vigsnes, samt tilsendt diverse tekster, blant annet håndboken for familiekoordinatorer. Til slutt fikk jeg også delta i et siste samlingsmøte, som denne gangen foregikk delvis digitalt, som følge av covid-19. Her opplevde jeg å være mer delaktig, enn kun å observere. Det er likevel kun de personlige erfaringene jeg gjorde meg her som er tatt med videre, som har gitt meg mer når det gjelder å intervjuer, analysere og reflektere over det informantene har fortalt meg.

Semistrukturerte intervjuer er veldig vanlig i kvalitative undersøkelser, og er også vanlig i institusjonell etnografi. I semistrukturerte intervju anbefales man å på forhånd utarbeide en skriftlig intervjuguide. Den fungerer litt som en huskeliste under intervjuet, ved at en minner

seg selv på å gå gjennom de temaene man ønsker tilbakemelding på. Man kan i intervjuguiden lage utkast til spørsmålsformuleringer, noen forberedte oppfølgingsspørsmål, og eventuelle alternative spørsmål avhengig av hvordan informanten svarer på hovedspørsmål. En har gjerne også en foreslått rekkefølge til spørsmålene (Repstad, 2024). Også innen IE er det vanlig å stille åpne spørsmål og oppfølgingsspørsmål, for å hjelpe informanten sette ord på den konkrete virksomheten de gjør.

### 3.2 Utvalg

Utvalget mitt består av familiekoordinatorer i Nye Mønstre-prosjektet. Etter gode innspill fra min biveileder ble jeg rådet til å fokusere på familiekoordinatorene i Kristiansand kommune, ettersom de har hatt lengst fartstid, og har fått tid til å bygge seg opp en egen «kultur». Jeg ba derfor prosjektleder om å gjerne få snakket med familiekoordinatorer som har jobbet i Kristiansand i «lengre tid». Tidsforståelsen her er relativ i og med at prosjektet er forholdsvis nytt. De startet opp i 2016 med to familiekoordinatorer, og vokste seg etter hvert større. Alle informantene mine er majoritetsetniske kvinner, og de aller fleste hadde en sosionomutdannelse. Tidligere yrkeserfaring var ulik, men hvor de fleste hadde erfaring fra det ordinære velferdssystemet slik som Nav og barnevernet.

### 3.3 Rekruttering og informering av informanter

Jeg tok kontakt med potensielle informanter via prosjektleder i Nye mønstre. Hun fungerte som en portvokter hvor hun rekrutterte mulige informanter for meg. Hun sendte meg informasjon om navn, email og telefonnummer slik at jeg kunne opprette kontakt og sende dem informasjon- og samtykkeskjema (se vedlegg 1). De potensielle informantene fikk dermed tid til å lese om prosjektet og hva deres deltakelse ville innebære før de ga sitt endelig samtykke. Samtlige potensielle informanter takket ja til å delta i studien min. Jeg takket dem for deres interesse, og avtalte videre tidspunkt og lokasjon for gjennomføringen av intervjuene. I skrevet jeg sendte med sto det kort fortalt om hvilke ting intervjuet kom til å dreie seg om, varighet, hva det innebærer å delta, samt hvordan personopplysning vil bli ivaretatt. Det ble også informert om at det ville bli tatt lydopptak av intervjuet, og hvordan intervjuene ville bli oppbevart, med tanke på sikkerhet. Informantene som stilte til intervju var svært positive og veldig fleksible på møtetidspunkt og sted. Jeg fikk inntrykket av at de fleste synes det var interessant og «godt» å få snakket ut om sitt arbeid og virksomhet. I

etterkant spurte jeg også om det var i orden at jeg på et senere tidspunkt tok kontakt igjen for eventuelle spørsmål, eller behov for klarering. Jeg la også vekt på at informantene kunne ta kontakt med meg hva enn det skulle gjelde.

### 3.4 Intervju: prosess, refleksjoner

Jeg brukte mye tid på å lese meg opp på hvordan best gjennomføre intervju når en lener seg på institusjonell etnografi. Fellestrekk som jeg også la vekt på er at en som intervjuer skal være mye mer delaktig enn i «tradisjonelle» kvalitative intervjuer (Magnussen 2015a; Nilsen 2017). Magnussen (2015a) skriver i sin doktorgradsavhandling at intervjuet innen IE er en dialog mellom forsker og informant for å produsere virksomhetskunnskap. Det innebærer at forskeren klarer å få informanten til å italesette så mye virksomhet som mulig, også virksomhet som kanskje ikke har vært like artikulert fra før av. Det er derfor viktig at forskeren stiller grundige og detaljerte spørsmål for å få frem dette. For min del la jeg vekt på å stille spørsmål om hva de faktisk gjør i forskjellige situasjoner, jeg ba om spesifikke eksempler, og forsøkte stille oppfølgingsspørsmål som kunne få informantene til å gi rike og spesifikke beskrivelser av sin virksomhet.

Før jeg satte i gang med å bearbeide intervjuguiden skrev jeg først ned spørsmål jeg av nysgjerrighet lurte på. Deretter leste jeg gjennom tidligere masteroppgaver som også har benyttet seg av IE for å se eksempler på hvordan en intervjuguide kan se ut. Jeg utarbeidet et skjema med tre kolonner og flere rader. I første kolonne hadde jeg de konkrete spørsmålene jeg ønsket å stille, deretter eventuelle oppfølgingsspørsmål (underspørsmål) og i siste kolonne egne merknader til meg selv, ting jeg ville huske på og lignende. De overordnede spørsmålene var ganske åpne, men ble formulert med den hensikt at informanten kan konkretisere i detalj hva som faktisk blir gjort, hva de faktisk tenker og føler og hvorfor de gjør som de gjør. Et første spørsmål jeg startet med var «hva gjør du i ditt arbeid som familiekoordinator», deretter fulgte jeg opp med å be dem gi eksempler på typiske oppgavetyper, og senere også utypiske oppgavetyper. Dette fordi jeg ønsket å få frem hvor bredt arbeidet var. Jeg skrev notater rett etter intervjuene, om hvordan jeg opplevde intervjuet og eventuelt andre aspekter som ikke kom frem i transkriberingen, det vil si de tingene som ikke informantene selv har sagt. Jeg skrev også ned om det var ting jeg glemte å spørre om, noe jeg gjerne skulle spurt mer om, og hva jeg syntes fungerte godt. Dette var til stor hjelp for de påfølgende intervjuene.

Jeg har videre god grunn til å tro at informantene mine i stor grad vil fremsnakke prosjektet, i og med at det nettopp er et prosjekt, som de håper å få implementert i det ordinære hjelpeapparatet. I de fleste tilfeller der man intervjuer en ansatt om deres yrke, vil det mest sannsynligvis være en bevisst eller ubevisst tanke om at man representerer sitt yrke/sin stilling. Det skal mye til, om det ikke er faktisk umulig, å komme helt på baksiden av et menneske (Goffman, 1971). Jeg er dermed bevisst på at når jeg for eksempel spør hvordan de har opplevd samarbeidet med samarbeidspartnere så skal det mye til for at de snakker negativt om dem, eller «utleverer» noe som fungerer spesielt dårlig (Campbell & Gregor, 2004). Jeg er samtidig klar over at det er god flyt mellom familiekoordinatorene og prosjektleder på hva som fungerer godt, hva som kan bli bedre, og andre innspill. Det er kanskje helst nettopp derfor de har flere samlinger med alle prosjektets deltakere i hvert fall to ganger i året, for å ta opp slike ting. Jeg opplevde likevel at informantene var veldig ærlige på hvordan de selv opplever og håndterer jobben.

### 3.5 Gjennomføring av intervjuer

Intervjuene ble gjennomført mellom desember 2020 og mars 2021. Fire intervjuer ble gjort på informantens arbeidsplass, mens ett ble gjennomført på Universitetet i Agder. Jeg la vekt på å sette av litt tid i forkant av selve intervjuet på å gå gjennom flere punkter sammen med informanten (uten båndopptaker). Jeg spurte om de hadde noen spørsmål til meg i henhold til samtykkeskjema (se vedlegg 1), jeg minnet dem på deres egen taushetsplikt ovenfor tredjepersoner (familiene), at jeg kanskje kom til å stille noe de selv opplever som litt «dumme» spørsmål, og kort litt om at dette er en del av metodologien jeg lener meg på (IE), jamfør institusjonelle forståelser. Jeg informerte også om at vi når som helst kunne skru av båndopptaker om vi skulle komme inn på noe informanten selv opplevde som sensitivt. Til slutt fortalte jeg litt om meg selv, min utdannings- og jobberfaring. Dette gjorde jeg fordi jeg ønsket å oppnå litt mer likevekt i intervjuet, mellom forsker og informant, samt for å bygge opp litt tillit. Dette var noe jeg leste i Nilsen (2017), og som jeg av jobberfaring (mellom bakkebyråkrat og «bruker/klient») vet er med på å bygge opp tillit, om ikke annet, skaper det en noe mer behagelig og trygg atmosfære.

I gjennomsnitt varte alle intervjuene mine i ca. en time. Det korteste varte i ca. 45 minutter og det lengste 1 time og 20 minutter. Jeg startet alle intervjuene med oppvarmingsspørsmål om deres tidligere utdanning og jobberfaring. Deretter startet jeg alltid med å spørre om hva deres



arbeid innebærer. Ut ifra hvordan samtalen fløt gikk jeg gjennom de resterende hovedspørsmålene der det var naturlig. Disse temaene gjaldt samarbeid, men også tekster og emosjonelt arbeid. Oppfølgingsspørsmålene varierte fra intervju til intervju.

### 3.6 Analyse

Det å skrive fram beskrivelser av det informanter har fortalt oss, regnes som et deskriptivt-analytisk arbeid (Widerberg, 2015). IE har en analytisk undersøkelsesmetode, som blir gjort fortløpende og som er styrende for utforskningen. Analysen er ikke noe som kommer til sist, eller som blir lagt på med andre ord eller begrepet enn det forskeren og informantene har brukt i selve studiet. Man bruker informantenes fortellinger og kunnskap som underlag i analysen. Forskerens forsøker å få informantene til å italesette sin virksomhetskunnskap ved å sette fokus på måten vi spørrer frem virksomhet. Det å gå bak formelle stillingsbeskrivelser skjulende makt og få frem virksomhet, kanskje til og med virksomhet som familiekoordinatorene ikke har vært fullt ut bevisste på selv, er det viktigste formålet med denne oppgaven. Denne virksomheten inkluderer tanker og følelser, og den er alltid koordinert med andres virksomhet. Det å få frem folks arbeid, slik jeg gjør i kapitlet om familiekoordinators arbeid, regnes som et analytisk arbeid i IE. Dette arbeidet startet allerede under intervjuingen, og fortsatte da jeg skulle skrive om informantenes virksomhet. I den neste analytiske delen, hvor jeg skriver om samarbeid, bruker jeg andre teoretiske begreper enn de jeg har benyttet meg i IE.

I den første delen av analysekapitlet presenterer jeg utdrag fra teksten «håndbok for familiekoordinator». Denne håndboken er under stadig utvikling, og oppdateres av erfarne erfaringskonsulenter og faglig ledelse i Nye mønstre (K. Lundberg, personlig kommunikasjon, 17. september, 2021). Det er også et arbeidsdokument som ikke er offentlig. Jeg har som nevnt fått tilgang til, og tillatelse til å gjengi enkelte utdrag i min oppgave.

### 3.7 Vurderingen av forskningens kvalitet

Det er viktig å vurdere kvaliteten på den forskningen man har gjort, gjerne fortløpende gjennom forskningsprosessen, men blir for de fleste særlig aktuelt å foreta en systematisk vurdering mot slutten av prosessen. Begrepene reliabilitet og validitet er lenge blitt brukt i både kvalitativ og kvantitativ forskning. Disse begrepene brukes for å si noe om kvaliteten på forskningen. Reliabilitet sier noe om hvor nøyaktige og gode måleinstrumentene har vært, om

hvor presis og pålitelig informasjonen man har fått av informantene har vært, og analysen er blitt gjennomført uten feil og mangler. Begrepet validitet sier noe om hva slags gyldighet forskningen har. Det brukes for å si noe om vi målt det vi ønsket å måle, om det er samsvar mellom forskningsspørsmålene og den informasjonen man har brukt for å trekke konklusjoner. Det er da viktig å tenke seg gjennom om for eksempel informantene har snakket sant, eller om de har vært engstelige for å signalisere negative bemerkninger fordi man er redd følgende negative konsekvenser. Det er grunn til å tro at vi noen ganger kan måle noe annet enn det vi har ønsket å måle. Videre vil noen funn være betinget av den konteksten dataen er samlet i, eller i den sekvensen man har stilt spørsmål. Man vil for eksempel sjelden få helt like svar av den samme personen, om en stiller det samme spørsmålet flere ganger over tid. Forskere blir også oppfordret til å gjennomgå en selvkritisk kvalitetsvurdering gjennom datainnsamlingen, bearbeidingen av data, analysen og fortolkningene man gjør. Slike spørsmål kan eksempelvis inkludere om informantene kan ha hatt grunn til å holde noe skjult, eller overdrive svar. Om det er førstehånds eller annenhånds kjennskap man har til det en forteller (Repstad, 2024).

### 3.8 Ethiske hensyn

Det er flere etiske hensyn man som forsker må ta hensyn til når en foretar en studie. Man må overholde krav om konfidensialitet og imøtegå krav om fritt og informert samtykke (NESH, 2006). Oppgaven min ble meldt inn og godkjent av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Jeg har også benyttet meg av informasjon- og samtykkeskriv slik at informantene fikk skriftlig beskjed om hvordan intervjuene skulle ta form, og hvordan konfidensialiteten ville bli vedlikeholdt etter NSD sine retningslinjer. Det ble gitt skriftlig og muntlig informasjon om at informantene kan trekke seg fra studien, at både opptak og transkribering av intervjuene ville bli oppbevart på UiAs OneDrive, og at opplysninger som kan virke personidentifiserende vil bli fjernet under transkriberingen. Videre har lydopptakene blitt slettet etter de ble transkribert, og det resterende datamaterialet vil også bli slettet når oppgaven er ferdigstilt.

## 4. Familiekoordinatorenes virksomhet

Målet med dette kapittelet er å synliggjøre den virksomheten som har kommet frem i intervjuene mine. Det er stor grunn til å tro at det er mye virksomhet familiekoordinatorene gjør som ikke er kommet frem av mine intervjuer. Hadde jeg hatt flere informanter ville jeg sannsynligvis også fått øye på enda mer virksomhet, eller om jeg hadde hatt mulighet for deltakende observasjon. Et viktig poeng Smith (2005) trekker frem er at vår egen virksomhet ofte kan være skjult for oss selv, nettopp fordi språket er skjulende og vi fort ikke er klar over alle de tingene vi faktisk gjør, men som ikke rommes av språket vi bruker. Intervjuingen kan dermed sies å ha vært en felles oppdagelsesreise for både meg selv og informantene. Det er imidlertid min oppgave å fortsette denne oppdagelsen av virksomheten gjennom denne skrive- og analyseprosessen.

Jeg har valgt å starte ut i de institusjonelle beskrivelsene av rollen som familiekoordinator, for så å folde ut den virksomheten jeg og informantene mine sammen har fått frem gjennom intervjuene. Jeg starter dermed med å gjengi (med tillatelse) sentrale deler av håndboken for familiekoordinator, slik den var på det tidspunktet jeg foretok intervjuer av mine informanter, og deretter synliggjør jeg virksomheten deres ut ifra hvem den gjøres i relasjon til. De sentrale aktørgruppene jeg fokuserer på er: barn/unge, foreldrene, samarbeidspartnere, andre familiekoordinatorer og arbeid familiekoordinatoren gjør «inni seg selv».

### 4.1 Arbeidsbeskrivelse i håndbok for familiekoordinatorer

«Håndbok for familiekoordinator» i Nye Mønstre sier at

*Familiekoordinator er et nytt begrep og er en annen måte å jobbe på enn det som har vært vanlig. Tradisjonelt er tjenester i stor grad skilt mellom tilbud til barn og tilbud til voksne. I dette prosjektet ser vi helhetlig på barn og foreldres utfordringer. Vi jobber samtidig og helhetlig med innsatser til både voksne og barn.*

*For barn og unge er tidlig innsats viktig – både tidlig i livet og tidlig med tanke på tid i situasjon med øket risiko.*

Det å se helhetlig på noe, jobbe helhetlig med noe og tidlig innsats er, slik jeg ser det, eksempler på institusjonelle forståelser. Videre kan vi også lese at:

*Familiekoordinator benytter eksisterende tiltak og tjenester og universelle arenaer i sitt arbeid, men koordinerer innsatsene.*

Her kan det se ut som at familiekoordinator kun skal koordinere de tiltakene og tjenestene som allerede er koblet på en familie. Videre følger det en liste av ulike arbeidsverktøy og kort om hvordan det er tenkt at familiekoordinatoren skal benytte seg av det i sitt arbeid. Igjen ser vi mange begreper som kan virke noe tilslørende for hvordan en familiekoordinator faktisk utfører sin virksomhet. Rollene beskrives, slik det nødvendigvis blir i en håndbok, i veldig generaliserte, forenklete begreper. Det står også at Nye mønstre-prosjektet innebærer:

- *Kartleggingsverktøy for foreldre og barn sikrer rett tjeneste og innsats*
- *Familiekoordinator sikrer tett oppfølging av barn og unge på arenaer som skole, barnehage, fritid og hjemme.*
- *Helhetlig koordinert innsats på tvers av sektorer for alle familiemedlemmer ved bruk av familiekoordinator og Familiens plan*
- *Familiekoordinator sikrer tett oppfølging av foreldre knyttet til arbeid, arbeidskvalifisering, helse, foreldrerolle, økonomi og hjemmesituasjon.*
- *Samarbeid med frivillige organisasjoner om oppfølging og hjelp til familier som ønsker det.*

*Dette skal vi jobbe for å få til for familiene som deltar i prosjektet:*

- *Barn, unge og foreldre i deltakerfamiliene opplever bedre psykisk helse og livskvalitet.*
- *Barna deltar i fritidsaktiviteter og sosiale sammenhenger med andre jevnaldrende.*
- *Barnas skoleprestasjoner bedres.*
- *Antall barn og unge i prosjektet som vokser opp i boliger som er trangbodde eller har dårlig standard er redusert. Barna bor i et stabilt miljø over tid.*
- *Foreldrene er i arbeid eller arbeidsrettet aktivitet.*
- *Familienes økonomiske situasjon er oversiktlig, forutsigbar og håndterbar.*

Det står også at:

*Bakgrunn*

*Gjennom prosjektet Nye mønstre – trygg oppvekst har vi fått i oppdrag å utvikle en ny modell for koordinering av tjenester. Det gjør vi fordi vi tror at en annen organisering av tjenestetilbud kan gi andre resultater. Når den tradisjonelle modellen for å gi velferdstjenester ikke har oppnådd forventet målsetting tenker ikke vi at «det er familien som ikke kan nyttiggjøre seg hjelp» – eller at det er familiene det er noe «feil med». Vi mener at det er systemet som ikke har Tilpasset seg brukernes behov. Prosjekttittelen er en utfordring til velferdssystemet – vi må skape nye mønstre, bryte ned siloer og koordinere tjenester ut fra familienes behov. I arbeidet med familiene tar vi alltid utgangspunkt i «hva ønsker dere hjelp til», og starter der.*

Denne delen av bakgrunnen for iverksettingen av tiltaket Nye mønstre presiserer utgangspunktet for familiekoordinatorens overordnede mål; at mens de jobber mot familiens egne mål, så er håpet at denne måten å arbeide på kan være en bedre måte enn slik velferdssystemet tidligere har jobbet på.

I den siste delen jeg har tatt med fra håndboken ser vi det igjen presiseres at hoveddelen av arbeidet til familiekoordinator er å koordinere. Det kan fremstå som at det kan holde med å bare ha en noe teknisk kunnskap om hva som er et behov og hvem som kan gjøre hva.

*Det familiekoordinator først fremst gjør er å koordinere; binde sammen tjenester, få helheten på plass, koble på det som mangler. Ha oversikten og legge plan for arbeidet i en familie, både for voksne og barn.*

#### 4.1.1 Hva gjør en familiekoordinator?

Etter å ha lest gjennom håndboken for familiekoordinator i sin helhet, ble det tydelig for meg at dette er et type arbeid som skal favne veldig bredt, i og med at arbeidet handler om å jobbe i relasjon til mange forskjellige mennesker, og at en skal hjelpe flere familiemedlemmer samtidig, som på hver sin måte skal få en bedre hverdag. Det er derfor kanskje ikke så rart at det ikke er mye konkret man får vite om hva en familiekoordinator faktisk gjør fra dag til dag, men at arbeidet blir beskrevet i mer overordnende og generaliserte begreper.

Stillingsbeskrivelsen presenterer begreper som gjør at vi kan få en følelse av at vi skjønner mye av hva det skal handle om, men som i grunnen sier lite om hva arbeidet faktisk består av.

For eksempel står det at «familiekoordinator benytter eksisterende tiltak og tjenester og universelle arenaer i sitt arbeid, men koordinerer innsatsene» og at de «sikrer tett oppfølging». Men hva innebærer egentlig dette? Hva er det familiekoordinatorene faktisk gjør for å «sikre tett oppfølging»? Det var mye av disse type spørsmålene jeg la vekt på i utarbeidingen av intervjuguiden for å kunne få et bedre grep om hva familiekoordinatorene faktisk gjør. Hva slags fysisk, mental og emosjonell *virksomhet* (Smith, 2005) kan det å være familiekoordinator faktisk innebære?

Som den ene av mine informanter starter intervjuet med, så sier hun at man kan bli litt overrasket over hvor mange forskjellige praktiske ting man gjør som familiekoordinator. Nedenfor trekker jeg frem flere korte eksempler på dette. Dette viser noe av det enorme spennet i virksomheten til familiekoordinatorer. Det går fra å hjelpe familiene med helt praktiske ting som å henge opp gardiner eller kjøre søppel til søppeldynga, til mer komplekse vurderinger som krever mye mentalt og emosjonelt arbeid. Dette mindre tydelige arbeidet skal jeg trekke frem senere i kapittelet.

*Og så opplever vi jo at vi kommer borti veldig mange.. Nye, noen rare, eller noen litt sånn snodige oppgaver, litt av det vi skal gjøre, altså jeg har vært med å skal prøve å løse et tett toalett eller, jeg har type hengt opp gardiner eller ja.. Litt sånne praktiske ting blir det jo og, kjørt ting på søpla ehm... men det er jo og selvfølgelig, det er jo ikke bare de tingene vi gjør, men en blir litt sånn overrasket også over på en måte, hvor mye liksom, ja, type andre oppgaver man gjør da som familiekoordinator.*

Det ville ikke nødvendigvis blitt riktig å inkludere praktiske oppgaver som et eget punkt i listen over oppgaver en familiekoordinator skal jobbe mot. Det er derimot blitt fremhevet at en skal jobbe helhetlig, en skal ta tak i det som brenner her og nå, og en skal jobbe for at familiene opplever bedre fysisk og mental helse. Praktiske oppgaver slik som å kjøre ting til søpla, fordi en skal ut av gammel bolig og inn i ny er noe som brenner her og nå, som familien kanskje ikke har mental overskudd til å ta tak i, eller som ikke har kunnskaper om hvordan det gjøres, hvor søpla er, hvordan man sorterer, om man skal bruke gjennomsiktede søppelposer eller om svarte går bra. Det er igjen tydelig at familiekoordinatoren gjør veldig mye som går utover det å bare koordinere.

En annen informant fortalte meg om noe hun opplevde som en fordel ved å ha et noe udefinert arbeidsmandat. Arbeidet til familiekoordinator skal som sagt formes av den enkelte families ønsker og behov. Dette gjør arbeidet veldig mangfoldig og samtidig vanskelig å avgrense. Som vi ser i sitatet under kan det oppleves som en fordel, og som jeg skal vise senere kan det medføre ulemper.

*Hvis ikke vi hadde gjort det så måtte jo de ha gjort det, og de vet ikke hvordan de skal gjøre det. Så da er det jo en fordel at vi som kjenner systemet bedre kan hjelpe de med det da. Så det synes jeg egentlig er en fordel, at det er såpass udefinert.*

#### 4.2 Virksomhet som gjøres i relasjon til barn/unge i familiene

Etter å ha lest gjennom de tekstene knyttet til prosjektet (håndbok, nettsider, forskningsartikler etc.) og snakket med prosjektleder, deltatt på samlinger, og ikke minst intervjuet informantene mine, har det blitt veldig tydelig at arbeidet til familiekoordinatorene i prosjektet Nye Mønstre til syvende og sist aller mest skal komme barn og ungdom til gode. Vi vet også at særlig denne målgruppen (utsatte barn og unge) har det vært en stor utfordring å koordinere tjenester for, til tross for at vi har hatt lovfestede krav om samarbeid og koordinering i over 30 år (Willumsen, 2023). En finner det også i navnet til prosjektet – Nye Mønstre – at man ønsker å bryte det mønsteret der lavinntekt går i arv.

Dette er altså et slags overordnet mål familiekoordinatorene jobber mot, men det er samtidig klart at for at det skal gå barna vel, må det også samtidig gjøres mye arbeid i mange andre relasjoner enn de som direkte involverer barn og unge. Dette kan for eksempel være å hjelpe mor med sin mentale helse, kanskje motivere henne til å ta imot behandlingstiltak, hjelpe familien med å finne en bedre bolig og tilrettelegge for mulighet til en mer forutsigbar inntekt. Flere av de praksisene familiekoordinator gjør i relasjon til barna i familien kan være ganske synlige, som det å ordne en fritidsaktivitet eller arrangere bursdag, mens andre ting kan være vanskeligere å få øye på, slik som å koordinere andre tiltak og tjenester tilknyttet et barn, atferdsendring, for eksempel knyttet til økonomi, oppfølging av barna og tiden de bruker på å bygge opp tillit til familiene, deri inkludert barna. Det er antageligvis flere områder det ligger mye virksomhet knyttet til det som gjøres i relasjon til barn og ungdom, men som jeg ikke har klart å få godt nok tak i.

#### 4.2.1 Tillitsarbeid/kartlegging av barna i familien

Familiekoordinatorene bruker mye tid i oppstartsfasen på å bli kjent med familien, både foreldrene og barna. Dette gjør det lettere for familiekoordinatorene å kartlegge situasjonen familien er i. Her brukes forskjellige verktøy, slik som oppstartskartlegging og familiens plan. (evt komme tilbake til verktøy/tekster senere?) Målet er å hjelpe familien til å formulere hva slags kortsiktige og langsiktige mål de har. De må med andre ord få oversikt over hvilke ting som brenner her og nå, og hvilke ting en kontinuerlig ønsker å jobbe mot, over tid.

Informantene mine oppfatter selv at størstedelen av virksomheten som spesielt er rettet mot barna dreier seg om å finne gode tiltak som kan hjelpe dem med ting de strever med her og nå. Dette betyr at familiekoordinatoren må vurdere hva slags situasjon barna er i, må ha kjennskap til hvilke tiltak som finnes, hvilke tiltak som eksisterer rundt barna fra før, hvilke er prøvd tidligere, hvordan de fungerer og eventuelt om andre tiltak bør søkes/kobles på. En av informantene mine poengterer at når det er gått litt tid, og hun er blitt bedre kjent med familien, så får hun enda bedre oversikt over hvilke området barna trenger hjelp på, og kan dermed foreslå et tiltak. Sitatet under illustrerer dette.

*Men etter hvert som vi blir kjent med de og, så hvis vi ser at de strever med noe på noen områder, så kan vi koble på tjenester.*

Det ligger altså mye mer virksomhet bak det som blir sagt i dette sitatet. Videre i analysen skal det pakkes mer ut.

#### 4.2.2 Arrangering av bursdag og rigging av fritidsaktiviteter

Det er særlig to aktiviteter informantene mine trekker frem som eksempler på virksomhet hvor barna selv er en aktiv deltaker. Disse er arrangering av bursdag og rigging av fritidsaktiviteter. En av mine informanter poengterer i sitatet nedenfor at når det gjelder barna i familiene er det som regel bursdag og fritidsaktiviteter hun selv anser som størsteparten av det de hjelper dem med. Hun trekker også frem flere grunner til hvorfor det er vanskelig for foreldrene selv å ta hånd om disse tingene, det er da spesielt økonomiske og psykiske utfordringer som gjør det vanskelig for foreldrene å gjennomføre disse aktivitetene på egenhånd. Denne virksomheten er eksempler på tiltak som hjelper barna på kort sikt, og som



barna selv også merker godt. Hva som hjelper barna på lengre sikt er noe nettopp prosjektet (Nye Mønstre) har som mål å finne ut av, ved å teste ut modellen med familiekoordinator.

*I forhold til barn så er det, det er liksom to litt sånn eeh hovedtemaer der og, vi hjelper veldig mye med fritidsaktiviteter, å komme i gang med fritidsaktiviteter, hjelper foreldrene med å greie å følge det opp og, bursdager.*

Det er kanskje ikke det første en tenker på, og heller ikke noe som står beskrevet i stillingsbeskrivelsen at en av de mange arbeidsoppgavene til en familiekoordinator for eksempel også er å planlegge bursdager til barn. Det er imidlertid en oppgave som kan gå under det punktet som beskriver at familiekoordinator setter mål sammen med familien, blant annet gjennom verktøyet familiens plan. Her kan familien selv legge frem egne behov og ønsker, og er en side ved modellen med familiekoordinator som gjør at rollen og arbeidsoppgavene som medfølger blir så variert. Det er også igjen et eksempel på at en tekstliggjøring av rollebeskrivelsen kan usynliggjøre de mange oppgavene familiekoordinator gjør. Videre vises det også at en familiekoordinator på mange måter gjør det en forelder med færre utfordringer i hverdagen vanligvis ville gjort for sin familie. Familiene som er med i prosjektet er altså ikke «bare» lavinntekt, men strever også med andre komplekse og sammensatte problemer, som dårlig psykisk og fysisk helse, manglende nettverk og lignende. Dette aspektet blir gjenspeilet i håndboken, og tydeliggjør fokuset som legges på behovet for koordineringsfunksjonen.

#### 4.2.3 Avslutningsvis

For å oppsummere dette (delkapittelet) er det altså tilsynelatende en begrenset del av familiekoordinatorens arbeid som skjer i direkte relasjon til barna. Barna har mer en bi-rolle enn hovedrolle i familiekoordinatorens arbeid opp mot familien. Dette arbeidet dreier seg i hovedsak om det som «brenner» for barna her og nå. Det som er viktig å påpeke er at veldig mye av arbeidet til familiekoordinatorene totalt sett handler om at det til syvende og sist skal bidra til at barna får det bedre, i alle områdene av livene deres, også på lengre sikt. Målet til prosjektet, (og også ønske fra foreldrene,) er at barna skal få bedre psykisk og fysisk helse, et større sosialt nettverk, gjøre det bedre på skolen (oppmøte og karakter) og bli bedre rustet til å unngå en nedarvet lavinntekt. At informantene mine har snakket lite om virksomheten som gjøres i direkte relasjon til barna er i seg selv interessant. Spesielt som jeg allerede har

poengtert, at prosjektet i hovedsak handler om barna. En mulig forklaring kan være at jeg ikke har stilt informantene de rette spørsmålene, eller at mye av virksomheten informantene mine gjør i relasjon til barna er så tatt for gitt/hverdagslig at de selv ikke har sett et behov for å italesette det.

### 4.3 Virksomhet som gjøres i relasjon til foreldrene i familien

Dette delkapittelet vil i noen grad følge samme oppbygging som det foregående delkapittelet. Jeg vil først starte med å fortelle om det arbeidet informantene mine gjør for å etablere tillit til foreldrene, bli kjent med dem og kartlegge (i noen tilfeller også avdekke) hva slags situasjon de er i. Deretter vil jeg trekke frem noen eksempler på virksomhet som gjøres i direkte relasjon til foreldrene. Dette er virksomhet jeg har kategorisert som «foreldrearbeid», «terapeutisk arbeid» og «navigere velferdssystemet». Dette delkapittelet skiller seg derimot ut fra det forrige ved at jeg allerede her vil introdusere virksomhet som også inkluderer andre samarbeidspartnere. Jeg vil i tillegg (forhåpentligvis) pakke ut enda mer kompleksitet i virksomheten til mine informanter, i tillegg til andre aspekter slik som vurderingsarbeid. Avslutningsvis vil jeg kort oppsummere denne virksomheten og refleksjoner jeg har rundt dette.

#### 4.3.1 Tillitsarbeid og kartlegging/avdekking

Som den ene informanten min har påpekt, så er en stor del av arbeidet til familiekoordinatoren basert på tillit og forutsetter at gode relasjoner er på plass, både til familien, men også til de andre samarbeidspartnerne (som jeg vil gå nærmere inn på i neste delkapittel). Flere av familiekoordinatorene jeg har snakket med forteller at de har lagt ned mye tid i å bli kjent med familiene, og for å bygge opp tillit. Dette tillits- og relasjonsarbeidet er også vevd inn i et større avdekkingsarbeid, som jeg skal komme tilbake til nedenfor. Det er ulike måter familiekoordinatoren bygger opp relasjon og tillit på. I mange av tilfellene handler det om tid, at man må bruke tid på å bli godt kjent med hverandre. For familiekoordinator er dette nødvendig for å kunne få et overblikk over situasjonen til en familie, og oppdage på hvilke områder de trenger hjelp. Basert på dette overblikket kan de avgjøre hva de skal hjelpe familien med først, ofte er det ting som brenner veldig her og nå, slik som å sikre en bedre bolig, ordne fritidsaktivitet for barna, eller hjelpe med økonomiske utfordringer. Deretter kan de legge en plan sammen med familien og komme på samme bølgelengde i forhold til mer langsiktige mål en ønsker å oppnå. For familiens del trenger de nok tid for å kjenne seg trygge på familiekoordinator, og samtidig se at dette er en person de kan bruke til noe. Lundberg &

Danielsen (2024) poengterer i sin artikkel om Nye mønstre, at mange av familiene har i utgangspunktet lav eller ikke eksisterende tillit til tjenesteapparatet som følger av tidligere erfaringer. Det har da vært helt essensielt å bruke godt med tid i oppstartsfasen for å etablere tillitt og spesifisere at familien selv kan bestemme hva de vil ha hjelp til.

En av informantene poengterer også selv hvordan hun anser det relasjonelle som nødvendig for at hun som familiekoordinator skal komme i posisjon til å kunne jobbe sammen videre med familiene. I intervjuet forteller hun at det å bygge relasjoner til familien og få tilliten på plass er en stor del av jobben som familiekoordinator. Hun poengterer spesielt at

*På en måte å bygge de relasjonene og få den tilliten på plass og så kommer jo alt det praktiske i tillegg, men det stopper jo litt opp hvis ikke du får relasjonen på plass da.*

Hun utdyper videre med et konkret eksempel der hun har snakket med Avdeling for rus- og avhengighetsbehandling (ARA) for å få råd om hvordan hun best kan møte en mor som sliter med spillavhengighet og dårlig økonomi. Sitatet nedenfor viser også hvor krevende det kan være å bygge opp tillit til en person som er i en utrolig sårbar situasjon, og samtidig viktigheten av å ikke gi seg. Denne «ståpåviljen» viser seg også å få uttelling, da informanten påpeker at denne moren i ettertid var veldig takknemlig ovenfor henne, og kanskje ved å vise at hun er en person som tåler å stå i det, så demonstrerer hun også at hun er en person man kan stole på, som ikke faller vekk om ting blir vanskelig/utfordrende. Denne relasjonen bar preg av mye forhandling i forhold til hvor mye innsyn familiekoordinator kunne få, og hadde et veldig tydelig frem-og-tilbake preg med henhold til mulighetsrommet til familiekoordinator, hvorvidt moren klarte å sette tillitt til familiekoordinator og dermed legge begrensninger eller åpne opp for at familiekoordinator kunne komme i posisjon til å hjelpe.

*Ho var ganske tydelig på at ho ikke egentlig ville ha min hjelp og jeg skulle ikke blande meg i hennes økonomi og jeg skulle ikke ditt og ikke datt [...] og da når den bobla plutselig bare sprakk, da gikk det jo mye bedre, da var ho jo takknemlig for den hjelpa*

I enkelte tilfeller trekker informantene frem at det kan være lurt å starte ut på en måte som oppleves som mer ufarlig for foreldrene. Det vil si, kanskje helst på områder som føles mer lystbetont, for å etablere relasjon og tillit. Dette, forklarer informanten, er gjerne helt i oppstartsfasen med nye familier, der det ofte kan være mange ting som brenner. Dette sier

aldri informanten konkret, men jeg tenker at det å kunne hjelpe en familie med å arrangere bursdag, eller ordne det slik at et barn starter med en fritidsaktivitet kan føre til at foreldrene ser nytten og tryggheten av å ha en familiekoordinator, når de ser at barnet blir tatt vare på. Dette er et eksempel på en type aktivitet som det ordinære tjenesteapparatet i mindre grad ville tilby, og er dermed også et eksempel på hvordan familiekoordinators virksomhet går utover koordinering i vanlig forstand. Flere informanter har også fortalt at i de fleste familiene uttrykker foreldrene at det helst er barna de vil skal ha det bedre, at det skal være mest fokus på ting knyttet til barna. Ved å begynne i det små med disse ufarlige tingene, som informanten betegner dem som i sitatet nedenfor, kan dette være en strategi for å bygge opp relasjon og tillit.

*Mhmm, ja, mens det som er litt mer ufarlig start med, det er jo ofte bursdag og fritidsaktivitet. Alle barn har lyst å gå på fritidsaktivitet.. Og.. De fleste barn har lyst til å feire bursdag.*

Et annet eksempel som illustrerer denne tankegangen om å begynne i det små, er en informant som forteller om hvordan hun arbeider, og da spesielt i startfasen med en ny familie. Hun forklarer at det er ganske store mål som det skal jobbes mot, men at noen av de «mindre» tingene en kan starte med er å se etter bedre boforhold eller ordne en aktivitet til barna, som jeg igjen tenker er knyttet opp til det å jobbe med relasjonen og tilliten til familien.

*En begynner jo i det små, det kan gjerne være mer stabil økonomi, bedre bolig.. eh.. få en aktivitet til barna i familien, ja.*

Det er grunn til å tro at dette også kan handle om at familiekoordinator ofte jobber med de tingene foreldrene selv ser og ønsker at det skal løse seg rundt, slik som disse omstendighetene nevnt ovenfor. Og at først når disse tingene er på plass kan familiekoordinator komme i posisjon, både når det gjelder opparbeidet tillit, men også fått en totaloversikt over familiens utfordringer, til å overtale/oppmuntre foreldrene til å jobbe videre med ting de kanskje ikke innledningsvis selv har sett som nødvendige. Denne vurderingen/balansegangen mellom hva familien selv ønsker versus det familiekoordinatorene forstår som nødvendig er noe jeg skal gå nærmere inn på avslutningsvis i dette delkapittelet. En kan også forstå denne typen virksomhet som samtidig handler om å etablere tillit og om å løse de oppgavene som brenner mest først.

Den samme informanten trekker frem et annet eksempel som illustrer hvor mye tid hun har brukt for å opparbeide seg tillit til en mor i en annen familie. Sitatet under viser også hvordan hun har måtte omstille seg selv og møte denne moren, ved å organisere det slik at de får møtes og gå gjennom de tingene de skal gjennom. Som sitatet viser så begynner hun nokså kjapt med å booke rom (på informantens arbeidssted) dobbelt så lenge som hun vanligvis ville gjort fordi hun vet at mor har problemer med å komme på tiden. Jeg tenker at det viser at informanten er villig til å organisere sin egen arbeidsdag rundt mors behov, som igjen er tegn på relasjonsbygging. Det viser også hva slags fleksibilitet en familiekoordinator har i forhold til andre bakkebyråkrater/stillinger i det ordinære tjenesteapparatet.

*Jeg hadde fått en ny familie som, en mamma, som jeg brukte helt enorm lang tid på... på en måte på å komme i kontakt med henne og hun skulle få tillit til meg også.*

Det viser til at en trenger tillit og relasjon for at de skal kunne åpne opp og fortelle om det som er vanskelig. I det neste sitatet jeg trekker frem, forteller informanten om en mor som sliter med sosial angst. Dette er noe hennes veiledere i NAV ikke har plukket opp, og de ser nok helst bare en person som ikke er villig til å delta på de tiltakene de gir henne tilbud om (informantens tolkning). I og med at familiekoordinatoren har klart å grave seg frem til hva det er som gjør ting vanskelig, blir det mye lettere for henne å finne et tiltak som passer, noe hun også fant og som fungerte godt. Strategiene informanten har brukt har blant annet vært å bruke god tid på å bygge opp relasjon og tillit, de har hatt mange samtaler i ulike settinger slik som hjemmebesøk, samtale på informantens arbeidsplass og i situasjoner hvor informant bistår med hjelp til ulike ting, og hvor mor da har vært i stand til å åpne opp mer og mer om det som er vanskelig for henne. Vi ser med dette at familiekoordinator kommer i posisjon på en annen måte enn det Nav-veilederne har mulighet til.

*“Ja, men hvorfor møter du ikke opp”? Nei, det ville hun liksom ikke svare på først, så går man de rundene “nei, det fordi ingen spør meg om jeg vil sitte hos dem når det er lunsj, så da kommer jeg ikke” og det er liksom sånn “er det sånne ting det handler om”?*

Det kommer også frem av mine data at det å ha en trygg relasjon til familiekoordinatoren er nødvendig for at en skal være i posisjon til å kunne oppdage traumer og dermed kunne håndtere de ulike situasjonene på en hensiktsmessig måte. En informant forteller i neste sitat at hun etter å ha blitt godt kjent med en mor ser hvor mange ting hun sliter med, og hva

grunnene til dette er. Hun har dermed vært i posisjon til å kunne oppdage traumer og trekke en beslutning til hvilke tiltak som bør koples på.

*(...) og når jeg har blitt godt kjent med henne så ser jeg at hun har fått så mange konsekvenser.*

I dette tilfellet dreide det seg også om det å motivere brukerne og jobbe med den andres følelser. I sitatet nedenfor forteller informanten om hvor mye tid hun bruker på å motivere denne moren på å gå til behandling. Det viser at samtidig som familiekoordinator bruker tid på å bygge opp tillit, komme i posisjon til å oppdage traumer, må hun samtidig bruke tid på å overbevise mor til å prøve å bli i behandling. Denne typen virksomhet er også et eksempel på mye av det følelsesarbeidet familiekoordinatorerne jobber med. Dette tillitsarbeidet er altså noe mer enn koordinering. I dette tilfellet er det mors følelser som informanten jobber med, og som er et tema jeg går nærmere inn på senere/et annet delkapittel

*Hun har ikke ønsket å gå til behandling, så jeg har brukt veldig lang tid på å motivere henne til det.*

Tillitsarbeid henger altså tett opp sammen med det å kunne komme i posisjon til å oppdage skjulte problemer. En av informantene forteller om en familie hun overtok fra en tidligere familiekoordinator der, slik informanten har forstått det, relasjonen aldri var kommet på plass mellom mor og tidligere familiekoordinator. Informanten forteller videre at det var veldig overfladisk relasjon mellom mor og tidligere familiekoordinator, og at hun aldri kom helt inn på mor. Første samarbeidsmøte mellom informant og mor skjedde på distriktpspsykiatrisk senter (DPS) etter et selvmordsforsøk. Informanten fortalte i intervjuet at hun følte seg veldig kastet inn i situasjonen. Samtidig fortalte moren i ettertid at hun egentlig var glad for at hun kom inn på dette tidspunktet for da fikk hun sett henne på sitt verste, da var noen barrierer allerede blitt brutt. Denne moren var, i følge informanten, veldig opptatt av å opprettholde en fasade. Fra datamaterialet til Lundberg & Danielsen (2024) ser de at måten en familiekoordinator arbeider på i slike situasjoner er en balansekunst. De skal være på lag med familiene og ikke gi dem en følelse av at de blir motarbeidet. Samtidig er det et mål å endre dårlige vaner og mønstre. Atferdsendring og korrigerende må derfor skje forsiktig og over tid.

Informanten fortalte at hun etterhvert kom i en posisjon der hun følte hun kunne jobbe godt, men så skjedde det noe hun beskriver som rart, der hun tenkte «hva er det egentlig som skjer nå». Hun kunne med andre ord merke at det var noe som ikke helt stemte. Hun følte at moren prøvde å holde henne på avstand, og at hun heller ikke kunne avdekke problemet via de andre tjenestene som var koblet på. I sitatet under forteller hun om hvordan hun kunne merke dette.

*Hun kunne la være å på en måte fortelle ting til meg som hun fortalte til andre, eller at hun på en måte unngikk at vi kunne sitte sammen i samme rom, hadde gode forklaringer på hvorfor vi ikke skulle ha treffpunkt på tvers eller hvorfor hun ikke ønsket åpenhet*

Informanten fortalte at det var en slags «wake up call» for henne. Hun følte at ting hadde kommet på plass, at relasjonen var godt etablert, men så viste det seg at det ikke var tilfellet. Det fikk henne til å innse at «en må ikke bli for [...] trygg på hvor du er i relasjonen». Noe som har ført til at hun alltid er litt på vakt. Hun må, ifølge henne, kontinuerlig ha følerne ute for om noe begynner å bygge seg opp igjen. Senere refererer hun til dette som en «avdekkingsprosess», og hvordan hun gikk inn for å avdekke situasjonen, og hvordan hun videre kunne jobbe med den informasjonen hun fikk. Det viser viktigheten av god og grundig kartlegging. I denne situasjonen har familiekoordinatoren jobbet under utfordrende betingelser hvor tilliten i noen grad var begrenset. Ved å stadig jobbe mot en bedre tillit og relasjon imellom dem har hun fått innblikk i morens tidligere livserfaringer og klarer dermed å jobbe ut ifra et annet utgangspunkt, slik sitatet under viser.

*Jeg tenker veldig sånn lange linjer, fra liksom oppvekst og hele veien også “å ja nå ja driver du å snakker om dette, ja det handler jo egentlig om ett eller annet barndoms-greier som jeg husker du fortalte om en annen gang” og så..*

#### 4.3.2 Mer direkte virksomhet med foreldrene

Som tidligere nevnt, er det mye familiekoordinatorene i startfasen må hjelpe foreldrene i familiene med, som på sikt også vil kunne gagne barna. Mye av det som trekkes frem kan sammenlignes som et type foreldrearbeid. Familiekoordinatoren trer inn i en slags forelderrolle for foreldrene, og hjelper med mange av de oppgavene som i mange familier utøves av mor og far. Det handler blant annet om å gi råd om barneoppdragelse, foreldrestil, huske avtaler og sjekke beskjeder. De kan fungere som en slags sparringspartner for foreldrene når det kommer til håndtering av barna. En problematikk som kan oppstå som

følge av denne rollen de trer inn i, er at de samtidig må prøve å ikke ta for mye over, da de gjør et stykke arbeid andre ideelt sett skulle gjort. De kan da ende med å bidra til videreføring av silotenkning, selv om de i utgangspunktet ønsker å bidra til det motsatte. Dette er en fin balansegang hvor familiekoordinator kontinuerlig må foreta vanskelige vurderinger i forhold til hvor grensene går fra hjelp til bjørnetjenester.

### *Foreldrearbeid*

Andre informanter har også fortalt at de noen ganger kan føle seg som en slags barnevakt fordi det er så mye de må passe på. Den ene informanten forteller også at det kan være utrolig krevende å passe på så mye, ikke minst fordi en også har 9 andre familier som igjen har sine utfordringer. I andre intervjuer kommer det også frem at mye av dette arbeidet handler om å minne dem på ting, overholde frister og se at de har ting de trenger i hus slik som sitatene nedenfor viser.

*Og noen ganger så føler man at det er litt sånn barnevakt og man føler at man må passe veldig mye på for de og det er ikke alltid at man greier, vi heller, å passe på alle de tingene her. På så mange familier...*

*(...)for det er jo mye sånn foreldreveiledning. Vi gir tips til rutiner for å huske avtaler, sjekke sekken med ukeplaner og beskjeder liksom.*

I neste sitat forteller en informant meg om hvordan en mor selv fant ut på hvilken måte hun kunne bruke familiekoordinatoren til. I dette tilfellet er moren en person som selv har vært i barnevernstjenesten som barn, og som hadde mye usikkerhet forbundet med egen foreldrerolle. Det dreide seg her om konkrete spørsmål om oppdragelse og foreldrestil. Hun fant dermed ut av at dette var et område hun kunne bruke familiekoordinatoren til å få råd om hva som er vanlig. Dette er derfor også et interessant eksempel på bruk av familiekoordinator til å finne ut av og håndtere normaliseringsarbeid eller legitimeringsarbeid som forelder. Hun sier det ikke direkte men det er kjent at barn og foreldre som skiller seg ut fra det som er etablert som normen risikerer bekymringsmeldinger fra skolen og det er derfor et arbeid for (noen) foreldre å unngå dette. Se blant annet (Jordal, 2023; Langsrud, Fauske & Lichtwarck, 2017; Ohnstad & Gudheim, 2019).



*Hun bare fant ut hva hun kunne bruke meg til uten at jeg måtte liksom komme med så veldig forslag. Vi liksom bare fant en dynamikk som funket.*

Det ser også ut til at informanten min forsøker å kompensere for noen av ulempene som følger med manglende sosialt nettverk, for eksempel manglende kunnskap om hva som oppfattes som «normalt». Hun er altså ikke bare en forelder for forelderens, men trer inn som en supplerende person i denne morens sosiale nettverk, og blir dermed en trygg person moren kan spørre om råd, som i dette tilfellet for eksempel var knyttet til hvilken skolesekk er vanlig for barn å bruke. Lundberg & Danielsen (2024) kaller denne rollen familiekoordinator trer inn i for kulturelle oversettere (*cultural interpreters/guides*) og refererer her til Lareau (2015).

Også her i dette eksempelet, fungerer informanten som en supplerende person i denne morens sosiale nettverk. Mor var i siste fase av en graviditet og holdt jevnlig kontakt med informanten. Hun var klar over at mor ikke hadde andre personer rundt i sitt sosiale nettverk, bortsett fra sin egen kjernefamilie. Som sitatet under viser var informanten forberedt på å stille opp og følge med mor under fødselen, noe hun selv hadde sterke følelser rundt.

*Da var det liksom å følge med på hva som skjer og må på sykehuset og..., Og da tenkte jeg at nå er det rett før jeg (ler) må på sykehuset og være med på fødselen. Ehh... Og så tenkte jeg bare det her var så sprøtt.*

En av informantene mine oppsummerer litt hvordan hun selv oppfatter sin arbeidsoppgave ved å si at størstedelen dreier seg om å være en støtteperson for foresatte i systemet. En kan derfor kanskje trekke paralleller mellom det å være en støtteperson til det å trer inn i en slags forelderrolle til de foresatte. Det fører kanskje også til et økt ansvar for barna i familien, at informantene selv må forsøke å huske det foreldrene må huske, slik at det skal gå vel for barna. De får dermed en veldig bred innsikt i livssituasjonen til barna, som igjen i noen tilfeller kan føre til økt ansvarsfølelse og/eller bekymring

*Men jeg føler jo liksom at hovedgreia er å være en støtteperson for foresatte i systemet, at jeg har mye av den samme innsikten som de har av hva skjer ulike steder, hva de må huske, eh... hva vi skal ha fokus på eller hva skjer med jenta på skolen eller, ja.*

Samtidig som familiekoordinatorene fungerer som en støtteperson og tar mer ansvar for barna i familien etter at de har opparbeidet seg tillit og en god relasjon må de også gjøre noen vurderinger med henhold til hvilke grenser de setter. Det handler om å gjøre et stykke arbeid og samtidig prøve å gjøre seg overflødig over tid. En informant trekker frem et eksempel på denne grensesettingen hvor hun forteller om etter den tiden hun har brukt med familien, opparbeidet seg en solid relasjon og hjulpet dem med mye over lengre tid, har det resultert i at hun har fått en veldig høy status i familien. Foreldrene og barna har gått over fra å kalle henne med navn til å kalle henne for «tante». Barna har da i enkelte anledninger spurt foreldrene om tillatelse til å få gjøre noe og foreldrene har respondert med å si at det må de spørre «tante» om. Dette er på den ene siden en bekreftelse på den gode relasjonen og tilliten som er kommet på plass, at foreldrene stoler på at familiekoordinator setter barnas interesser og behov fremst, mens på den andre siden er disse vurderingene noe foreldrene må lære å ta på egenhånd. Sitatet under viser hvordan informanten reflekterte rundt dette og satte ned tydelige grenser

*Og så tenker jeg at nei, det er ikke mitt bord heller, dere er foreldre og dere må ta det ansvaret som foreldre i forhold til å bestemme om ungene får lov til ting eller...*

### *Terapeutisk arbeid*

I arbeidsbeskrivelsen til familiekoordinatoren finner vi også skrevet at en av arbeidsoppgavene dreier seg om å gi råd, veiledning og støtte til familiene. Jeg har allerede vist eksempler på dette ovenfor, der informantene mine har tredd inn som en støtteperson for foreldrene i forbindelse med foreldrearbeid ovenfor barna. Her vil jeg gå nærmere inn på det jeg har valgt å kalle for et slags terapeutisk arbeid. Nedenfor viser jeg til eksempler der familiekoordinatorene har trygget familiene, og i hvilke situasjoner det er viktig at de er der for dem og kan snakke om ting som er vanskelig, eller som gir dem bekymring.

I enkelte tilfeller dreier det seg om et behov for å bli trygget på områder hvor foreldrene kjenner en uro. I et eksempel en informant trekker frem handler denne uroen om økonomi, slik sitatet nedenfor viser. Dette er et tydelig behov denne moren har, å bli trygget, og viser samtidig hvor fleksible familiekoordinatorer er, at mor har mulighet til å ringe ofte, hun vil bli møtt på en trygg måte av en hun kjenner og har tillit til, og kan få snakket ut om denne uroen.

Dette er nok et eksempel på hva det ordinære tjenesteapparatet ikke ville hatt kapasitet til å gjøre.

*hun har veldig behov for å ringe og få meg til å sjekke systemet med pengene, når kommer de, og hun kan ikke egentlig ringe så mye til sin saksbehandler.*

Informanten utbroderer med å forklare på hvilke måter hun kan trygge mor. Hun trekker frem at det å ha noen å snakke med om ting som skjer er en stor trøst. Det å få lette på tankene, snakke ut om bekymringer, systematisere det og sette det i perspektiv kan være grep som familiekoordinator benytter seg av. Sitatet under illustrerer dette.

*Hvordan det er da til å... ta imot bekymringer eller utfordringer de har og å sortere det, at det blir mest mulig oversiktlig for de da, at de har mindre å... tenke på*

Informantene har imidlertid også fortalt meg om tilfeller der de kan kjenne på følelsen av at de ikke strekker til i forhold til et mer terapeutisk arbeid, men der de skulle ønske de kunne yte mer. Slik sekvensen nedenfor viser, handler det til dels om at tiden ikke strekker til, men kanskje også om en sårbarhet fra familiens side, som ikke lager rom for å dele om eller snakke om ting som er vanskelig. En kan tenke seg at det kan ha vært en grunn til at en annen type hjelp er blitt etterspurt, slik som praktiske ting og søknader som skal sendes, og ikke det jeg har valgt å kalle for terapeutisk arbeid. Senere i oppgaven vil jeg kommentere på hvordan informantene håndterer dette i tiltaket.

*Informant: for det var jo det jeg kjente på med den familien at det ble for mye. Jeg skulle gjerne ha snakket mer med de om... eh... følelser og vanskelige ting.*

*Jeg: Ja, og komme litt mer sånn bakpå?*

*Informant: Bakpå ja, men så var det alltid noe sosialhjelp som skulle søkes eller noe de ikke forsto, noe nettbank, bankID, det var så mye praktiske ting og samtale, at jeg følte jo ikke at jeg strakk til der en periode.*

En annen informant har også fortalt meg om en situasjon der hun måtte tåle mye sinne og andre ubehagelige emosjoner fra en mor. Eksempelet dreier seg om den samme moren som

hadde problemer med spillavhengighet og stor gjeld. Informanten forteller videre at det var utrolig krevende på det relasjonelle på dette stadiet og det var mye pigger ute fra mors side, og på hvilke måter hun tok imot dette.

*Det var veldig mye temperatur skulle jeg til å si, fra henne, veldig piggene ute og sint, utagerte voldsomt mot meg spesielt, det var mye sinte meldinger, telefoner med på en måte... jeg bare sto i det og bare holdt litt ut.*

Hun forteller videre at om ikke hun hadde tålt å stå i det, ta imot den atferden så kan det være at ikke all informasjon ville kommet frem, som jeg har skrevet om tidligere under avdekkingsprosessen. Hun presiserer at hun følte hun var den eneste som var i posisjon til å følge opp mor på det økonomiske planet. At hun var den eneste som kjente henne godt nok til å kunne navigere seg gjennom denne situasjonen og komme til bunns i hva det dreide seg om og bruke sin relasjon for å få henne til å åpne opp, og til en viss grad regulere følelsene til mor. I sitatet under ser vi hvordan hun reflekterer rundt dette

*Så ja, det er jo en sånn litt spesiell posisjon å stå i, som familiekoordinator, fordi at du... du blir liksom litt den eneste som vet, kjenner henne godt nok da til å kunne navigere litt sånn underveis.*

I denne delen som handler om terapeutisk arbeid ser vi at de noen av foreldrene i familiene som deltar i prosjektet har et tydelig behov for å uttrykke sine tanker og følelser, på godt og vondt, mens hos andre er det vanskeligere å uttrykke disse ovenfor familiekoordinator. Det som blir tydelig er at familiekoordinator, uavhengig av hvilke foreldre de møter, må trygge der de kan, hjelpe foreldrene med å snakke gjennom det som er bekymringsfullt eller vanskelig, og stille seg til disposisjon. Hvordan det påvirker informantene mine og hvordan de bearbeider det er noe jeg kommer tilbake til senere i oppgaven. Det er imidlertid klart at denne typen arbeid er noe det ordinære tjenesteapparatet ikke har den samme muligheten til å gjøre for sine brukere, og hvor mye arbeid som ligger til grunn for familiekoordinator for å kunne komme i posisjon til å utføre «hovedoppgaven» sin, å koordinere.

### *Navigere velferdssystemet*

En gjenganger i alle intervjuene mine handler om hvor mye tid familiekoordinatoren bruker på å forklare hva forskjellige tiltak innebærer, forklare dem hva forskjellige brev betyr, men

også gjenta hvilke ting som er blitt sagt i diverse møter med samarbeidspartnere, der kanskje en del har gått litt over hodet for forelderen. Jeg har valgt å kalle dette for en type virksomhet som dreier seg om å navigere velferdssystemet.

Mange av de familiene som er med i Nye Mønstre mangler av ulike grunner kapasiteten til å sette seg inn i, og forstå det velferdssystemet vi har i Norge. Det gjelder både de norske og minoritetsfamiliene som deltar. Mange av deltakerne vet ikke nok om sine rettigheter, eller hvor en skal søke om det man har krav på, og mange kan ha kommunikasjonsproblemer med forvaltningen. Det er nok også stort sett krevende for de fleste av oss, men det er god grunn til å tro at det er særlig vanskelig for foreldrene i disse familiene. I håndboken for familiekoordinator kan vi lese at «familier som strever med arbeid, bolig, deltakelse, økonomi – og hvor man er bekymret for at barna også vil ha tilsvarende utfordringer som voksne – de er i målgruppa.» Vi vet fra før også at de fleste familiene som deltar har komplekse og sammensatte problemer, i tillegg til en ustabil og vedvarende lav inntekt. Når det er mange ulike ting som presser på til samme tid, antar jeg at det er spesielt utfordrende å i tillegg skulle sette seg inn i for eksempel lover og regler, finne frem til ulike avdelinger i kommunen og finne ut av hvilke tiltak som er tiltenkt en gitt situasjon.

Det er derfor kanskje ikke overraskende at mye av den hjelpen familiekoordinatoren gir, handler om det å manøvrere seg i velferdssystemet på vegne av familiene, der de også interagerer med andre aktører/samarbeidspartnere. Den ene informanten min forteller om flere lover hun som familiekoordinator må ha kjennskap til, i forbindelse med saker der en kanskje må hjelpe familien med å klage på et vedtak. Dette krever, som jeg har nevnt tidligere, at familiekoordinatorene selv har en viss grad av kunnskap om norske lover, slik som sosialtjenesteloven, forvaltningsloven, barnevernsloven etc.

*Sånn min erfaring er jo innen sosialtjenesteloven... Så den føler jeg jo jeg kan og er det noe... Jeg hadde jo nettopp noen klagesak som ble omgjort for en familie, mente at de ikke fikk den hjelpen de skulle få, og da er det jo selvfølgelig da forvaltningsloven, sosialtjenesteloven, ehh... og vise til den når en hjelper de da med å skrive klage og sånn, og så med barnevernet så er det jo barnevernsloven.*

Dette illustrerer igjen den kompetansen en familiekoordinator enten besitter eller må opparbeide seg. Det viser også hvor krevende det er for en foresatt med mye sammensatte problemer, hvor vanskelig det er å skulle manøvrere seg i velferdssystemet. De aller fleste er

nok ikke klar over hvilke rettigheter man har, og oftest er det de såkalte ressursvake som har behov for flere ressurser til å kunne forstå dette komplekse systemet. De blir igjen litt feil å kategorisere familiene i nye mønstre som ressursvake, da de fleste har ressurser, men kan kanskje ikke bruke dem i den konteksten de er i. For eksempel kan en innvandrers ende opp med å ha lav inntekt, fordi deres utdanning ikke er godkjent i Norge, og vil derfor naturligvis ha problemer med å finne en jobb de egentlig er kvalifisert til. Det blir derfor opp til familiekoordinator å bistå familiene i slike situasjoner.

Informantene trekker særlig frem at ofte får foreldrene brev fra NAV de ikke forstår, som de må hjelpe til med å forklare for dem. Dette gjelder også å forklare ulike tiltak, slik som arbeidsavklaringspenger (AAP) slik sitatet under viser.

*Hver gang hun ringer meg så spør hun "hva er AAP'en?" Så må jeg forklare det hver gang, det er veldig vanskelig for henne å forstå, det skjønner jeg jo.*

En av informantene spesifiserer også at hun selv synes det var vanskelig å forstå ulike vedtak da hun startet opp som familiekoordinator.

*Og det er ofte ganske vanskelig å forstå de vedtakene, jeg bruker veldig mye tid på å forklare. Jeg synes jo også det var veldig vanskelig å forstå når jeg begynte der.*

Digitale søknader er spesielt blitt nevnt av flere informanter. Nav har de siste årene satset på digitale løsninger. For mange av familiene kan det være utfordrende å benytte seg av disse. I artikkelen til Lundberg & Syltevik (2018) leser vi blant annet tall fra statistisk sentralbyrå som viser til at en fjerdedel av den voksne befolkningen i Norge har en såkalt lav digital kompetanse, det er da stor grunn til å tro at det gjelder for flere av familiene som deltar i Nye mønstre. Lundberg, Danielsen & Vigsnes (2020) skriver i en annen artikkel om Nye Mønstre at tilsynelatende enkle oppgaver kan være utfordrende for mange i familiene, slik som å bruke bank-ID, og at ikke alle har nødvendig elektronisk utstyr som skriver og kopimaskin. Dette er også noe mine informanter har snakket mye om. Det er også kjent at mange av de som migrerer fra lavdigitaliserte land sliter i møte med offentlig forvaltning slik blant annet Bønnhoff (2019) belyser i sin artikkel. En kan dermed anta at for mange av minoritetsfamiliene som deltar i Nye mønstre blir det spesielt utfordrende å håndtere digitale

løsninger i møte med velferdsstaten. Informantene forteller at de ofte går inn i en lærerrolle, det vil si at de ofte ender opp med å lære vekk digital kompetanse. De må da i en viss grad besitte pedagogiske ferdigheter samt ha et visst nivå av digital kompetanse selv. I sitatet under fremheves aspektet ved de digitale ferdighetene noen av foreldrene har.

*Sant, mange er der at de ikke kan lese sin egen mail, sant, de har en mailadresse, men det er mer fordi de må ha en.*

I andre møter med velferdssystemet kan det være uklart av hvilke forventninger som settes til foreldrene. En informant belyser dette ved å fortelle om en mor som har vært i møte med skolen hvor barna er elever. Når møtet er over kan informanten merke at mye er gått over hodet til moren. Hun tar da på seg rollen som kulturell oversetter og relasjonell støtte, og gjentar de poengene som ble tatt opp i møtet. Hun supplerer videre med hvilke forventninger skolen har til henne, og samtidig hva mor kan forvente fra skolen slik sitatet under illustrerer.

*(...) gå gjennom ting litt og hva er det skolen forventer av henne, hva er det hun kan forvente at skolen skal jobbe fremover, og sjekke innom og ha samtaler med henne, hva har skjedd siden sist og liksom...*

#### 4.3.3 Virksomhet med flere aktører

I denne delen trekker jeg inn flere eksempler som også omhandler andre aktører, de som informantene mine omtaler som samarbeidspartnere. Det gjør jeg for å vise til enda flere dimensjoner i virksomheten knyttet til foreldrene. Jeg skal som sagt gå enda mer i detalj på direkte virksomhet med samarbeidspartnerne i neste delkapittel. Mange av de eksemplene som trekkes frem her er også i hovedsak arbeid knyttet til barna i familiene, som å tilrettelegge for fritidsaktiviteter, bistå mor og barn på foreldremøte sammen med lærer, **mer**

En av mine informanter forteller om et tilfelle der mor ikke opplevde at ansvarsgruppemøter førte til noe forbedring, og hvor hun uttrykte at hun opplevde møtene som overveldende. Hun poengterte at det var mye snakking om ting som var negativt, samtidig som det var lite som faktisk ble gjort. Det var da opp til familiekoordinatoren å forhandle seg frem til en løsning på vegne av mor, med de andre samarbeidspartnerne. Som sitatet under viser endte det opp med at informanten tok mye av styringen for koordineringsarbeidet, det var hun som koblet på aktuelle aktører og var mellomledet mellom mor og de andre bakkebyråkratene som var

involvert i dette ansvarsgruppemøtet. Sitatet er også et annet eksempel på hvordan familiekoordinator tilrettelegger for forelderen. Informanten må her vurdere grad av initiativtaking og styring, samt manøvrer seg mellom ulike parter som krever en grad av sosial kompetanse. I dette tilfellet tar informanten på seg mye ansvar, med flere oppgaver. Hun koordinerer ved å ta kontakten mellom partene selv, heller enn å delegere ansvaret til de andre aktørene. Hun sier at hun tok «alle de små leddene sammen med mor» men i realiteten gjør hun det på vegne av mor. Det er også enda et eksempel som belyser hvordan familiekoordinator yter avgjørende bistand som oversetter mellom mor og de andre tjenestene koblet på, og samtidig tilbyr relasjonell støtte for mor.

*Vi er enige om at en tar hver bit som er bekymringsfull da, eller som er vanskelig, tar en hver for seg. Altså at jeg hjelper mor med å ta kontakt med f.eks familievernkontoret, få på plass mekling og sånne ting, hjelper å ta kontakt med gjeldrådgiver sånn at en kommer i gang med det med økonomi, hjelper å ta kontakt med skolen, sånn en får på plass samarbeidsmøter med skolen, ehm og passer på at barnets trivsel er der på en måte, at det ikke er noen ting der som er bekymringsfullt. Ehm, og så... Ta kontakt med Nav, så da tok liksom jeg alle de små leddene da sammen med mor.*

I neste eksempel forteller informanten på en veldig tydelig måte at hun noen ganger føler seg som en ekstra forelder, og at hun opplevde det som en ganske merkelig situasjon. Hun ble med på et foreldremøte på skolen hvor et av barna i familien var elev, fordi moren uttrykte et ønske om at informanten skulle få en bedre oversikt over situasjonen til barnet, og høre direkte fra læreren hvilke ting som var aktuelle. Familiekoordinatoren bistår mor i barnets utdanningssituasjon, og er med på informasjonsflyten mellom kontaktlærer og forelder. Slik jeg oppfattet dette eksemplet var det meningen at informanten bare skulle observere, men som jeg skal nærmere inn på senere, ble hun «ufrivillig» en aktiv aktør, fordi læreren gjentatte ganger styrte samtalen mot henne istedenfor mot moren. Sitatet under viser hvordan informanten reflekterte rundt situasjonen i etterkant

*Følte meg nesten som mamma nummer to når det ble en sånn foreldresamtale med en gutt på 17.*



#### 4.3.4 Vurderingsarbeid avslutningsvis

Etter å jobbet med og bearbeidet dataene mine, er det etter hvert blitt veldig synlig for meg hvor mye av virksomheten til familiekoordinator som består av å vurdere hvordan de skal gjøre arbeidet sitt. Familiekoordinatorerne må ofte gjøre veldig komplekse vurderinger, om hva de skal gjøre, når de skal gjøre det, om de skal gjøre det selv eller delegere det bort til andre, hvordan de kan unngå at andre bakkebyråkrater begynner å forholde seg til dem som forelder etc. De må også skille ut de familiemedlemmene som virkelig trenger hjelp fra de som de forstår som å ha blitt godt vant, slik sitatet viser under. Det handler igjen om å gjøre en jobb som andre ideelt sett skal gjøre selv, og de skal med tiden prøve å gjøre seg selv overflødige. Dette arbeidet har sjelden en tydelig fasit, som flere informanter har fortalt meg, kan de ofte tenke at andre ville kanskje gjort arbeidet deres på en annen måte, det vil si gjort annerledes vurderinger. Dette er også et tungt mentalt arbeid, og hvordan informantene mine bearbeider denne tyngden er noe jeg kommer tilbake til senere.

*Så jeg føler at jeg bare må hjelpe henne, til hun kanskje har fått det bedre da, og det er lettere for henne å huske ting. Ehm mens andre, så kan man jo tenke at ehm... de har kanskje blitt litt vant til at noen bare ordner opp for dem eller de sørger for å slippe å gjøre tingene selv, og da er det jo viktigere at vi prøver å motivere de da... til å ta ansvar selv*

Til og med tilsynelatende enklere vurderinger slik som hvor det fysisk er best å møte familiene kan vise seg å være en mer kompleks vurdering. Er det ting som skjer hjemme som gjør at det er vanskelig å møte der så vil en jo helst unngå det. Om forelder(e) er på jobb eller i andre tiltak og barna er på skolen, må en vurdere om en skal jobbe en ekstra ettermiddag for å dra på hjemmebesøk når hele familien er samlet. En må dessuten bruke tid på å bli kjent med familien for å finne ut av hvilket tidspunkt på dagen en opplever dem å ha mest overskudd, mange kan være veldig slitne etter en lang dag og vil foretrekke å møte tidligere på dagen, mens andre har letter for å åpne seg og snakke om ting som er vanskeligere senere på kvelden. Da er det igjen opp til familiekoordinatoren å vurdere hvor langt de skal strekke seg for familien. Sitatet under viser til en informants refleksjoner rundt dette.

*Det er litt forskjellig. Jeg merker at det er litt sånn etablert med noen familier hva man gjør, så i noen familier er jeg nesten bare på hjemmebesøk, mens i andre familier er det veldig naturlig at de kommer her. Så... det er litt sånn familiesituasjonen og litt sånn kapasiteten de har og muligheter i forhold til at om det er på skole eller om de har fri eller... ja.*

Vurdere familiens egne ønsker opp mot de faktiske behovene

For å gå tilbake til begynnelsen, i oppstartsfasen mellom familiekoordinator og familie, understreker som nevnt håndboken for familiekoordinator at en skal ta utgangspunkt i hva familien selv mener de har mest behov for hjelp til. Deretter faller det til familiekoordinator å vurdere familiens egne ønsker opp mot det en selv oppfatter som de faktiske behovene. Som sitatet under viser kan det være utfordrende i starten å ikke først ta tak i det informantene selv mener burde være på plass.

*Altså, når vi starter, det er jo litt det som er utgangspunktet for den måten vi jobber på da, vi spør familien hva er det de trenger, vi kan jo kanskje se at "oi, er ikke dette på plass?" og så er det sånn og sånn og sånn, og så kan vi ha lyst å gjøre noe annet, men så det er jo, det skal jo være... Utgangspunktet skal jo være hva de ønsker.*

Samtidig har de som har vært en del av tiltaket over tid (familiekoordinatorer, ledere, forskere og familiene selv) erfart at det er helt essensielt å la familiene få legge føringer for hvordan de ønsker å motta hjelp fra starten. Vi ser også mange tegn til at familiekoordinator etter å ha gjort grundig kartlegging og fått tid til å danne en trygg relasjon og tillit, kommer i posisjon til å motivere familiene til å ta tak i ting familiekoordinator vurderer som essensielt.

Særlig har noen av informantene måtte gå flere runder når det gjelder vurderinger knyttet til barna i familiene hvor barnevernet er eller har vært koblet på. En av informantene fortalte om et tilfelle hvor hun selv måtte vurdere graden av egen bekymring opp mot familiens egne ønsker med tanke på å sende inn bekymringsmelding, slik sitatet under viser. Dette er som en kan tenke seg, en veldig vanskelig vurdering å skulle ta stilling til. På den ene siden har som regel familiekoordinatoren best innsyn i hvordan familien fungerer sammen, og hvordan det er for barna å være der, og er dermed kanskje også den som best kan ta stilling til i hvilken grad barnevernet eventuelt bør være koblet på. Samtidig kan det å overtre familiens ønsker og sende inn bekymringsmelding være svært skadelig for den tillitten og relasjonen som familiekoordinator har brukt tid på å bygge opp, og kan dermed påvirke de andre arenaene hvor familiekoordinator forsøker å hjelpe til. Dessuten har det vært tilfeller hvor barnevernet har trukket seg vekk nettopp fordi familien deltar i Nye mønstre og de vurderer det som lite

nødvendig å være koblet på i og med at familiekoordinator er så tett på. Denne ansvarsfraskrivelsen/uklarheten i familiekoordinatorens rolle er noe jeg kommer tilbake til.

*Det må jo være... Jeg tenker at hvis en skal klage videre så må også familien ønske det på en måte, eller så... Alternativet da er å melde på nytt hvis det er jeg som mener at det... at det må gjøres.*

Også når det gjelder mer dagligdagse oppgaver må familiekoordinatorene kontinuerlig vurdere hvor mye hjelp de skal gi opp mot hvor mye de skal lære foreldrene opp til å kunne hjelpe seg selv. Et eksempel som ble trukket fram handlet om da en informant skulle hjelpe en familie under en flytteprosess. Hun reflekterte underveis at «her står jeg og sorterer søppel», men forteller videre om tankegangen bak de vurderingene hun tok. Hun kunne, som sitatet under viser, kanskje vært snill og latt mor få være hjemme og gjort andre oppgaver i forbindelse med flytteprosessen, men hun ønsket å ansvarliggjøre moren og hadde dermed avtalt på forhånd at mor skulle være med, hjelpe å bære alt som skulle kastes og sammen sto de der og sorterte søppel. Hun vurderte med andre ord fortgangen i flytteprosessen opp mot det å la mor få ta del i ansvaret av alle aspektene av flytteprosessen.

*Jeg kunne kanskje vært snill og at hun kunne styrt med flyttinga hjemme eller vaska de siste rommene eller noe, men jeg tenker du må jo samtidig gjøre dem ansvarlige for... eh... hele opplegget.*

Som familiekoordinator er det ikke meningen å virke belærende, samtidig er det en del av oppgaven deres å tilby læring for å gjøre foreldrene i bedre stand til å ta gode valg. Dette er en vanskelig balansegang hvor familiekoordinatorene kontinuerlig må foreta vurderinger i hvor grensene går. I et eksempel den ene informanten min trekker frem, forteller hun om sin bekymring over relasjonen mellom en mor og barnet hennes. Hun forklarer videre at det noe med den relasjonen hun tenker ikke er så sunt. Videre reflekterer hun over hvordan hun har et ønske om å korrigere hvordan ting bør blir gjort, men samtidig hvordan det er vanskelig å finne rette veien inn for å faktisk gjøre det, slik sitatet nedenfor viser.

*Men... det er vanskelig å på en måte å skal si at nå.. Nå må dere gjøre sann eller dette må dere gjøre... Og barnevernstjenesten har vært inne tidligere, men har trukket seg ut da.*

I andre tilfeller handler det ikke bare om hvordan familiekoordinator utfører bistand til familiene, men om de i det hele tatt får mulighet/rom til å gjøre det. En annen informant deler sin frustrasjon over et tilfelle hvor hun ikke fikk tillatelse til å kontakte skole på vegne av foreldrene. Lundberg & Danielsen (2024) skriver også om denne problematikken i sin artikkel. De belyser at familiekoordinators profesjonelle dømmekraft kan til tider bli utfordret av familiene slik som i tilfellet jeg trekker frem over, samtidig som det er avgjørende å respektere de grensene familiene setter ned med sikte på å hjelpe dem håndtere prosesser av forandring. Denne måten å jobbe på krever tålmodighet, fleksibilitet, sensitivitet og evnen til å tilpasse seg familiens behov. Lundberg & Danielsen finner også av sine data, slik mine informanter har fortalt meg, at familiekoordinatorene kan streve med å finne den rette balansegangen. Informanten forteller meg videre at det føles ubehagelig å ikke bli tillatt å gjøre jobben sin fullt ut, spesielt om skolen, slik det var i dette tilfellet, ikke en gang er klar over at familien tar del i nye mønstre. Tross dette ubehaget har informanten, slik jeg tolker det, klart å respektere foreldrenes grensesetting samtidig som hun kontinuerlig tilbyr sin hjelp og forsøker der hun kan å få dem til å ta gode valg, slikt sitatet under viser til. Dette viser til den grad av de kvalitetene Lundberg & Danielsen presenterer i sin artikkel, nemlig tålmodighet, fleksibilitet, sensitivitet og evne til å tilpasse seg denne familiens behov.

*Og da får jo ikke jeg gjort så god jobb i forhold til de barna, for eksempel. Nei, jeg skjønner at her burde jeg ha... Men jeg bruker litt, det er ikke sånn at jeg bare gir meg da, jeg spør de jo selvfølgelig igjen da, men det... kan ta litt tid føler jeg*

#### 4.4 Virksomhet som gjøres i relasjon til samarbeidspartnere

I dette delkapittelet skal jeg som lovet gå nærmere inn på virksomhet som gjøres i relasjon til samarbeidspartnere. Jeg skal i likhet med de tidligere delkapitlene forsøke å pakke ut stadig mer kompleksitet som inngår i familiekoordinatorenes virksomhet som gjøres i relasjon til samarbeidspartnerne. Først skal jeg redegjøre for hvem samarbeidspartnerne er, vise til eksempler om hvordan informantene mine kartlegger/får et overblikk over de ulike aktørene, og hvordan de oppbygger seg tillit og gode relasjoner til disse. Jeg skal deretter vise eksempler på hvordan informantene mine jobber sammen med samarbeidspartnere og til slutt belyse andre aspekter – mer.

Etter som at Nye Mønstre er et tiltak som dreier seg om hvordan en bedre kan koordinere tjenestene velferdsstaten tilbyr lavinntektsfamilier med sammensatte problemer, tilsier det seg at familiekoordinatorene ofte er i kontakt med andre personer som representerer ulike tjenester/bakkebyråkrater. Dette er personer familiekoordinatorene omtaler som samarbeidspartnere. De mest sentrale samarbeidspartnerne i offentlig tjeneste er som regel Nav, skole, barnehage, barnevern og helsevesen. I tillegg er familiekoordinatorene noen ganger i kontakt med person relatert til økonomiske tjenester, arbeidsgivere, fritidsorganisasjoner og frivillige organisasjoner. Hvordan arbeidet gjøres i relasjon til disse er noe jeg skal redegjøre for i dette (delkapittelet). Mye av det handler om på hvilke måter de samarbeider med dem, hvordan de bygger opp relasjoner og tillit, men også om hvordan familiekoordinatoren selv kan gjøre mye av det arbeidet den andre skulle ha gjort, helst for å få fortgang i ting.

Mye av det dreier seg også om at familiekoordinator ofte fungerer som en advokat på vegne av familien, eller en slags mekler, der en forsøker å få familien til å forstå velferdssystemet og andre bakkebyråkrater, men også få disse til å forstå familien. Informantene mine forteller blant annet at de må vurdere i hvilken grad de kan legge press på andre bakkebyråkrater for å få fortgang i ting, uten at det blir for mye mas, (og vurdere hvor mye relasjonen «tåler», hvor går grensen).

#### 4.4.1 Tillit og kartlegging

I oppstartsfasen mellom familiekoordinator og ny samarbeidspartner benytter informantene mine seg av teknikker som gjøres for å etablere tillit/gode relasjoner. De må først gjøre seg kjent med de forskjellige aktørene som er koblet på alle familiene de følger opp.

Dataene mine viser også at det er ekstremt mange aktører familiekoordinatorene har et samarbeid med, og kaller dem nettopp for samarbeidspartnere. Bare i dette ene sitatet ser vi eksempler på mange av dem.

*Skole samarbeider vi med, barnehager, ehm... DPS, fastleger, typisk sånn rådgiver på videregående skoler, ehm.... KUP, hvis du kjenner til det, Kirkens ungdomsprosjekt, ja, de er frivillige, røde kors er jo frivillig, ehm... og andre offentlige... Ja, helsesøster, familiens hus, ehm... Abup... ja... Det kan godt hende jeg har glemt noen. Boligkontor.*

Informantene mine har også fortalt om det arbeidet de gjør for å prøve å forstå velferdssystemet (ikke juridisk, men landskapsmessig), slik sitatet nedenfor viser. De påpeker selv at det er et komplekst system og kan være utfordrende å navigere seg i. De må tilegne seg en oversikt over hvilke tiltak som finnes, hvilke enheter/avdelinger som tilbyr disse, og hvilke kanaler en kan gå gjennom, samt hvordan prosedyrene gjennomføres.

*Men det er jo på en måte et enormt system å bli kjent med og sette seg inn i da, for oss også, som ikke hadde jobba her (ler), så det tok jo litt tid i begynnelsen, å bare skjønne hva alt var.*

Flere informanter har fortalt at ofte starter de med å informere om egen rolle og forklare på hvilke måter de kan være til nytte for samarbeidspartnerne. De åpner samtidig opp for tilbakemeldinger og bedringsforslag og legger frem et ønske om samarbeid og god kommunikasjon. En av mine informanter forteller om hvordan hun bevisst går inn for å bygge opp gode relasjoner med samarbeidspartnere. En måte å gjøre dette på er å gjøre seg selv mer synlig, ved at man kan sette et ansikt til navnet. Hun forteller at hun ofte har ringt til samarbeidspartnere via videokonferanseappen Teams. Hun deler også av seg selv, ved å informere om hva slags rolle hun har som familiekoordinator og at hun gjerne tar i mot tilbakemeldinger på hva enn det skulle gjelde. Hun poengterer også at dette er en strategi hun har gode erfaringer med.

*At det... ja, at det er litt sånn kjennskap til, ja. Eh... at man har et ansikt syns jeg er en fordel da, det er lettere å ta en telefon (...) Jeg opplever ofte at de har en annen trygghet liksom.*

Dette handler kanskje først og fremst om å initiere en relasjon, men også å legge grunnmuren for starten på en god relasjon og samarbeid preget av tillit. Ved at hun tar kontakt, viser ansiktet sitt, informerer om sin rolle og prosjektet Nye mønstre, åpner opp for tilbakemeldinger på hva som kan hjelpe personen det samarbeides om, gjør hun det lettere og «tryggere» for den andre å gå inn i samarbeidet, og legger samtidig føringer for hva slags rammer samarbeidet kan bære preg av. Samarbeidspartnere er personer som er trygge i sin egen virksomhet til «forskjell» fra familiene, og en god relasjon er ikke avgjørende for at de får utført arbeidet sitt, men et godt samarbeid forutsetter en grad av tillitt, og en god relasjon vil gjøre dem bedre i stand til å ta imot informasjon og forslag som fører til at arbeidet deres blir utført på best måte for familiens del.

Et problem som kan oppstå når familiekoordinator oppretter kontakt med en samarbeidspartner er at de ikke forstår hva slags rolle familiekoordinator har eller hvordan oppgaver skal fordeles. I prinsippet skal ikke familiekoordinator overta noen oppgaver for samarbeidspartnere, de skal fungere som et bindeledd mellom dem og familiene de er der på vegne av, mens i realiteten kan det være vanskelig å trekke opp klare skiller og familiekoordinatorer ser ut til å tilpasse seg de ulike samarbeidspartnerne. En av informantene mine forteller at ofte må hun presisere fra starten at de ikke er der for å overta den andres rolle/arbeid. Det handler også kanskje i en grad om å etablere rammebetingelser/respekt, jamfør samarbeidsteori, respekt for hverandres tid og kompetanse. Ved å belyse og oppklare saksforholdet gjennom samarbeid og kommunikasjon kan familiekoordinatorer bistå ordinære tjenester med å levere tjenestene på en bedre måte opp mot forelder/familien. I sitatet under forteller informanten om en typisk respons fra nye samarbeidspartnere.

*Ja, vi sier alltid det. Så det folk kan jo ha den «men hva gjør dere egentlig? Åja, men kan ikke du bare gjør det og det?» Det er liksom... «Nei, det er ikke meningen», men det er jo noen ganger det kan være litt sånn vanskelig å... Ja, ting som kan være...*

### Eksempler der kun FK og sam.part. arbeider sammen

Gode relasjoner mellom familiekoordinator og andre samarbeidspartnere har også vist seg å være viktig for mine informanter, slik det også har vært viktig i arbeidet de gjør til de andre relasjonene. Et eksempel på dette er en situasjon mellom min informant og en saksbehandler i Nav. Familien til informanten måtte på kort varsel finne ny bolig, og situasjonen var såpass alvorlig at de nesten endte opp med en nødbolig. Familiekoordinatoren fant til slutt en noe dyr bolig, som Nav kanskje vanligvis ikke ville godta, men (som informanten min fortalte meg), så var det lett for saksbehandleren å skrive under på den fordi hun hadde en god relasjon både til familiekoordinatoren og familien, og hadde fått tilstrekkelig informasjon om bosituasjonen og hva slags innsats som var lagt ned i å finne en passende bolig, slik sitatet under viser. Det er kanskje lettere for saksbehandler å dokumentere sine avgjørelser når hun har tillitt til familiekoordinator og stoler på henne. Kan også hende at de samarbeidene informantene mine omtaler som gode er fordi de har truffet folk som gjerne vil arbeide på nær lik måte, som prioriterer folks behov fremfor systembehov, eller som responderer på det familiekoordinator brenner for og fører andre prioriteringer

*Men da godtok Nav den da, for da visste jo saksbehandler hvor mye jeg hadde ehm... prøvd å hjelpe henne å finne bolig, så hun på en måte visste at denne familien der har virkelig prøvd.*

### *Koordineringsarbeid*

Ofte kan det å jobbe i relasjon til barn og unge innebære mye såkalt «koordineringsarbeid» for mine informanter. Det er altså ikke så veldig ofte at familiekoordinatoren jobber direkte sammen med barn, basert på det informantene har fortalt meg i mine intervjuer, men de jobber med veldig mye *for* barna. Slik familiekoordinatorene forteller det, handler dette koordineringsarbeid mye om å tilrettelegge for familiene ved at de for eksempel oppretter kontakt med skole og støttekontakt og sørger for at barnet kan dra nytte av dette tilbudet uten at mor trenger å ta en aktiv del i det (se detaljer rundt dette tilfellet senere). Andre eksempler som trekkes frem er der familiekoordinatorene setter familier i kontakt med andre samarbeidspartnere, for eksempel kan familiekoordinator kontakte ressurscenteret Unik, som blant annet kan hjelpe med å arrangere barnebursdag, og tilrettelegge for et møte mellom familien og Unik der de kan snakke sammen om hvordan de ønsker at bursdagen skal bli arrangert. Familiekoordinator fungerer også som et kontaktpunkt mellom de ulike aktørene som er tilkoblet den enkelte familie. Mange omtaler seg her som et slags mellomledd, og at mye av det de gjør handler om å «samle brikkene» ved at de opprettholder informasjonsflyt. Det vil si at de sørger for at hver enkelt aktør ser etter eller jobber mot en spesifikk sak rundt et barn, for eksempel at skolen holder familiekoordinator (og foreldre) oppdatert om karakter eller fravær, at barnevernet jobber med problematikker som barnet har, før de samler alle disse brikkene ofte gjennom ansvarsgruppemøter. Sagt på en annen måte ser det ut til at koordinering handler om å samle mye forskjellig informasjon fra forskjellige ståsteder.

Mye av det koordineringsarbeidet familiekoordinatorene gjør handler om å samle ulik informasjon fra ulike ståsteder, og finne ut en god måte på å få et fullstendig bilde av situasjonen.

*Og da tenker jeg litt sånn at ehm... Å, se, her ser barnevernet litt og så ser jeg litt, og så ser skolen litt sant. Det er litt sånn at en ser deler på en måte av puslespillet, bare noen brikker hver, og så er det noe med å samle det litt og... Ja.*



Mange ganger betegner informantene denne typen arbeid som en form for samarbeid som vi ser et eksempel på nedenfor. Samarbeidet kan romme alt fra å bare være med på et møte, til mye mer intrikat samhandling. Begrepet «samarbeid» er også et eksempel på en institusjonell forståelse (Smith, 2005), det vil si et begrep som *kan* fremtre som mer tilslørende enn forklarende. Det er et ord som ofte blir brukt ganske løst, uten en konkret forklarende hensikt. I dette tilfellet brukes begrepet samarbeid for å illustrere at familiekoordinator er med på en inngående relasjon til Barnas stasjon, der familiekoordinator aktivt jobber sammen med representantene der for å finne et egnet tilbud til barnet det gjelder.

*Barnas stasjon samarbeider vi mye med. Da er det ut ifra de tilbudene de har der, eller, samarbeider mye med, det er jo ikke riktig å si fordi at... Jeg er ofte med på bare et møte for eksempel med en mor da, og så får vi tilbud om et... et gruppetilbud for eksempel, som en gutt begynner i, og så er det ikke sånn at vi har veldig tett kontakt videre med dem. Jeg føler at for eksempel at barnas stasjon eller Unik, så setter man de familiene i kontakt med dem, og så er det bare ved behov at vi har kontakt senere.*

Koordineringsarbeid består også i å prøve å komme frem til en felles forståelse av hva det skal samarbeides om. Ut ifra de intervjuene jeg har hatt, virker det ikke nødvendigvis som at familiekoordinatoren prøver å få sitt løsningsforslag gjennom hos de andre partene, de legger mer vekt på at alle parter kan få rom til å legge frem sin egen oppfattelse av situasjonen og deretter forhandle/drøfte rundt hva som kan være en god vei videre. Der det er flere parter inne trenger man ofte noen som kan ta styringen i denne prosessen, som sitatet nedenfor viser

*Hvis jeg tar en familie da, så er det, typ, har vært masse kontakt med skole, helsesykepleier, sosionom, og barnevern som har kommet inn i ettertid da. Ehm.. Men da finne på en måte rytmen, finne ut hvordan er det best å hjelpe denne familien, så da hadde vi et ansvarsgruppemøte.(...) Og da opplevde jeg på en måte en veldig sånn fin dialog i etterkant med barnevernet og med skolen for såvidt også, at... Men hvordan skal en klare å hjelpe familien? Ehm... Litt at vi også må jobbe for å få en felles forståelse av hvor vi er hen Og så er det noe med forhandling i... ja, i situasjonen.*

Nedenfor er et sitat fra en informant som forteller om en mor som ikke evner å følge opp det som skjer mellom flere instanser/aktører. Informanten har derfor tatt kontakt med de aktuelle samarbeidspartnerne og opprettet et samarbeidsmøte der de sammen kan tilrettelegge for ulike

problematikker slik at barnet i familien kan benytte seg av det tilbudet hun har fått om støttekontakt.

*Der det er en mor som ikke på en måte evner helt til å følge opp det som skjer mellom barnet og støttekontakten. Det blir for mye på toppen av alt, altså totalbelastninga er for stor til at hun kan liksom ha noe koordineringsansvar, for det. (...) Men det har jo på en måte handla om hvordan en kan rigge det sånn at det flyter godt uten at mor ehm... kjenner at det blir for mye for henne, for vi vil jo at dattera skal... altså kunne benytte seg av det vedtaket hun har på støttekontakt.*

### *Ekstra arbeid*

I neste eksempel jeg trekker frem ser vi hvordan mangel på kjennskap/informasjon kan føre til at familiekoordinator bli pålagt ekstra arbeid som ikke egentlig faller inn under deres arbeidsbeskrivelse. Ut fra hva informanten fortalte meg fikk jeg inntrykket av at det var en noe presset situasjon mellom informanten og Nav veileder. Hun sier selv at det har vært lite samarbeid. Hun poengterer imidlertid at hun i større grad fungerer som et slags mellomledd mellom NAV og familiene hun selv følger opp. At hun fungerer som et mellomledd mellom to parter for å opprettholde informasjonsflyt. Det handler altså om å bidra til å samle inn og viderebringe informasjon til de aktuelle parter. I sitatet under reflekterer hun over relasjonen mellom henne og Nav veileder.

*Når jeg tenker på det så er det jo egentlig ganske lite samarbeid jeg har opplevd, og at det ofte nok blir sånn at det... i de familiene jeg har, at veileder ehm... treffer nok brukerne sine veldig lite, eller ja. Og merker også at de har lite kontakt med mine familier, og da tenker jeg at de synes det er mer naturlig at jeg ofte tar den kontakten og så blir jeg litt sånn mellomledd mellom NAV og familien da.*

Ett mål med familiekoordinatorerne er å bryte ned silotenkning, og her kan det se ut som om de kanskje bidrar til å opprettholde slik tenkning. Informanten forteller videre at hun måtte gå noen runder med veileder på denne forståelsen. Veileder ønsket som sagt at hun skulle være dette bindeleddet i mellom mor og Nav, men da satte hun ned foten slik sitatet viser under. Hun vurderer det ut fra hva som er mest hensiktsmessig for moren det gjelder, samtidig som hun understreker ansvaret som ligger hos Nav. Hun ønsker at både mor og Nav skal lære av hverandre – at mor tar del i aktivitetsplikten og at veileder skal få bedre kjennskap til mor.

Hun vurderer altså om det er viktigere at ting går raskt og «fredelig» for seg, eller om hun skal forsøke å endre på en slik type silotenkning.

*Det var i alle fall i et tilfelle at det... "Men kan ikke du bare ta den telefonen og bare spørre om det?", og da var jeg litt sånn "men jeg synes egentlig du burde kalle henne inn til et møte, fordi hun er i et program eller hun mottar stønad fra nav og det er aktivitetsplikt knyttet til stønaden», og da tenker jeg at det er noe Nav må ta.*

I andre tilfeller ender familiekoordinator med å ta på seg supplerende arbeid og gjør mye av det andre egentlig skal gjøre. Det er forskjellige grunner til at det skjer, men i hovedsak har informantene fortalt at de gjør det for å få fortgang i ting, og de gjør det for det er til familiens beste. Ofte gjør de også ting som ingen andre gjør, eller der de ser at dersom ikke de gjør noe med det, da vil det ikke bli gjort. Eksempler som blir trukket frem er at familiekoordinator drar inn til saksbehandler i Nav hver måned for å gå gjennom økonomien til mor og ser at hun får riktig økonomisk stønad. I sitatet under forklarer informanten at det er hos mor dette behovet ligger, å få en bekreftelse på at økonomien blir kontrollert og alt stemmer. Det er saksbehandlers ansvar å ha kontroll på sin brukers økonomi, men familiekoordinator tar villig på seg dette ekstra arbeidet med å gå gjennom det sammen med saksbehandler, fordi hun vet at dette gir ekstra trygghet for mor. At hun er med gjør kanskje også at arbeidet går mye raskere, og om familiekoordinator og saksbehandler i utgangspunktet har en god relasjon vil dette være med å styrke videre samarbeid.

*Hun har veldig behov for at jeg... og faktisk så har hun sånn økonomi som endrer seg fra måned til måned, sånn at det er helt riktig at vi bør egentlig sjekke hver måned.*

Arbeidsbeskrivelsen til familiekoordinator er som tidligere nevnt veldig åpen og fleksibel. Det er opp til hver enkelt å vurderer hvordan de utøver sin virksomhet på vegne av familien. Jeg kan ikke finne noen skriftlig presisering om at man ikke skal overta andres arbeid, men slik jeg forstår det av mine intervjuer så er man innforstått med det. Dette er imidlertid et område hvor linjene er utydelige. Noen setter klare grenser ned og presiserer overfor samarbeidspartnere at de ikke er her for å overta noe, samtidig oppstår det situasjoner hvor familiekoordinator anser det som nødvendig å gjøre ting for at prosessen får gå videre. Et eksempel en informant trekker frem er fra da hun med tillatelse fra mor hentet inn journaler fra alle fastleger hun har hatt fra hun var 16 år. Hun leste gjennom alle og skrev samtidig sammendrag og konklusjoner

fra alle Nav tiltakene hun hadde vært i, samt fra alle samarbeidsmøter, som hun deretter bragte videre til nåværende fastlege. Dermed kunne fastlegen skrive en fylldig legeerklæring som moren trengte for å få gjennomslag for søknaden sin hos Nav. Jeg er ikke klar over hvilke innsyn fastleger og veiledere/saksbehandlere i Nav har tilgang til hos hverandre, men jeg mener det er tydelig at dette arbeidet ikke ville blitt gjort om ikke familiekoordinator tok tak i det, i alle fall ville det tatt mye lengre tid. Sitatet under støtter opp dette argumentet.

*Det å kontakte lege og sånn for å få den legeerklæringen og mase og bli med på møter og sånn, det er jo egentlig sånt Nav skal styre, eller holde i. Ehm... Men det er jo også... Der bare så jeg at det kunne fort glippe for de har for mange, det var ikke en prioritert sak på en måte altså, og da bare gjør en det for å få fortgang*

Hun presiserer her at en av grunnene til at hun valgte å ta tak i dette er fordi hun ser at Nav ikke selv prioriterte denne saken, og at de har en veldig høy arbeidsmengde. Hun mistenkte at Nav kunne glippe tak i denne saken og vurderte dermed fortgang. Videre bekrefter hun at det er Nav sitt ansvar å samle inn opplysninger og informere aktuelle parter, men ofte gjør de deler av dette arbeidet, for å gjøre det lettere og for familiens beste slik sitatet under viser.

*Det skjer jo at det er noe som kanskje Nav hadde hatt ansvar for da, for å samle inn opplysninger og sånn. Det gjør jo vi ofte, og det er jo bare for å gjøre ting lettere egentlig, og det er jo for foreldrene eller brukernes beste også.*

I de tilfellene familiekoordinator mistenker det kan glippe litt for samarbeidspartnerne må de samtidig vurdere på hvilke andre måter de kan hjelpe til, der de ikke selv går inn og tar fatt på oppgaver. Informantene forteller at de noen ganger må synliggjøre oppgavene til samarbeidspartner ved å ringe og minne dem på det det gjelder, rett og slett mase litt. Da må de samtidig vurdere i hvilken grad relasjonen mellom dem tåler dette, og på hvilke måter de kan ordlegge seg, slik sitatet under viser.

*At det går liksom an å... si det til dem at... "årh, hun venter veldig på å høre fra dere", ikke sant "skal dere ha time med henne snart, hun har veldig lyst til å søke på jobber, men hun trenger hjelp av dere?" Ja, og så føler jeg kanskje at de...*

### *Mekling/advokat*

Noen ganger møter familiekoordinator på samarbeidspartnere hvor en ikke finner en vei videre. En av informantene mine fortalte om en slik situasjon. Hun hadde en mor som ble søkt inn til oppfølgingstjenesten hvor hun skulle møte med psykiatrisk sykepleier hver 14. dag. Da ringte hun til oppfølgeren for å informere om egen rolle og for å gi nyttig informasjon om moren. Hun forklarte at hun burde bruke god tid på å bli kjent, litt om bakgrunnen hennes og hvordan hun kan være skeptisk på mange måter. Hun prøvde med andre ord å tilrettelegge for en smidig oppstartsfasen mellom mor og oppfølger. Oppfølger satte deretter opp timer og tilbydde hjemmebesøk, men ble som informanten tolket det, frustrert da hun ikke møtte opp og vurderte å avslutte tilbudet. Familiekoordinator gikk dermed inn i et slags meklingsarbeid hvor hun forsøkte å få oppfølgingstjenesten til å forstå denne moren som hadde et tydelig behov for hjelp, hadde en oppvekst preget av omsorgssvikt og rus. Hun foreslo å ta disse timene over telefon, da hun selv hadde god erfaring med dette. Hun fikk til svar at det ikke var noe de pleide å gjøre, og dermed valgte de å skrive henne ut. Sitatet under viser hvordan informanten reflekterte over dette.

*Men på en måte da så synes jeg at det ble så tydelig at... at den tjenesten de hadde sine rammer, og hvis man ikke passer inn forbi de rammene, da måtte... Da ble hun skrevet ut.*

Informanten fortalte videre hvordan hun forsøkte å møte oppfølgeren. Hun forklarer at det ble noen diskusjoner der hun forsøkte å komme med innspill. Hun delte av sine egne erfaringer, forsøkte å komme med forslag til hvordan oppfølger kunne møte mor, prøvde å få henne til å tenke litt annerledes, utenom disse rammene som var blitt etablert. Hun går med andre ord inn i en rolle hvor hun fungerer som advokat på vegne av mor og forsøker å initiere et meklingsarbeid, forsøker å forhandle seg til en mulig løsning. Dessverre fant de ingen løsning slik sitatet under viser. Det er grunn til å tro at det handler om tid og etterspørsel fra oppfølgers side. Informanten påpekte selv at de jobber ut ifra ulike tidsrom. Videre er det naturlig å tenke at andre står i venteliste til å motta hjelp fra oppfølgingstjenesten. Dette viser igjen den fleksibiliteten og unike posisjonen familiekoordinator har i tiltaket Nye mønstre til forskjell fra ordinære velferdstjenester.

*Ehm... Så... vi hadde noen på en måte drøftinger. Det var ikke sånn at det ble vanskelig mellom oss, det var det ikke, men vi var jo uenige da, samtidig som...*

Flere informanter har fortalt meg om de ulike måtene de møter samarbeidspartnere på hvor de opplever at samarbeidet på ulike måter stritter imot/skranter. Ofte dreier det seg om at en har ulike oppfatninger av saken, eller ulik informasjon om saken. Det hjelper når familiekoordinator kan fortelle dem mer om hvordan familien har det, tidligere historikk, hva som fungerer, og tilbyr å bruke sin relasjon til å videreformidle begge veier. De står i en helt annen posisjon når det gjelder å nå inn til familien, enn samarbeidspartnerne gjør. De redegjør for sin oppfatning av hva som er utfordringene. Det er veldig viktig, om ikke å komme frem til en løsning, at deres oppfatning blir registrert og hørt. En informant forteller for eksempel om en veileder i Nav, som hun opplever at trekker litt for tidlige slutninger om en mor, slik sitatet nedenfor viser.

*Det får ikke en veileder tak i, hvert fall ikke der hun var. For der er det liksom bare sånn "å ja, nei, men hun er ikke motivert, hun kommer ikke, hun har bare dårlige unnskyldninger", "ja, samme for oss, da får det bli sosialhjelp" liksom. Og da blir jeg litt fyr og da er det liksom "nei, det er litt mer enn det".*

I dette tilfellet kunne familiekoordinator fylle på med manglende informasjon rundt moren det er snakk om. Hun kunne fortelle at denne moren sliter med sosial angst, og at grunnen til hun kommer med unnskyldninger er koblet opp til ubehag eller skam knyttet til det å innrømme de faktiske grunnene til hvorfor det er vanskelig å møte opp. Når familiekoordinator supplerer med informasjon og finner gode løsninger til de utfordringene som foreligger, opplever samtlige involvert at ting løsner, og samarbeidet blir vellykket, slik jeg tolker mine data.

Mye av det informantene har fortalt meg kaster lys over hvor mye virksomhet som ligger i det å samarbeide. Spesielt når ting står litt stille eller man er litt uenige ser man tydelig hvilke strategier familiekoordinatorene trekker på, for å finne en vei videre. Ofte handler det da om at partene har ulike oppfattelser av hva som er utfordringen. Informantene mine forteller at de da først setter av tid til å snakke sammen, gjerne et fysisk møte om det lar seg gjøre. Deretter redegjør de så godt de kan for deres oppfatning av saken det samarbeides om. Slik en informant påpekte var det veldig viktig for henne at den andre anerkjente det hun kommuniserte slik sitatet nedenfor viser til.

*Og... med tanke på hvor mye mer tid vi har brukt med personen det gjelder, så kjenner jeg det at det er viktig for meg at det blir registrert og hørt. Når de skal ta... når det er de som sitter og på en måte trykker dem videre i systemet*

Sitatet peker også borti det maktforholdet mellom familiekoordinator og samarbeidspartneren som i dette tilfelle er en veileder i Nav. Det kommer tydelig frem her at familiekoordinatoren ikke har en formell makt over familiene, det er ikke de som avgjør hvilke tjenester de kan motta, de kan heller ikke bestemme over hvordan samarbeidspartnerne skal utøve sin profesjon. De kan imidlertid komme med anbefalinger og forslag, og redegjøre for argumenter de har basert på den informasjonen de har om familiene sine, deres kompetanse og tidligere erfaringer. Når familiekoordinator går inn i slike drøftingssamtaler er det flere faktorer som er avgjørende for hvordan samarbeidet tar form. Det å erkjenne hverandres standpunkt handler mye om å komme frem til en gjensidig virkelighetsforståelse av hverandre, slik Baklien (2010) og Kristiansen (som sitert i Grelland m.fl., 2014) poengterer.

I teorikapitlet redegjorde jeg for flere faktorer som forskere mener forutsetter et vellykket samarbeid. Disse er blant annet gjensidig tillit og respekt, innsikt i hverandres kompetanse og handlingsrom, kommunikasjonsferdigheter, fysiske møter, tidsaspekt, og evnen til å gi hverandre god informasjon. Jeg vil argumentere for at familiekoordinatorene gjør mye av dette, de har mye kunnskap om hvordan man samarbeider på en god måte. Selv om de ikke italesetter all sin virksomhetskunnskap når de forteller om hvordan de samarbeider, kommer det frem av mine data at de har stor kunnskap på dette området, og at de benytter denne kunnskapen i sin virksomhet. De setter av tid til å møte samarbeidspartnerne, opparbeider seg tillit og respekt ved å eksempelvis holde de avtalene de har lagt. De går i dialog og viser at de har gode kommunikasjonsferdigheter. De åpner opp for forslag og tilbakemeldinger, legger frem sin forståelse av saksforholdet og tillater den andre til å gjøre det samme. De supplerer med den informasjonen de har og forsøker å legge frem alternative forslag dersom noe ikke fungerer. I sitatet under ser vi et eksempel på hvordan et samarbeid kan se ut.

*Det blir jo veldig mye sånne telefonsamtaler eller før corona da var det mye treffpunkt, at vi liksom "hei, kan vi ta et kvarters drøft" og så på en måte legger jeg jo frem ehm... den informasjonen jeg har og... hvordan jeg liksom kjenner til saken, og så stiller de... noen spørsmål eller... ytrer sin mening (ler) og så blir det jo bare en slags diskusjon, en drøfting.*

*Og man kan ha forskjellige syn og det er greit og det, men det at man har fått muligheten til å lufte det ut og på en måte at en har prøvd å forstå hverandres liksom synspunkt i en sånn type drøft, det er viktig for meg hvert fall.*

Der er også tilfeller hvor samarbeidet ikke fungerer. Et eksempel en informant trekker frem handlet om en Nav ansatt som familiekoordinator ikke fikk komme i dialog med. Familiekoordinator ventet på at vedkommende skulle skrive en arbeidsevnevurdering, men mottok aldri denne. Hun forsøkte å ringe en gang i uken, sende mail, ringe på Teams for å purre/minne han på den avtalen de hadde lagd. Det endte med at familiekoordinator så seg nødt til å kontakte lederen for å få svar/videre gang i prosessen. Først da tok vedkommende kontakt og ringte henne opp. Likevel ble ikke arbeidsevnevurderingen skrevet i ettertid. Det er mye som mangler i denne relasjonen. De har ikke fått etablert en gjensidig tillit til hverandre, ingen fysiske møter eller fruktbar dialog, den ene parten overholder ikke avtaler og en kan derfor argumentere for at det har ført til mangel på tillit og respekt fra familiekoordinators siden, og at den Nav ansatte ikke respekterer familiekoordinators/familiemedlemmets tid. Videre opplevde hun at han kom med unnskyldninger på hvorfor han ikke svarte henne, og da de endelig kom i kontakt opplevde hun at han gikk i forsvar. Dette tyder også på manglende tillit dem i mellom. Sitatet under viser hvordan familiekoordinator planlegger å finne en vei videre. Hun åpner opp for å gå inn i ny dialog, og gir samarbeidet en ny sjanse.

*Nei, eh.... nei, det jeg tenker jeg vil si til han at eh... at jeg forstår at du har mye å gjøre, at det er mye som skjer, men bare gi meg en liten tilbakemelding på at du har mottatt mailen, eller at du ikke er sykemeldt eller at det liksom...*

Som tidligere nevnt kan familiekoordinator risikere at samarbeidspartnere forsøker å trekke seg ut nettopp fordi Nye mønstre er koblet på familien det samarbeides rundt. Det er spesielt to tilfeller jeg vil trekke frem. I det første tilfellet ønsket oppfølgingstjenesten å trekke seg ut fra en familie. Da ga familiekoordinator beskjed om at hun syntes det ikke var riktig, de gikk inn i en dialog, utvekslet synspunkter og forståelser av situasjonen, og ble enige om at de skulle fortsette. I det andre tilfellet var det barnevernet som trakk seg ut, hvor familiekoordinator var sterkt uenig i deres avgjørelse. Noe som skiller seg vesentlig ut i dette tilfellet var at barnevernet tok en avgjørelse uten å gå i dialog med familiekoordinator. Hun fikk lese en rapport hvor de hadde redegjort for beslutningen om å trekke seg ut hvor de blant



annet konkret hadde skrevet at på bakgrunn av at Nye mønstre var der og ga tett oppfølging, anså de forholdene som bra nok. Det er vanskelig å si om barnevernet ville tatt en annen beslutning dersom familiekoordinator fikk mulighet til å gå i dialog eller hadde fått mulighet til å komme med sin oppfatning av saken, men som sitatet under viser, blir det naturligvis vanskelig å opprettholde et godt samarbeid dersom den ene parten ikke er villig til å gå i dialog, eller ta imot anbefalinger eller synspunkt.

*Og da hadde de ikke diskutert saken med oss, eller med meg da, noe som jeg synes var veldig synd. De burde absolutt ha vært der lengre og jeg kan ikke erstatte den hjelpen de gir eller skal gi.*

#### Med flere aktører og familiene

Sekvensen som trekkes frem nedenfor er tatt fra et eksempel jeg har skrevet om tidligere under 4.3.3, delen om virksomhet som gjøres i relasjon til foreldre, hvor flere aktører er koblet på. Informanten har i dette tilfellet blitt med mor og barnet hennes på foreldremøte sammen med kontaktlærer til barnet. Her kommer det frem at informanten gjør et type støttearbeid og er med for å opprettholde informasjonsflyten mellom mor og skole, samtidig som hun må prøve å unngå at læreren handler som om hun er forelderen. Dette viser også til en slags dualitet i arbeidet som familiekoordinatoren stadig må forholde seg til. Det er en balansegang mellom å hjelpe et menneske, men samtidig hjelpe henne til å ikke trenge hjelp, å gå inn i en forelderrolle samtidig som en skal unngå å bli behandlet som en forelder. I dette tilfellet måtte informanten aktivt forsøke å regulere relasjonen mellom lærer og mor. Hun var ikke der for å ha en spesielt aktiv rolle, eller som hun sier, for å kontrollere kvaliteten på skolen eller lærer, hun var med som en støtteperson for mor.

*Jeg: Men gikk liksom samtalen mot deg da, siden du var der?*

*Informanten: Ja, jeg merket at jeg måtte... ehm.... at han ble mer opptatt av å snakke med meg, enn med mor, så der måtte jeg styre det litt inn*

*Jeg: Ja, regulere det litt?*

*Informanten: Ja, og det... Ja, det er jo... har jeg jo sett andre ganger også at...*

Jeg: *At de snakker til autoritetspersonen på en måte?*

Informanten: *Ja, ja. Emh.. Så der... Det er noe jeg prøver å være bevisst på, i samtaler, at det blir... Vi er med som støtteperson for de, ikke fordi vi skal ha innsikt i om skolen eller noen andre gjør en god nok jobb, men for å støtte... foreldrene og... hjelpe hele familien da. Så... ja, men det er jo, ja. (...) Men ehm... Ja, nei, det er nok kanskje litt... ja, en utfordring noen ganger, at det... de henvender seg mer til oss enn til familien ja, og kanskje spesielt de med språklige utfordringer da.*

### *Supplere informasjon/forslag*

Familiekoordinatorene har erfaring med at saksbehandlere i Nav setter stor pris på mer utfyllende informasjon om familiene slik at de selv kan gjøre en bedre jobb, omtaler de som gode å samarbeide med. De må likevel mase litt på de også, og dermed vurdere i hvilken grad relasjonen «tåler» det.

*Og jeg vet tidligere at noen saksbehandlere har sagt at når Nye mønstre er inne, så føler de at de gjør en bedre jobb for det at de får mye mer informasjon om familien, og det gjør at det er lettere for dem å gjøre riktig vedtak da. Så jeg, jeg føler jo at de er veldig, ehm.. gode å samarbeide med, saksbehandlerne. Og veilederne også, at vi på en måte... De er veldig sånn positive til at man skal ha felles møter og... jeg kan gjerne si «kan ikke jeg være med, så får jeg samme informasjon som mor?» for eksempel. Ehm... Men jeg føler nok at vi noen ganger liksom... hinner litt liksom, og foreslår ting de bør kanskje... gjøre da. Ehm. og det kan man jo gjøre på en veldig hyggelig måte.*

I siste delen som omhandler samarbeidspartnere vil jeg trekke frem et eksempel hvor et samarbeid ble beskrevet som veldig godt. Informanten forteller om sin relasjon til en rådgiver på en videregående skole hvor et av barna i familien er elev. Hun forteller at dette er en rådgiver hun har hatt veldig mye samarbeid med, noe jeg tolker som et langvarig samarbeid. På spørsmål om hvorfor hun opplever det som et godt samarbeid, svarer hun at de har snakket mye med hverandre, de har begge vært bekymret for ungdommen, og de har kunnet drøftet utfordringene sammen, også sammen med ungdommen det samarbeides om. Det er tydelig at denne relasjonen bærer preg av tillit og respekt, de deler samme virkelighetsforståelse, har

samme oppfatning av saksforholdet, samarbeidet har fått etablere seg over tid, hun har innsikt i den andres kunnskap og kompetanse, de har gode kommunikasjonsevner, og de har inkludert ungdommen selv i samtaler og mulige veier videre slik sitatet nedenfor viser.

*Så har vi vært litt sånn i villrede, hva er lurt å gjøre, hva skal vi gjøre og, men så har vi da drøftet sammen og hatt sammen samtale med jenta, og ja, vi har drøftet veldig frem og tilbake da, hva som er viktig å gjøre, og det har jeg egentlig opplevd veldig positivt.*

*Men jeg synes jo det har vært veldig godt å føle at en ikke står helt alene... Ehm.. det er veldig mange å spille på.*

Vi ser her at familiekoordinator gjør et stykke arbeid for å trygge seg selv, noe jeg skal se nærmere på i neste delkapittel.

#### 4.5 Virksomhet som gjøres i relasjon til andre familiekoordinatorer

Samtlige informanter har gjennom intervjuene uttrykket viktigheten av å kunne drøfte utfordrende ting med andre familiekoordinatorer. Dette er også viktig for utviklingen av familiekoordinator-rollen som profesjon. De opplever mye støtte av å kunne drøfte vanskelige saker og dilemmaer, og får dermed mulighet til å utveksle erfaringer og refleksjoner om hvordan andre har løst sine utfordringer samt forslag til en mulig vei videre. Denne typen utveksling mellom kolleger er dermed nyttig tilknyttet spesifikke saker, samtidig som den er viktig for å utvikle seg i en faglig rolle som familiekoordinator.

Spesielt har temaet rundt dårlig samvittighet blitt tatt opp. En av informantene forteller om hvordan «teamet», det vil si de andre familiekoordinatorene i Kristiansand, er en viktig støtte for henne. Teamet hjelper henne til å takle press eller ansvar som hun kjenner ovenfor familiene. Slik jeg tolker mine data, gjør hun et stykke arbeid for å prøve å redusere sine egne og andres følelser av dårlig samvittighet. Hun forteller at hun prøver å ikke ha dårlig samvittighet, at det er noe de ofte snakker om på kontoret. Det kan være dårlig samvittighet over at en ikke har fått gjort diverse oppgaver. Hun sier at i slike tilfeller, når det snakkes om dårlig samvittighet, kan hun bli streng og si at det ikke er noe en har tid til. Sitatet under illustrerer videre hvordan hun reflekterer rundt dette.

*Men jeg tenker man må liksom... Man må være like raus med seg selv som man er med de andre i teamet på en måte. Og ikke, ikke bli spist opp. Det er ikke til nytte for noen at man blir spist opp av dårlig samvittighet som ikke er riktig en gang at man skal ha.*

Videre forteller hun om hvordan de diskuterer saker seg i mellom. De kan dele sin frustrasjon med hverandre når de føler de sitter fast i en sak. De kan be hverandre om råd eller innspill til hva som kan være lurt å gjøre videre. De kan be om bekreftelse på om de er på det rette sporet. De kan be om kritiske tilbakemeldinger på om de burde ha gjort ting annerledes. For meg virker det som at de på denne måten jobber aktivt med å trygge hverandre og samtidig demper følelsen av dårlig samvittighet.

Spesielt der de er inne i store, vanskelige saker er det viktig for dem å bearbeide alle følelser, tanker og opplevelser sammen med andre. Utenom å snakke med de andre familiekoordinatorene tilfeldig på sin arbeidsplass, har de hyppige fagsamlinger, jevnlig møter med tiltakslederen og andre familiekoordinatorer. Her får de sammen muligheten til å håndtere det som kjennes vanskelig eller utfordrende. Sitatet under viser hvordan en informant reflekterer rundt dette.

*Men jeg kjenner og at det er litt godt å kunne luften det ut, fordi at det er litt sånn... Det er så frustrerende. Så står en i det og så kan en... Diskutere saken med kolleger så... Men likevel er det jeg som må møte mor, og det er jeg som møter samarbeidspartnerne.*

Likevel, slik sitatet er inne på, er det familiekoordinatoren selv som avgjør hvilken retning hun tar og som møter de menneskene de gjøres i relasjon til. Dette kan for mange oppleves som et tyngende ansvar å bære alene. Flere har også kommentert at ingen andre har den samme oversikten som de selv har over sine familier, dermed blir avgjørelsene de tar individuelle, slik sitatet nedenfor viser til.

*Burde jeg ha gjort noe annerledes og jeg er sikker på at hadde noen andre familiekoordinatorer vært inne i mine familier så hadde ting kanskje ting sett litt annerledes ut da. Hadde kanskje gått en annen vei eller gjort litt andre avgjørelser, eller sånn, det er jo.. Ja. Ting å tenke på.*

Tross de usikkerhetene flere av mine informanter kan kjenne på fra tid til annen, er det uten tvil en trygghet og styrke i det å få snakke med andre familiekoordinatorer om det som føles

tyngende. Selv der familiekoordinatoren føler seg trygg på seg selv og sine avgjørelser kjennes det godt å kunne få en bekreftelse på dette av andre.

*Nei, jeg føler liksom... at jeg er nok trygg på meg selv, til at det går greit og så vet jeg jo at vi har nok av teammøter hvor jeg kan ta opp ting hvis det er noe jeg lurere på, men jeg merker jo ofte at hvis det er ting jeg lurere på så er det jo bare at jeg egentlig har gjort meg opp en mening om hva jeg tenker er riktig selv, men jeg må bare ha bekreftelse på at jeg ikke er helt... koko noen ganger. Ehh... Ja, for jeg er nok en som tenker mye på... på mulige scenario frem og tilbake, for å få ordnet i ting.*

#### 4.6 Virksomhet som gjøres i relasjon til seg selv

Det aller meste under denne delen handler om følelsesarbeid, enten i relasjon til hvordan de vurderer ting, setter grenser, jobber med egne følelser osv. Fylle ut etter delkapittelet er ferdigstrukturert.

Gjentakende i alle intervjuene mine kom det flere utspill om at «det har vært veldig godt å ha noen å sparre med» enten det gjelder samarbeidspartnere eller med kolleger i «teamet», slik jeg har skrevet om i forrige delkapittel. Det er ulikt i hvilken grad informantene mine føler seg komfortable med å være så alene med ansvar, og være trygge på at de avgjørelsene de tar er «riktige». Jeg ser også en liten tendens til at yrkeserfaring kan henge noe sammen med «komfortabelhet» i denne arbeidsstillingen. Det blir imidlertid vanskelig å si noe med sikkerhet, da jeg ikke har nok datamateriale til å underbygge en påstand, og er kun noe jeg undres ved.

##### 4.6.1 Vurderingsarbeid

Jeg har tidligere skrevet om det jeg har valgt å kalle for vurderingsarbeid, spesielt med tanke på virksomhet som gjøres i relasjon til foreldrene. I denne delen legger jeg mer vekt på vurderinger familiekoordinator gjør i relasjon til seg selv. Dette vurderingsarbeidet er også knyttet opp til mentalt tretthet/virksomhet. Samtidig som de arbeider, så vurderer de kontinuerlig om noen andre (familien selv eller andre samarbeidspartnere) egentlig heller burde gjort deler av det arbeidet de gjør. Familiekoordinatorrollen er en veldig grenseløs rolle. De gjør et stykke arbeid som sårt behøves, samtidig som de skal prøve å gjøre seg overflødige

og få de andre involverte til å fungere uten dem. En informanten forteller selv at dette er delen av arbeidet som familiekoordinatoren hun strever mest ved, eller som hun ser på som en stor utfordring. I et eksempel hun trekker frem der flere ulike aktører er koblet på en familie, begynner hun først å forklare hvordan hun anser rolleavklaring og ansvarsfordeling hos de enkelte parter. Hos noen av samarbeidspartnere er det tydelig hvilken rolle de har og hva de har ansvar for. For eksempel om en snakker med representanter fra skolen, vet hun at de har ansvar for læring og andre aspekter som er knyttet opp mot skolearenaen. Hun forteller også at i noen tilfeller der det blir spørsmål om hvem som tar ansvar for mindre ting, slik som å kontakte andre samarbeidspartnere, synes hun det enkelt å definere hva som er innenfor og utenfor, det vil si hva hun tenker er naturlig å ta ansvar for i sin rolle som familiekoordinator. Det er imidlertid på andre områder hvor hun stiller spørsmål ved seg selv, om dette er hennes oppgave som familiekoordinator. Sitatet under viser hvordan hun reflekterer rundt dette.

*Har tenkt litt selv på at... kanskje like mye meg selv og mine egne tanker, om hva er min rolle som familiekoordinator, og hva er det jeg skal gjøre, hva er det ikke jeg skal gjør, finnes det grenser for hva man kan ikke skal gjøre i denne jobben?*

Hun må med andre ord kontinuerlig vurdere hvor langt hun skal strekke seg. Hun må vurdere i hvilke tilfeller hun tar på seg oppgaver, i hvilke tilfeller hun bare kan tilby råd og veiledning, og i hvilke tilfeller hun setter ned foten og forklarer at dette ikke er noe hun gjør. Videre utdyper hun det hun anser som den største utfordringen i jobben som familiekoordinator, å vurdere hvor bredt arbeidet skal favne. Hun forklarer at for hennes del henger denne vurderingen tett opp med hennes egen samvittighet. Hun sammenligner hennes grensesettinger opp mot Nav ansatte og kommenterer slik sitatet under viser:

*Jeg tror det er ganske mange Nav-ansatte som hadde satt grensa lenge før (ler) enn det vi gjør, for å si det sånn.*

#### 4.6.2 Grensesetting

Dette vurderingsarbeidet handler med andre ord om hvordan en familiekoordinator velger å sette ned grenser for seg selv. Jeg skal i denne delen løfte frem ulike eksempler på slik grensesetting.

En måte å sette grenser for seg selv kan være det å lage faste rutiner innad i deres fleksible arbeidstid. Som jeg tidligere har vært inne på er det opp til hver enkelt å vurdere på hvilken tid av dagen det kan være best å møte familiene. En måte å ikke gjøre seg selv for tilgjengelig kan være det å fastsette hvilke tider man er på kontoret, hvilke tider man setter av til hjemmebesøk og hvor mye tid en setter av til andre gjøremål, slik som å delta i diverse møter med samarbeidspartnere. En informant forteller at hun jobber en ekstra ettermiddag i uka som bli brukt til å foreta flere hjemmebesøk hos noen av familiene hun har ansvar for. Hun har valgt denne dagen selv, fordi det passer best for hennes privatliv, hun vet at hennes egne barn blir hentet i barnehage og hun har mulighet til å jobbe lenge. Til gjengjeld jobber hun en time mindre noen av de andre dagene. Det at hun har lagd en fast arbeidstid for seg selv gir både henne og familiene hun har en forutsigbarhet.

En annen type grensesetting familiekoordinatorene gjør er relatert til de følelsene som oppstår som følge av arbeidet deres. En informant poengterer dette når hun forteller om hva slags type press og ansvar hun kjenner på som familiekoordinator. Hun forteller at av og til kan det kjennes for mye ut, og at hun da er bevisst på å ikke gi etter for de følelsene. Hun erkjenner for seg selv at det er følelser hun har, som oppstår som et resultat av pressede situasjoner, men at hun klarer å tenke realistisk tross disse følelsene, slik sitatet under viser til. Hun poengterer her viktigheten av å klare sette grenser for seg selv, som en måte å bearbeide ubehagelige følelser på, holde dem i sjakk.

*Jeg har overkommelig med ansvar på en måte og... Det er innafor, det presset, så lenge jeg setter liksom riktige grenser for meg selv.*

#### 4.6.3 Håndtere andres følelser

Når en blir den personen som står og tar i mot andres følelser, slik som sinne, sorg, frustrasjon og glede, er det naturlig at det oppstår følelser hos seg selv også, som reaksjon. Noen følelser opptrer umiddelbart, mens andre kan føles sterkere i ettertid. For eksempel hvis en person blir fryktelig sint kan noen reagere med redsel. Senere når en har fått tid til å reflektere over situasjonen kan følelser som medlidenhet eller angst trenge gjennom. En informant forklarer hvordan hun mentalt forbereder seg på å ta imot de følelsene som oppstår hos familiemedlemmene. Hun forteller at hun jobber med en type bevissthet som hjelper henne å få et objektivt overblikk, slik jeg tolker det. Hun trekker seg selv ut av situasjonen, og klarer å minne seg på at det ikke er henne det handler om, eller nødvendigvis akkurat det som utløser

sterke følelser, men mest sannsynligvis noe som ligger lengre tilbake i tid. Hun minner også seg selv på at det er en trygghet for vedkommende at de har en person som tåler å stå i det, som ikke forsvinner når ting blir vanskelig, og som vet at når situasjonen er blåst over, så går de videre. Dette gjør at hun ikke i særlig stor grad blir påvirket om det kommer en mengde verbal utagering, kjeft og sinne. Det vil si at hun opplever det som lettere å stå i det og ta imot det som kommer hennes vei. I sitatet under reflekterer informanten rundt dette

*Det er også en hjelp med å gjøre det litt sånn levelig med seg selv også, at det ikke blir så voldsomt sånn... emosjonelt eller sånn, at man engasjerer seg så emosjonelt, men at man tenker litt mer sånn... faglig på det. Det hjelper i hvert fall meg.*

Slik jeg tolker det, handler det å se «faglig» på det, om å distanserer seg på et følelsesmessig plan. Det kan virke som at informanten gjør arbeid for å «stenge av» følelser. Det kan handle om flere ting, det kan handle om at det er ubehagelig å ta inn over seg de følelsene som oppstår, men det kan også handle om at informanten da føler seg i bedre stand til å tolke situasjonen og hvordan hun best kan finne løsninger, en vei videre, eller en god måte på å de-eskalere situasjonen. Hun forteller også at hun utenom arbeidstid, for eksempel på vei til og fra jobben, liker å høre på faglige podcaster som er relatert til den måten familiekoordinatorer jobber på. Hun forteller at hun gjør det for å koble av, men også for å bli bedre rustet til å stå i slike situasjoner, slik sitatet under poengterer.

*Ja, få inn litt faglig fokus inn i det, at ikke jeg liksom lar det bli for personlig, emosjonelt, men at jeg liksom prøver å ha de der ehm... faglige brillene på. Det er jo det som er det evige dilemmaet til en sånn sosionomperson eller sånn (ler), at følelsene kicker jo inn*

Jeg tenker det viser til at informanten har gode «verktøy» for å bearbeide ting som kan bli mentalt tungt i jobbsammenheng, klarer å distansere seg. Og det viser at det i stor grad trengs i en sånn type jobb der man er såpass tett på familiene. At det kanskje er lettere om du i større grad «kler på deg» denne arbeidsrollen og tar på deg disse «faglige brillene». Både for familiekoordinatorene selv, men kanskje også for familiens del. De viser at de er en sosialarbeider med god kompetanse som er der for å hjelpe.



#### 4.6.4 Følelse av å ikke strekke til/Ønske om kontinuitet

Eget ønske om kontinuitet er også blitt løftet frem blant informantene. Det peker på den tiden og arbeidet de har lagt ned i å hjelpe familiene. Det kan også peke på et behov for kontroll eller oversikt. En av informantene nevnte blant annet at i den ene familien hun hadde, døde dessverre moren. Dette dødsfallet resulterte i at denne familien ble splittet opp til to familier, det vil si, sett fra Nye mønstres ståsted. Informanten reflekterte over at hun syntes det var vanskelig å ikke få følge det opp videre. Et annet eksempel som peker på ønske om kontinuitet handler om dokumentasjonsbehov. Dette handler nok også i en viss grad om å validere det arbeidet de selv har lagt inn, at det blir sett og anerkjent av andre. En av informantene forklarer det slik som vist i følgende sitat:

*Jeg har jo nesten lyst til å bare skrive en rapport eller et eller annet som er... Kontakten man har hatt og dette er det jeg har sett av deg, de fem årene her sånn at... Hvis de blir Nav-klienter om noen år, at de så at noen gjorde mye på et Nav-kontor ehm... for meg.*

Det viser at informanten holder blikket mot fremtiden, og ser realiteten av at mange i familiene fremdeles vil trenge videre bistand fra eksempelvis Nav. Hun vet også på hvilken måte Nav jobber, hva slags innsyn de har og ikke har, og hvor begrenset deres handlingsrom er sammenlignet med familiekoordinatorens. Det er grunn til å tro at for mange familiekoordinator vil det oppleves ubehagelig å «gi slipp» på familiene etter 5 år sammen, og for mange kan det å gjøre slik dokumentasjon gi følelsen av kontroll/forutsigbarhet, som en måte å håndtere ubehagelige følelser.

#### 4.6.5 Håndtering/bearbeiding av ulike følelser

De følelsene som oftest ble tatt opp under intervjuene er i hovedsak sentrert rundt samvittighet, skyldfølelse, usikkerhet, engstelse, press og ansvar, men også glede og trygghet, selvsikkerhet.

Da jeg spurte informantene om i hvilken grad de klarer legge fra seg jobben etter arbeidstid, fikk jeg ulike responser. Noen var veldig tydelige på at de legger fra seg arbeidsrelaterte oppgaver på kontoret, og for eksempel arbeidstelefonen. En informant trekker frem at selv om hun er innstilt på å legge fra seg jobben på jobb, så innrømmer hun at i enkelte tilfeller tar hun mobilen med seg hjem, når hun vet at det er mye som skjer i familiene. Spesielt er dette relatert til en av ungdommene som hun noen ganger setter av tid til på kveldene, for å snakke sammen over telefon, slik sitatet under viser. En kan på den ene siden tenke at det handler om

informantens samvittighet, at hun ønsker å strekke seg for ungdommens del, mens det på den andre siden er en praktisk løsning, da hun av erfaring vet at det er på kvelden at ungdommen i størst grad klarer å åpne opp for det som er vanskelig, og er mottakelig for bistand. Det at hun innimellom setter av slik tid, blir kanskje for henne en måte å dempe denne samvittigheten, å vise for seg selv at hun strekker seg forbi det som blir sett på som ordinært handlingsrom.

*Hun trenger det, og så er det en fin tid for henne å få snakke på, for jeg har liksom prøvd å snakke med henne på dagtid, men det... hun er... Det er for mye som skjer.*

Noen informanter har fortalt at de noen ganger kan kjenne seg usikker da de jobber såpass selvstendig, og undrer seg noen ganger over at ingen har fullt innsyn i hva de holder på med. De har fortalt at de savner en noe mer rigid ramme, eller en klarere instruks på hvordan det er ment at de skal arbeide. Andre setter derimot pris på det fleksible handlingsrommet, og kjenner seg mer trygg i det å jobbe såpass selvstendig. Der andre informanter har kanskje blitt mer stresset av at alt ansvar faller på dem, og at ingen har helt kontroll over hva man faktisk gjør, så ser noen informanter på det som en stor fordel. Dette kan handle om familiekoordinatorers ulike personligheter, at noen foretrekker å jobbe på andre måter enn andre, men jeg ser igjen også en antydning til at det nok også kan henge sammen med tidligere arbeidserfaring. Spesielt en informant forteller at hun slapper mye mer av, i rollen som familiekoordinator, mer enn hun gjorde da hun jobbet i barnevernet, på tross av hun er mye tettere på familiene. Hun er trygg på at barna har det godt, og klarer dermed slappe mye mer av, slik sitatet under viser. Hennes tidligere yrkeserfaring setter ting i perspektiv, og hun kan sammenligne de følelsene og bekymringene hun hadde fra barnevernet med de følelsene og bekymringene hun har over familiene hun har i Nye mønstre. Det at hun er så tett på gjør at hun har større innsikt i hva som foregår i hjemmet, noe hun ikke hadde i barnevernet.

*Nei, jeg har mange fine familier som har... er gode foreldre ehm.... som gir ungene mye kjærlighet (...) Jeg tror ikke det preger meg så veldig, det er ikke sånn at eh... at jeg... er stresset og bekymret.*

Følelsen av at man ikke strekker til er også blitt fortalt om av informantene mine. En informant trekker spesielt frem at hun noen ganger kan bli overveldet av de store målene som

Nye mønstre setter. Prosjektmålene kan med andre ord gi dårlig samvittighet eller føre til at man ikke føler man strekker godt nok til, slik sitatet under illustrerer.

*Ja, man kjenner jo litt på den her at ehm... i hvert fall hvis man leser målene til prosjektet da, at foreldrene, familiene skal oppleve det og det, og så er det bare sånn «å herregud, hjelp» liksom (ler), ehm... Nå er det jo bare to år snart da, jeg har fulgt dem opp, så det er jo fortsatt tid igjen, men det er jo ganske hårete... hårete mål og så er det liksom... Har det gått for langt allerede før vi kom inn? Hvor... hva kan de faktisk få det liksom...*

Disse følelsene er noe familiekoordinator må håndtere. En måte å gjøre dette på er å minne seg selv på at det ikke er familiekoordinatoren alene som skal oppnå disse målene, en av de viktigste oppgavene deres er å lære familiene til å kunne hjelpe seg selv. Å minne seg selv på at de har gjort så mye og så godt de kan, er også en måte å bearbeide følelser på. Andre måter å håndtere det tyngende ansvaret og presset på er å fokusere på hva de selv anser som det viktigste de kan hjelpe med på den tiden de har med familiene. Slik det kommer frem av mine data, blir som regel barna satt i fokus her slik sitatet nedenfor viser.

*Det der ehm... ansvaret og presset for min del, handler mest om på en måte hva kan vi klare, for disse barna, å på en måte snu og bryte den... arven da, som de liksom har med seg da.*

Informantene forteller også at de bevisst fokuserer på de positive øyeblikkene de opplever i arbeidet sitt som familiekoordinator. Dette gjelder like mye for seg selv som for familiene. Et eksempel en informant trekker frem kan være det når hun ser at familiemedlemmene klarer å åpne seg opp, at hun ser en forskjell på dem fra hun kommer inn i hjemmet deres til hun går. Når hun opplever de har fått det bedre på grunn av at hun har vært hos dem, at hun kan se en endring i væremåten deres, for eksempel et smil. I sitatet under ser vi hvordan hun setter ord på det. Det å bevisst fokusere på slike øyeblikk og erfaringer, kan ses på en måte som hjelper å håndtere ubehagelige følelser som ellers oppstår. En kan tenke seg at et slikt type arbeid som familiekoordinator driver med til tider vil oppleves som mentalt utmattende. Det at de minner seg selv på at de utgjør en forskjell kan oppleves som motiverende i slike perioder.

*Så må bare ha litt fokus på gleden oppi det også, så... Ja, det er gode... gode øyeblikk når man liksom kan le litt i kaoset... Få de litt ut av... det vonde for en stund i hvert fall da.*

Slik jeg tidligere var inne på, er det enkelte informanter som opplever det som utfordrende å jobbe på en slik måte familiekoordinatorene gjør. En informant forteller at hun synes det kan være vanskelig å snakke om hva dette arbeidet gjør med henne emosjonelt sett. Hun opplever til tider mye stress og forteller at det ikke alltid er noe hun selv vet hvor kommer av, hva det er som trigger det. Hun savner å ha en person som kan veilede henne med henhold til det emosjonelle stresset. Hun forteller blant annet at i de tyngste sakene hun har og hvor hun opplever stor bekymring knyttet til familiemedlemmene, er det vanskelig for henne å legge det fra seg når hun kommer hjem. Hun sammenligner arbeidspresset med tidligere jobberfaringer og trekker spesielt frem at hun som familiekoordinator er veldig tett på familiene, og føler hun står veldig alene i det presset og ansvaret som følger med, slik sitatet under viser.

*En føler liksom... Her føler en ofte at det står og faller på meg, sant at det, hvis ikke jeg ordnet riktig hjelp eller hvis jeg ikke klarer å fikse dette så, hva skal skje liksom og hva...*

Hun forteller videre at hun i slike tilfeller opplever usikkerhet og tvil over hvilke beslutninger hun har tatt eller burde ta. Om hun har strukket seg for langt eller ikke langt nok. Hun etterlyser klarere retningslinjer for hva en skal gå inn i og ikke, og kan fortelle at hun i enkelte tilfeller har angret på hvor langt hun har strukket seg. Hun blir med andre ord mentalt utmattet av å kontinuerlig vurdere hvor grensene går i arbeidet sitt. Hun sammenligner igjen arbeidssituasjonen med tidligere yrkeserfaringer hvor lederen hadde full oversikt over alt hun gjorde og hadde ansvar for. Her kunne hun i større grad be om spesifikke råd i de tilfellene hun følte hun sto fast, eller få en bekreftelse på at det hun gjorde hadde hun lederens fulle støtte til. Spesielt i de tilfellene hun selv føler hun ikke har tilstrekkelig erfaring eller kompetanse på. Det er grunn til å tro at en måte denne informanten trygger seg selv på er å søke råd eller støtte fra kolleger og ledere, og aller helst en som kan fortelle henne at det hun gjør er bra. Strukturerte rammer og noen med større oversikt over hennes arbeid er derfor noe hun etterlyser, og som hun vet av erfaring kan trygge henne.

Avslutningsvis vil jeg trekke frem det som jeg mener blir løftet frem som den tyngste delen av jobben, emosjonelt sett. Det handler om det store ansvaret familiekoordinatorene føler på overfor familiene og som følger av Nye mønstres ambisiøse mål. En informant reflektere over hvordan hun synes det er å jobbe som familiekoordinator. Hun starter med å fortelle at hun

synes det er en utrolig givende jobb, men at hun samtidig kjenner på et veldig stort ansvar. Spesielt med tanke på at tiltaket er en stor satsing, i flere kommuner i tillegg til forskningsprosjektet rundt. Det får henne til å tenke at «dette må jo bare lykkes», hvis ikke så føler hun at all den innsatsen de har lagt ned i arbeidet har vært til ingen nytte. Det er med andre ord et stort ansvar å bære, og informanten viser hun er engstelig for at tiltaket skal mislykkes, og kjenner dermed et press til å i hvert fall gjøre sin del så godt hun kan. Som andre har trukket frem, kjenner hun også at prosjektmålene kan virke overveldende på henne, slik som sitatet nedenfor viser.

*[...]så tenker en jo at familiene skal komme helt i himmels når en er ferdig med prosjektet, så kan en kjenne at det er vanvittig massivt. Ehm.. Og det syns jeg kan være litt slitsomt, for liksom en tenker at “ahh gjør man jobben godt nok” liksom.*

Hun forteller videre at hun har opplevd perioder med søvnproblemer som følge av bekymringene hun tar med seg hjem fra jobb. Det at hun er så tett på familien, preger henne, og hun forteller at i mange av familiene er hun den nærmeste de har. Det at familiene setter så stor lit til henne kan på den ene siden oppleves som positivt. Det betyr at hun har klart å bygge opp en solid relasjon, som er preget av tillit. Familiene anser henne som en trygg person de vet de kan regne med, en person som er der for dem. På den andre siden er det tydelig hvor mye ansvar og press denne fortroligheten bringer med seg. Informanten forteller videre om da hun fikk høre hva en deltaker i tiltaket hadde fortalt om hvor mye familiekoordinatoren hadde betydd for familien. I sitatet under leser vi hva hun fikk høre og hvordan hun reagerte på det

*“hvis ikke det hadde vært for den familiekoordinatoren, så hadde jeg kanskje vært død i dag, jeg hadde kanskje ikke levd” og så tenker jeg liksom på en måte at, “oi, wow” og liksom, så fantastisk, samtidig så tenker jeg bare “oi, hjelp meg, for et ansvar” at hvis ikke jeg hadde vært der så.. Hadde hun jo kanskje vært død, altså sånn, det er jo litt av et ansvar å bære og.*

Først når en tar inn over seg at det i noen tilfeller kan handle om fare for liv og helse, blir det spesielt tydelig hvor stort dette ansvaret faktisk er. Som informanten poengterer, så er det en dualitet i dette utsagnet. Hun tenker at det er utrolig fint, og godt å vite at de utøver en så stor forskjell i noens liv, samtidig syns hun det er skummelt også, at så mye ansvar faller på dem.

## 5. Oppsummering, drøfting og avslutning

Jeg skal i dette kapittelet oppsummere og reflektere rundt det som særlig er kommet frem av det foregående empirikapittelet. Jeg vil her kort gjennomgå hvor mye familiekoordinatorene gjør, løfte frem hvor vidt arbeidet spenner seg, hvor mange de gjør det i relasjon til, hvordan det er både fysisk, mentalt og emosjonelt og igjen understreke at de gjør mye mer enn det som kommer frem i håndboken for familiekoordinator. Her fremstilles familiekoordinator som noen som i hovedsak skal få andre til å gjøre noe, de skal koordinere. Etter dette vil jeg trekke frem essensielle sider ved hvordan familiekoordinatorene samarbeider, en type virksomhet jeg kaller for samarbeidsvirksomhet. Dette vil jeg se i lys av teorier og perspektiver på samarbeid.

*Hva slags fysisk, mental og emosjonell virksomhet kan ligge i det å være familiekoordinator i prosjektet Nye Mønstre? Og hvordan samarbeider familiekoordinatorene med andre i forbindelse med arbeidet sitt?*

### 5.1 Oppsummering/refleksjoner

Oppsummerende refleksjoner knyttet til den virksomheten jeg har belyst i analysedelen

Jeg har i denne oppgaven hatt som mål å utforske så mye som mulig av familiekoordinators virksomhet for å synliggjøre det mangfoldet av fysisk, mentalt og emosjonell virksomhet som er knyttet til deres arbeid som familiekoordinator. Jeg har i oppgaven benyttet meg av begreper innen institusjonell etnografi, særlig begrepene «virksomhet» og «virksomhetskunnskap». Jeg har derfor tatt utgangspunkt i familiekoordinatorenes egne beskrivelser av sitt arbeid og deres kunnskaper om det. For å få et bedre tak på hvordan informantene beskriver sitt arbeid, har jeg også latt meg inspirere av begrepet «institusjonelle forståelser».

Hvordan gjør familiekoordinatorer sitt arbeid? Hvor bredt spenner dette arbeidet seg? Hvem gjør de det i relasjon til? På hvilke måter kan deres arbeid bestå av fysisk, mentalt og emosjonell virksomhet? Med utgangspunkt i slike spørsmål har informantene gitt meg rike beskrivelser av hvordan de utfører sitt arbeid, hvem de arbeider i relasjon til, hvordan de definerer sin rolle, hva de setter pris på med sitt arbeid, hva de synes er utfordrende, og hvordan de bearbeider forskjellige inntrykk og emosjoner som oppstår i sitt arbeid.

Da informantene i starten av intervjuet ble bedt om å beskrive sitt arbeid fikk jeg ulike svar. Jeg kunne merke at noen var godt drillet på den formelle arbeidsbeskrivelsen, veldig likt slik den er beskrevet i håndboken, mens andre gikk mer på hva de selv oppfattet som kjernen i sitt arbeid. Jeg merket også at strukturen på intervjuene har vært veldig ulik. Jeg har startet med samme spørsmål, men samtalen har tatt veldig ulike vendinger. Når en ser intervjuene oppsummert, har informantene imidlertid veldig lik forståelse av sitt arbeid og jobber på en tilnærmet lik måte. Når jeg gikk i gang med å analysere datamateriale og tok grep for å strukturere innholdet, ble det synlig for meg hvordan de ulike prosessene i deres arbeid blir utført. Det ble også synlig hvordan de ulike delkapitlene har hatt et slags overordnet tema. De to første delkapitlene som handler om den virksomheten familiekoordinator gjør i relasjon til familiemedlemmene dreier seg i hovedsak om å redegjøre for ulike typer virksomhet, og understreker den kompetansen familiekoordinator har, og på mange måter hvor bredt arbeidet spenner seg. De belyser altså mye av den fysiske og mentale virksomheten familiekoordinator gjør. Det neste delkapittelet som tar for seg virksomhet familiekoordinator gjør i relasjon til samarbeidspartnere handler i hovedsak om måten de samarbeider på. De siste to delkapitlene, som fokuserer på virksomhet familiekoordinator gjør i relasjon til kolleger og i relasjon «til seg selv», kaster mer lys over deres emosjonelle virksomhet, og belyser hvordan familiekoordinator som personer opplever arbeidet som familiekoordinator, og hvordan de håndterer dette.

### Familiemedlemmene

I oppstartsfasen mellom familiekoordinator og familiemedlemmene utførere de først en omfattende kartlegging, som er en del den øvrige forskningen rundt prosjektet. Denne kartleggingen hjelper også familiekoordinator til å få en bedre oversikt over hvordan familiemedlemmene har det og på hvilke områder de trenger hjelp. Deretter spør de familien hva de selv ønsker hjelp til her og nå. Dette dreier seg som regel rundt det familiekoordinatorene selv kaller for «brannslukking». Det vil si at de tar tak i de tingene som brenner her og nå. Eksempler på dette kan være å få tilrettelagt økonomien gjennom riktige tiltak fra Nav, slik at regninger eller gjeld kan bli adressert, å få på plass fritidsaktiviteter for barna, opprette samarbeid/dialog med ulike aktører ved institusjoner hvor familiemedlemmene opplever vanskeligheter, slik som skole, barnehage, bank, barnevern, og Nav for å nevne noen. Dette er eksempler på fysisk virksomhet. Samtidig som

familiekoordinator gjør dette arbeidet, bruker de også tid på å bli kjent med familien, de tilbringer tid sammen med dem, og opparbeider seg tillit, ved å vise at de er personer familien kan regne med/sette sin lit til, og at de er der for å hjelpe dem med det de selv ønsker hjelp til. Den måten de velger å møte foreldrene på, å ta del i livene deres, er eksempel på mye av den mentale og emosjonelle virksomheten familiekoordinator gjør. Etter at familiekoordinator har opparbeidet seg en god relasjon til familiemedlemmene, og tatt tak i de tingene familien selv anser som viktigst, vil de komme i posisjon til å kunne motivere familiemedlemmene til å ta tak i det familiekoordinator selv ser er viktig.

Hovedmålet til prosjektet, deltakerne og familiekoordinatorerne er at det skal gå barna vel. For å få til dette må de først hjelpe foreldrene/familien med alt de opplever som vanskelig her og nå. Trygg og stabil bosituasjon, økonomi, fysisk og mental helse blir dermed de områdene/delmålene det jobbes aktivt mot.

Det er videre blitt tydelig for meg på hvor mange måter familiekoordinatorerne gjør sitt arbeid i relasjon til familiene. De omstiller seg og tilrettelegger seg rundt familien egne behov. De vurderer hvordan, hvor og når de kan snakke sammen. Enten over telefon hvis det blir foretrukket, møte fysisk enten på hjemmebesøk eller på familiekoordinators arbeidsplass, i løpet av arbeidsdagen, på ettermiddagen eller i noen tilfeller på kvelden. Videre blir det tydelig at familiekoordinator gjør utrolig mye mer enn «bare» å koordinere. De må gjøre seg kjent med familiene, få oversikt over hvilke tiltak de er koblet på, hvilke tiltak som kan være aktuelle, og andre områder de strever med. I noen tilfeller må de også aktivt gå inn for å oppdage traumer eller avdekke skjulte problemer. Her er igjen tid, tillit og relasjon helt avgjørende. De motiverer familiemedlemmene på ulike måter og jobber aktivt med deres indre følelsesliv. De skal være på lag med familiene og ikke gi dem en følelse av at de blir motarbeidet. Samtidig er det et mål å endre det familiekoordinatorerne ser som dårlige vaner og mønstre. Atferdsendring og korrigerings må derfor skje forsiktig og over tid. Det ligger veldig mye virksomhetskunnskap i hvordan familiekoordinator går frem på disse områdene. De gjør foreldrearbeid ved å eksempelvis gi råd om barneoppdragelse, foreldrestil, huske avtaler og sjekke beskjeder. De kan fungere som en slags sparringspartner for foreldrene når det kommer til håndtering av barna. Hele veien må de kontinuerlig vurdere hvor mye hjelp de skal gi versus det å lære familien til å hjelpe seg selv. De må vurdere hvor langt de skal strekke seg, hva som er en del av deres arbeidsrom og hva som ligger utenfor.



De gjør mye av det vi kan kalle terapeutisk arbeid. De fungerer som en støtte for foreldrene, de trygger dem, snakker om det som er vanskelig, hjelper dem med å håndtere ulike følelser og hjelper dem til å organisere deres mentale «kaos», alt som gir grunn til bekymring og andre ubehagelige følelser. De må tåle sinne og utagering, og vise at de er personer som tåler å stå i det, tåler å ta det i mot, hjelpe dem gjennom slike situasjoner og viser dermed at de er en konstant støttespiller, en de kan stole på, og som vil dem vel. Her gjør familiekoordinator et stort stykke mentalt og emosjonelt arbeid.

De hjelper foreldrene med å navigere velferdssystemet. De har eller må opparbeide seg tilstrekkelig kunnskap om lover og regler, hvilke tiltak som finnes og hvem som tilbyr disse. De må ofte hjelpe foreldrene med digitale løsninger med henhold til søknader, vedtak, klagesaker og lignende, de hjelper samtidig med å gjøre vanskelig brev forståelige, hvilke krav som settes til foreldrene, og hvilke rettigheter foreldrene/familiene selv har. De er en viktig støttespiller for familiene, og opptrer ofte som en type advokat/forkjemper i møte med ulike deler av velferdssystemet, samtidig som de videreformidler kommunikasjonen mellom partene, og går dermed også i rollen som kulturell guide/oversetter (Lundberg & Danielsen, 2024).

Den tyngste mentale virksomheten familiekoordinatorene gjør, ser ut til å være vurderingsarbeid. De foretar mange komplekse vurderinger om hva de skal gjøre, når de skal gjøre det, om de skal gjøre det selv eller delegere det bort til andre, skille mellom de som virkelig trenger hjelp versus de som er godt vant, og dermed vurdere grad av ønsket deltakelse fra familiene. De må vurdere hvordan de kan hjelpe foreldrene til å ta gode valg uten å virke belærende. Dette er et arbeid uten tydelig fasit, og virker dermed svært tyngende for familiekoordinatorene. Det er grunn til å tro at et slikt type arbeid vil kreve mye tenkning og følelser fra familiekoordinator, noe som tyder på at det også blir gjort et stykke emosjonelt arbeid i dette vurderingsarbeidet.

### Samarbeidspartnere

I denne delen forteller informantene om hvem de gjør arbeidet sitt i relasjon til, og hvordan de jobber sammen med dem. Det er ulikt hvor tett de arbeider sammen med de ulike aktørene. Noen ganger oppretter de kontakt på vegne av familien slik som ved frivillige aktører, og følger videre opp ved behov. Andre ganger fungerer de som bindeledd mellom aktører og familien, slik noen informanter for eksempel arbeider sammen med Nav

veiledere/saksbehandlere. De deltar ofte aktivt i ansvarsgruppemøter/samarbeidsmøter der flere aktører er til stedet. Og i noen tilfeller har de langvarige samarbeidsrelasjoner, for eksempel med rådgiver ved skole. Tillit og relasjonsbygging er også viktig i disse relasjonene. Familiekoordinatorene starter vanligvis ved å informere om egen rolle og deres handlingsrom. Her setter de altså ned ønskede rammer for samarbeidet. De gjør seg synlig for den andre parten ved å helst møtes fysisk der det lar seg gjøre, eller ved å ringe over teams/telefon. Ofte må de sette tydelige grenser for hva som er og ikke er del av deres arbeid. De er koordinatører og skal ikke overta noe arbeid fra andre aktører. De skal formelt sett få andre til å gjøre arbeid, og koordinere forskjellige aktørers arbeid til det beste for familiene. De er familiens representant i samarbeidsmøtene.

God relasjon til samarbeidspartnere gjør det lettere for hver av dem å utføre deres respektive arbeid. Når samarbeidspartnerne har tillit til familiekoordinatoren er det lettere for dem å skrive under på ting, fatte vedtak eller godkjenne søknader da de vet at familiene blir fulgt opp. Familiekoordinatoren viser at de har god innsikt i familienes liv og virke, og kan gå god for dem. Det er spesielt når en ser på familiekoordinators relasjon til samarbeidspartnerne at koordineringsarbeidet kommer tydelig frem. Det består av å samle informasjon fra forskjellige ståsteder og forsøke å komme frem til en felles forståelse av situasjonen og felles mål. Deretter forsøker de å tilrettelegge for at man blir enige om hva hver part skal jobbe med, ut ifra informasjonen/overblikket man har. De tar gjerne initiativ til å opprettholde informasjonsflyten, purrer om ting ikke er blitt gjort til avtalt tid eller bidrar der de tror det vil føre til fortløp i prosessen. Det ligger mye fysisk, mental og emosjonell virksomhet i dette arbeidet. Familiekoordinator må hele veien vurdere hvordan de går i dialog med samarbeidspartnere og hva de forhandler om, hvordan de ordlegger seg for å få frem sitt ønske. De prøver ikke nødvendigvis ta styringen eller legge føringer for at deres forslag er det «rette», de fokuserer på at deres forståelse, informasjon og forslag blir hørt, og kommuniserer på en måte der de andre partene for mulighet til å gjøre det samme. Som noen informanter selv har sagt, opplever de at gode samarbeid kjennetegnes av å være dynamiske og har en naturlig gang. Min tolkning er at familiekoordinatorene er drevet, har mengdetrening, og høy kompetanse, og når de møter mennesker med tilsvarende egenskaper, så blir et dynamisk og naturlig samarbeid ofte et resultat av dette.

Noen ganger gjør familiekoordinatorene arbeid andre ideelt sett skulle gjort for å få fortløp i ting. De vurderer dette opp mot hva som er mest hensiktsmessig for familiene. Andre ganger

gjør de ekstra arbeid for å trygge foreldrene, og noen ganger gjør de arbeid sammen med andre samarbeidspartnere, sannsynligvis for å styrke samarbeidsrelasjonen. Det ser ut til at de av erfaring vet at når en tilbringer tid sammen med andre blir det lettere å samarbeide og man får mulighet til å gi dem mer informasjon, oversikt og forståelse av familien det samarbeides rundt. Dessuten vil arbeidet bli utført mye raskere, som er til det beste for familien.

Videre må de innimellom hindre at aktører/tiltak melder seg ut som følge av at Nye mønstre er koblet på. I slike tilfeller er det helt essensielt å få til en dialog. I de tilfellene hvor familiemedlemmer deltar i møter med samarbeidspartnere må de også noen ganger gjøre arbeid for at dialogen er tilpasset familiemedlemmet. For eksempel gjøre samtalen forståelig, eller styre den inn mot det de vet familiemedlemmet selv vil ha fokus på, eller regulere samtalen slik at den er mellom familiemedlemmet og den andre parten hvis de selv ikke skal ha en deltakende rolle.

### I relasjon til kollega og seg selv

Denne delen fra analysekapittelet viser i hovedsak hvordan familiekoordinator gjør emosjonell virksomhet. Det betyr ikke at det ikke samtidig blir gjort fysisk og mentalt arbeid, men i denne delen vektlegger jeg hvordan arbeidet deres påvirker dem og hvordan de håndterer deres egne og andres følelser. Ved at familiekoordinatorer har mulighet til å utveksle erfaringer og refleksjoner med hverandre, fra leder, samlinger og lignende, bidrar dette til at de får utvikle familiekoordinatorrollen som profesjon. De kan videre søke råd og støtte fra kolleger, eller luften ut frustrasjon. De finner hjelp til å håndtere ubehagelige følelser slik som dårlig samvittighet, press og ansvar. De jobber aktivt for å trygge hverandre og redusere ubehagelige følelser. Også dersom en i utgangspunktet kjenner seg trygg i sine avgjørelser, er det likevel godt å få bekreftelse fra andre. Informantene forteller likevel at de står alene i å ta avgjørelser, og ingen andre har like godt innsyn i familiene som de selv har.

Flere informanter forteller at de opplever det utfordrende å tydelig definere egen rolle som familiekoordinator, da spesielt med tanke på hvor langt en skal strekke seg, og hvor en skal sette ned grenser. Dette kan oppleves som ubehagelig. Noen håndtere dette ved å lage egne rutiner, ved for eksempel fastsette egen arbeidstid som signaliserer når en er tilgjengelig og ikke tilgjengelig. Det oppleves lettere å legge fra seg arbeidet på denne måten og ikke ha dårlig samvittighet for det man kan føle man burde ha gjort. Andre ser igjen ut til å gå litt utenom det som er forventet for å bedre samvittigheten. Videre er det blitt kastet lys over de forskjellige følelsene som oppstår i familiekoordinatorenes arbeid, og hvordan de bearbeider

disse. Noen finner metoder for å ikke ta inn over seg for mye følelser. De forsøker å sette seg selv utenfor situasjonen, og se objektivt eller «faglig» på det. De minner seg selv på at det er godt for familiemedlemmene som utagerer/viser sterke følelser, at de har en person som tåler å stå i det, og som kan hjelpe dem gjennom det. De minner seg selv på at det sjeldent er personlig, men trolig noe i fortiden/noe annet som trigger følelser hos personen som utagerer, dersom vedkommende tidligere har fortalt om dette. De forsøker å distansere seg på et emosjonelt plan.

Flere informanter uttrykker et dokumentasjonsbehov, hvor de dokumenterer hva slags arbeid de har gjort ovenfor familiene. Jeg tolker det som et ønske om at arbeidet deres blir anerkjent, og som en måte å oppleve kontroll. Jeg tolker det også som at det kan ligge en bekymring bak det å skulle gi slipp på familiene når deres periode innen Nye Mønstre er ferdig. Videre ser det ut til å være ulikt for informantene i hva slags grad de føler en trygghet eller usikkerhet i å jobbe så selvstendig som familiekoordinatorene gjør. For noen kan det at man er så tett på familiene, bidra til å trygge dem fordi man får god innsikt i hva som foregår i hjemmet. En informant fortalte blant annet at hun kunne sammenligne følelser/bekymringer som oppsto i tidligere arbeidserfaringer med nåværende, som en måte å trygge seg selv på. Andre kan oppleve at siden de i mange av familiene er den nærmeste de har, føles det ut som det står og faller på dem. De kan bli overveldet av tiltakets ambisiøse mål, og må da minne seg selv på at en ikke skal få til alle disse målene alene. En av de viktigste oppgavene deres er å lære familiene til å kunne hjelpe seg selv. En annen måte å dempe denne følelsen av press og ansvar på, er å fokusere på hva de anser som det viktigste de kan få til i den perioden de har familiene. Som regel dreier dette fokuset seg rundt barna, at man gjør det de kan for å unngå nedarvet lavinntekt og andre sammensatte problemer. Flere fokuserer også bevisst på de positive øyeblikkene, der de ser de har gjort en positiv endring. Det kan oppleves som motiverende for videre arbeid.

Andre etterlyser i større grad strukturerte rammer, en tydeligere arbeidsbeskrivelse og noen som i større grad kontrollerer arbeidet deres og dermed kan gi en form for bekreftelse av at måten de arbeider på er riktig. Jeg tenker det kan handle om et ønske om å dele dette tyngende ansvaret og presset, og som vil gi en trygghet. Avslutningsvis ser ut til at press og ansvar er de følelsene som preger familiekoordinatorene mest emosjonelt sett, og jeg har her vist til noen måter å bearbeide disse følelsene på. Jeg synes det er viktig å påpeke at jeg kun har snakket med fem informanter, som alle har hver sin måte å gjøre, tenke og føle på. Mest

sannsynligvis ligger det mye mer virksomhet som familiekoordinatorene gjør, men som jeg ikke har fått tak i.

## 5.2. Samarbeidsvirksomhet

*Hvordan samarbeider familiekoordinatorene med andre i forbindelse med arbeidet sitt?*

Når jeg ser familiekoordinators virksomhet og virksomhetskunnskap om samarbeid i lys av teoriene jeg har med i oppgaven er det tydelig at familiekoordinatorene har stor praktisk kunnskap om samarbeid, og hvordan det er fornuftig å samarbeide. Slik det kommer frem av mine data fremstår familiekoordinatorene svært gjennomtenkte. Ut ifra hvordan informantene har fortalt om måten de samarbeider på, ser det ut til at de bruker god tid på å bygge opp relasjon og tillit, slik Baklien (2010), Kristiansen (2014), San Martin-Rodríguez et al. (2005) mener er essensielt. De fremstår som flinke til å holde kontakt og informasjonsflyt mellom aktuelle aktører. En kan tenke seg at mange ser dem i lys av deres erfaring og kompetanse, noe som i følge San Martin-Rodríguez et al. (2005) vil bidra til økt tillit. Informantene har solid utdannelse, god yrkeserfaring og det fremstår for meg at de besitter mye kompetanse, kunnskap og ferdigheter. Videre ser det ut til at de har en personlig modenhet, de virker som oppegående mennesker med sosial intelligens og gode kommunikasjonsevner slik San Martin-Rodríguez et al. (2005) også fremhever som avgjørende for et godt samarbeid. De viser tegn til at de har kapasiteten til å sette lit til samarbeidspartnerne og respektere deres profesjon og handlingsrom. De er kjent med de ulike profesjonene, hva den innebærer og fremstår å ha realistiske forventninger til samarbeidet og hva de andre partene kan tilby det slik blant annet Baklien (2010) og Kristiansen (2014) mener er viktig for å kunne danne seg en felles virkelighetsforståelse, da fortolkningsrammene og forventningene man har til hverandre i et samarbeid kan være ulike. Det er imidlertid viktig å presisere at jeg verken har observert hvordan de samarbeider med andre, og har heller ikke intervjuet noen av familiene eller noen av samarbeidspartnerne. Jeg har derfor kun familiekoordinatorenes egne fortellinger å basere min forståelse på. For de fleste av oss ønsker vi gjerne også å bli fremstilt i et godt lys. Ut ifra de intervjuene jeg har gjort, og det inntrykket jeg sitter igjen med av informantene mine, ser jeg at de sjeldent snakker direkte negativt om seg selv, men deler derimot mye av hva de opplever som utfordrende og hva de kan streve med. Jeg mener derfor det er grunn til å tro at de i den grad det lar seg gjøre, fremstiller seg så nøkternt som mulig.

Videre ser jeg at jeg ikke har nok data til å kunne si noe om de strukturelle faktorene som blant annet San Martín-Rodríguez et al. (2005) mener er utslagsgivende for hvordan samarbeidet får utvikle seg. Jeg har også belyst i teoridelen av oppgaven hvordan lederens rolle er av betydning til samarbeidet. I de fleste beskrivelsene av familiekoordinators samarbeid, ser det ikke ut til at det er en synlig leder tilstede, tross dette ser mye av samarbeidet ut til å fungere bra, men en kan også tenke seg at det kan være grunnen til at samarbeidet noen ganger ikke får utfolde seg slik familiekoordinatoren ønsker det. Er det familiekoordinatorene eller noen andre som da tar ansvar for å holde fokus mot saksforholdet og motiverer/engasjerer hverandre? Eller er alle partene så drevet i samarbeidsstrukturen at det ikke er like nødvendig med en slik ledersynlighet? Ut ifra de dataene jeg har, ser det ut til at det er noe tilfeldig, men veldig personbasert. Mennesker har ulike måter de trives best med å arbeide på.

#### Samarbeid med familien (brukeren)

I *Samarbeidets filosofi* (Grelland et al., 2014, s.159) kan vi lese at «samarbeid betyr nettopp å møte og virke sammen med andre». Dette synes jeg er et godt utgangspunkt for hvordan familiekoordinator samarbeider med familiene. Allerede i oppstartsfasen mellom familiekoordinator og familien kan vi se at det innledes en form for samarbeid. Sammen skal familien og familiekoordinator løse en felles oppgave, og en del av samarbeidet er her å bli enige om hva som er saksforholdet (Skjervheim, som sitert i Grelland et al., 2014). Det er ikke sikkert at familiekoordinator er enig i hva familiene selv bør ta tak i aller først, men de går inn i dette samarbeidet hvor familien selv får bestemme hva det skal jobbes mot aller først. Det familien selv mener er det som brenner mest her og nå, blir ofte satt ned som et kortsiktig mål. De langsiktige målene bekrefter informantene det er stor enighet om. De aller fleste vil at det skal være mest fokus på barna, at det skal gå dem vel. For å få til dette må de nødvendigvis også ta store skritt for å bedre livene og hverdagen til foreldrene.

For at dette samarbeidet skal holde seg bærekraftig og stabilt gjennom de årene familien deltar i prosjektet er det flere ting som må være på plass. Det første, og som samtlige informanter understreker som det viktigste, er at tilliten dem i mellom er etablert. Jeg har i forrige kapittel redegjort for hvor mye tid informantene mine bruker på å bygge opp tillit, og komme i god posisjon til å hjelpe. Som tidligere nevnt, er flere forskere av den oppfatning at tillit er avgjørende for et vellykket samarbeid, noe som underbygger den oppfatningen

informantene mine har (Baklien, 2010; Grelland et al., 2014; San Martín-Rodríguez et al., 2005). Mange av familiene har erfaring med tjenesteapparat som gjør at tilliten i utgangspunktet er lav eller ikke-eksisterende. Familiekoordinator må derfor sette av god tid til å møtes og bli kjent, vise at de holder avtaler, som vil gi familien innsikt i hva familiekoordinator kan gjøre for dem, og som vil gi dem gode erfaringer. Alle disse aspektene vil i følge de samme forskerne, bidra til å bygge opp tillit.

Først når denne relasjonen og tilliten er på plass, og når familiekoordinator har fått tilstrekkelig oversikt over familiens utfordringer kan familiekoordinator komme i posisjon til å overtale/motivere foreldrene til å jobbe videre med ting de kanskje ikke innledningsvis selv har sett som nødvendige. I denne fasen av samarbeidet vil det kreve god kommunikasjon fra familiekoordinator. San Martín-Rodríguez et al. (2005) har blant annet redegjort for hvilke måter gode kommunikasjonsevner er avgjørende for å gå inn i konstruktive forhandlinger. Kommunikasjon er samtidig et middel for andre samarbeidsvilkår, slik som respekt, deling og gjensidig tillit. Åpen og aktiv kommunikasjon, samt aktiv lytting, er grunnleggende for utvikling av gjensidig kunnskap om hverandre, og åpner samtidig opp å kunne dele informasjon. Basert på mine data, er det min forståelse at familiekoordinator kommuniserer på en slik måte hvor familiemedlemmene får innsikt i familiekoordinators kompetanse, får realistiske forventninger til deres handlingsrom, og får etablert respekt mellom hverandre.

Kristiansen (Grelland et al., 2014) har som tidligere nevnt, påpekt at det alltid vil være en maktdimensjon i kommunikasjonen mellom deltakerne i et samarbeid. Om man da kan bruke makten til det beste for hverandre, vil det være med på å styrke tilliten mellom dem. Det er mye som tyder på at familiekoordinator bruker deres makt og innflytelse til det beste for familiene. Videre vedlikeholdes samarbeidet mellom familiekoordinator og familiene ved at de er i jevnlig kontakt, ofte har de fysiske møter, og ellers vedvarende kommunikasjon over telefon/melding. I disse dialogene opprettholdes informasjonsflyten, status på ulike prosesser familien deltar i, og andre ting familien har behov for å vite. Samarbeidet ser også ut til å være spesielt vellykket når en tar i betraktning den fleksibiliteten familiekoordinator har i motsetning til for eksempel en Nav-veileder. De har et helt annet tidsrom og handlingsrom sammenlignet med det ordinære tjenesteapparatet. Det at de kommer i en særskilt posisjon til å kunne yte bistand til familiene betyr også at de er i en særskilt posisjon til å kunne samarbeide med familiene.

## Samarbeid med samarbeidspartnerne

I håndboken for familiekoordinator kan vi lese at samarbeid og samordning er essensielt i tiltaket, tverrfaglig og tverrsektorielt. I denne delen vil jeg kaste lys over hvordan familiekoordinator fremstår å samarbeide i en slik kontekst. I likhet med hvordan oppstartsfasen av et samarbeid med familien tar form, gjør familiekoordinator også arbeid for å danne en god relasjon og tillit til samarbeidspartnerne. De må også danne seg en oversikt over hvem den andre parten er i lys av sin stilling/yrke og hva slags tjenester de tilbyr. Videre når kontakten er initiert, informerer de om sin rolle og sitt handlingsrom, og setter dermed frem sine ønskede rammebetingelser for samarbeidet. De åpner opp for dialog, for innspill og tilbyr den andre parten sine forståelser av hva det samarbeides rundt, samt supplerende informasjon. Det fremstår for meg at de bevisst forsøker å synliggjøre seg i den grad det lar seg gjøre. Dette gjør de ved å møte fysisk, eller ved å ringe over telefon/teams, eller tekstlig over melding/email. Ved å belyse og oppklare saksforholdet gjennom samarbeid og kommunikasjon kan familiekoordinatorne bistå ordinære tjenester, og blant annet frivillige organisasjoner, med å levere tjenestene på en bedre måte opp mot familiene.

Videre i samarbeidsprosessen gjør familiekoordinatorne arbeid med å samle ulik informasjon som deles innad blant deltakerne og opprettholder informasjonsflyt og kommunikasjon. De forsøker å holde frister for avtaler som blir gjort, og må i noen tilfeller sende påminnelser til de andre partene dersom arbeidsprosessen tar for lang tid. Her må familiekoordinator vurdere i hvilken grad relasjonen «tåler» at de purrer eller maser på dem, og må sannsynligvis vurdere hvordan de skal ordlegge seg. Det er videre min forståelse at familiekoordinatorne gjør arbeid for å danne en felles virkelighetsforståelse (Baklien, 2010). Som nevnt kan fortolkningsrammene og forventningene man har til hverandre i et samarbeid være ulike, og gode kommunikasjonsevner vil dermed være nødvendig. Videre setter familiekoordinatorne fokus på saksforholdet ved å drøfte mulige veier videre og deltar i forhandlinger på hvordan de kan oppnå deres felles mål.

I de relasjonene informantene opplever de har lite samarbeid, handler det som regel ofte om at de har lite kontakt, eller at den andre parten har lite kontakt med familien. Det fremstår at der familiekoordinatorne ser det som nødvendig for disse aktørene å ha mer direkte kontakt med familiene, legger de press på dem eller oppfordrer dem til å kontakte familiemedlemmene selv. Dette vil sannsynligvis føre til en bedre samarbeidsrelasjon, og det kan i noen tilfeller bli gjort for å unngå silotenking, slik jeg tolker det. I de tilfellene hvor familiekoordinatorne



opplever den andre parten i et samarbeid, som noe strittende, forteller informantene at de forsøker å løse opp situasjonen ved å for eksempel dele deres egne erfaringer av familien, hva slags forståelse de selv har av problematikken, kommer med råd og forslag, forsøker å være løsningsorienterte og tenke utenfor boksen. Dette blir gjort ved å gå i dialog med den andre parten hvor de kan drøfte og/eller diskutere saken. Jeg mener det er blitt tydelig at dialog er helt essensielt for et vellykket samarbeid, og jeg har i denne delen redegjort for hvilke faktorer som da er utslagsgivende.

Avslutningsvis vil jeg kort nevne at det naturligvis finnes samarbeid mellom familiekoordinatoren og kollegiet. Det kommer frem av mine data at de er i tett dialog med hverandre om deres respektive utfordringer, og hvor de søker bekræftelse, råd og støtte fra hverandre. Jeg mangler imidlertid data til å kunne konkludere med videre funn utover dette. En kan også argumentere for at familiekoordinatorene gjør samarbeid med seg selv, slik blant annet Eide kaster lys over i boken *Samarbeidets filosofi* (Grelland et al., 2014). Dette er noe jeg heller ikke har fokusert på i denne oppgaven.

### 5.3. Refleksjoner over studien

Intervjuene mine har gitt meg et utrolig rikt datamateriale, og det har vært vanskelig å vurdere hva som skulle inkluderes i oppgaven. Det er mange veier jeg kunne tatt, og det har vært utfordrende å avgrense meg. Samtidig skulle jeg gjerne tatt studien et stykke videre og undersøkt hvordan styringsrelasjoner spiller inn på familiekoordinators virksomhet. Det er noe jeg dessverre ikke har hatt kapasitet til å gjøre i denne oppgaven. Datamaterialet tyder på at familiekoordinatorene har stor hengivenhet til sitt arbeid og familiene. Tross de utfordringene informantene forteller om, ser det ut til at de har troen på dette tiltaket, og er etter min mening de rette menneskene for jobben. Jeg stiller videre spørsmål til meg selv, om jeg kanskje er litt partisk. Jeg har forsøkt å tolke dataene mine, og fremstille analysen på en balansert måte, med hensyn til etiske og kvalitetsmessige forskningsstandarder. Jeg må likevel innrømme at jeg synes familiekoordinatorene gjør en viktig jobb, på en utrolig dyktig måte og jeg har veldig troen på en slik måte å bekjempe barnefattigdom på. Det har lenge vært tydelig at velferdssystemet i Norge ikke favner bredt nok for de mange menneskene som strever (Willumsen, 2023). Det blir spennende å følge med på hvordan tiltaket får utvikle seg, og om forskningen rundt kan konkludere med målbare gunstige effekter på sikt.

Det har vært spennende og utfordrende å ta i bruk begreper fra institusjonell etnografi. Det har vært mye å sette seg inn i, samtidig som metodologien på mange måter har følt naturlig og «riktig» ut. Selv om dette ikke er en institusjonell etnografisk studie, og jeg kun har lent meg på begreper, har IE influert meg i måten jeg gikk inn i intervjuene på, og måten jeg har valgt å analysere datamaterialet på. Videre ville det vært interessant å pirke mer borti hva som er styrende for den måten familiekoordinatorene utfører sin virksomhet på og løfte blikket til et mer overordnet nivå. Det ville også vært interessant å se på hvordan familiene selv opplever å være deltaker i Nye mønstre og hvordan de opplever familiekoordinatorene.

Det har også vært spennende å undersøke hvordan familiekoordinatorene samarbeider i sitt arbeid. Samarbeid er et begrep mange bruker løst, og det har vært interessant å pakke ut hvordan informantene mine gjør samarbeid, hvordan det ser ut i praksis, basert på deres forståelse og fortellinger om det. Baklien (2010) skriver i sin artikkel, at når vi kaster lys over de opplevelsene mennesker har av sine samarbeidspartnere, kan det bidra til å synliggjøre mer kunnskap om dynamikken i samarbeidsprosessen mellom partene. Et mål med denne oppgaven har vært å kunne bidra til større kunnskap om hvordan familiekoordinatorene opplever sine samarbeid, og måten de gjør samarbeid på. Videre ville det vært interessant å få vite mer om hvordan aktører fra det ordinære velferdssystemet opplever å samarbeide med familiekoordinatorene. Det ville også vært interessant å se på samarbeid og koordinering på et mer overordnet analytisk nivå, slik som å ta i betraktning de strukturelle og institusjonelle rammene rundt aktørene. Dette er noe blant annet Lundberg & Breimo (2021) og San Martín-Rodríguez et al. (2005) også etterlyser i sine artikler.

## Litteraturliste

- Baklien, B. (2010). Skole, barnehage, barneverntjeneste –□ bilder av «de andre» hindrer samarbeid. *Tidsskriftet Norges barnevern*, 86(4), 236-244.  
<https://doi.org/10.18261/ISSN1891-1838-2009-04-03>
- Ball, E., Batty, E., & Flint, J. . (2016). Intensive Family Intervention and the Problem Figuration of ‘Troubled Families.’ *Social Policy and Society*, 15(2), 263-274.  
<https://doi.org/10.1017/S1474746415000469>
- Bisaillon, L. (2012). An Analytic Glossary to Social Inquiry Using Institutional and Political Activist Ethnography. *International journal of qualitative methods*, 11(5), 607-627.  
<https://doi.org/10.1177/160940691201100506>
- Bønnhoff, H. E. D. (2019). Verden går veldig fort: Mødre med migrasjonserfaring møter norsk digitaliseringspolitikk. “*The world goes very fast*” : migrant mothers meeting the Norwegian digital politics, 22(4), 325-337. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2019-04-05>
- Campbell, M. & Gregor, F. (2004). *Mapping social relations : a primer in doing institutional ethnography*. Lanham Md: AltaMira Press.
- Deloitte. (2017). *Helhedsindsats for udsatte familier. Evaluering*. Danmark: Deloitte.
- Goffman, E. (1971). *The presentation of self in everyday life*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Grelland, H. H., Eide, S. B., Kristiansen, A., Sævareid, H. I. & Aasland, D. G. (2014). *Samarbeidets filosofi*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Gyüre, K., Tøge, A. G. & Malmberg-Heimonen, I. (2022). The Effects of Service Coordination on Disadvantaged Parents’ Participation in Activation Programs and Employment: A Randomized Controlled Trial. *Research on social work practice*, 32(4), 402-414. <https://doi.org/10.1177/10497315211046523>
- Helsedirektoratet. (2023, 11.desember). Om individuell plan og koordinator - formål og rettigheter [nettdokument]. Hentet fra <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/rehabilitering-habilitering-individuell-plan-og-koordinator/individuell-plan-og-koordinator/om-individuell-plan-og-koordinator-formal-og-rettigheter>
- Jacobsen, D. I. (2004). Hvorfor er samarbeid så vanskelig?: Tverretatlig samarbeid i et organisasjonsteoretisk perspektiv. I P. Repstad (Red.), *Dugnadsånd og forsvarsverker : tverretatlig samarbeid i teori og praksis* (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Jordal, M. M. (2023). legitimeringsarbeid på steroider? Refleksjoner over å starte institusjonell-etnografisk forskning basert på egne erfaringer. I M.-L. Magnussen & A.

- C. E. Nilsen (Red.), *Erfaringer med institusjonell etnografi*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk/NOASP (Nordic Open Access Scholarly Publishing).
- Kristiansand kommune. (2020, 11. desember-a). Nye mønstre - trygg oppvekst: Forskningsprosjektet. Hentet fra <https://www.kristiansand.kommune.no/tema/nye-monstre/forskning/>
- Kristiansand kommune. (2020, 11. desember-b). Nye mønstre – trygg oppvekst: Samarbeidpartnere. . Hentet fra <https://www.kristiansand.kommune.no/tema/nye-monstre/samarbeidspartnere/>
- Kristiansand kommune. (2023, 14. februar). Nye mønstre – trygg oppvekst: Familiekoordinator. Hentet fra <https://www.kristiansand.kommune.no/tema/nye-monstre/familiekoordinator/>
- Langsrud, E., Fauske, H. & Lichtwarck, W. (2017). Et maktperspektiv på «gode nok foreldre» i barnevernets kontekst. *Tidsskriftet Norges barnevern*, 94(2), 126-138. <https://doi.org/10.18261/issn.1891-1838-2017-02-05>
- Lareau, A. (2015). Cultural Knowledge and Social Inequality. *American Sociological Review*, 80(1), 1-27. <https://doi.org/10.1177/0003122414565814>
- Lund, R. W. B. & Nilsen, A. C. E. (2020). *Institutional ethnography in the Nordic region*. London: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Lundberg, K. G. & Breimo, J. I. P. (2021). Introduksjon til temanummer om samarbeid i og mellom velferdstjenester. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 24(1), 4-6. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2021-01-01> ER
- Lundberg, K. G. & Danielsen, H. (2024). The flexibility of family co-ordinators in complex family interventions: building relations over time with families living in sustained poverty. *European journal of social work*, 27(3), 560-571. <https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2297654>
- Lundberg, K. G., Danielsen, H. & Vigsnes, K. (2020). Sosialfaglig arbeid i et nedstengt Norge – Erfaringer fra et tiltak for lavinntektsfamilier. Hentet fra <https://fontene.no/fagartikler/sosialfaglig-arbeid-i-et-nedstengt-norge--erfaringer-fra-et-tiltak-for-lavinntektsfamilier-6.47.713737.cddfddd142>
- Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2018). Nav og ny kanalstrategi - utfordringer ved digitaliseringa, 26-28. Hentet fra [https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplastinger/publikasjoner/tilsynsmelding/2017/nav\\_utfordringer\\_digitalisering.pdf](https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplastinger/publikasjoner/tilsynsmelding/2017/nav_utfordringer_digitalisering.pdf)
- Magnussen, M.-L. (2015a). *Familieforsørgelse i menns hverdag* Universitetet i Oslo, Oslo.

- Magnussen, M.-L. (2015b). Familieforsørgelse: Å utforske menns forsørgerarbeid. I K. Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten : en invitasjon til institusjonell etnografi* (s. s 52 - 78.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Malmberg-Heimonen, I. (2018). *Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier : andre underveisrapport* (bd. 2018 nr. 9). Oslo: OsloMet.
- NAV. (2023, 15. mars). Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier (HOLF). Sluttrapport fra evalueringen av HOLF-forsøket. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/sosiale-tjenester-rapportarkiv/helhetlig-oppfolging-av-lavinntektsfamilier>
- NESH. (2006). Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi (4. utg.). De nasjonale forskningsetiske komiteene.  
. Hentet fra <https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjerfor-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi/>
- Nilsen, A. C. E. (2017). Tverrprofesjonelt samarbeid i lokal tjenesteyting. Noen sosiologiske refleksjoner. *Tidsskrift for professionsstudier*, 13(25).  
<https://doi.org/10.7146/TFP.V13I25.96975>
- Nilsen, A. C. E. & Breimo, J. P. (2023). *Institusjonell etnografi : en innføring* (1. utgave. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- NOU 2009:22. (2009). *Det du gjør, gjør det helt. Bedre samordning av tjenester for utsatte barn og unge. (Flatø-utvalget)*. Oslo: Barne- og likestillingsdepartementet.
- Ohnstad, B. & Gudheim, Y. (2019). *Meldeplikt til barnevernet : er det nok å være bekymret?*  
© 2019: Ordsките forlag.
- Repstad, P. (2024). *Mellom nærhet og distanse : kvalitative metoder i samfunnsfag* (5. utgave. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- San Martín-Rodríguez, L., Beaulieu, M.-D., D'Amour, D. & Ferrada-Videla, M. (2005). The determinants of successful collaboration: A review of theoretical and empirical studies. *J Interprof Care*, 19(S1), 132-147.  
<https://doi.org/10.1080/13561820500082677>
- Smith, D. E. (2005). *Institutional ethnography : a sociology for people*. Lanham, Md: AltaMira.
- Smith, D. E. (2006). *Institutional ethnography as practice*. Lanham, Md: Rowman & Littlefield.
- Sommerfelt, A. (2021). Etnografi. I *Store norske Leksikon*. Hentet 2. februar 2022 fra <https://snl.no/etnografi>

Widerberg, K. (2015). *I hjertet av velferdsstaten : en invitasjon til institusjonell etnografi*.

Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Willumsen, E. & Ødegård, A. (2023). *Tverrprofesjonelt samarbeid : et samfunnsoppdrag* (3.

utgave. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.

## Vedlegg 1: Invitasjon til deltakelse i masterprosjekt

### Vil du delta i forskningsprosjektet

### *”Samarbeid i prosjektet Nye mønstre”?*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke samarbeidet mellom familiekoordinatorer i prosjektet Nye mønstre med andre aktører (NAV, frivillige). I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Formålet med mitt prosjekt er å undersøke hvordan familiekoordinatorer knyttet til Kristiansand Kommunes prosjekt Nye mønstre samarbeider med andre aktører. I hovedsak vil jeg fokusere på samarbeidet til NAV veiledere, men også til andre eksterne aktører som frivillige organisasjoner o.l. Masterprosjektet mitt vil i stor grad være eksplorerende og jeg har derfor ingen konkret problemstilling jeg arbeider med nå i startfasen. Jeg er imidlertid interessert i hva familiekoordinatorer gjør i sin arbeidshverdag, hvilke konkrete oppgaver de utfører og hvordan det spiller inn på samarbeidsrelasjonene til NAV veiledere og andre aktører.

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

Prosjektet gjennomføres av masterstudent Ingebjørg Ingebretsen, under veiledning av May-Linda Magnussen ved Universitetet i Agder og Kjetil Grimstad Lundberg ved Høgskolen på Vestlandet. Universitetet i Agder er ansvarlig for prosjektet.

Jeg skriver også denne masteroppgaven på vegne av Kristiansand kommune som er prosjekteier av Nye Mønstre, og som jeg har blitt tildelt et masterstipend av. De vil ikke ha noe innsyn i data jeg samler inn, behandling av data etc., men jeg vil etter publisering delta på en workshop hvor jeg legger frem mine viktigste funn, som forhåpentligvis vil være av interesse for både Kristiansand kommune, familiekoordinatorer og andre involverte i prosjektet. Alle deltagerne i mitt prosjekt vil være helt anonymisert ved mine presentasjoner

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

Du er invitert til å delta som informant i prosjektet, fordi du er familiekoordinator i prosjektet Nye mønstre. Jeg har fått dine kontaktopplysninger gjennom prosjektleder Kristine Vigsnes

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

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du deltar i et kvalitativt intervju. Intervjuet vil vare i ca en time. Du kan selv velge tidspunkt og sted for intervjuet. Jeg legger opp til at det blir en uformell samtale uten for mye regi, men der jeg selvfølgelig har noen spørsmål jeg vil diskutere med deg. Intervjuet vil bli tatt opp med lydopptak, og lagres elektronisk. Lydopptaket vil bli transkribert (skrevet om til tekst) og slettes etter endt prosjekt. Spørsmålene vil stort sett dreie seg om hvordan din arbeidsdag ser ut, hvilke arbeidsoppgaver du har, hvordan du utfører disse og hvor det overordnede temaet er samarbeid.

### **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**

Det vil være Ingebjørg Ingebretsen som gjennomfører prosjektet, i tillegg til veilederne May-Linda Magnussen og Kjetil Lundberg som vil ha tilgang til opplysningene du oppgir. Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Du vil ikke kunne gjenkjennes i en eventuell publikasjon.

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

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er innen 1. juni 2021. Ved prosjektslutt blir lydopptak av deg slettet, og kun anonymisert personopplysning vil bli beholdt.

### **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 ved  
Student  
Navn: Ingebjørg Ingebretsen  
Tlf: 46940155  
E-post: [ingebjorg.ingebretsen@gmail.com](mailto:ingebjorg.ingebretsen@gmail.com)
- Hovedveileder  
Navn: May-Linda Magnussen  
Tlf: 480 10 547  
E-post: [may-linda.magnussen@uia.no](mailto:may-linda.magnussen@uia.no)
- UiAs personvernombud  
Navn: Ina Danielsen  
Tlf: 38142140  
E-post: [ina.danielsen@uia.no](mailto:ina.danielsen@uia.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:  
NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller på  
telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

*May-Linda Magnussen*  
(Forsker/veileder)

*Ingebjørg Ingebretsen*  
(Student)

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Samarbeid i prosjektet Nye mønstre*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

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

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)



## Vedlegg 2: Intervjuguide

Overordnet spørsmål	Underspørsmål	Merknader
Oppvarmingsspørsmål, Kan du fortelle litt om din stilling og tidligere arbeidserfaring	Hvor lenge har du hatt din stilling, evt annen relevant erfaring	
Fortell om arbeidet du gjør Som familiekoordinator	Arbeidsrolle	Beskriv med så mange detaljer som mulig da dette blir den røde tråden som blir utgangspunktet for mer konkrete spørsmål.
Fortell om dine konkrete oppgavetyper og hvordan du gjør dem	Fysisk/praktisk arbeid Emosjonelt arbeid Mentalt arbeid I arbeidstiden/utenfor arbeidstiden? Har du noen konkrete episoder du vil fortelle om, kanskje noen som har vært vanskelige?	Husk å gå bak overordnede beskrivelser. Hvis noe blir beskrevet som viktig, hvorfor synes de det er viktig Hvorfor gjør du det på denne måten
Hvem gjør du arbeidet i Nye Mønstre/NAV i relasjon til? Hvem er involvert?	Familie/brukere Frivillige Andre aktører	
Hva skjer i disse relasjonene? Hvordan samarbeider dere?	Hva samarbeides det om? Konkrete eksempler	Drøfting Lages det planer sammen Hvem er den som bestemmer
Hvilke tekster/skjema/verktøy bruker du i arbeidet ditt?	Hvordan brukes det? Rom for skjønn?	Acos Familiens Plan FIT
Merker du forskjell på nye/ynge NAV veiledere i forskjell til eldre/erfarne NAV veiledere?	Dette ble kommentert på forrige samling. I forhold til samarbeid. Evt andre aktører?	
Har du fått inntrykk av at NAV tenker dere kan ta over noe av arbeidet de egentlig skal gjøre?	HOLF prosjektet Rolleavklaring	
Kan du fortelle om en konkret hendelse der samarbeidet	Hva mener du var grunnen til det?	

fungerte godt, eller der det fungerte dårlig?	Personen? Rollen? Situasjonen? Konteksten?	
Fysisk og organisatorisk plassering	Samme avdeling/enhet som NAV veiledere Familiens hus	
Mental/følelsesmessig/emosjonelt arbeid	I og utenfor arbeidstid I relasjon til samarbeidspartnere	
Er der noe mer du ønsker å fortelle om eller som jeg burde ha spurt om?		