

Kandidatnummer: 10051

## **Betydningen av fleksibilitet i oppsøkende sosialt arbeid**

En kvalitativ studie av hvordan fleksibilitet spiller en viktig rolle hos ansatte i oppsøkende sosialt arbeid og hvilken effekt denne fleksibiliteten har

Bacheloroppgave i psykologi

Veileder: Charlotte Fiskum

Mai 2023



Kandidatnummer: 10051

## **Betydningen av fleksibilitet i oppøkende sosialt arbeid**

En kvalitativ studie av hvordan fleksibilitet spiller en viktig rolle hos ansatte i oppøkende sosialt arbeid og hvilken effekt denne fleksibiliteten har

Bacheloroppgave i psykologi  
Veileder: Charlotte Fiskum  
Mai 2023

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap  
Institutt for psykologi



Kunnskap for en bedre verden



## Egenerklæring

Denne bacheloroppgaven representerer fullførelsen av et bachelorprogram i psykologi ved NTNU. Oppgaven inngår i forskningsprosjektet «Kan toleransevinduet og reguleringsarbeid være nyttig i arbeid med unge i risiko?» ledet av førsteamanuensis ved Psykologisk institutt Charlotte Fiskum. Forskningsprosjektet er del av et større prosjekt «Rus og regulering – på søken etter toleransevindu». Tematikken for oppgaven er satt basert på forskningsprosjektet, men problemstillingen er blitt utarbeidet individuelt av de involverte i forskningsprosjektet. Det ble gjort en rekke intervjuer av veileder der studentene involvert i prosjektet fikk være med på intervjuene og stille spørsmål om ønskelig. Spørsmålene brukt i intervjuene var fra en ferdiglaget intervjuguide med rom for innspill fra studentene. Studentassistent for prosjektet og de involverte studentene har alle vært med på å transkribere intervju. Studentene har også fått vært med å besøke uteseksjonen i Trondheim der det ble gitt informasjon om tjenesten og det var åpent for å stille spørsmål. Informantene var ungdomsarbeidere som driver med oppsøkende sosialt arbeid ved ulike oppsøkende tjenester i landet. En tematisk analyse ble foretatt individuelt, i tillegg til funn av relevant teori og litteratur foruten det som har blitt gitt av veileder. Veileder leste gjennom hver del av oppgaven en gang og ga tilbakemeldinger. Takk til Charlotte Fiskum for god veiledning, funn av informanter og tildeling av ferdiglaget intervjuguide. Takk til informantene som ønsket å stille til intervju, og takk til studentassistent Emilie Kirkegaard. Videre vil jeg takke gruppen av studenter involvert i dette prosjektet for støtte og veldig godt samarbeid.

*Oppgaven er skrevet i henhold til Publication Manual of the American Psychological Association, 7<sup>th</sup> edition (American Psychological Association, 2020).*

## Sammendrag

**Bakgrunn:** oppsøkende sosialt arbeid omfatter arbeid med unge i risiko som ofte befinner seg i marginaliserte grupper og står i fare for å bli revet løs fra det sosiale fellesskapet. De ansatte i de oppsøkende tjenestene har omfattende arbeidsoppgaver og arbeidsforholdene er ikke alltid ideelle. For å forstå hva som fungerer og hva som kan oppleves som utfordrerne for de ansatte, ble dette sett i lys av fleksibilitet: «*Hvilken betydning har fleksibilitet i oppsøkende sosialt arbeid med barn og unge i risiko?*». Formålet med oppgaven er å utforske og få en bredere forståelse for betydningen av fleksibilitet i det oppsøkende sosiale arbeidet. **Metode:** oppgaven er kvalitativ og benytter en tematisk analyse. Utvalget består av 11 informanter og data ble samlet inn gjennom semistrukturerte intervju både fysisk og digitalt. Intervjuene er tatt opp ved hjelp av lydopptak og transkribert for å gjøres tilgjengelig for analyse. **Resultat:** fra den tematiske analysen ble det trukket ut 3 hovedtemaer; behov for fleksibilitet, rapportering av resultater og ressursmangel. Resultatene ble sett i lys av Toleransevindummodellen og New Public Management (NPM), og annen relevant tidligere forskning. Det ble funnet at spesielt underveisvurderinger og aktiviteter gir behov for fleksibilitet i arbeidet. Målbare tall, dokumentasjon og NPM, i tillegg til tilgang til ressurser, illustrerer hva som inngår i rapportering av resultater og hvorfor dette er nødvendig men vanskelig i praksis. Videre ble menneskelig og økonomiske ressurser, i tillegg til tid spesielt trukket ut som eksempler på ressurser som mangler i det oppsøkende arbeidet.

Denne oppgaven tar for seg ansatte i oppsøkende tjenester i ulike områder i Norge og deres opplevelse av hvordan det er å jobbe med oppsøkende sosialt arbeid. Oppgaven vil ha fokus på hvordan fleksibilitet spiller en viktig rolle i deres arbeid og hvilken effekt denne fleksibilitet har. Formålet med oppgaven er å forstå de ansattes perspektiver heller enn å generalisere eller gi noe form for fasitsvar. For å kunne undersøke dette vil det bli diskutert hvordan fleksibilitet oppleves av informantene i deres arbeid sett i lys av relevante teorier og forskning. Oppgaven har en kvalitativ tilnærming og vil utforske dette ved hjelp av semistrukturerte dybdeintervju.

### **Problemstilling og avgrensning**

I den oppsøkende tjeneste jobbes det forebyggende for at unge i risiko skal få den hjelpen og oppfølgingen de trenger. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom i Norge startet i 1969 (Erdal, 2006). I dette arbeidet er det mange ansatte med ulik bakgrunn og ulike roller som har ansvar for at dette arbeidet blir gjort tilstrekkelig. I likhet med for eksempel helsevesenet, er dessverre ikke alltid arbeidsforhold optimale og det kan også være vanskelig å kommunisere med andre etater, som lokale politikere, som gjerne står for ressursfordeling i dette arbeidet. Et begrep som ofte går igjen for de ansatte er fleksibilitet. Erdal beskriver fleksibilitet som en av de største styrkene til oppsøkende arbeid, og påpeker også at de oppsøkende tjenestene har unike kjennetegn ved at de har mulighet til raske omstillinger og hurtig omprioriteringer da de unge ofte kan dukke opp på den oppsøkende tjenesten med omfattende og akutte behov for både hjelp og omsorg (Erdal, 2006). Oslostandard fastslår i tillegg noen egenverdier som er spesielle i dette arbeidet, disse inkluderer fleksibilitet til å sette inn innsats der ungdommen befinner seg og det er behov, fravær av kontrollfunksjoner og en relativt uavhengig posisjon, og ikke minst fleksibilitet i oppfølgingsarbeidet de gjør

(Pettersen, 2020). Det er gjort veldig lite forskning på akkurat fleksibilitet i arbeidet til den oppsøkende sosiale tjeneste og oppgaven vil derfor ta for seg og avgrenses til dette gjennom en kvalitativ redegjørelse. Oppgavens problemstilling er: «*Hvilken betydning har fleksibilitet i oppsøkende sosialt arbeid med barn og unge i risiko?*»

## **Begrepsavklaring**

### ***Regulering***

Regulering i denne oppgaven fremmer et reguleringsperspektiv på traumatisering. Spedbarn er avhengige av stabile og trygge omsorgspersoner som hjelper dem med å regulere sine kroppslige og fysiologiske funksjoner og affekter, og de trenger beskyttelse mot stimuli som er for intense. Når omsorgspersonen til spedbarnet kan imøtekomme deres behov, vil spedbarnet utvikle såkalte «indre arbeidsmodeller» som speiler omsorgspersonen (Kogan & Carter, 1996; Nordanger & Braarud, 2022), og dette samspillet vil være grunnleggende trygt. Når denne reguleringsstøtten er svekket eller mangler som et resultat av omsorgssvikt eller utviklingstraumer, vil dette skape problemer senere i livet da barnet vil ha vanskeligheter med å regulere seg tilstrekkelig. Her kan utviklingstraumer forstås som en vedvarende eksponering for traumatisk stress, i kombinasjon med sviktende andre-regulering, altså regulering fra omsorgspersonen (Nordanger & Braarud, 2014). Problemer med å regulere følelsetilstandene og de atferdsmessige konsekvensene som medfølger, refereres til som dysregulering. Grunnlaget for utvikling av dysregulering skjer ofte i ung alder, men mangelfull reguleringsstrategier kan generaliseres til alle aldersgrupper, likevel vil dysreguleringen i denne oppgaven bli vektlagt i henhold til barn og ungdom. Regulering vil i denne oppgaven altså referere til mer spesifikt problemer med regulering, altså dysregulering, som et resultat av utviklingstraumatisering.



### ***Uteseksjonen, utekontakten og oppsøkende sosialt arbeid***

En viktig distinksjon og ikke minst avklaring er mellom uteseksjonen og utekontakten. I størst grad blir begrepet utekontakt brukt i ulik forskning. Utekontakt kan sees på som den «klassiske» utgaven av det oppsøkende arbeidet (Pettersen, 2020). Likevel brukes uteseksjonen og utekontakten om hverandre hos de ulike oppsøkende tjenestene og skille mellom disse er uklart. Men man kan se på skille som en distinksjon i henhold til omfanget av tjenesten. I Oslo er uteseksjonen i sentrum, i likhet med Trondheim. Imens i Trondheim beveger de seg noe utenfor sentrum, til tross for at begge disse områdene omtaler seg selv som uteseksjon. Bergen er relativt likt organisert som Trondheim, men her refererer de til seg selv som utekontakt. Det er et veldig utydelig skille, men generelt har bydeler utekontakt og større byer har uteseksjon. Både uteseksjon og utekontakten inngår i det som kalles oppsøkende sosialt arbeid, som vil bli nærmere beskrevet nedenfor. For enkelthets skyld vil det derfor bli brukt oppsøkende sosialt arbeid videre i oppgaven, i stedet for å kontinuerlig skille mellom uteseksjonen og utekontakten, med unntak av i referanser.

### ***Oppsøkende sosialt arbeid***

Den oppsøkende tjeneste er kommunale organiserte tjenester der de ansatte gjør oppsøkende sosialt arbeid, altså finner sårbar ungdom der de er og tilbyr hjelp i form av støtte og rådgivning. Oppsøkende sosialt arbeid handler mye om å ta for seg og forhindre marginaliserte grupper og spesielt de som står i fare for å bli revet løs fra sosiale fellesskap (Erdal, 2006; Island et al, 2013). Dette arbeidet bidrar til trygghet og kontinuitet, og ikke minst åpner for en ikke-truende tilstedeværelse og bygger tillitt til en trygg voksen. *«Tillitsfull kontakt skapes av kontakt over tid, hvor sosialarbeiderne er tålmodige og ikke-moraliserende,*

*samtidig som de kan tåle utprøving og provaksjoner»* (Pedersen, 2015, s. 26). På uteseksjonen og utekontakten tilbys det oppsøkende sosialt arbeid, her har de i hovedsak to ulike tjenester, det oppsøkende og individuell oppfølging. Barn og unge kommer til gjennom ulike tiltak, og oppsøkende sosialt arbeid er et samarbeid på tvers av ulike etater, deriblant skoler, helsesøstre, barnevern, foresatte, ungdomspsykiatrien og andre (Island et al, 2013). Målgruppene til den oppsøkende tjeneste er blant annet problembelastede barn og unge som både ikke har kontakt med det ordinære hjelpeapparatet, men også de som har behov for utekontaktens supplement til disse (NOU 1980: 37, fra Erdal, 2006).

### **Oppgavens struktur**

Først vil de aktuelle teoriene brukt i denne oppgaven beskrives, disse inkluderer Toleransevindumodellen og New Public Management. Videre vil det bli gjort rede for metode, datagrunnlag og analyse. Etter dette vil resultat bli presentert og deretter diskusjon samt metodisk refleksjon i form av styrker og begrensninger og implikasjoner for videre forskning. Avslutningsvis vil oppgaven konkluderes og kildehenvisning og vedlegg i egen fil vil bli gitt.

## **Teori**

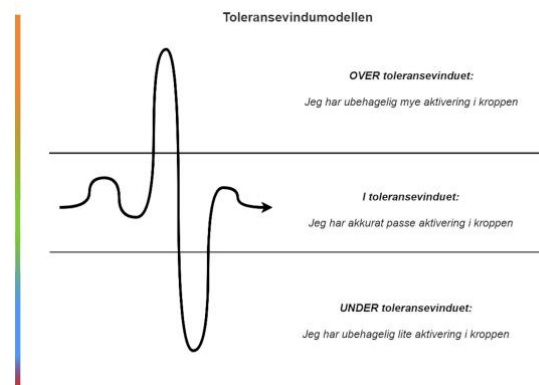
Teori i denne oppgaven vil ikke bli brukt til å bevise, motbevise eller videreutvikle eksisterende teorier, heller som et verktøy i diskusjon rundt de aktuelle temaene presentert i analysen.

### **Toleransevindumodellen**

Begrepet toleransevindu stammer fra nevrobiologisk forskning (Siegel, 1999, 2012), og er brukt som et verktøy for å forstå regulering (Fiskum, 2022) og som et hjelpemiddel for å

forstå utviklingstraumatiserte barn (Eide-Midtsand, 2023). Toleransevinduet refererer til det spennet av aktivering som er optimalt for et individ, verken for høyt eller for lavt (Eide-Midtsand, 2017; Fiskum, 2022; Ogden & Minton, 2000). Det er innenfor toleransevinduet man er mest oppmerksomt til stede og lærer best, her har man også lettere for å tenke, føle og reflektere. Utenfor toleransevinduet derimot ligger det som kalles over- eller underaktivering, altså hyperaktivering eller hypoaktivering (Fiskum, 2022; Nordanger & Braarud, 2014). Dersom man er utenfor, vil en ikke klare å håndtere utfordring og krav på lik linje som om man er innenfor toleransevinduet, reaksjonsmønstre utenfor toleransevinduet blir også gjerne mer ekstreme og vedvarende på grunn av manglende effektive reguleringsstrategier (Nordanger & Braarud, 2014). Dette kan slå seg ut som for eksempel et raserianfall hos et barn. Spedbarn har et mye smalere toleransevindu enn voksne og krever derfor at omsorgspersoner hjelper dem inn i toleransevinduet i form av reguleringsstøtte og samregulering (Fiskum, 2022). Denne reguleringen vil i de fleste tilfeller utvikle seg til selvregulering i senere alder, men dersom man blir utsatt for traumer eller omsorgssvikt, kan denne selvregulering ikke utvikle seg tilstrekkelig eller toleransevinduet vil forbli smalt. Når det forekommer sammensatte belastninger av traumer og omsorgssvikt som kan være i familier der det er rusmisbruk eller alvorlige psykiske lidelser, vil barn utsatt for dette være i særlig høy risiko for utviklingstraumer (Nordanger & Braarud, 2022). Alarmsystemet i kroppen vil bli aktivert hyppigere enn vanlig ved slike forhold, og visst de psykobiologiske stressresponsene aktiveres regelmessig, vil det forekomme en sensitivisering av hele systemet (Eide-Midtsand, 2010). Perry påpeker at det som opprinnelig er en forbigående tilstand vil da heller bli et konstant trekk ved personlighet som er rot-festet som den måten vi automatisk reagerer på ved trusler (Perry et al, 1995). I lys av problemstillingen, kan toleransevindumodellen (se figur 1) fungere som en forklaringskraft på hvorfor arbeid med

unge i risiko krever en stor grad av fleksibilitet. Dette skyldes at unge som sliter med regulering og ofte havner utenfor toleransevinduet sitt kan få reguleringsstøtte fra en trygg voksenperson som klarer å tone seg inn og være til stede. Men for å kunne gi tilstrekkelig støtte og veiledning, trenger de ansatte i det oppsøkende arbeidet fleksibilitet.



Figur 1: Toleransevindumodellen. Fiskum, C., (2023), basert på Siegel (1999), Ogden, Minton & Pain (2006) og Nordanger & Braarud (2022). Gjengitt med tillatelse.

## New Public Management

New Public Management (NPM) er en reformbølge som ble utviklet i USA på 1980-tallet og spredte seg raskt til store deler av verden (Lorenz, 2012). Det kan karakteriseres i brede trekk som en måte å føre aspekter fra privat sektor til offentlig sektor (Christensen, Lægreid & Røvik, 2021) med en klar ideologisk-politisk dimensjon der det i hovedsak dreier seg om økonomisk logikk (Røvik, 2007). NPM er en samlebetegnelse og kan oppfattes som institusjonell realisering og generelt som et begrep for nyliberalisme i den offentlige sektor (Lorenz, 2012; Smeby & Rørvik, 2020). NPM fungerer som en effektivisering av den offentlige sektor ved ulike taktikker inkludert målstyring, top-down management og konkurranseorientert styring. Fokus på økonomi, resultater, prestasjonsvurderinger, effektivisering, belønninger, standardisering og desentralisering vektlegges i stor grad (Smeby & Rørvik,

2020), noe som i korte trekk vil si at man ønsker en mest mulig effektiv, og ikke minst økonomisk, løsning på den offentlige sektor.

Hvorfor dette er problematisk innen helse og sosial-sektoren, og spesielt i oppsøkende sosialt arbeid, vil bli diskutert i mer detalj i diskusjonsdelen og opp mot datamateriale. I all hovedsak dreier seg om at tid er penger og effektivisering i den forstand NPM ønsker, kan fremstå som lite gunstig i arbeid med unge i risiko. Politikerne vil se målbar dokumentasjon og kortsiktige resultater som et resultat av NPM-styring og dette kan oppleves problematisk. Likevel er NPM også en kilde til ressursfordeling, noe som også vil bli tatt i betraktning. Essensen av NPM sin relevans i denne oppgaven ligger i innvirkning det har på opplevelsen av fleksibilitet ansatte i det oppsøkende sosiale arbeidet har.

## **Metode**

Denne delen av oppgaven vil ta for seg de metodiske valgene gjort underveis og hvordan analysen ble gjennomført for å kunne svare på problemstillingen presentert ovenfor. For å gjøre dette vil denne delen inkludere valg av forskningsmetode, innsamling og bearbeiding av datamaterialer, inkludert utvalg, intervju, lydopptak og transkripsjon, samt etiske og juridiske hensyn, refleksivitet og rammeverk for oppgaven og analyse.

### **Valg av forskningsmetode**

Denne oppgaven vil ha en kvalitativ tilnærming i form av en refleksiv tematisk analyse. I skille mellom kvalitativ og kvantitativ forskning, påpeker Tjora forskjeller mellom vektlegging av forståelse versus forklaring, data i form av tekst kontra tall, og en induktiv eller deduktiv framgangsmåte (Tjora, 2021). Mye av den kvalitative forskningen er empirisk og baserer seg på egenskaper ved fenomener. Ofte vil dette være fra et lite antall individer og bruker

innsamling av ulike tekstlige data, eksempelvis ved intervju (Langdridge, 2021). I kvalitativ forskning søker man å forstå, heller enn å generalisere. Kvalitativ forskning er derfor mer egnet dette forskningsprosjektet da utvalget består av en gruppe informanter som hver ble intervjuet gjennom dybdeintervju. Videre vil en tematisk analyse bli brukt. Denne analysemetodens fleksibilitet og anerkjennelse som teknikk kan brukes innenfor en lang rekke tilnærming til kvalitativ forskning (Smith, 2015). Braun og Clarke sin tematiske analyse er reflekterende, noe som innebærer en disiplinert praksis med kritisk avhør av hva en gjør, hvordan og hvorfor en gjør det, i tillegg til virkningene og påvirkningene av dette på forskningen (Braun & Clarke, 2022).

## **Innsamling og bearbeiding av datamateriale**

### ***Utvalg***

Den aktuelle utvalgsgruppen i denne oppgaven er ungdomsarbeidere som driver med oppsøkende sosialt arbeid. Forespørsel om intervju ble sendt ut til alle storbynettverk for oppsøkende tjenester. Utvalget for prosjektet er tatt fra disse oppsøkende tjenester rundt om i landet og består av 11 informanter fra områder inkludert Trondheim, Bergen, Oslo, Stavanger og en liten kommune i Nord-Norge. Utvalget er kjønnsfordelt, og informantenes alder varierer fra 28 til 46 med erfaring fra 2 til 16 år med oppsøkende sosialt arbeid. Utvalget er anonymisert og vil bli referert til som «I1-I11» underveis i oppgaven for å referere til hvilken informant og intervju som blir beskrevet.

### ***Intervju***

I dette prosjektet har det blitt tatt i bruk semistrukturert dybdeintervju. Intervju, spesielt i form av semistrukturerte og ustrukturerte intervjuer, gir en stor grad av fleksibilitet

til informanten der det skapes en relativt fri samtale som omfatter noen spesifikke temaer bestemt på forhånd (Tjora, 2021). Målet med intervju er å få en økt forståelse for informantens tanker, erfaringer og følelser rundt et bestemt tema (Kvale & Brinkmann, 2015), man er med andre ord ute etter livsverden til informantene (Kvale, 1997). Lengden på intervjuene varierte fra ca. 40 minutter til 1 time og 20 minutter og ble gjort både digitalt på Microsoft Teams og fysisk på uteseksjonen sine lokaler i Trondheim. Informantene valgte selv hvor de ønsket å bli intervjuet. Datamateriale består av 11 intervjuer som alle ble inkludert og grundig gjennomgått for å få et helhetlig bilde og kunne med riktighet trekke ut data til videre analyse.

Intervjuene vil ofte være basert på en temaguide som har som formål å beskrive nøkkeltemaene og problemstillingene som skal dekkes under intervjuet (Yeo et al, 2014). Det ble derfor laget en intervjuguide (se vedlegg) i form av et semistrukturert intervju, her var det god toleranse for å bevege seg litt utenfor guiden. Oppfølgingsspørsmål underveis, og mer eller mindre vekt på spørsmål basert på svar fra informanten, forekom i så godt som alle intervjuene. For å kunne skape tillitt til informanten ble det inkludert en rekke innledende spørsmål i starten, før man bevegde seg mot mer pågående spørsmål, og deretter avslutningsspørsmål og eventuelle innspill fra intervjuer eller informant. Tjora anbefaler en liknende struktur med oppvarmingsspørsmål, deretter refleksjonsspørsmål, og avslutningsvis avrundingspørsmål (Tjora, 2021). De første spørsmålene i intervjuguiden er lukkede spørsmål som omhandlet demografiske aspekter ved informanten inkludert kjønn, alder, yrke, utdanning og lengde på arbeid innen oppsøkende tjeneste. Intervjuguiden er videre delt inn i to hoved-seksjoner med relativt åpne spørsmål der den første omhandler informantens arbeidssituasjon og den andre omhandler spørsmål om toleransevindumodellen. Disse to seksjonene ble etterfulgt av en fleksibel avslutningsdel.

### ***Lydopptak***

For å kunne ha tilgang til datamateriale i ettertid for transkribering og videre analyse, måtte intervjuet bli lagret. For å kunne registrere både informantens svar i tillegg til aspekter som toneleie, pauser og ordbruk, ble det brukt lydopptak. Dette kan bidra til å gi mening til det informanten har å si (Kvale & Brinkmann, 2015). Tjora påpeker at det er viktig å få med seg alle detaljer i intervjuene. Dette er fordi stamming, nøling og leting etter ord kan reflektere at informanten er usikker eller har problemer med å ordlegge seg (Tjora, 2021). Lydopptak ble informert om i forkant av intervjuet da informantene ble forespurt om å delta, og spurt igjen rett i forkant av intervjuet.

### ***Transkripsjon***

Etter intervjuene fant sted ble de transkribert ved hjelp av lydopptak. Detaljerte lydopptak, i tillegg til transkripsjoner er fundamentalt for en god analyse (Tjora, 2021). Lydopptakene ble lagret i en godkjent skylagring for transkribering med totrinnsbekreftelse for tilgang for å kunne opprettholde personvern. Transkripsjonen ble i størst grad utført av studentassistent grunnet datainnsamling som trakk ut i tid, men studentene innad i prosjektet fikk være med å transkribere. Dette ble utført i Microsoft Word på egen pc og deretter lastet opp i skylagringen slik at alle innad i prosjektet fikk tilgang. Det eksisterer ingen objektiv oversettelse av muntlig til skriftlig språk, og det må derfor vurderes utfra den bestemte situasjonen hva som er mest hensiktsmessig (Tjora, 2021). Hovedmålet med transkriberingen er å gjengi informantens svar og holdninger så godt som mulig, det ble derfor presentert en foretrukken metode for tegnsetting. Det ble satt inn «NAVN» der det er gjenkjennbare navn, lengre pauser ble markert med «...», og når det er tydelige innskutte bisetninger ble dette



markert med «-», videre ble for eksempel latter markert med «(ler)» eller «(begge ler)». Veileder så over transkripsjonene gjort av elevene i ettertid i tilfeller der utsagn var vanskelig å fange opp fra lydopptaket eller tegnsetting var gjort annerledes.

### **Etiske og juridiske hensyn**

I all forskning er det viktig å ta etiske og juridiske hensyn i betraktning (Tjora, 2021). Vitenskapelige forskning har tydelige rammeverk på ulike hensyn som må ligge til grunn for forskningen, forskningen må blant annet kunne rettferdiggjøres ved at fordelene ved studien overgår mulig risiko informantene utsettes for. I kontakt med andre mennesker ved forskning, for eksempel gjennom dybdeintervjuer, bør aspekter som tillit, gjensidighet, respekt og konfidensialitet kunne prege kontakten (Tjora, 2021). Konfidensialitet ble opprettholdt ved at all informasjon om informantene som kan spores tilbake til dem ble anonymisert under transkripsjonen av intervjuene. Informantene ble også gitt et informasjonsskriv (se vedlegg). I tillegg tilstrebet intervjuer både under og etter intervjuene at informantenes svar og deltagelse ble satt stor pris på og i stor grad bidro til den pågående forskningen. Studentene involvert i prosjektet hadde signert en taushetserklæring på forhånd av gjennomføring av intervjuer for å kunne være med på intervju og ha tilgang til datamaterialet. Før intervjuene ga informantene muntlig samtykke i henhold til personopplysningsloven (2000, §8). Videre har prosjektet blitt meldt inn til NSD (se vedlegg) og fått godkjenning i henhold til personopplysningslov (2000, §31) om meldeplikt.

### **Refleksivitet og rammeverk for oppgaven**

Den tematiske analysen som beskrevet av Braun og Clarke er refleksiv. Dette innebærer en kritisk vurdering av hva man gjør, hvordan og hvorfor man har gjort det, i tillegg til hvilke

virknings og påvirkninger det kan medføre. Refleksiv TA forsøker å fange tilnærminger som er innebygd i verdiene til det kvalitative paradigme. Her refererer paradigme til brede verdissystemer som omfatter de antagelsene og prinsippene som styrer forskerens ideer om gyldig, ugyldig og ideell forskning (Braun & Clarke, 2022).

Man må kunne betrakte egen tolkning av datamateriale formet av en rekke ulike forhold (Alvesson & Skoldberg, 2009), det kan være gunstig å sette perspektivmessige utgangspunkt for å danne et helhetlig rammeverk. Forskningen utført i denne oppgaven kan karakteriseres som en fenomenologisk studie. Dette innebærer en tilnærming der forskeren forsøker å få informanten til å sette ord på deres forståelse av deres egen verden og hvorfor ting er som de er, ofte i forbindelse med et fastlagt og avgrenset fenomen. Innen fenomenologien, er dybdeintervju en god metodisk tilnærming (Tjora, 2021).

Ut fra det perspektivmessige utgangspunktet, vil det være naturlig å sette et epistemologisk rammeverk for oppgaven. Epistemologisk ståsted kan forklare hva en kan si om datamateriale og hvordan man teoretiserer meningen bak de (Braun & Clarke, 2006). Her kan man se nærmere på kvalitative og teoretiske rammeverk. Det kvalitative rammeverket i denne oppgaven faller et sted mellom erfaringsmessig og kritisk. Erfaringsmessig er der analysen har som mål å kunne fange opp og utforske informantenes egne perspektiver og forståelser. Et kritisk rammeverk derimot, er der analysen setter søkelys på å teste og pakke ut mening rundt emnet eller problemstillingen (Braun & Clarke, 2022). I denne oppgaven plasseres rammeverket et sted mellom disse da oppgaven har en tydelig problemstilling som skal undersøkes, men samtidig er problemstillingen i stor grad formulert med utgangspunkt i erfaringene til informantene i datamateriale. Videre faller det teoretiske rammeverket for det meste på en relativistisk og konstruktivistisk tilnærming, som vil si at analysen sikter på å teste og undersøke realitetene som uttrykker seg i datamateriale (Braun & Clarke, 2022).

Informantene legger frem mye erfaringer som kan pakkes ut og utforskes videre, heller enn å kun se på hva de eksplisitt sier. Dette gjør at det teoretiske rammeverket naturlig tar en mer relativistisk og konstruktivistisk vending.

## **Analyse**

Etter transkribering av lydopptaket, ble det gjennomført en analyse i form av en refleksiv tematisk analyse (TA). TA kommer i mange ulike former og forholdet forskeren har til koding, temautvikling og annet må vurderes (Braun & Clarke, 2006). Her ble en latent TA gjennomført med en induktiv tilnærming. Latent TA dreier seg om forholdet til temautviklingen og har et fokus på betydninger som ligger under dataoverflaten, altså de betydningene som deltakerne ikke er eksplisitt klar over eller eksplisitt kommuniserer (Smith, 2015). Dette innebærer aspekter som antakelser, rammer eller verdenssyn som underbygger de semantiske betydningene. Semantisk derimot, fokuserer på overflatebetydningen av dataene, altså de tingene som er eksplisitt angitt (Braun & Clarke, 2006, 2022). Videre refererer induktiv TA til analyse primært forankret i dataene (Braun & Clarke, 2006; Patton, 1990), heller enn eksisterende teorier og konsepter. Tjora påpeker at kvalitative studier vil som regel ha en slagside mot det induktive ståstedet (Tjora, 2021). Det vil imidlertid ikke kunne bli en utelukkende induktiv tilnærming da analysen vil formes av forskerens teoretiske forutsetninger, kunnskap, forskerutdanning, tidligere forskningserfaringer og personlige og politiske standpunkter. Likevel har induktiv TA som mål å holde seg så nært som mulig betydningen av dataene. Deduktiv TA derimot, ser dataene gjennom en teoretisk linse der eksisterende teoretiske konsepter orienterer kodingen og temautviklingen (Braun & Clarke, 2006; Smith, 2015). Analysen tar en mer induktiv vending, noe som gjør at forholdet til kodingen blir mer bottom-up (Braun & Clarke, 2006). Dette vil si at dataen er det som fører til

analysen og at datamaterialet ikke er tilpasset til problemstillingen, men heller at de fører til problemstillingen. Videre vil analysen ha en stor Q tilnærming til datamateriale, dette vil si at temaene som lages endres med materiale og at disse fungerer som et byggverk som lages av forskeren.

Tematisk analyse er beskrevet av Braun og Clarke (2006) og innebærer å finne, analysere og rapportere mønstre i datasettet. Som regel følger TA en seks-trinns prosedyre som innebærer 1) å gjøre seg kjent med dataene, 2) generere koder, 3) konstruere temaer, 4) gjennomgang av temaer, 5) navngi og definere temaer og 6) produsere en rapport (Braun & Clarke, 2006, 2022; Smith, 2015). Denne prosessen er mer flytende enn lineær da stegene kan inngå i hverandre og det også er naturlig å gå tilbake til tidligere steg i prosessen. Hver av disse stegene samt hvordan disse ble gjennomført i denne oppgaven vil bli beskrevet nedenfor.

### **Fase 1. Å gjøre seg kjent med dataene**

Første steg i en tematisk analyse er å gjøre seg kjent med dataene. Denne fasen innebærer gjerne å lese gjennom datamateriale inntil man har fått et detaljert nok bilde av dataen. Her er det viktig å være nysgjerrig og ha et åpent sinn overfor dataene for å unngå å legge vekt på enkelte aspekter av dataene mens man avviser andre deler når man skal gå videre til neste trinn i analysen. Denne fasen skjer tidlig i prosessen, gjerne allerede i intervjuprosessen der initiale tanker og refleksjoner blir gjort. For å kunne gjøre talespråk fra intervjuene om til skriftspråk slik at det er tilgjengelig for videre analyse, ble intervjuene transkribert ved hjelp av lydopptak.

### **Fase 2. Koding**

Neste steg i analysen innebærer å kode datamateriale, noe som ble gjort av hver student involvert i forskningsprosjektet individuelt. I denne analysen ble det gjort manuelt og for hånd.

Dette er en form for datareduksjon der ord, setninger og annet kodes for å komprimere datamateriale. Dette er en systematisk prosess hvor et ord eller en kort setning i form av en kode brukes til å beskrive ulike deler av datasettet. Hver enkelt linje trenger ikke nødvendigvis å kodes, men heller det som anses som interessant og relevant for forskningen.

### **Fase 3. Konstruere temaer**

Neste trinn i prosessen er å konstruere temaer. I denne analysen er det konstruert 3 temaer på tvers av intervjuene. Å konstruere temaer er en form for mønsterdannelse der kodene blir sammenslått til større temaer og eventuelle undertemaer, som har blitt gjort i denne analysen. Temaer er bredere enn koder og vil mest sannsynlig være mindre spesifikke. Antall temaer vil avhenge av hvor omfattende datamateriale er og hvor spesifikt forskeren ønsker at sluttproduktet skal være, men det er ikke nødvendigvis en ramme for hvor mange eller få temaer man bør konstruere. Det er også mulig for en kode å bli sitt eget tema dersom den gjenspeiler de aktuelle dataene og kodene godt.

### **Fase 4. Gjennomgang av temaene**

Neste trinn i prosessen er gjennomgang av temaene. Det er ofte nødvendig å gå tilbake til dataene, ikke bare kodene, for å se om de produserte temaene gjenspeiler dataene godt. Hvis dette ikke er tilfelle etter gjennomgang av temaene, kan det være nødvendig å gjøre noen endringer, dette kan være å dele opp et tema eller legge til et nytt tema. Eksempelvis var de initiale temaene fleksibilitet, ledelse, rapportering, tillit og ressurser. Tillit ble fjernet da det overlappet i stor grad med de andre temaene og det kom frem etter gjennomgang at det var få undertema som inngikk i dette hovedtema. Ledelse ble også fjernet da det i noe grad inngikk i de andre temaene og var etter gjennomgang ikke like relevant i forhold til problemstillingen. En rekke undertema ble også fjernet da de inngikk i hverandre og noen var mindre relevante

til problemstillingen. Dermed endte det på tre hovedtemaer som var fleksibilitet, rapportering og ressurser, som hver hadde to undertemaer.

### **Fase 5. Navngi og definere temaer**

Neste trinn i prosessen er å navngi og definere temaene. Det er viktig å ha så beskrivende navn som mulig og definere disse for å forstå hva som menes med hvert tema for klarhets skyld. I denne analysen ble temaene mer spesifisert og konkretisert som følge av en revurdering av hvordan temaene fremstår og hvordan de kan defineres. Fleksibilitet ble nærmere spesifisert til behov for fleksibilitet, rapportering ble spesifisert til rapportering av resultater og ressurser ble gjort om til ressursmangel. Dermed landet det på de tre hovedtemaene behov for fleksibilitet, rapportering av resultater og ressursmangel.

### **Fase 6. Lage rapport**

Det siste trinnet i prosessen innebærer å lage en rapport og består generelt av den siste analysen og utskrivning av rapporten i akademisk format.

## **Resultater**

Gjennom analysen kom det frem fellestrekk i hva informantene har å si om fleksibilitet i arbeidet de gjør. Dette er i tråd med problemstillingen «*Hvilken betydning har fleksibilitet i oppsøkende sosialt arbeid med barn og unge i risiko?*». Temaene trukket ut er relativt åpne og det legges derfor til undertemaer til hver av hovedtemaene (se tabell 1).

Tabell 1: oversikt over tema og undertema

<b>Hovedtema</b>	Behov for fleksibilitet	Rapportering av resultater	Ressursmangel

<b>Undertema</b>	Underveisvurderinger Aktiviteter	Målbare tall, dokumentasjon og NPM Tilgang til ressurser	Menneskelig og økonomiske ressurser Tidsklemme
------------------	-------------------------------------	---	--

## Temaene beskrevet

### ***Behov for fleksibilitet***

Dette temaet innebærer informantenes tilbakemelding på hva som gjør at de har behov for fleksibilitet i det oppsøkende arbeidet. Ordet fleksibilitet er integrert i problemstillingen, noe som gjør det til et overordnet tema for hele oppgaven, men ordet nevnes ofte direkte i datamateriale og det er derfor gunstig å bruke det som et eget hovedtema i analysen. Fleksibilitet nevnes i samtlige av intervjuene opptil flere ganger, og ofte i den negative forstand at det er mangel på fleksibilitet som er tilfellet og at det kreves for å kunne utføre arbeidet de gjør på best mulig vis. Dette hovedtemaet inneholder to undertemaer som illustrerer eksempler som går igjen i intervjuene på hva som gjør at de ansatte har behov for fleksibilitet.

Et av undertemaene er *underveisvurderinger* som innebærer å ta både revurderinger og nye vurderinger underveis i arbeidet da oppsøkende sosialt arbeid ikke er særlig forutsigbart. Disse vurderingene blir tatt kontinuerlig og gjerne på strak arm, spesielt i feltarbeid. Underveisvurderinger forutsetter fleksibilitet i den forstand at man trenger tillit til å kunne med riktighet ta de vurderingene som er mest gunstig i jobben til enhver tid, og mangel på slik tillit og fleksibilitet til å gjøre dette vil ikke være positivt. I2: «*Det jeg vet er at man trenger fleksibilitet. Og tillit til at jeg kan ta gode vurdering underveis*».

Neste undertema er *aktiviteter* og refererer til ulike aktiviteter som blir brukt som et hjelpemiddel i det oppsøkende arbeidet og hvordan disse krever fleksibilitet. En av

aktivitetene som blir nevnt flest ganger i spørsmål omkring hvilke aktiviteter som oppleves som spesielt positive og nyttig er bilkjøring, derfor kan dette brukes for å illustrere aktiviteter som undertema. I4: «*Det mest nyttige jeg gjør med ungdommen for å prate med dem, det er å kjøre bil...det er hvert fall nyttig i forhold til å få dem i prat...og de får blåse ut...og så lander de litt...det får vi sjeldent til her da. For vi har en time og så må vi videre.*» Aktiviteter som et krav om fleksibilitet forutsetter spesielt tid og ressurser, som nevnt av informanten ovenfor, er de på et tidsskjema noe som gjør aktiviteten vanskelig å gjennomføre, de må også kunne ha tilgang på bil. I spørsmål om hvordan regulere ungdommene inn i toleransevinduet igjen er også bilkjøring spesifisert. I8: «*...men noen ganger kan det hjelpe å skifte setting...slapper du kanskje mer av hvis vi ikke sitter og ser hverandre rett i øynene og at vi heller tar oss en kjøretur...*». Når det gjelder å regulere ungdommene inn i toleransevinduet, er dette i stor grad forutsatt av fleksibilitet i form av ulike aktiviteter for å gjøre dette da de unges regulering kan være uforutsigbart.

### **Rapportering av resultater**

Det neste hovedtema er rapportering av resultater, noe som blir nevnt en rekke ganger gjennom intervjuene og refererer til et konstant jag om å måtte rapportere resultater fra det oppsøkende arbeidet til eksempelvis kommunen og staten. Dette hovedtema inneholder undertemaer som illustrerer nøyaktig hva som inngår i rapportering av resultater og hvorfor dette er nødvendig men vanskelig i praksis, her overlapper undertemaene i noe grad.

Et av undertemaene er *målbare tall, dokumentasjon og NPM* som i hovedsak spesifiserer hva rapportering av resultater innebærer. Spesielt NPM inngår i rapportering av resultater da prosedyrer tilknyttet NPM er sterkt preget av effektivisering i form av tidspress, mest mulige økonomiske løsninger og ikke minst å kunne vise til tall i arbeidet man gjør. Det



nevnes i samtlige intervjuer at politikere og andre øvrige ledd er så opptatt av tall og at noe må dokumenteres. I spørsmål om utfordringer i arbeidshverdagen kommer dette frem. I3: «...jeg syntes politikere og bydelsdirektører og sånn, de er så opptatt av tall...så lenge du har en søyle og et kakediagram så virker det som at det er de fornøyd med...det der kvaliteten i jobben vi gjør, det er ikke så viktig.» Det kommer frem at målbare resultater kan fremstå som viktigere enn kvaliteten i arbeidet de gjør og da er det nettopp en mangel på fleksibilitet grunnet jag etter dokumentasjon som gjør at ungdomsarbeiderne ikke får gjort jobben sin på optimalt vis. I6: «...det stilles høyere krav til resultat. Altså data på hvor mange ungdommer vi treffer, hvor mange treff i uka ja. Alt sammen skal rapporteres inn, og det sies ingenting om kvaliteten på de treffene. Altså jeg kan ha ti treff på en kveld på et kvarter og det ser kjempebra ut på papiret, men jeg har jo ikke gjort en damn shit da.» Det er et tydelig element av frustrasjon å spore hos informantene. I6: «Altså at man skal måle forebyggende arbeid på kortsiktig resultat, det er jo helt bakmål og evig press på økonomi som igjen gjør at vi må generere mere, og da må vi ta inn flere, og da får vi mindre tid til den enkelte...». Til tross for at NPM indirekte inngår i situatene nevnt ovenfor, blir også NPM nevnt direkte en rekke ganger og det er et negativt preg ved det da det ikke oppleves å fungere i oppsøkende sosialt arbeid. I6: «Ja hva den [NPM] gjør i helse og sosialsektoren det skjønner jeg ingenting av...Den kjennes og den påvirker arbeidet i stor stor grad, om vi vil det eller ikke.» I spørsmål om konsekvensene om dette kommer det igjen frem at NPM er lite gunstig. I6: «...altså konsekvensene er jo at, det er rett og slett at det blir et evig jag på antall resultat på tall for å si det sånn...individuelle forskjeller, utfordringer, alt som handler om mennesker og menneskeverd forsvinner da fordi at mennesker blir et nummer...jeg klarer egentlig ikke helt å se hva som er positivt med New Public Management i den bransjen her.»

Et annet undertema som inngår i rapportering av resultater er *tilgang til ressurser*. Tilgang til ressurser undertegner egentlig neste hovedtema, ressursmangel, men tilgang til ressurser er relevant i forhold til at rapportering av resultater da rapportering forutsetter ressurstildeling. I6: «...vi får mindre tid ute på gaten fordi det produseres lite resultater.». I7: «Og med de her årsrapportene...fordi hvis vi skal få ressurser til å jobbe med disse ungdommene, så må vi snakke et språk som administrasjonen og politikerene også skjønner, og det er jo tall.».

### **Ressursmangel**

Det siste hovedtema er ressursmangel, som referer til ulike arenaer der ressursmangel oppstår i oppsøkende sosialt arbeid og som kan føre til mindre fleksibilitet hos de ansatte. En rekke ulike arenaer blir nevnt gjennom intervjuene og de som blir hyppigst nevnt er beskrevet gjennom eget undertema nedenfor.

Et av undertemaene til ressursmangel er *menneskelig og økonomiske ressurser*. Dette innebærer spesielt mangel på arbeidskraft i form av ansatte og mangel på penger. I spørsmål om hva man ønsker seg av politikerne dersom man har frie rammer, kommer det frem mangel på menneskelig ressurser. I2: «...vi har aldri nok menneskelig ressurser til å være like mye til stede i alle bydeler.» I spørsmål om utfordringer på arbeidsplassen kommer dette også frem, i tillegg til mangel på økonomiske ressurser. I9: «Ressursmangel rett og slett. Jeg skulle så inderlig gjerne hatt mere ressurser. Både i form av ansatte, men også økonomi til å hjelpe å kunne gjennomføre enda mer. Både aktiviteter og til å gjennomføre for både enkeltindivider og grupper...». Det fremheves også i form av økonomiske ressurser at det ikke nødvendigvis er snakk om så mye mer penger for å gjøre tilbudet bedre. I11: «...og det er ikke mye penger som skal til før man merker en enorm forskjell på relativt kort sikt.».

Det neste undertema er *tidsklemme* som uttrykker mangel på tid i det oppsøkende arbeidet. Dette undertema overlapper i stor grad med andre undertema nevnt ovenfor. I spørsmål om utfordringer i arbeidshverdagen blir det nevnt tidsklemme og ikke minst kravet om resultater. I6: «*Ehm, evig tidsklemme. Jeg kjenner veldig på de forventningene som sendes ovenfra og ned, med tanke på resultat. Altså at man skal måle forebyggende arbeid på kortsiktig resultat...*». Tidsklemme blir også nevnt i forhold til menneskelige ressurser. I8: «*...så var det ganske tidsklemme. Da sprang vi fra morgen til kveld holdt jeg på å si. Ehm, og følte egentlig at vi var for få folk på jobb i forhold til hva som trengtes egentlig.*».

## Diskusjon

### Drøfting av funn

Oppgaven hadde som hensikt å undersøke problemstillingen: «*Hvilken betydning har fleksibilitet i oppsøkende sosialt arbeid med barn og unge i risiko?*». Den tematiske analysen resulterte i hovedtemaene; behov for fleksibilitet, rapportering av resultat og ressursmangel basert på 11 semistrukturerte dybdeintervju. Disse vil bli diskutert med relevant teori og forskning, og hver av undertemaene vil bli integrert i denne diskusjonen.

Resultatene tilsier at de ansatte ved de oppsøkende tjenestene legger stor vekt på fleksibilitet i arbeidet deres og at dette anses som et behov. Eksempler på dette er i undervisvurderinger og ulike aktiviteter, som for eksempel bilkjøring. De ansatte opplever også frustrasjon ved å måtte dokumentere målbare tall og NPM-standarden for dokumentasjon. Ressurser forutsier dokumentasjon, noe som er tidskrevende og ikke minst oppleves som utfordrende i arbeidet deres. Informantene påpeker også at mangel på ressurser inkludert arbeidskraft, økonomi, og tidsklemme oppleves frustrerende.

## **Behov for fleksibilitet**

I behov for fleksibilitet blir underveisvurderinger og aktiviteter brukt for å illustrere eksempler på hva som gjør at de ansatte føler et behov for fleksibilitet i arbeidet de gjør. Begge disse har relevans til toleransevindumodellen.

*Underveisvurderinger* refererer til det å ta vurderinger underveis i arbeidet, og innebærer en kontinuerlig vurdering om hva som er mest gunstig tiltak i en gitt situasjon. Dette er viktig i arbeidet da de unge man jobber med ofte er ute av toleransevinduet sitt, eller så har de et smalt vindu når de først er inne, og man må derfor kunne tilpasse seg deretter. I en rapport fra 2013 om oppsøkende arbeid på skolen, skrives det om hvordan en må for eksempel kunne vurdere om en ungdom sliter med rus, eller vurdere om en elev trenger oppfølging i etterkant av en alvorlig familiehendelse (Island et al, 2013). Begge disse er eksempler der vurderinger må tas underveis i arbeidet. Dette kan gjøre arbeidet uforutsigbart og mangel på både tid og fleksibilitet til å ta slike vurderinger med riktighet kan føre til krevende situasjoner eller brudd på tillitt til målgruppen. Tillitt er verdt å merke seg da det gjerne først er når en tillitsfull relasjon er etablert at man kommer til bunns i selve problematikken til den unge man jobber med (Island et al, 2013). Tillit og relasjon er også viktig i oppnåelse av aksept innad i et ungdomsmiljø for initial kontaktetablering (Pedersen, 2004). Mangel på fleksibilitet til underveisvurderinger kan føre til mindre mulighet for inntoning og individuell tilpasning, noe som er spesielt avgjørende i oppsøkende arbeid (Pettersen, 2020; Island et al, 2013). I tillegg kan behov for å kunne gjøre underveisvurderinger få det oppsøkende på kant med andre systemer. Dette kan være på grunn av mangel på forståelse for dette behovet i det oppsøkende og en kultur med standardiserte vurderinger som ikke nødvendigvis gjøres underveis og innad i en gitt situasjon som i det oppsøkende.

Å kunne tilby *aktiviteter* er en av flere tiltak for å skape positive endringer til målgruppen (Pedersen, 2015). Aktiviteter kan blant annet være spesifikke grupper, som gutte- og jentegrupper (Pedersen, 2015), eller ferdighetsutvikling innen sport som kan bidra til integrering og hindre marginalisering i eksempelvis skoleaktiviteter (Island et al, 2013). Aktiviteter kan også referere til individuelle aktiviteter mellom ansatt og den unge, for eksempel bilkjøring. Aktiviteter i oppsøkende er ikke en må-oppgave, men det er anbefalt som et supplementerende tilbud (Erdal, 2006; Pettersen, 2020). Aktiviteter har mange gunstige funksjoner, deriblant som kontaktetablering, som metode i endringsarbeid, og for å kunne skape meningsfulle samlingsplasser for de unge (Erdal, 2006). Spesielt grupper kan bidra til positiv samhandling som gir et godt rammeverk for å trene på både selvregulering samt samregulering (Porges, 2015; Siegel, 1999, 2012). Et av punktene Erdal påpekte, som metode i endringsarbeid, i tillegg til å kunne trene på reguleringsstrategier er spesielt viktig i henhold til toleransevinduet. Dette er fordi reguleringsstøtte, som nettopp aktiviteter kan bidra til, er et viktig tiltak for å hjelpe de unge inn i toleransevinduet sitt igjen. Valg av aktiviteter kan både være systematisk og direkte tilknyttet mot å utvide toleransevinduet, i tillegg til å styrke reguleringen (Eide-Midtsand, 2002, 2011). Bilkjøring går igjen hos informantene i hvilke aktiviteter de syntes fungerer bra og det blir nevnt at det tillater ungdommen å prate og blåse ut, for så å lande litt igjen. Dette er et eksempel på regulering da de kanskje er overaktivert visst de har mye på hjertet og ønsker å få det ut, og når de lander kan dette være et tegn på at de har nådd tilbake til toleransevinduet sitt.

### **Rapportering av resultater**

I rapportering av resultat blir undertemaene målbare tall, dokumentasjon og NPM i tillegg til tilgang til ressurser brukt for å illustrere dette hovedtemaet. Rapportering av resultater er

sterkt knyttet til New Public Management (NPM) i forhold til effektivisering av arbeid, og ikke minst mest mulig økonomiske løsninger.

I undertemaet *målbare tall, dokumentasjon og NPM* uttrykker informantene at politikerne er svært opptatt av kortsiktig resultater, og ikke minst tall og data. I Oppsøkende sosialt arbeid er forebygging sentralt og å være til stede over tid. Langsiktig systematisk tilstedeværelse kan bidra til kontaktetablering og er en forutsetning for å komme i kontakt med og utvikle samarbeidsrelasjoner med de unge (Erdal, 2006; Pedersen, 2015). Kontinuitet, frekvens og langsiktighet er grunnleggende faktorer i det oppsøkende arbeidet (Pedersen, 2004). Her kommer det tydelig frem at kortsiktig resultater ikke er gunstig. Videre uttrykker informantene en frustrasjon rundt NPM-tilnærmingen i arbeidet deres, spesielt at det er tidskrevende og ikke minst går utover kvaliteten på arbeidet de gjør. Smeby og Røyrvik vektla blant annet standardisering i deres beskrivelse av NPM (Smeby & Røyrvik, 2020) og dette kan eksempelvis være et resultat av at skille mellom etatene har blitt større. Historisk har det vært tett kontakt mellom lokale politikere og det oppsøkende, men det har i senere tid blitt et langt større skille (Erdal, 2006). Den manglende koordineringen er bekymringsverdig og denne fragmenteringen kan på sikt svekke feltet. Storbyutekontaktnettverket inviterte i 2018 til dialog med helse- og omsorgsdepartementet for å diskutere dette, men ble møtt i årsskifte 2019/2020 at det nasjonale løftet det oppsøkende feltet hadde etterspurt ikke ble vurdert videre (Pettersen, 2020). NPM-tilnærmingen legger også vekt på resultater (Smeby & Røyrvik, 2020), ikke bare at disse skal være kortsiktige og målbare, men også dokumentasjonen av disse. Erdal påpeker at det er flere grunner til hvorfor man skal bruke tid på å dokumentere, deriblant for å utvikle handlingsplaner, sikre finansiering, måle effektivitet, påvirke politikk osv. (Erdal, 2006). Noen av disse punktene bærer et tydelig NPM preg over seg, for eksempel sikring av finansiering, måling av effektivitet og påvirkning av politikk. Til tross for at disse

punktene gjerne forutsetter at det oppsøkende feltet fungerer slik det skal, vil dokumenteringen sannsynligvis gå utover arbeidskvaliteten.

Flere av punktene ovenfor inngår i neste undertema, nemlig *tilgang til ressurser*. Dokumentasjon forutsetter ressurser. Erdal konstaterer at lønn og ressurser tildeles basert på resultat- og måloppnåelse med grunnlag i definerte standarder, og at krav til resultatmål skjer gjennom balansert målstyring (Erdal, 2006). Lorenz påpeker at NPM er spesielt opptatt av å spare ressurser (Lorenz, 2012), noe som former retningslinjene og konteksten for arbeidet i enda høyere grad når det gjelder å få innvilget ressurser basert på hvordan resultatene det oppsøkende sosiale arbeidet legger frem skal se ut. Her kan en parallell trekkes til innføringen av pakkeforløp i psykisk helsevern. Et pakkeforløp refererer til et standard pasientforløp der organisering og utredning av behandling beskrives (Helsedirektoratet, 2018). Til tross for at oppsøkende sosialt arbeid ikke har et satt pakkeforløp, går utviklingen av tjenesten i samme retning. Helsedirektoratets rapport om implementering av pakkeforløp i psykisk helsevern (Helsedirektoratet, 2018) legger frem flere mål med denne implementeringen som bærer stort preg av både effektivisering og målstyring. I en NPM-forstand hadde nok en slik implementering ført til en standardisering, noe som hadde gjort tildeling av ressurser enklere, likevel kan man anta basert på informantenes opplevelse av NPM-styring at dette ikke hadde vært ideelt.

## **Ressursmangel**

I ressursmangel beskrives to undertemaer, disse inkluderer menneskelig og økonomiske ressurser, og tidsklemme. Tilgang til ressurser ble nevnt som et eget undertema under forrige hovedtema da det inngår i rapportering av resultater, men her vil arenaer der det er spesielt mangel på ressurser bli diskutert. Her er NPM igjen relevant da mye av

ressursmangel antageligvis stammer fra ikke tilstrekkelig ressursfordeling fra politikere og staten.

I undertemaet *menneskelige og økonomiske ressurser* legger informantene vekt på at de syntes det er for få ansatte og at det er mangel på penger til å utføre de tilbudene de ønsker. Mangel på ansatte eller mange deltidsansettelser kan være et resultat av for lite økonomiske ressurser til å gi flere ansatte tilstrekkelig lønn. Det kan også være et resultat av få innbyggere i kommunene. Den anbefalte bemanningsnormen er 3-5 ansatte i kommuner der det er mellom 20-40 000 innbyggere, minimum 6 ansatte i kommuner fra 40-50 000 innbyggere og 10-12 ansatte i kommuner der det er over 100 000 innbyggere (NOU 1980: 37, fra Erdal, 2006). Oslostandarden fra 2020 bruker også disse tallene fra NOU-dokumentet da det harmonerer med beskrivelsene av hvordan det oppsøkende fagfeltet beskrives i dag (Pettersen, 2020). Til tross for at dette er geografiske retningslinjer i form av befolkning, er disse standardene fastsatte retningslinjer. Informantene nevner i intervjuene ved flere anledninger at de ikke har tilstrekkelig bemanning, dette kan være et resultat av disse retningslinjene. I en rapport fra 2015 oppgis det at utekontaktene i de mindre kommunene består av få ansatte og er særlig sårbare for utskiftninger, sykemeldinger og permisjoner. Rapporten påpeker også at flere av de mindre tjenestene har trolig måttet legges ned som et resultat av lite bemanning (Pedersen, 2015).

Når det gjelder *tidsklemme*, legger informantene spesielt vekt på tidspress i form av rapportering og dokumentasjon, og på grunn av mangel på tilstrekkelig ansatte. Igjen er NPM relevant da politikere og staten krever rask rapportering og kortsiktig resultat. Dette er tilknyttet NPM-standardene om effektivisering i arbeidet (Smeby & Røyrvik, 2020). NPM er også opptatt av målstyring, noe som tilsier at politikerne setter mål som første prioritet og hvordan dette gjøres er på et vis uviktig. Et eksempel kan være en viss andel unge registrert i en



database. Dette gjør kvaliteten og gjennomføringen av arbeidet vanskelig å optimalisere. I Oslostandarden vektlegger ansatte i oppsøkende ungdomstjenester og deres samarbeidspartnere eksempelvis fleksibilitet i forhold til arbeidstid (Pettersen, 2020), noe som tilsier at tid begrenses av retningslinjer for arbeidstid.

## **Metodisk refleksjon, styrker og begrensninger**

### ***Utvalg***

Utvalget i denne analysen var av god kvalitet, men har noen begrensninger. Utvalget var av god størrelse ( $N=11$ ) med tanke på at det var kvalitativt og dybdeintervjuer på rundt 1 til 1 og en halv time. Utvalget har relativt god aldersfordeling (28 til 46), selv om det kanskje hadde vært gunstig med noen litt yngre da de er nærmere alder til målgruppen til den oppsøkende sosiale tjeneste. I tillegg kunne et større kulturelt mangfold hos informantene vært hensiktsmessig. Utvalget har også varierende erfaring i feltet (2 til 16 år), med en rekke ulike faglig bakgrunn. Utvalget består av en jevn kjønnsfordeling (6 kvinner, 5 menn) og dekket flere ulike storbynettverk i tillegg til en liten kommune. Til tross for at utvalget dekket flere områder, kunne det dekket fler, spesielt flere mindre områder. I mindre oppsøkende tjenester er antakeligvis den daglige driften, arbeidsoppgavene og målgruppen noe annerledes og det kunne derfor vært gunstig å utforske mer av disse. Likevel finnes det ikke på langt nær like mange mindre oppsøkende tjenester som store.

### ***Analysemetode***

Analysen i denne oppgaven er kvalitativ og bruker tematisk analyse. Kvalitativ forskning og tematisk analyse er av subjektiv natur, noe som kan virke begrensende da resultatene blir i stor grad formet av forskeren, likevel fungerer denne subjektiviteten som et

verktøy og er en naturlig del av forskningen (Braun & Clarke, 2022; Tjora, 2021). Braun og Clarke forklarer forskersubjektivitet som det primære verktøyet for refleksiv TA, ettersom kunnskapsgenerering er iboende subjektiv og situert. Subjektiviteten til forskeren er derfor ikke et problem, og det trengs heller ikke kontrolleres og kvittes med, men kan heller behandles og forstås som en ressurs (Braun & Clarke, 2022). Verdt å legge til er at jeg som forsker hadde lite kunnskap om feltet på forhånd foruten informasjon gitt av veileder, noe som gjør at oppgaven i liten grad er formet av tidligere kunnskap og egen forskning, eller forutsetninger i stor grad. I tillegg er formålet med kvalitativ forskning gjerne å forstå konsepter kontra å generalisere og få et fasitsvar. Videre har TA stor teoretisk frihet, noe som gjør den til et nyttig og fleksibelt forskningsverktøy, som kan tilføre rik og detaljert, men også kompleks data (Braun & Clarke, 2006). TA anses også som en enkel og gjennomførbar metode og er et godt første steg i forskning som åpner for videre forskning (Braun & Clarke, 2006; Smith, 2015). Det som kan virke begrensende med TA er at det er vanskelig å vite hva man skal fokusere på i forhold til hva en skal kode, eller hvilke temaer som er mest relevante for problemstillingen. Braun og Clarke påpeker at mulige fallgruver i en TA kan inkludere mangel på god og detaljert analyse, dårlig gjennomførte temaer som ikke fungerer eller at temaene er for like, eller et misforhold mellom dataene og de analytiske påstandene man legger frem (Braun & Clarke, 2006). Likevel er TA en flytende metode som åpner for at man kan gå tilbake til dataen og for eksempel endre og reformulere temaer underveis i prosessen.

### ***Intervju***

Metoden for datainnsamling i denne oppgaven er semistrukturerte dybdeintervju. Dybdeintervjuer er en kjernemetode i kvalitativ forskning og fungerer som en solid metode for å danne beskrivelse og tolkning av menneskers sosiale verdener (Yeo et al, 2014).

Intervjuene var semistrukturert som gir både intervjuer og informant rom for å utforske temaer grundigere eller gå litt utenfor intervjuguiden. Dybdeintervju er gunstig der man vil utforske nyanser i opplevelser og erfaringer (Tjora, 2021), som var mye av hensikten i denne oppgaven. Når det gjelder begrensninger, er det en fare for å bevege seg for langt ifra intervjuguiden og muligens bruke verdifull tid på mindre relevante spørsmål, men gjennom intervjuene hentet intervjuer informanten raskt inn igjen og dessuten ble alt informantene delte ansett som relevant i noe grad. I tillegg er intervjuguiden utarbeidet basert på veileders prosjekt som gjør at en god andel av datamateriale naturligvis ikke vil være relevant for problemstillingen. Intervjuene ble også utført både fysisk og digitalt. Ved å inkludere digitale intervjuer i forskningen åpner dette for at en større andel informanter, uavhengig av geografisk område, har mulighet til å delta. Digitale intervjuer kan føre til problemer med lyd kvalitet i lydopptak og kan gjøre det vanskeligere for intervjuer å fange opp ikke-verbalt språk, men de digitale intervjuene har fungert godt og det ble opplevd som lite forskjell i praksis på svarene og kontakten man fikk. Det er som regel greit å la informanten selv velge hvor de ønsker å bli intervjuet slik at de skal føle seg trygge (Tjora, 2021). Dessuten utdyper Yeo og kolleger at en intervjumetode er ikke nødvendigvis bedre enn en annen (Yeo et al, 2014).

### ***Datainnsamling***

Det ble brukt lydopptak for å fange opp hva som ble sagt i intervjuene og til tross for at alt muntlig språk blir registrert med lydopptak, medfører dette noen begrensninger. Kroppsspråk, blikk, uttrykk og andre faktorer faller bort, noe som gjør at meningen til ordene kan forsvinne. Likevel rettfærdiggjøres bruk av lydopptak ved ønske om at informantens identitet skal forbli anonym og ikke kunne spores tilbake til dem. Videre ble lydopptaket

transkribert for å få talespråk omgjort til skriftspråk slik at det er tilgjengelig for analyse. Som nevnt tidligere, tillater intervjuer og lydopptak at man har tilgang til aspekter ved språket som toneleie, pauser og ordbruk, men disse kan være utfordrende å få ned som skriftspråk. Det ble derfor brukt ulik tegnsetting for å kjennetegne aspekter ved språket som pauser, gjentakelser og avbrytelser. Likevel vil noen aspekter som for eksempel toneleie, falle bort. Transkripsjon er også veldig subjektivt da det vil variere hvordan transkripsjonen ser ut basert på hvem som har transkribert eller hvilket program man eventuelt har brukt. Generelt sett er det gunstig å transkribere på et så detaljert nivå som mulig slik at man har så mye informasjon som mulig tilgjengelig for videre analyse.

### **Praktiske implikasjoner og videre forskning**

Oppgaven har utforsket hvordan fleksibilitet spiller en viktig rolle hos ansatte i oppsøkende sosialt arbeid og hvorvidt mangelen på fleksibilitet har en effekt. Resultatene i forskningen kan bidra til økt kunnskap innenfor feltet og tette eventuelle kunnskapshull, spesielt i henhold til hva ansatte legger vekt på og opplever som utfordrende i arbeidet. Det oppsøkende har ikke satt særlig spor i den forskningen som har vært gjort, spesielt når det gjelder arbeids- og tilnæringsmetoder med hensyn til målgruppene (Erdal, 2006). Oslostandard påpeker at forskning på feltet må ivaretas i fremtiden (Pettersen, 2020), noe som tilsier at det er mangel på oppdatert forskning, da det som har blitt gjort er noe utdatert. Å jobbe oppsøkende har både positive og negative virkninger på de ansatte og dette må legges mer vekt på for å kunne utarbeide bedre arbeidsforhold for de ansatte, da de ansatte er selve verktøyet i arbeidet. Ressursfordeling burde også prioriteres og fordeles bedre fremover for å kunne nå flere unge i risiko og ikke minst få bevilget fler midler i arbeidet. Til tross for at rapportering av resultater oppleves krevende, er det en forutsetning for god ressursfordeling.

Det er også gunstig med bedre kommunikasjon mellom de ulike etatene involvert, eksempelvis politikere og det oppsøkende, for å lettere kunne fordele ressurser og ha mer gjennomførbare praksiser for dokumentasjon. Det stilles kritiske spørsmål tilknyttet til dokumentasjonspraksisene i de oppsøkende tjenestene da det varierer hvilke standarder de ulike tjenestene følger. Det er også behov for nye verktøy som kan hjelpe de oppsøkende tjenestene til å forenkle og forbedre sin dokumentasjonspraksis (Pedersen, 2015). Til tross for et pågående fokus og kontinuerlig utvikling av dokumentasjonspraksis, deriblant det nyeste dokumentasjonsverktøyet som er spesielt tilrettelagt oppsøkende arbeid (SOMA), kan dette likevel styrkes og videreutvikles mer (Pedersen, 2015). Toleransevinduet fungerer også allerede godt som et verktøy i arbeidet opplyser flere av informantene og kan derfor være gunstig å opplyse om i enda større grad og integrere som et verktøy i mer oppsøkende sosialt arbeid og ikke minst flere fagfelt. Det kan eventuelt også gjøres mer kartlegging på hvilke verktøy som er mest hensiktsmessige. Mange kommuner er presset av stadig dårligere økonomi og økende sosiale budsjett og det er derfor nødvendig med utbedring og gode forebyggende metoder og verktøy kommunene kan benytte (Pedersen, 2004).

## Konklusjon

Gjennom denne oppgaven har det blitt undersøkt betydningen av fleksibilitet i oppsøkende sosialt arbeid gjennom semistrukturerte dybdeintervju. Den tematiske analysen har gitt et bilde på hva informantene opplever som fungerende i arbeidet deres og hva som kan oppleves som utfordrende. Flexibilitet har blitt undersøkt i lys av Toleransevindumodellen og New Public Management (NPM), teorier som også blir nevnt kontinuerlig gjennom datamateriale. Informantene nevner spesielt underveisvurderinger og aktiviteter, med utgangspunkt i bilkjøring, som kan bidra til å illustrere eksempler på hva som

øker behovet for fleksibilitet i arbeidet deres. Rapportering av resultater blir også undersøkt ved å se nærmere på målbare tall, dokumentasjon og NPM, noe som oppleves frustrerende i praksis av informantene. Rapportering av resultat oppstår som en forutsetning for å få innvilget ressurser, men ressursmangel blir nevnt som en utfordring i arbeidet informantene gjør. Det er blant annet mangel på menneskelige- og økonomiske ressurser, og ikke minst mangel på tid. Denne oppgaven gir innsikt i arbeidsforholdene til de ansatte i det oppsøkende sosiale arbeidet og åpner for videre forskning innen feltet. Det er generelt lite kunnskap og forskning i det oppsøkende sosiale arbeidet, spesielt i forhold til fleksibilitet for de ansatte og det er derfor stort rom for videre forskning.

## Referanseliste

- Alvesson, M. & Sköldbberg, K. (2009). *Reflexive Methodology. New Vistas for Qualitative Research*. London: Sage.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association*. (7<sup>th</sup>. ed.). DOI: 10.1037/0000165-000
- Braun, V. & Clarke, V. (2022). *Thematic Analysis, a practical guide*. (1<sup>st</sup>. ed.). London: Sage.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. (Vol. 3, No. 2.). (p. 77-101). DOI: 10.1191/1478088706qp063oa
- Christensen, T., Lægreid, P. & Røvik, K. A. (2021). *Organisasjonsteori for offentlig sektor*. (4. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Eide-Midsand, N. (2017). Betydningen av å være trygg, 1. Utviklingstraumatiserte barns affektreguleringsvansker forstått i lys av Stephen Porges Polyvagale teori. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*. (Vol. 55, Nr. 10). (s. 918-926).
- Eide-Midsand, N. (2010). Bakenfor det svarte blikket, Del 1. Problematferd som uttrykk for feilinnstillinger i hjernens stressresponsystem. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*. (Vol. 47). (s. 1098-1102).
- Eide-Midsand, N. (2011). Bakenfor det svarte blikket, Del 2. En traumatisert femårings terapiprosess sett i lys av nyere hjerneforskning. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*. (Vol. 48, No. 2). (s. 144-149).
- Eide-Midsand, N. (2002). Den barneterapeutiske dialogen II, Induktiv formidling. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*. (Vol. 39).
- Eide-Midsand, N. (2023). Utviklingstraumer ved livets begynnelse, prenatale påkjenninger virker inn på utviklingen av barnepsyken og gjenspeiler seg i barnas uttrykk i terapirommet. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*. (Vol. 60, Nr. 5). (s. 298-302).

- Erdal, B. (red.) (2006). Ute | inne, Oppsøkende Sosialt Arbeid med Ungdom. Oslo: Gyldendal.
- Fiskum, C., (2023), basert på Siegel (2012), Ogden, Minton & Pain (2006) og Nordanger & Braarud (2022). Bilde fra arbeidsbok om regulering under utarbeiding. *Gjengitt med tillatelse*.
- Fiskum, C. (2022). Betydningen av autonom regulering for psykisk helse og hvordan påvirke denne positivt. Psykologi i kommunen. (Vol. 1).
- Helsedirektoratet. (2018). Nasjonal plan for implementering av pakkeforløp for psykisk helse og rus 2018–2020. (1. utg.) *Den nasjonale ressursgruppen for implementering og regionale implementeringsansvarlige*.
- Island, M. H., Pedersen, H., Sand, A. & Strømfors, G. (red.) (2013). Oppsøkende arbeid på skoler, erfaringer fra det oppsøkende feltet. *Kompetansesenter rus – Oslo*. Velferdsetaten Oslo kommune.
- Kogan, N. & Carter, A. S. (1996). Mother-infant reengagement following the still-face, the role of maternal emotional availability in infant affect regulation. *Infant Behavior & Development*. (Vol. 19, No. 3). (p. 359–370).
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). Det kvalitative forskningsintervju. (3. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Kvale, S. (1997). Det kvalitative forskningsintervju. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Langdridge, D. (2021). Psykologisk forskningsmetode, en innføring i kvalitative og kvantitative tilnærminger. (6. oppslag). Bergen: Fagbokforlaget.
- Lorenz, C. (2012). If You're So Smart, Why Are You under Surveillance? Universities, Neoliberalism, and New Public Management. *Critical Inquiry*. (Vol. 38, No. 3). (p. 599–629). The University of Chicago Press.



- Nordanger, D. Ø. & Braarud, H. C. (2014). Regulering som nøkkelbegrep og toleransevinduet som modell i en ny traumepsykologi. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*. (Vol. 51, Nr. 7). (s. 530-536).
- Nordanger, D. Ø. & Braarud, H. C. (2022). Utviklingstraumer, regulering som nøkkelbegrep i en ny traumepsykologi. (5. oppslag). Bergen: Fagbokforlaget.
- Ogden, P. & Minton, K. (2000). Sensorimotor Psychotherapy, One Method for Processing Traumatic Memory. *Traumatology*. (Vol. 6, No. 3).
- Ogden, P., Pain, C. & Fisher, J. (2006). A sensorimotor approach to the treatment of trauma and dissociation. *Psychiatric Clinics of North America*. (Vol. 29, No. 1). (p. 263-79).
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. (2<sup>nd</sup> ed.). London: Sage.
- Pedersen, H. (2015). Kartlegging av oppsøkende ungdomsarbeid i kommunene. *Kompetansesenter rus – Oslo*. Velferdsetaten Oslo kommune.
- Pedersen, H. (2004). Virker utekontakt? *Rus & avhengighet* nr. 6
- Perry, B. D., Pollard, R. A., Blaichley, T. L., Baker, W. I. & Vigilante, D. (1995). Childhood Trauma, the Neurobiology of Adaptation, and “Use-dependent” Development of the Brain, how “States” become “Traits”. *Infant Mental Health Journal*. (Vol. 16, No. 4). (p. 271-291).
- Personopplysningsloven. (2000). Lov om behandling av personopplysninger (LOV-2000-04- 14-31). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2000-04-14-31>
- Petterson, O. M. (2020). Kunnskapsgrunnlag, Oslostandard for oppsøkende arbeid med utsatt ungdom. *Kompetansesenter rus – Oslo*. Velferdsetaten Oslo kommune.
- Porges, S. W. (2015). Play as neural exercise, insights from the polyvagal theory. The Power of Play for MindBrain Health. *Mindgains.org, GAINS*.
- Røvik, K. A. (2007). Trender og translasjoner, ideer som former det 21. århundrets organisasjon. (s. 15-23). Oslo: Universitetsforlaget.

- Siegel, D. J. (2012). *Developing Mind*. (2<sup>nd</sup>. ed.). New York: Guilford Publications.
- Siegel, D. J. (1999). *The Developing Mind, how Relationships and the Brain Interact to Shape who we are*. (2<sup>nd</sup>. ed). New York: Guilford Publications.
- Smeby, G. & Røyrvik, E. A. (2020). Bitt av reformbasillen, Organisatoriske myter og administrativ ekspansjon i nærpolitireformens etablering av fellestjenester. *Tidsskrift for samfunnsforskning*. (Vol. 30, No. 2). (s. 140-159).
- Smith, J. A. (red.) (2015). *Qualitative Psychology, a practical guide to research methods*. (3<sup>rd</sup>. ed.). London: Sage.
- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (4. utg). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Trondheim kommune. (2023). Uteseksjonen I Trondheim. Hentet fra <https://www.trondheim.kommune.no/uteseksjonen/>
- Yeo, A., Legard, R., Keegan, J., Ward, K., Nicholls, C. M. & Lewis, J. (2014). In-depth Interviews. *Qualitative Research Practice, a Guide for Social Science Students and Researches* (p. 178-210). London: Sage Publications.

