

Jenny Sæbø Auran
Dagny Aakvaag Glomstad
Vårin Nordal Skjerve

"Bærere av håpet"

En kvalitativ studie av hjelperes opplevelse av å
arbeide med unge voksne i utenforskap

Hovedoppgave i profesjonsstudiet i psykologi

Veileder: Katrine Høyer Holgersen

Medveileder: Torun Grøtte

Januar 2024

Jenny Sæbø Auran
Dagny Aakvaag Glomstad
Vårin Nordal Skjerve

"Bærere av håpet"

En kvalitativ studie av hjelperes opplevelse av å
arbeide med unge voksne i utenforskap

Hovedoppgave i profesjonsstudiet i psykologi
Veileder: Katrine Høyer Holgersen
Medveileder: Torun Grøtte
Januar 2024

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



NTNU

Kunnskap for en bedre verden

Forord

Forfatterne av denne studien står ansvarlige for formulering av problemstillinger og innsamling av data fra deltakerne i studien, samt transkribering og analysing av datamaterialet. Arbeidet med hovedoppgaven har i hovedsak blitt til gjennom samarbeid mellom studiens forfattere. Herunder innsending av prosjektet til Sikt, samt intervju av deltakerne. Det har også vært hensiktsmessig å fordele arbeidsoppgaver mellom oss. Dagny har hatt hovedansvaret for innledning og metode, Vårin har hatt hovedansvaret for ferdigstilling av diskusjonsdelen. Jenny har hatt hovedansvaret for resultatdelen og ferdigstilling av oppgaven. Arbeidet og prosessen har både vært utfordrende og lærerikt.

Arbeidet har blitt gjennomført under veiledning av Katrine Høyér Holgersen og Torun Grøtte. Vi ønsker å rette en stor takk til dem begge for deres store engasjement for oppgaven, samt konstruktive, nyttige og raske tilbakemeldinger, som har hjulpet oss gjennom både metodiske og tekstlige hindre på veien.

Studien ble gjennomført i samarbeid med enhet for Arbeid og helse i Melhus kommune, og vi ønsker å takke alle ved enheten som har vist engasjement for vårt arbeid og hjulpet oss med rekruttering av deltakere. Vi ønsker å rette en særlig takk til deltakerne som har delt av seg selv og sine opplevelser, og dannet grunnlaget for vår studie. Det har vært lærerikt å snakke med dere.

Til sist vil vi takke familie og venner for støtte og motiverende ord gjennom hele prosessen. Ikke minst ønsker vi å takke hverandre for samarbeidet gjennom året som har gått.

Jenny Sæbø Auran, Dagny Aakvaag Glomstad og Vårin Nordal Skjerve

Trondheim, Januar 2024

Sammendrag

Formålet med denne studien var å undersøke hjelperes opplevelse av å arbeide med unge voksne som ikke er i arbeid, utdanning eller opplæring (NEET). Det ble gjennomført to datainnsamlinger. Den første datainnsamlingen ble gjort i forbindelse med en fagdag i Melhus kommune, i form av ordskyer. Den andre datainnsamlingen ble gjennomført i form av semistrukturerte dybdeintervju med åtte ansatte ved Enhet for arbeid og helse i Melhus kommune. Intervjuene ble transkribert og deretter analysert med refleksiv tematisk analyse. Følgende temaer ble identifisert: (1) Beskrivelse av unge voksne i utenforskap, (2) Hjelperens opplevelse av egen rolle, (3) Arbeidet påvirker hjelperen personlig og (4) Hjelperens ytre rammer.

Resultatene indikerte at hjelperollen i møte med unge voksne i utenforskap oppleves både utfordrende og givende. Hjelpernes beskrivelser av de unge voksne de møter, samsvarte med eksisterende litteratur på gruppen. Funn fra studien indikerte at hjelperens positive opplevelser fra arbeidet virker som en buffer mot de krav og belastninger jobben medfører. Funnene tydet videre på at hjelpernes bevissthet rundt selvivaretagelse, i tillegg til bruk av kollegastøtte og tilrettelegging fra ledelsen, styrker deres evne til å stå i jobben. Det fremkom også at personlige ferdigheter som fasiliterer relasjonsbygging er nødvendige i arbeidet med unge voksne i utenforskap. Funnene i denne studien tilfører ny kunnskap om særegenheter forbundet med hvordan hjelpere påvirkes av å arbeide med unge voksne i utenforskap. Studien gir med dette større innsikt i hva som kreves av ressurser for at helpere skal kunne løse arbeidsoppgavene på en hensiktsmessig måte, håndtere utfordrende situasjoner og oppleve mestring i jobben.

Nøkkelord: *NEET, utenforskap, hjelperrolle, jobbkrav-ressursmodellen (JD-R-modellen), social baseline theory (SBT), refleksiv tematisk analyse*

Abstract

The aim of this study was to explore how professionals experience their work with youth not in Education, Employment, or Training (NEET). The study consisted of two data sets. The first data set was collected during a seminar with employees who worked with NEET youth in Melhus municipality. The other data set was collected as qualitative semi-structured in-depth interviews. The respondents were eight practitioners at the Work and Health Unit in Melhus municipality. The interviews were transcribed and analyzed using reflexive thematic analysis. The following themes were identified: (1) Description of NEET youth, (2) The practitioner's understanding of their role, (3) How the work affects the practitioner and (4) Organizational structures around the practitioner.

The results indicate that the role of the practitioner meeting NEET youth can be both challenging and rewarding. The practitioners' descriptions of the youth population they meet align with existing literature on the group. Findings from this study indicate that the practitioners' positive experiences working with NEET youth buffer against the demands and burdens the job entails. The findings suggest that the practitioner's awareness of self-care, in addition to use of co-worker support and facilitation from the management, strengthens their ability to cope with job demands. It also appears that certain personal qualities within the practitioner facilitate the practitioner-NEET relationship. The findings provide new insights into how practitioners are affected by working with NEET youth. The study thereby provides greater insight into what is required of resources for practitioners working with NEET, so that they are able to cope with work tasks, handle challenging situations and experience job mastery.

Keywords: *NEET, NEET practitioner, job demand-resource model (JD-R model), social baseline theory (SBT), reflexive thematic analysis*

Innholdsfortegnelse

BAKGRUNN	1
Hjelperrollen i møte med unge voksne i utenforskap.....	1
Samfunnsøkonomiske omkostninger.....	2
Unge voksne i utenforskap.....	3
Risikofaktorer for å havne i utenforskap.....	3
Teoretiske innfallsvinkler for å forstå arbeid med unge voksne i utenforskap.....	4
Social baseline theory.....	4
Jobbkrav-ressursmodellen.....	5
Studiens formål og problemstilling.....	7
METODE	8
Lokasjon.....	8
Gjennomføring av studien.....	8
Datakilde A.....	8
Datakilde B.....	10
Refleksiv tematisk analyse.....	11
Etiske vurderinger og ivaretagelse av personvern.....	13
Refleksivitet.....	14
RESULTATER – DATAKILDE A	16
RESULTATER – DATAKILDE B	19
Beskrivelse av unge voksne i utenforskap.....	21
Psykisk helse.....	22
Familie.....	22
Innvandring.....	23
Skole.....	23
Sosialt nettverk.....	24
Hjelperens opplevelse av egen rolle.....	24
Mellommenneskelige personlige ferdigheter.....	25
Relasjonsbygging.....	26
Nødvendig rolleforståelse.....	27
Arbeidet påvirker hjelperen personlig.....	28
Emosjonelle utfordringer i hjelperrollen.....	28
Positive følelser som vekkes hos hjelperen.....	30
Selv ivaretagelse.....	31
Hjelperens ytre rammer.....	32
Positive opplevelser tilknyttet organiseringen av arbeidet.....	32
Tilgjengelige ressurser påvirker arbeidshverdagen.....	34
Kunnskap er viktig for å gjøre en god jobb.....	34
Arbeid i systemet rundt unge voksne.....	35
DISKUSJON	37
En kompleks gruppe med sammensatt problematikk.....	37
Positive opplevelser ved arbeidet overskygger arbeidets krav og belastninger.....	38
Et bevisst forhold til selv ivaretagelse i skillet mellom jobb og hjem.....	39
Relasjonelle egenskaper er viktigst i arbeidet med unge voksne.....	41
Tillit og støtte fra ledelsen muliggjør autonomi hos hjelpere.....	42
Kollegial støtte frigjør ressurser til krevende prosesser.....	43
Styrker og svakheter.....	44

OPPSUMMERING OG IMPLIKASJONER.....	46
REFERANSER.....	48
VEDLEGG	62
Vedlegg 1.....	62
Vedlegg 2.....	66
Vedlegg 3.....	67

Bakgrunn

Det er i møtet mellom hjelperen og den som har behov for hjelp, at hjelperrollen formes. Dette medfører at forventninger og krav til rollen vil variere (Hartman-Shea et al., 2011). Den profesjonelle hjelperrollen innehas av ansatte fra mange ulike yrkesgrupper, og oppstår i møte med ulike brukere og pasienter. Helse- og sosialfaglige yrker er eksempler på yrker som medfører en hjelperrolle (Brask et al., 2021, s. 18). Hjelperrollen brukes her om rollen den ansatte påtar seg i møte med unge voksne.

Hjelperrollen i møte med unge voksne i utenforskap

Mange som velger hjelperyrker har lenge visst at de ønsker å arbeide med mennesker, og har et ønske om å bidra positivt inn i andres liv (Haavik & Toven, 2020, s. 14).

Opplevelsen av å se personen de skal hjelpe lykkes, kan vekke sterke positive følelser hos hjelperen (Haavik og Toven, 2020, s. 15). Omsorgstilfredshet omhandler evnen til å kjenne på tilfredshet ved omsorgsgivning, og hjelper med å balansere de negative aspektene ved å arbeide med mennesker som er syke eller traumatiserte (Hooper et al., 2010; Smart et al., 2014).

Samtidig medfører hjelperrollen risiko for belastning og slitasje. Det legemeldte sykefraværet for andre kvartal i 2023 innen helse- og sosialsektoren var på 8,1% (NAV, 2023). Dette er det høyeste sektorvise sykefraværet i Norge. Eksponering for vedvarende stress og emosjonell belastning kan blant annet føre til utbrenthet (Caringi et al., 2017). Det å åpne for andres utfordringer som en del av jobben, krever noe av hjelperen, og kunnskap om hvordan hjelperen påvirkes av arbeidet har i senere år fått økende fokus (Haavik & Toven, 2020, s. 11).

Det kan være vanskelig å legge igjen de emosjonelle elementene med arbeidet på slutten på arbeidsdagen. Emosjonelt arbeid kan dermed ha en negativ innvirkning på jobb-hjem-balansen (Hofmann & Stokburger-Sauer, 2017). Psykisk avkobling fra jobb har positive effekter for arbeidstakeren, og omhandler evnen til å avstå fra jobbrelaterte tanker og handlinger etter arbeidstid (Sonntag & Fritz, 2015; Sonntag et al., 2008). Oppnåelsen av jobb-hjem-balanse påvirker tilfredshet med livet (Ejlertsson et al., 2018; Haar & Roche, 2010).

Opplevelsen av hvordan det er å inneha en hjelperrolle er sammensatt. Unge voksne i utenforskap er en gruppe med kompleks problematikk, og er derfor ofte i kontakt med ulike

hjelpere (Jongbloed & Giret, 2022; Rodwell et al., 2018; Saltkjel et al., 2023; Thøgersen, 2024). Akronymet NEET (“Not in employment, education or training”) benyttes i mye av litteraturen som beskriver utenforskap, og betegner personer utenfor jobb, utdanning og arbeidsrettede tiltak i aldersgruppen 15 til 29 år (Gutiérrez-García et al., 2018; Kleif, 2021; Mascherini & Ledermaier, 2016, s.1; Ralston et al., 2022). Et annet fellestrekk for denne gruppen er at de rapporterer lavere livskvalitet og en høyere forekomst av psykiske plager (Gariépy et al., 2021; Kivijärvi et al., 2020; OECD, 2018, s.45). I 2022 var i underkant av 10% av den norske befolkningen av unge under 30 år klassifisert som NEET (Pettersen, 2023). Mange av de unge voksne i denne gruppen vil man kunne møte på i hjelperollen.

Organisatoriske og samfunnsmessige forhold er også relevante for hjelperollen. For eksempel har tilstedeværelse av støttende kollegaer vist seg å være forebyggende for utbrenthet, og det er funnet en sammenheng mellom godt lederskap og arbeidstakers tilfredshet på jobb (Charoensukmongkol et al., 2016; Ducharme et al., 2007; Dyrbye et al., 2020; Schulz et al., 1995). Også samfunnspolitiske avgjørelser er av betydning for hvordan rollen oppleves, der prioritering av ressursbruken er et tilbakevendende spørsmål (Mawn et al., 2017; Pemberton, 2008).

Samfunnsøkonomiske omkostninger

Det er betydelig offentlig ressursbruk forbundet med utenforskap. Oslo Economics identifiserte fem typer kostnader som ses spesifikt i forbindelse med utenforskap; 1) produksjonstap som følge av tapte arbeidsinntekter blant personer som står utenfor arbeidslivet, 2) velferdstap som følge av tapte leveår og dårligere helse og livskvalitet, 3) skattefinansieringskostnader knyttet til offentlig ressursbruk til tiltak, 4) stønader og overføringer til personer som står utenfor arbeidslivet og 5) redusert demokratisk og sosial deltakelse (Oslo Economics, 2021, s. 28).

Mye offentlig ressursbruk er knyttet til forebygging og tilbakeføring fra utenforskap (Rasmussen et al., 2010). Det inkluderer blant annet innsats rettet mot grupper av befolkningen med forhøyet risiko for marginalisering og videre utenforskap. Oslo Economics kartla at den samlede offentlige ressursbruken tilsvarte 314 milliarder kroner i 2021 (Oslo Economics, 2021, s. 36). Unge som faller utenfor jobb og skole er en gruppe mennesker som ofte kan ha behov for hjelp fra ulike tjenester (Saltkjel et al., 2023; Thøgersen, 2024). For å få

en bredere forståelse for hvilke utfordringer hjelperne må romme i sitt arbeid med unge ser vi nærmere på hva som kjennetegner denne gruppen.

Unge voksne i utenforskap

Konsekvensene av utenforskap kommer til uttrykk både på individ-, gruppe- og samfunnsnivå (Bell & Blanchflower, 2011; Lórinç et al., 2020). Resultater fra en svensk befolkningsstudie viste for eksempel at det å være i NEET-kategorien i seg selv kan medføre såkalte “scarring effects”, hvor tidlig utenforskap vil kunne medføre langvarig tap av tilknytning til arbeidslivet. Dette vil igjen kunne medføre langvarige økonomiske konsekvenser (Bäckman & Nilsson, 2016). En rapport av Bø og Vigran (2014) viste at personer som tilhørte NEET-gruppen sammenhengende i over ett år, så ut til å ha mer varige problemer med å komme inn på arbeidsmarkedet sammenlignet med jevnaldrende. Der en femtedel av de som ble klassifisert som NEET, fortsatt var i samme situasjon fem år etter.

NEET-begrepet kan være nyttig, men har samtidig begrensninger. For eksempel vil de fleste unge voksne i aldersgruppen 16-23 år i Norge oppleve å havne i NEET, i enten korte eller lengre perioder. Dette skyldes delvis at begrepet også innbefatter privilegerte unge som har friår eller på andre måter har valgt å stå utenfor utdanning eller arbeid (Mascherini & Ledermaier, 2016, s. 28; Normann & Hetland, 2021).

Risikofaktorer for å havne i utenforskap

Det er identifisert flere risikofaktorer for å havne i NEET-kategorien. Unge som ikke har fullført videregående skole, er særlig sårbare for fremtidig utenforskap. De som befinner seg i denne gruppen opptar også over halvparten av NEET-kategorien i Norge med 56% (OECD, 2018, s.36-37). I Norge vil det være syv ganger mer sannsynlig at unge voksne uten fullført videregående havner i utenforskap, sammenlignet med de med universitetsgrad (Fyhn et al., 2021, s. 25; OECD, 2018, s. 36).

Mange av risikofaktorene har sammenheng med familiebakgrunn. For eksempel har unge voksne som ikke er født i Norge, samt barn født i Norge av en eller to foreldre med utenlandsk bakgrunn, større sannsynlighet for å havne i utenforskap (OECD, 2018, s.40, 43). Foreldrenes sosioøkonomiske status er også av betydning (OECD, 2018, s.44). På gruppenivå beskriver unge i utenforskap foreldre med mindre emosjonell kompetanse, og rapporterer selv

at de mangler sosial, emosjonell og relasjonell kompetanse fra tidlig alder (Wetterhus et al., 2020, s.12, 27, 37). Flere beskriver også situasjoner i hjemmet som opprinnelse til flere negative emosjoner og emosjonelle kriser (Wetterhus et al., 2020, s.41).

Negative livshendelser, som ydmykelse, sykdom, mobbing, seksuelle overgrep eller vold, øker risikoen for utenforskap (Barstad, 2022). Det er vanlig for mennesker som befinner seg i utenforskap å knytte dette opp mot faktorer hos seg selv og kjenne på skam for den situasjonen de befinner seg i (Wetterhus et al., 2020, s.18, 22). De rapporterer også lavere livstilfredshet og dårligere psykisk helse sammenlignet med personer som ikke befinner seg i utenforskap (Gariépy et al., 2021; Kivijärvi et al., 2020; OECD, 2018, s.45). Andre kjennetegn ved unge voksne som befinner seg i utenforskap er at de føler seg verdiløse, er mindre fornøyde med livet sitt, er pessimistiske for fremtiden, kjenner på ensomhet, har få venner, har eller har hatt psykiske utfordringer og har slitt med relasjoner over tid (Jongbloed & Giret, 2022; Rodwell et al., 2018; Wetterhus et al., 2020, s. 37, 40-42).

Samlet sett viser dette at unge i utenforskap på gruppenivå har med seg erfaringer som kan tyngte tilbakeføringen til samfunnet. Omfanget av konsekvensene medfører også at det benyttes store ressurser på å forebygge og tilbakeføre mennesker som har havnet i utenforskap til samfunnet (Oslo Economics, 2021, s. 28). Dette arbeidet fordrer at hjelperen kommer i posisjon til å danne en arbeidsrelasjon til den unge voksne.

Teoretiske innfallsvinkler for å forstå arbeid med unge voksne i utenforskap

Social baseline theory

Relasjonelle vansker er vanligere hos unge i utenforskap, og kan problematisere arbeidet for hjelperne. Det kan derfor være nyttig for hjelperne å forstå mulige mekanismer bak relasjonsdannelse, og viktigheten for videre utvikling. En teori som er nyttig for å forstå hvorfor relasjoner er sentrale, er Social baseline theory (SBT) (Beckes & Coan, 2011). Teorien kan bidra til å illustrere både viktigheten av relasjonen mellom hjelper og unge i utenforskap, og behovet arbeidstakere har for støtte fra andre. SBT påstår at emosjonsregulering og handling vil være enklere og mindre energikrevende for mennesker når de er i nærheten av kjente og stabile andre (Beckes & Sbarra, 2022). Coan og kollegaer (2006) utførte en studie hvor gifte kvinner fikk elektriske støt, der de enten holdt ektemannens hånd, en fremmeds hånd, eller ingen hånd. Denne studien viste at de som holdt

ektemannens hånd hadde et lavere stressnivå sammenlignet med de to andre. Studien viste også at kvaliteten på ekteparets relasjon spilte en rolle i kvinnenes stressnivå. Samtidig viste studien at det å holde i en fremmeds hånd også gjorde opplevelsen mindre stressende, sammenlignet med de som ikke hadde en hånd å holde i.

Teorien hevder at mennesker har en sosial grunnlinje, hvor mennesker slapper mer av i nærhet av andre kjente mennesker (Beckes & Coan, 2011). Dette lar dem bruke mindre energi på oppfattelse av trusler, og frigir kapasitet til andre oppgaver som emosjonsregulering og problemløsning. Ifølge SBT vil tidligere historie med negative relasjonelle opplevelser kunne føre til at personen opplever tilgang på sosial støtte som uoppnåelig og heller benytter av seg av egne personlige ressurser, som igjen er energikrevende. Denne belastningen kan over tid føre til at vanlige oppgaver, som handling eller matlaging, kan bli mer krevende. Som igjen kan føre til mistilpasset atferd eller psykiske diagnoser (Beckes & Coan, 2011).

Tilgangen på sosial støtte kan også knyttes opp til hjelperrollen, hvor støtte fra ledelsen og kollegaer kan frigi energi som hjelperen trenger for å utføre arbeidet på best mulig måte. Dette kan anses som en ressurs for hjelperen, i en rolle som medfører en rekke krav og forventninger. En modell som undersøker samspillet mellom krav og ressurser er jobbkrav-ressursmodellen, som er sentral innen arbeids- og organisasjonspsykologi.

Jobbkrav- ressursmodellen

Jobbkrav-ressursmodellen (Job demands-resources model; JD-R-modellen) legger til grunn at ulike yrker vil ha ulike jobbkrav og jobbressurser, og at samspillet mellom disse kan påvirke produktivitet og arbeidshelse (Bakker & Demerouti, 2007). I JD-R-modellen defineres jobbkrav som de aspektene ved en jobb som krever vedvarende psykisk, emosjonell, kognitiv eller fysiologisk innsats, og som medfører psykologiske eller fysiologiske kostnader (Bakker & Demerouti, 2007). I helsearbeid er særlig emosjonelle krav aktuelle, men også andre typer jobbkrav som tidspress og lav bemanning kan være relevante.

Emosjonelle krav er følelsesmessige jobbkrav som oppstår i en arbeidssituasjon i møte med andre (Buvik et al., 2023, s. 8). De emosjonelle kravene er ikke objektive og målbare, men vurderes ofte ut fra hyppighet, intensitet og varighet av mellommenneskelige interaksjoner som krever vedvarende emosjonell innsats (Buvik et al., 2023, s. 9). JD-R-modellen understreker at jobbkrav ikke er negative i seg selv, men at de i noen tilfeller kan utvikle seg til stressorer (Bakker & Demerouti, 2007). Det er funnet at arbeidstakere som

rapporterte høye emosjonelle krav over tid hadde økt risiko for sykefravær, og større risiko for utvikling av psykiske helseplager (Indergard et al., 2017; Johannessen et al., 2013). Emosjonelle krav er blant de mest sentrale prediktorene for sykefravær og utbrenthet for ansatte innen helse- og omsorgsykker (Haavik & Toven, 2020, s. 34). Det er derfor blitt foreslått en utvidelse til JD-R-modellen, hvor man skiller mellom utfordrende og hindrende jobbkraav. Felles for begge disse typene er at de kan medføre slitasje, men at mens hindrende krav ses som hinder for måloppnåelse og innsats, kan utfordrende krav bidra til økt motivasjon og stimulere til videre arbeid (LePine, 2022).

Jobbressurser favner de aspektene ved jobben som bidrar til oppnåelse av mål, reduserer jobbkraav eller stimulerer til personlig vekst, læring og utvikling (Bakker & Demerouti, 2007). Støtte fra ledelse og kollegaer, som bidrar til engasjement og trivsel, kan ifølge JD-R-modellen være et eksempel på en jobbressurs. Jobbressurser er nødvendige for at motivasjonsprosessen skal finne sted, prosessen omhandler både indre og utoverfokusert motivasjon (Schaufeli, 2017; Zeng et al., 2022). Indre motivasjonsprosesser kan føre til personlig vekst, utvikling og læring, samt tilfredsstillelse av grunnleggende behov som autonomi, tilhørighet og kompetanse. Tilsvarende vil jobbressurser kunne aktivere en utoverrettet motivasjonsprosess som bidrar til interesse og høyere måloppnåelse (Bakker & Demerouti, 2007).

Interaksjoner mellom jobbkraav og ressurser. JD-R-modellen antar at effekter som utbrenthet og jobbengasjement er utfall av interaksjoner mellom jobbkraav og jobbressurser (Bakker & Demerouti, 2017). Den tydeligste interaksjonen ses ved at tilgang på ressurser fungerer som en buffer på jobbkraav (Gabel-Shemueli & Dolan, 2014; van den Berg et al., 2015). Dette kan gjøre at kravene oppleves mindre belastende. Samtidig beskriver modellen at jobbkraavene påvirker hvor stor effekt jobbressurser har på motivasjon (Bakker & Demerouti, 2017). Ressursene har størst effekt i situasjoner preget av høye jobbkraav, hvilket betyr at ressursene er viktigst i situasjoner hvor det er behov for dem (Bakker et al., 2007)

Utbrenthet defineres ofte som en tilstand bestående av tre kjerneelementer: emosjonell utmattelse, emosjonell distansering og reduksjon av ytelse i jobb (Maslach, 1982, s. 31-32). Jobbengasjement defineres som en positiv, givende tilstand som er relatert til arbeid, og som kjennetegnes av vitalitet, dedikasjon og fordykning i arbeidet, som beskrives å være en vedvarende kognitiv-affektiv tilstand (Schaufeli & Bakker, 2010; Schaufeli et al., 2002). To

av kjennetegnene på jobbengasjement, vitalitet og dedikasjon, er direkte motsetninger til utmattelse og emosjonell distansering som kjennetegner utbrenthet (Schaufeli et al., 2002).

Det er funnet et sett av jobbressurser som på ulike måter har innvirkning på jobbengasjement. Tilfredshet med livet er et eksempel på en faktor som både kan påvirkes av, og påvirker jobbengasjement (Upadyaya et al., 2016). Generelt er tilfredshet med livet forbundet med et bredt spekter av fordeler, inkludert lavere forekomst av søvnproblemer og utbrenthet (Brand et al., 2010; Haar & Roche, 2010). En studie fant at tiltak som bidro til god jobb-hjem-balanse hadde positiv effekt på de ansattes tilfredshet med livet (Haar & Roche, 2010). En annen studie fant at tilfredshet med livet var en sterkere prediktor for prestasjon på jobb enn jobbtildfredshet (Jones, 2006).

Studiens formål og problemstilling

Oppsummert viser litteraturen at det både på individ og samfunnsnivå er sterke argumenter for å forebygge og hindre utenforskap. Å miste tilknytning til samfunnet medfører store konsekvenser. Det er kartlagt flere risikofaktorer for utenforskap, og det er undersøkt hva personer som tidligere har stått i utenforskap har opplevd som nyttig for å komme ut av det (Wetterhus et al., 2020, s. 18-47). Det er beskrevet viktige elementer tjenester bør ha for at de skal fungere; de bør være fleksible, oppsøkende, individualiserte og tilby langvarig oppfølging, samtidig som de på best mulig måte skal fange opp personer med behov for bistand (Fyhn et al, 2021, s. 35-36, 41-47, 50). Hjelperen som faktisk møter de unge voksne i utenforskap, vil stå sentralt i alle disse tjenestene.

Det finnes forskning som omhandler emosjonelle og relasjonelle krav samt belastninger i arbeid med mennesker (Buvik et al., 2023). Selv om fenomenet unge voksne i utenforskap er et felt det har blitt rettet fokus mot (Fyhn et al. 2021; OECD, 2018; Wetterhus et al., 2020), har vi ikke funnet at det foreligger studier av hvordan arbeid med unge i utenforskap påvirker hjelperne. Tidligere forskning på utbrenthet i yrker med direkte bruker/pasientkontakt, har fokusert på identifisering av risikofaktorer for sykefravær, mens betydningen av jobbressurser har vært mindre forsket på (Guseva Canu et al., 2021; Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2018, s. 204).

Formålet med denne studien var derfor å undersøke og beskrive erfaringer blant hjelpere som jobber med unge voksne som oppfattes å falle inn under utenforskapskategorien, eller står i fare for det. Vi ønsket både å forstå mer om hvordan hjelperne oppfattet gruppen og hvilke erfaringer de hadde med å jobbe med denne gruppen.

Studien tok utgangspunkt i følgende problemstilling:

“Hvilke ressurser og ferdigheter er nødvendige i arbeid med unge voksne i utenforskap, hvordan beskriver hjelperne gruppen, og hvordan påvirkes hjelperen selv i dette arbeidet?”

Metode

Lokasjon

Det ble etablert planer for samarbeid med Melhus kommune i mars 2023. Samarbeidet med Melhus kommune ble initiert av veileder (KHH), som tidligere har arbeidet i kommunen og derfor hadde kjennskap til dens organisering og ansatte. De aktuelle tjenestene i kommunen var organisert under enhet for Arbeid og helse. Enheten bestod av tre avdelinger: NAV Melhus, Idrettsveien bofellesskap inkludert Foyerprosjektet, samt Psykisk helse og rus. Alle disse avdelingene var jevnlig i kontakt med unge voksne som var, eller sto i fare for å havne i utenforskap. Sammenfallende hadde Melhus kommune i 2023 som satsningsområde å arbeide forebyggende mot utenforskap blant unge voksne, og representanter for kommunen hadde ytret ønske om å etablere et forskningssamarbeid med NTNU rundt dette.

Gjennomføring av studien

Studien baserte seg på følgende to datakilder. Datakilde A ble samlet inn i forbindelse med fagdag den 12.04.2023, i form av ordskyer. Datakilde B bestod av kvalitative intervju med ansatte ved enhet for Arbeid og helse i Melhus kommune. Datainnsamling ble organisert på følgende måte:

Datakilde A

I forkant av intervjuene ble vi invitert til deltakelse på en fagdag om unge voksne i utenforskap i regi av Melhus kommune 12.04.2023. Denne dagen samlet kommunen ansatte fra avdelingene ved enhet for Arbeid og helse til en felles fagdag. Dagen bestod av faglige framlegg og gruppearbeid. Det var også et ønske fra ledelsen at de ansatte ved de ulike avdelingene skulle etablere tettere kontakt med hverandre for å øke mulighet for samhandling

i arbeidshverdagen. Framleggene ble holdt av ansatte ved de ulike avdelingene i enheten, og omhandlet hovedsakelig informasjon om ulike tilbud for unge, hvordan de ulike avdelingene arbeider med utenforskap, og hvilke tjenester som er tilgjengelige for ungdom og unge voksne i Melhus. Gruppearbeidsoppgavene hadde fokus på videre tjenesteutvikling i forbindelse med at kommunen var blitt tildelt prosjektmidler som skulle brukes til arbeid med unge i utenforskap. Kommunen ønsket en drøftingsrunde med tanke på hvordan disse midlene best kunne benyttes. I forbindelse med fagdagen samlet vi inn data tilknyttet de ansattes refleksjoner rundt arbeid med unge i utenforskap, gjennom et digitalt svarverktøy (Mentimeter).

Rekruttering. Deltakerne i utvalg A var til stede på fagdagen i kraft av sin stilling som ansatt i Melhus kommune. Innsamlingen til datakilde A ble gjennomført under vårt faglige fremlegg, da de ansatte ble forespurt om de ønsket å svare på tre spørsmål om deres arbeid med unge voksne i utenforskap. Vi informerte om prosjektet, samt at svarene vi innhentet ville bli brukt i oppgaven til å belyse et bredere spenn av de ansattes refleksjoner rundt arbeid med unge i utenforskap. Det ble presisert at det var frivillig å svare på spørsmålene.

Utvalg. For spørsmål 1 og 2 bestod utvalget av 16 ansatte. For spørsmål 3 bestod utvalget av 15 ansatte. Flertallet av deltakerne var kvinner.

Datainnsamling. Under det faglige framlegget ble spørsmål administrert gjennom Mentimeter, et digitalt svarverktøy (Iona, 2018). De ansatte scannet en QR-kode på egen telefon og besvarte til sammen tre spørsmål. Svarene kan ikke knyttes til en enkelt respondent, noe som ivaretar anonymiteten. Svarene på spørsmålene ble under det faglige fremlegget visuelt fremstilt i ordskyer, og brukt som utgangspunkt for videre dialog. Spørsmålene var; 1) “Hva er dine tre første assosiasjoner til utenforskap?”, 2) “Hva tenker du kan være gode tiltak for å motvirke utenforskap” og 3) “Hva er det viktigste i arbeid med ungdom for å forhindre utenforskap?”.

Datakilde B

Rekruttering. Rekrutteringen til intervju fant sted etter gjennomføring av fagdagen. Inklusjonskriteriene var at deltakerne skulle være ansatt i Melhus kommune, samt være i kontakt med unge voksne i utenforskap gjennom arbeidet. Rekrutteringen ble gjennomført som et bekvemmelighetsutvalg, hvor det ble sendt ut e-post til avdelingslederne ved enhet for Arbeid og helse (Suri, 2011). E-posten inkluderte informasjon om prosjektet, frivillig deltakelse og kontaktinformasjon ved ønske om videre deltakelse. De som ønsket å delta i studien tok deretter selv kontakt med oss på e-post.

Utvalg. Utvalget bestod av åtte kvinner i alderen 35 til 58 år. Seks av deltakerne hadde helse- og sosialfaglig bakgrunn, hvorav fire hadde videreutdanning innen psykisk helse og rus. Alle deltakerne hadde jobbet flere år i kommunale helsetjenester. Ansiennitet i Melhus kommune varierte fra noen måneder til over 10 år.

Datainnsamling. Metoden for datakilde B var semistrukturerte, kvalitative intervju. Intervjuene ble gjennomført i perioden juni-september 2023. Alle deltakerne signerte samtykkeskjema i forkant av intervjuene, hvor de også fikk informasjon om studien (vedlegg 1). De som ønsket fikk intervjuguiden tilsendt på forhånd. Innledningsvis ble deltakerne informert om formålet med prosjektet, og at det var mulig å trekke seg fra studien fra intervjuets start og fram til avslutningen av prosjektet. Intervjueren informerte om at det ikke var noen rette eller gale svar, ettersom studiens målsetning var å undersøke deltakernes subjektive opplevelser. Intervjuene ble gjennomført på de ansattes arbeidsplasser. Fem av intervjuene ble gjennomført med to studenter til stede (DAG og JSA), mens tre ble gjennomført av én student (VNS eller JSA), grunnet nødvendige omstendigheter som sykdom og reise. Det ble tatt taleopptak av alle intervju. Alle intervjuene varte omkring 1 time. For å ivareta vår kjennskap til datamaterialet, lyttet de som ikke var til stede gjennom lydbåndopptaket i etterkant.

Intervjuene ble gjennomført som kvalitative, semistrukturerte intervju med utgangspunkt i en intervjuguide med syv spørsmål (vedlegg 2), med mulighet for å stille oppfølgingsspørsmål underveis. I intervjuene ble deltakerne spurt om å gi en beskrivelse av de unge voksne de arbeider med, slik at det kunne sammenlignes med eksisterende litteratur,

og gjøre oss sikre på at det ble snakket om den samme gruppen. Videre omhandlet spørsmålene både hvordan deltakerne opplever gruppen med unge voksne som de jobber med, deres arbeidssituasjon, ressurser og utfordringer, samt tanker om eventuelle personlige ferdigheter som kan være gunstige ved denne typen arbeid. Det ble lagt mest vekt på spørsmål som omhandlet hjelpernes opplevelse av egen arbeidssituasjon og opplevelser med å arbeide med unge voksne i utenforskap.

Refleksiv tematisk analyse

Studien undersøker deltakernes personlige opplevelser tilknyttet sin arbeidshverdag med unge i utenforskap. Deltakernes unike innsikt i hva som kreves av dem og ledelsen for at de skal kunne møte de unge voksne på best mulig måte, er fundamentet for studien. I utforskningen av denne type problemstilling, er kvalitativ metode å foretrekke, da det fremmer rike og personlige beskrivelser av fenomener (Moser & Korstjens, 2018).

Refleksiv tematisk analyse ble valgt som analysemetode, da denne metoden fremmer en eksplorerende forskning av kvalitative fenomener (Braun & Clarke, 2019). I tematisk analyse identifiseres sentrale temaer i et datasett (Braun & Clark, 2006). Innenfor tematisk analyse er det ulike tilnærminger. Ulike metoder for datainnsamling tillates, teoretisk rammeverk kan settes på ulike tidspunkt av analysen, samt at selve gjennomføringen av analysen kan gjøres på ulike måter (Braun & Clarke, 2012). Samtidig fordrer denne fleksibiliteten at forskerne er bevisst på hvilken analyseform som benyttes. Dette fordi hvordan man skal tolke og forstå datamaterialet, avhenger av hvilken form for tematisk analyse som benyttes (Braun & Clarke, 2006). I denne studien ble det valgt en Big Q-tilnærming, ettersom den legger vekt på forskerens subjektive bidrag til analysene. Ut fra denne tilnærmingen, er det gjennom forskerens møte og arbeid med dataen at temaene skapes (Braun & Clarke, 2021, s. 228). Videre tar man i en Big Q-tilnærming utgangspunkt i at mening er tilknyttet konteksten det oppstår i, og man søker dermed ikke å finne en universell mening (Clarke et al., 2015). Refleksiv tematisk analyse fordrer en big Q-tilnærming (Braun & Clarke, 2021, s. 248). Refleksivitet er en sentral del av refleksiv tematisk analyse, som innebærer å reflektere over egne forventninger, valg og handlinger gjennom forskningsprosessen (Braun & Clarke, 2021, s. 14).

Refleksiv tematisk analyse kan tilnærmes både induktivt og deduktivt. I denne studien er det benyttet en induktiv tilnærming, hvor det etterstrebes å holde seg tettest mulig på

datakildene man arbeider med. Samtidig bør det antas at våre teoretiske forkunnskaper har påvirket analysen, og det kan derfor sies at det også vil være innslag av deduktiv tilnærming i analysen. Det ble likevel arbeidet aktivt med å følge en induktiv tilnærming. Rapporterte koder og tema antas å representere det faktiske innholdet i datamaterialet (Braun & Clarke, 2012).

Analysen tok utgangspunkt i Braun og Clarke (2006) sine seks faser i tematisk analyse der *tilvenningsfasen* er første steg. Denne fasen handler om å bli kjent med det innsamlede datamaterialet. Kjennskap til datamaterialet startet i intervju- og transkripsjonsprosessen. Vi deltok på gjennomføringen av intervju enten alene eller i tospann. Transkribering av intervjuene ble fordelt mellom oss, hvor en student transkriberte to intervjuer, mens de to andre transkriberte tre hver. Alle transkriberte intervju de ikke selv hadde deltatt på. Vi hørte gjennom samtlige lydbåndopptak og leste gjennom de ferdige transkripsjonene i flere runder for å danne et overblikk over dataens innhold, samt for å gjøre opp umiddelbare tanker om innholdet. På denne måten ble det sikret at alle var godt kjent med innholdet i datamaterialet før det ble påbegynt koding i analysens neste fase. For å sikre deltakernes anonymitet ble navn som ble nevnt erstattet med eksempelvis *mannlig kollega*. For noen av sitatene presentert i resultatdelen har ord blitt lagt til ved bruk av klammer, [ord], slik at det skal være lettere for leseren å forstå innholdet. Andre ganger har deler av sitatet blitt forkortet ved bruk av parentes; (...). Meningsinnholdet i sitatene er bevart.

Den andre fasen av analysen, *koding*, omhandler en systematisk leting etter relevant meningsinnhold i datamaterialet (Braun & Clarke, 2006). Det relevante meningsinnholdet merkes med en *kode*. Kodens formål er å beskrive essensen i en bit av datamaterialet som er interessant sett opp mot problemstillingen. Datamaterialet i denne studien ble kodet på bakgrunn av semantisk meningsinnhold. I denne fasen ble det arbeidet aktivt med å unngå tolkning, blant annet ved å konferere med hverandre. Å unngå tolkning var en bevisst handling. Til grunn for dette ligger antakelsen om at det som blir sagt også er det som er riktig for deltakeren (Braun & Clarke, 2021, s. 56-57).

De transkriberte filene ble overført til NVivo, et databehandlingsprogram for kvalitative data (Lumivero, u.å). NVivo ble brukt for å danne koder av de transkriberte intervjuene. Vi kodet intervjuene individuelt, linje for linje, før det i fellesskap ble sammenlignet og diskutert passende koder. Da alle intervjuene var ferdig kodet, ble kodene igjen gjennomgått i fellesskap. Her ble koder slått sammen og endret navn på, slik at de best

mulig representerte innholdet i intervjuene. Dette resulterte til slutt i et ferdig kodet transkript.

Neste fase i analysen, handler om å lete etter sammenhenger og fellestrekk i hele datamaterialet (Braun & Clarke, 2006). Formålet med denne fasen av analysen er å gruppere relevante koder sammen slik at de danner overordnede tema. Hovedtema, tema og tilhørende koder ble sammenliknet, diskutert og tilpasset slik at det til slutt ble vurdert å være intern homogenitet og ekstern heterogenitet (Braun & Clarke, 2012). Ergo god sammenheng innad i hvert tema og tilstrekkelig ulikhet på tvers av tema.

Videre ble det valgt å skille mellom koder som omhandlet beskrivelser av de unge voksne og koder som omhandlet hjelperens opplevelser. Det ble gjort flere revideringer av koder og tema underveis i prosessen. For eksempel ble det til å begynne med identifisert fem hovedtema tilknyttet hjelperen: 1) Arbeidet strekker seg utenfor kontoret, 2) Bevissthet er en forutsetning for å klare rollen, 3) Jobben setter emosjonelle avtrykk, 4) Relasjonen prioriteres og 5) Yteevne påvirkes av samspill og ressurstilgang. Ved ytterligere gjennomgang av koder og tema ble det etter hvert vurdert passende å foreta endringer da vi så at noen koder kunne knyttes til andre tema, og tema kunne slås sammen.

I denne delen av analyseprosessen var det en kontinuerlig bevegelse mellom andre, tredje, fjerde og femte fase av Braun og Clarke (2006) sin sekstrinnfaseinndeling. Koder ble fjernet og flyttet på, og tema ble kontinuerlig revidert, definert og navngitt. Dette viser hvordan de seks fasene danner utgangspunkt for en dynamisk analyseprosess (Clarke et al., 2015). Den sjettede fasen til Braun og Clarke (2006) er *skrivning*. For vår del overlappet denne fasen med den femte fasen, *navngiving av tema*, da skrivingen gjorde det lettere å se sammenhenger i temaene og få et overordnet blikk på hva hvert tema bør inneholde. Temaene ble dermed revidert også etter skrivingen var påbegynt.

Etiske vurderinger og ivaretagelse av personvern

Prosjektet ble vurdert å falle utenfor regional etisk komite (REK) sitt mandat da prosjektet ikke var utformet for å hente inn eller behandle helseopplysninger. Prosjektet ble meldt til Sikt i april 2023 (referansenummer 633241) og fikk automatisk godkjenning 16.05.2023 (vedlegg 3), da det ble vurdert at den innsendte informasjonen beskrev et prosjekt som medførte lav personvernulempe og risiko.

I arbeidet med utforming av spørreskjema ble fokuset lagt på gruppenivå, framfor enkeltindivider for å unngå å innhente gjenkjennbar informasjon om tredjeperson. Fokus i studien omhandler det å jobbe med unge i utenforskap som en gruppe, og spørsmålene ble derfor formulert slik at de ikke inviterte deltakerne til å oppgi personavslørende opplysninger. På denne måten ble det sikret at anonymiteten til både hjelperne og brukerne av tjenestene ble ivaretatt på best mulig måte.

For å sikre at anonymitet for intervjudeltakerne oppgis det ikke hvilken deltaker som sier hvert enkelt sitat, da dette ikke er avgjørende for tolkningen av data. Alle deltakerne er representert med sitater, og resultatdelen reflekterer perspektiver fra ulike deler av tjenesten. Personidentifiserbar data ble fjernet fra transkripsjonen.

Refleksivitet

Refleksivitet handler om at man som forsker har en systematisk bevissthet til egen kunnskapskonstruksjon gjennom alle trinnene i studien (Malterud, 2001). I kvalitativ forskning er det særlig viktig å være bevisst hvilken effekt forskeren selv har på egen forskning. Herunder vil forskerens forforståelser kunne farge både hva som studeres, motivasjonen bak studien og måten det undersøkes på gjennom teoretisk forankring og interesse (Malterud, 2001).

I refleksiv tematisk analyse forventes forskere å ha innvirkning på hvordan data tolkes og presenteres (Braun & Clarke, 2019, 2022). Det er ikke et mål at denne innvirkningen skal elimineres, men det er viktig å ha bevissthet knyttet til at dette foregår. Forskningsprosjektets troverdighet og integritet styrkes når forskerne har en bevisst holdning til egen interesse og motivasjon for å gå inn i prosjektet (Finley, 2002, 2003). Flere grep har blitt tatt for å skape bevissthet rundt egne tolkninger. Bruken av metaposisjoner har vært nyttig for å forsøke å ta et steg tilbake og se egen forståelse utenifra (Malterud, 2001). I arbeidet med refleksivitet har vi også dratt nytte av å være tre, som har kunnet dele tanker omkring vår opplevde forkunnskap, samt utfordret hverandres ubevisste tolkninger.

Deltakelse på fagdag. Det ble diskutert hvorvidt det var gunstig at vi deltok på fagdagen som ble arrangert av kommunen, spesielt i forbindelse med at det ble ytret ønske om at vi skulle bidra med et faglig framlegg. Samtidig som det medførte risiko for mulig påvirkning på deltakere, eller at vi fikk en for stor forforståelse av tema før intervju, ble dette vurdert som mindre ulemper og med en mye større fordel ved at vi fikk anledning til å rekruttere deltakere. Vi vurderte at vi gjennom deltakelse kunne få bedre forståelse av konteksten hjelperne de skulle intervju jobbet i, hvilket kunne sette oss bedre i stand til å utforme en intervjuguide med gode spørsmål. Det ble derfor besluttet at vi ønsket å delta, men grunnet risiko for å farge potensielle deltakere ville det ikke bli presentert funn eller informasjon som var direkte relevant for studien i det faglige framlegget.

I tillegg til vårt faglige innlegg som omhandlet hvorfor det er viktig å forske på unge i utenforskap, deltok vi også på det øvrige programmet på fagdagen. Det opplevdes nyttig for å få bedre innsikt i hvordan de arbeider ved enheten, og hvordan de ulike avdelingene arbeider med samhandling. For oss ble også gruppediskusjonene et deltagende feltarbeid der vi var med og bidro inn med tanker og synspunkter. Samtidig ga det oss et innblikk i hvem som jobber i Melhus kommune og hvilke ressurser de besitter. I etterkant av fagdagen satt vi igjen med et inntrykk av at dette var en engasjert gruppe med ansatte med mye kunnskap og med et ønske om å gi av seg selv for å se fremgang hos de unge voksne de arbeider med. Videre merket vi oss at de ansatte ønsker bedre oversikt over hva hver enkelt avdeling gjør, samt bedre kommunikasjon mellom avdelingene. Alle ansatte ytret ønske om å finne tiltak som faktisk fungerer opp mot målgruppen unge i utenforskap.

I etterkant av fagdagen diskuterte vi sammen hvordan den nye informasjonen hadde påvirket våre videre forventinger til prosjektet. Vi antok at våre refleksjoner knyttet til fagdagen kunne virke inn på utformingen av intervjuguiden. På bakgrunn av dette forsøkte vi å undersøke hvordan våre holdninger og kunnskaper ville påvirke datainnsamlingen. Vi løste dette ved å skrive ned tanker hver for oss, som vi deretter gjennomgikk i fellesskap. Gjennom denne aktive bruken av *reflexive journaling* fikk vi åpnet opp for at vi kunne ha ulike tolkninger av samme opplevelse (Braun & Clarke, 2021, s. 19). Dette skapte en åpenhet rundt vår forforståelse som vi mente det var nyttig å være bevisst i arbeidet med intervjuguiden.

Risiko for farging av deltakere. I tillegg til vurderinger knyttet til fagdagen, var vi bevisste at det i ulike situasjoner var risiko for å påvirke deltakerne, spesielt under

intervjuene. Vi fryktet at vi gjennom vårt faglige framlegg kunne gi (ubevisste) forventninger til ønskede responser. I arbeidet med å utforme intervjuguiden, satte vi oss inn i ulike teoretiske perspektiver av relevans for studiens problemstilling, og vi fryktet at dette også kunne påvirke hvilke spørsmål som stilles, samt hvordan responsene følges opp. For å minske effekten av dette, ble det formulert spørsmål som i størst mulig grad åpnet for utforsking av deltakernes opplevelse. Dette for å begrense påvirkningen av den litterære kunnskapen som vi hadde opparbeidet oss på forhånd.

Risiko for feiltolkninger av data. Kunnskapsinnhentingene fant sted forut for datainnsamling og analyse, hvilket innebar at vi opparbeidet oss teoretiske antagelser. Dette medførte risiko for farging av analysen (Braun & Clarke, 2012). I denne delen av arbeidet så vi fordelene med å arbeide flere sammen, da vi ved å sammenligne kodene med hverandre kunne bruke hverandre som kontrollmekanismer for å forebygge feiltolkninger og sikre at kodene lå tett til råmaterialet.

Resultater – Datakilde A

Datakilde A bestod av tre ordskyer fra fagdagen med ansatte i Melhus kommune; Ordsky A: “Hva er dine tre første assosiasjoner til utenforskap?” (se figur 1), Ordsky B: “Hva tenker du kan være gode tiltak for å motvirke utenforskap” (se figur 2) og Ordsky C: “Hva er det viktigste i arbeid med ungdom for å forhindre utenforskap?” (se figur 3). Skriftstørrelse i ordskyene avspeiler hvor mange ganger et ord ble skrevet.

Figur 1 – Ordsky A: “Hva er dine tre første assosiasjoner til utenforskap?”



På spørsmålet “Hva er dine tre første assosiasjoner til utenforskap?” var den største assosiasjonen deltakerne hadde “ensomhet”. Utenforskap ble av flere assosiert med den unges psykiske helse, da i negativ retning som ved “psykisk strev” og “psykisk sykdom”. Ordskyen viste assosiasjoner til utenforskap knyttet til de unges somatiske helse, med “sykdom” og “helseutfordringer”. Negative emosjoner var også en assosiasjon med utenforskap for deltakerne, eksempelvis “frykt”, “tristhet” og “engstelse”. Deltakerne assosierte utenforskap med sosialt nettverk og voksenstøtte, også her i negativ retning med “manglende støtte”, “lite nettverk” og “ingen tilknytning”. Deltakerne hadde også en del assosiasjoner til utenforskap knyttet til de unges situasjon, som “arbeidsledighet”, “fattigdom”, “ikke fullført skole”, “arv” og “lav sosioøkonomisk status”. Utenforskap ble også her assosiert med den unges “tiltaksløshet” og “lave mestringsfølelse”. En assosiasjon til utenforskap nevnte også at det er “mye ukjent” knyttet til de unge i utenforskap.

Figur 2 – Ordsky B: “Hva tenker du kan være gode tiltak for å motvirke utenforskap”



På spørsmålet “Hva tenker du kan være gode tiltak for å motvirke utenforskap” svarte flest deltakere “lavterskeltilbud”. Ordskyen viste at mange tenkte gode tiltak for å motvirke utenforskap knyttet til å komme tidlig inn, som “tidlig intervensjon”, “tidlig innsats” og “forebygging”. Deltakerne nevner også tiltak på samfunnsnivå, som “sosiale arenaer”, “gode opplevelser”, “aktivitetstilbud”, “inkluderende” og “tilhørighet”. Flere svar viste til tiltak som kan settes inn hos familier og foreldre, som “foreldreveiledning”, “foreldrestøtte”, “inkludere foreldre” og “hjelpe utsatte familier”. Ordskyen viste at flere av deltakerne tenkte at gode tiltak handler om “treffsted” og “felles møtepunkter”. Deltakerne ga også noen svar knyttet til hjelperrollen, som “møte hjelper med god tid”, “tilgjengelige hjelpere”, “grundig kartlegging” og “tett oppfølging”.

Figur 3 – Ordsky C: “Hva er det viktigste i arbeid med ungdom for å forhindre utenforskap?”



På spørsmålet “Hva er det viktigste i arbeid med ungdom for å forhindre utenforskap?” svarte flest “forståelse” og “tilgjengelighet”. Ordskyen viste et fokus på flere personlige ferdigheter som “omsorgsevne”, “tålmodighet” og “empati”. Deltakerne tenkte også at det var viktig at hjelperen setter av “tid”, “anerkjenner” de unge voksne og driver “relasjonsbygging” for å forhindre utenforskap. Ordskyen viste til flere faktorer ved hjelperrollen, som å videreformidle “motivasjon”, “støtte”, “lytte”, “stabilitet” og å “samarbeide” med andre. Ordskyen viste også til faktorer ved de unges opplevelser, som “mestring”, “arbeid”, “tilhørighet” og “utdanning”.

Resultater – Datakilde B

Analysene av de kvalitative dataene resulterte i fire temaer, 1) Beskrivelse av unge voksne i utenforskap, 2) Hjelperens opplevelse av egen rolle, 3) Arbeidet påvirker hjelperen personlig og 4) Hjelperens ytre rammer. Alle temaene har underordnede kategorier.

Temaet “Beskrivelse av unge voksne i utenforskap” handlet om hvordan deltakerne ser og forstår gruppen unge i utenforskap som de er i kontakt med gjennom hjelperrollen. Studiens andre tema “Hjelperens opplevelse av egen rolle” omhandlet de

mellommenneskelige personlige ferdighetene mange av hjelpere innehar, og den nødvendige rolleforståelsen hjelperen bør ha for å lykkes i arbeidet med unge i utenforskap. Samt hvordan relasjon er viktig for å komme i posisjon i hjelperrollen. Studiens tredje tema “Arbeidet påvirker hjelperen personlig” beskrev emosjonelle inntrykk hjelperne sitter med, og viste hvordan hjelperen påvirkes på et personlig plan av hjelperrollen. Temaet “Hjelperens ytre rammer” handlet om hjelperens forutsetninger for å gjøre en god jobb i lys av tjenestens organisering og ressurstilgang. Dette temaet fokuserte på de ressursene hjelperen har tilgang til på et systemnivå. Tabell 1 viser en oversikt over studiens temaer og kategorier.

Tabell 1

Oversikt over studiens temaer og kategorier

Tema	Kategori
Beskrivelse av unge voksne i utenforskap	Psykisk helse
	Familie
	Varighet
	Innvandring
	Skole
	Sosialt nettverk
Hjelperens opplevelse av egen rolle	Mellommenneskelige personlige ferdigheter
	Nødvendig rolleforståelse
	Relasjonsbygging
Arbeidet påvirker hjelperen personlig	Emosjonelle utfordringer i hjelperrollen
	Positive følelser som vekkes hos hjelperen
	Selvivaretakelse
Hjelperens ytre rammer	Positive opplevelser tilknyttet organiseringen av arbeidet
	Tilgjengelige ressurser påvirker arbeidshverdagen
	Kunnskap er viktig for å gjøre en god jobb
	Arbeid i systemet rundt unge voksne

Beskrivelse av unge voksne i utenforskap

De unge voksne som står i utenforskap ble beskrevet av deltakerne som en gruppe med individuelle forskjeller og ulike personligheter, som bærer med seg sammensatte utfordringer. Deltakerne fortalte at de unge voksne tidlig merker at de er annerledes. Dette kan ha blitt merkbart allerede ved barnehagealder, og forverres ofte med årene. Langvarige problemer er derfor svært vanlig hos denne gruppen. Nedenfor presenteres flere fellestrekk

ved de unge voksne som kom fram under intervjuene. Det må likevel presiseres at selv om dette er trekk som deltakerne har sett hos flere av de unge voksne de har vært i kontakt med, gjelder det ikke for alle de møter. Noen av de unge voksne beskrives også som åpne, motiverte og viljesterke, tross motgangen de har møtt i livet.

Psykisk helse

Deltakerne beskrev at flere av de unge voksne sliter psykisk, hvor de unge voksne beskriver negative tanker om seg selv, dårlig selvbilde, lav selvtillit og følelse av lav verdi. En deltaker skildret det slik:

“De har lavt selvbilde veldig mange, det vil jeg si er ganske gjennomgående, at de ikke har så stor tro på seg selv på en måte, at de kan få til noe. Ellers veldig mange som er veldig bekymret, grubler mye, ser for seg ting som er veldig overdrevent bekymret”

Det ble også beskrevet at de unge voksne blant annet kan virke unnvikende, engstelige og tiltaksløse. Grad av selvinnsikt ble også tematisert. De unge voksne i denne gruppen kjenner ofte på en stor følelse av ensomhet, samtidig som de trekker seg vekk fra andre. Det blir beskrevet at de unge voksne kan føle på skam grunnet situasjonen de befinner seg i. En deltaker fortalte: *“det er lav mestringsfølelse, de har aldri mestret noen ting”*. Deltakerne beskrev at det i denne gruppen er vanligere med psykisk uhelse, og flere av de unge voksne i utenforskap ble av deltakerne beskrevet å ha psykiske lidelser som depresjon, angst, ADHD og autismspekterforstyrrelser. Deltakerne beskrev også at emosjonelle og sosiale vansker er også mer utbredt hos denne gruppen. Rus og atferdsproblematikk kan også forekomme. Noen av de unge voksne har også med seg tillitsbrudd og traumer, fra mobbing og seksuelle overgrep.

Familie

Ifølge deltakerne var problematiske familierelasjoner noe som går igjen hos de unge voksne de møter. De kommer ofte fra lavinntektsfamilier, samtidig som det er vanlig at

øvrige familiemedlemmer strever på noen områder. Samtlige deltakere fortalte om den sosiale arven de unge har med seg, en deltaker skildret det slik:

“Det ikke så veldig mange av disse ungdommene jeg følger opp som har foreldre med høy utdanning og gode jobber tror jeg. Det er sikkert noen, men jeg tror det er flere i den andre kategorien. Som har foreldre som er enten ufør eller [har en] ustabil arbeidstilknytning eller lav utdanning. Det er jeg ganske sikker på”

Barnevernet kan også være involvert i noen av sakene. Ifølge deltakerne forteller flere av de unge voksne om en oppvekst med vanskelige og kaotiske hjemmeforhold. Deltakerne fortalte at mange unge har hatt en oppvekst der de har opplevd lite støtte, liten oppfølging fra familien, lite medvirkning i hva som skal skje, og ikke blitt sett eller lyttet til. Det går også igjen at mange av de unge har opplevd manglende utviklingsstøtte, med mangelfull oppfølging og emosjonell tilstedeværelse fra foreldrene. En deltaker forklarte det slik: *“Jeg opplever at de har tatt mye ansvar for egne følelser. Opplever at det er lite emosjonell støtte, utviklingsstøtte i oppveksten. (...) De har hatt liten grad av medvirkning”*.

Innvandring

Noen deltakere beskrev at flere av de unge voksne de møter har en annen kulturell bakgrunn. Unge voksne i denne gruppen har ofte med seg en svekket tillit og en manglende forståelse av systemet. En deltaker beskrev noen av problemene som kan forekomme hos denne gruppen slik: *“Du har ikke tillit til systemene, du kommer kanskje fra et land med korrupsjon, du har med deg traumer, du har flyttet fra krig, du har dårlige opplevelser med kvinner generelt”*. Deltakerne fortalte at dette er en gruppe hvor tidligere traumatiske opplevelser kan være vanlig. I tillegg er konflikter med de unge voksnes familie og mellom andre etniske grupper vanligere.

Skole

Akademiske utfordringer og ikke fullført skolegang ble beskrevet av deltakerne som vanlig hos unge voksne i utenforskap. De unge voksne ble beskrevet å ha få eller ingen

mestringsopplevelser, og lave ambisjoner. En deltaker forteller: *“Det er jo nesten ingen som har fullført skole. Det er jo meget unntaksvis at vi møter noen som er ferdig på videregående for eksempel, og har fullført alt”*. Samtlige deltakere fortalte at unge voksne i denne gruppen ofte har opplevd mobbing i livet, og særlig på skolen. En deltaker skildret dette slik:

“Det er jo en gjenganger dette med mobbing, at de har blitt utsatt for mobbing. Enten på barneskolen, ungdomskolen eller begge deler. Så da når de plutselig på en måte får et valg, når de kommer på videregående, klarer de ikke å stå i det, for da har gjerne den sosiale angsten blitt så stor at de trekker seg bare unna”

Sosialt nettverk

Det ble beskrevet at de unge voksne ofte har et lite sosialt nettverk. Dette ble særlig trukket fram i skolesammenheng, som forklart av en deltaker: *“Det er en gjenganger at det trenger ikke være mobbing, men de er ikke aktivt tatt med i det sosiale av medelever på skolen”*. De unge i utenforskap har få venner, og tilbringer mye tid alene hjemme. Smalt nettverk ble særlig omtalt i forbindelse med det fysiske nettverket til de unge voksne, da flere har et større sosialt liv på nett. Som forklart av en deltaker:

“Så opplever jeg at de er mer på nett. De har mye sosial støtte på nett. Finner seg venner mer ute i verden enn det er her innenfor nettverket rundt dem da (...). For jeg tror ikke det blir så skummelt. De får ha litt mer venner i andre land som de sitter og chatter med, som også de har funnet felles interesser med (...). Ja, og det kan jo være fordi det er lettere å skru det av enn naboenta liksom. At det er mye lettere å skjerme seg fra andre. De har mer kontroll over det sosiale”

Hjelperens opplevelse av egen rolle

Dette temaet handlet om hvilke personlige ferdigheter hjelperne ofte innehar, ferdigheter hjelperne selv ser som nyttige i arbeidet, relasjonens betydning for å komme i posisjon som hjelper, samt viktigheten av rolleforståelse i hjelperrollen.

Mellommenneskelige personlige ferdigheter

Deltakerne beskrev flere ferdigheter som er av betydning for hjelperollen. En deltaker nevnte at hjelperen må være egnet til rollen, altså ha forståelsen av hva rollen innebærer, og gjennomføringsevne. Engasjement og nysgjerrighet var også ferdigheter som ble nevnt av flere av deltakerne. En deltaker sa blant annet: *“du kan lære deg mye teori, og du kan lese deg opp og tilegne deg kunnskap. Men den motivasjonen til å motivere andre, du må ha interessen og engasjementet”*. Det alle deltakerne var innom er hjelpernes genuine interesse og ønske om å hjelpe.

Samtlige deltakere mente at hjelperen må være robust. Dette kan omhandle evnen til å stå i vanskelige situasjoner, stille krav, tåle å høre tunge historier eller stå i motstand og avvisning fra de unge. Deltakerne fortalte at det er mye prøving og feiling med de unge voksne, noe som krever at man må tåle å mislykkes i sine hjelpeforsøk. De unge voksne kan også ha med seg en tung energi som kan overføres til hjelperen. Dette krever at hjelperen må mobilisere personlig. Deltakerne fortalte at det krever at man er robust for å klare å stå i en sårbar relasjon, som kan brytes fort og er vanskelig å reparere. Å være robust i hjelperollen kan også gjelde for hjelperens realistiske tanker for forventninger for hva man kan få til sammen.

Samtlige deltakere nevnte at tålmodighet er en viktig ferdighet i rollen som hjelper. Om hjelperen begynner å stresse eller ikke gir de unge voksne den tiden de trenger, vil hjelpeprosessen bli mindre optimal. Deltakerne nevnte at man må klare å se de små fremskrittene, både hos de unge og hos seg selv som hjelper. En deltaker beskrev hvordan tålmodighet er spesielt viktig i arbeid med unge voksne:

“Når jeg har kollegaer som er vant til å jobbe med voksne, som av en eller annen grunn er blitt involvert i en ungdom, synes de det er kjempevanskelig. Fordi det er ikke sånn som det gjerne er med en voksen at du stiller et spørsmål og så får du et greit svar tilbake. Altså du kan få bare et trekk på skuldrene eller “jeg vet ikke”. Så tålmodighet er absolutt en fordel”

Betydningen av hjelperens omsorgsevne ble framhevet av samtlige deltakere. Hjelperens evne til å gi de unge voksne et trygt og forutsigbart miljø er vesentlig for relasjonsbygging, men også som et eksempel på emosjonell kompetanse som de unge kan lære av. En deltaker understreket viktigheten av hjelperens omsorgsevne på denne måten:

“Hvis vi blir for kalde så har vi, det kan ikke bli sånn at “jeg vet hva du skal si så jeg gidder ikke å høre på deg”, så du begynner med helt andre ting. Da er du solgt, da er du ferdig som omsorgsperson”

Fleksibilitet er en viktig ferdighet som ble nevnt av alle deltakerne. Deltakerne beskrev ulike måter å være fleksible på. En form for fleksibilitet omhandler evne til å tilpasse seg de unge voksnes mål, å ta høyde for at planer må endres og at dagsform har betydning. Samtidig understreket også deltakerne at det å være fleksible i måten de legger opp arbeidsdagen og med hvordan de bruker tiden sin er viktig for å bygge en relasjon til de unge voksne. En deltaker sa: *“Skal man jobbe med unge og ungdom i utenforskap så må man faktisk ha på utesko. Da kan du ikke bare jobbe fra 8.00 til 15.30 og gå hjem.”* Hjelperne møter unge i ulike situasjoner, de må samarbeide med ulike enheter og yrkesgrupper, og samarbeide med nettverket rundt den unge voksne. Å arbeide med unge voksne kan være uforutsigbart, og evnen til å omstille seg raskt er derfor sentral.

For å lykkes i hjelpearbeidet med unge voksne er det derfor viktig å klare å møte de unge der de er. Deltakerne beskrev at dette gjøres gjennom å ta den unge på alvor, prioritere de unge voksne, se styrkene og interessene framfor utfordringene deres, sette av tid til hva den unge ønsker og anerkjenne dem. En belærende og dømmende holdning vil ikke fremme relasjonsbygging, og viser lite forståelse for den unges situasjon. En deltaker beskrev dette slik: *“At du er nysgjerrig på dem, ikke sånn formanende, belærende, det tror jeg er det dummeste du kan gjøre som voksenperson når du skal jobbe med den gruppa her”*.

Relasjonsbygging

Relasjon ble av deltakerne beskrevet som essensielt for å lykkes i å få de unge ut av utenforskap. Noen av deltakerne fortalte at mangel på relasjon kan føre til at de ikke kommer i posisjon til å få utføre arbeidet på best mulig måte. En deltaker forklarte hvordan hun syns relasjonen kan hjelpe henne med arbeidet videre på den unge voksnes vei ut av utenforskap: *“Jeg tenker det er kjempeviktig med trygg relasjon, for de åpner seg mye mer og da er det så mye lettere å ta tak i hva som er verst og best”*.

Deltakerne fortalte at relasjonsbyggingen er vanskeligere når de arbeider med unge voksne med andre kulturelle bakgrunner. Deltakerne beskrev at det kan være vanskelig å tilnærme seg disse unge voksne, og noen uttrykte at de er redde for å gjøre vondt verre. Det fremkom også at noen deltakere har erfaring med at de unges kulturbakgrunn virker inn på

hvordan de møter hjelperne, inkludert deres holdninger til kvinner. En deltaker fortalte om et tilfelle hvor den unges kulturelle bagasje påvirket relasjonsbyggingen:

*“Der vi jobbet veldig hardt for å komme i posisjon for å danne en relasjon. Som vi kanskje egentlig aldri klarte sånn ordentlig, der det var *mannlig kollega* som klarte å etablere det, på grunn av skepsis (...). Den var utfordrende, den er litt vond å svelge også, (...) jeg lyktes med å finne vedkommende jobb. Så den har vi, vi vet at han er sikret i inntekt. Men, [du] føler at du kunne ha gjort veldig mye mer da. Men vi kom som sagt aldri i posisjon der”*

Ifølge deltakerne er relasjonsbyggingen avhengig av flere elementer. Alle deltakere poengterte betydningen av å bruke tid på relasjonsbygging. En deltaker presiserte dette slik: *“da får de mer tiltro til at du faktisk ønsker å bli kjent med meg, ser meg for den jeg er og ikke bare de problemene som er rundt”*. Tilgjengelighet ble fremhevet av deltakerne, hvor de poengterte viktigheten av å være til stede, jobbe tett på de unge og sette av den tiden som trengs. Relasjonsbygging krever stabilitet over tid.

Nødvendig rolleforståelse

Samtlige deltakere beskrev at de er bevisste hva rollen innebærer ovenfor de unge de er i kontakt med. Flere av deltakerne skildret hvordan de kan være en rollemodell for de unge. Dette gjør de ved å være genuint interessert, vise empati og oppriktig bry seg om dem. Flere av deltakerne beskrev hvordan de bruker seg selv som et bilde på hvordan et voksent menneske kan være, for eksempel ved bruk av egne erfaringer eller å la de unge få et større innblikk i deres liv.

Deltakerne beskrev at en helper skal være en trygg og stødig voksenperson, og en støttespiller for de unge. Dette innebærer også å være ærlig og transparent i møte med de unge voksne, for eksempel som beskrevet av en deltaker: *“Det må jeg alltid be om samtykke til og informere om, sånn at det er ingenting som skjer uten at de vet det”*. Deltakerne var klare over at de unge de er i kontakt med kan ha manglet slike støttespillere hele livet, og at betydningen av deres rolle derfor kan være stor for de unge voksne. En deltaker fortalte blant annet at: *“du kan jo havne i en sånn morserstatter-rolle”*. Det er derfor viktig at deltakerne har et bevisst forhold til hvilken innvirkning deres rolle kan ha på de unge. En deltaker understreket at det er viktig å være bevisst på hvordan denne relasjonen oppleves for den

unge voksne: *“Det er jo [risiko for] at det blir en for tett relasjon. At ungdommen blir for avhengig av deg”*.

Deltakernes rolleforståelse har betydning for hjelpeprosessen og hvordan ansvarsfordelingen gjøres. Deltakerne beskrev hvordan de unge selv må ta valgene, sette seg mål og ha drivkraften til å gjennomføre. Deltakernes jobb går derimot ut på å motivere, veilede og videreformidle håp om endring. En deltaker sa: *“jeg tenker mye av jobben vår er å være bærere av håpet”*. Samtidig ble viktigheten av å oppfordre til realistiske mål og tidsaspekter for oppnåelse understreket. Samt normalisering av tilbakeslag og at man ikke kan lykkes med alt. Slik at grunnlaget for mestringsopplevelser blir best mulig.

Flere av deltakerne vektla behovet for å ha tydelige rammer og opptre profesjonelt. Samtidig formidlet deltakerne at å bruke seg selv i relasjonsarbeidet er en fordel for å danne sterke bånd med de unge i utenforskap. Tosidigheten med å både være personlig, og samtidig opptre profesjonelt ble beskrevet av en deltaker på denne måten:

“Det er jo noen som går rett inn i hjerteroten din, som du kan bli bekymret for og som du kanskje vil jobbe litt ekstra med. Samtidig finnes det begrensninger i forhold til det med å være profesjonell. Du kan ikke ta dem med deg hjem heller, på en måte”

Arbeidet påvirker hjelperen personlig

Dette temaet omhandlet hvordan det å arbeide med unge voksne i utenforskap gjør noe med deg som hjelper på et personlig plan. I dette inngikk de emosjonelle utfordringene som hjelperne møter på, samt de positive følelsene som vekkes hos hjelperen. Temaets siste kategori tematiserte hjelperens selvivaretagelse.

Emosjonelle utfordringer i hjelperrollen

For at relasjonen skal ha best mulig grobunn, trenger de unge voksne at hjelperne er til stede i øyeblikket og påkoblet emosjonelt. Relasjonsbygging stiller på denne måten krav om emosjonell påkobling hos hjelperen. En deltaker beskrev det slik:

“Og så må du være påskrudd, du kan ikke sette deg med en ungdom som strever med et eller annet hvis du har tusen tanker i hodet selv. Hvis du har kaos i hodet selv, de

merker det jo. (...). Man må være såpass på plass i livet. Har du kaos i deg så er du ikke til stede, og da kan du ikke gjøre en god jobb”

Noen av deltakerne fortalte at de blir betrodd livsopplevelser som berører dem sterkt, hvor de må klare å stå i de unges vonde følelser og erfaringer. Flere deltakere trakk fram at noen av de unge voksne har livserfaringer som innebærer å ha blitt urettferdig behandlet, og at disse fortellingene er noe som gjør dem opprørte. En deltaker uttrykte at denne opplevde urettferdigheten er noe av det som berører henne mest:

“Jeg kan kjenne på den urettferdigheten. Hva noen har med seg i sekken sin, rett og slett. Man kan jo tenke at, altså, det er jo ikke så rart du ikke kommer noen vei, når sekken din er så jækla tung”

En konsekvens flere av deltakerne nevnte var risikoen for utbrenthet. Deltakerne fortalte at de er bevisste hvordan den emosjonelle belastningen av arbeidet kan påvirke dem som personer. De møter mange unge i vanskelige situasjoner, med tunge historier. Under intervjusituasjonen opplevde noen av deltakerne emosjonelle reaksjoner som respons til at de fortalte om bestemte møter med de unge. To deltakerne fikk tårer i øynene og uttrykte direkte at det å minnes bestemte samtaler berørte dem. De beskrev at de derfor må jobbe bevisst med å ikke ta alt dette innover seg, ikke bli for involverte i sakene og å klare den vanskelige balansegangen med hvor mye de skal gi av seg selv. En deltaker poengterte dette slik:

“Det tenker jeg for alle hjelperoller. At man kan bli utsatt for den omsorgstrettheten, og bli utbrent fordi man ikke setter grenser for seg selv, og ikke tar de nødvendige debriefene. Hvis man skal stenge alt inni seg og ikke få noe ut, så sier det stopp for veldig mange til slutt”

Flere deltakere fortalte om utfordringene med å danne og opprettholde en god relasjon. Samtlige deltakere beskrev at de er bevisste på relasjonens betydning og hvor skjør en slik relasjon kan være, noe som kan være en emosjonell belastning for hjelperne. En deltaker

fortalte hvor vanskelig relasjonsbygging og balansering av hvor mye omsorg de skal gi kan være:

“Så vi har jo faktisk hatt de også, som vi har måttet brukt kanskje 2-3 år kanskje, hvor det var enklere for dem å bli slått og drikke masse alkohol sammen med sine foreldre, enn å ta imot omsorg for oss. Fordi det ble for utrygt”

Flere deltakere fortalte at det har vært forløp hvor de har vært usikre på hvordan de best kan bistå videre. I dette lå en opplevelse av at mye av vanskene ligger utenfor hjelperens kontroll. Ved lite involvering av den unge selv, fortalte flere av deltakerne at de kan føle på avmakt. En deltaker fortalte at hun kan oppleve det som vanskelig å vite hva som blir det riktige å gjøre i noen tilfeller: *“det er jo det da at vi fire måneder senere snakker om det samme, da blir jeg usikker på hva jeg kan bidra med”*. Flere deltakere fortalte at det kan være tøft å stå i lange løp med unge som er lite motiverte og opplever ambivalens: *“når de takker nei, da går liksom lufta litt ut av meg”*. Deltakerne beskrev det som mer krevende å stå i endringsprosesser med unge voksne som har manglende motivasjon.

Positive følelser som vekkes hos hjelperen

Samtidig som det ble beskrevet at arbeidet kan være krevende, fortalte også deltakerne at arbeidet vekker sterke positive følelser hos dem. Flere deltakere fortalte at de ofte opplever glede på jobb, og denne emosjonen ble særlig trukket fram i forbindelse med fortellinger hvor de unge voksne har mestret noe, eller opplevd at noe har gått deres vei. Som en deltaker beskrev: *“Det er jo noe med de små skrittene. Åh, vi fikk til en dag på skolen, eller har funnet noe de kunne tenkt seg i arbeidspraksis”*. I tillegg ble også mer varige tilstander trukket fram, som en generell oppfatning av at jobben er meningsfull og givende. Samtlige deltakere fortalte også at de jevnt over trives godt på jobb.

Deltakerne fortalte at situasjonene de selv opplever mestring er når de får opplevelsen av at de har bidratt til å hjelpe de unge voksne med å få til noe. Flere deltakere fortalte at mestringsopplevelser hos de unge voksne bidrar til at de selv opplever glede i arbeidshverdagen, og bidrar til at jobben blir meningsfull. En deltaker beskrev det slik: *“det er jo mestringsopplevelsene som gjør at jeg fortsatt har en drive”*.

Å følge de unges progresjon, se endring og oppleve at man selv har bidratt til å hjelpe dem, beskrives av flertallet av deltakerne som grunnlag for mestringsopplevelser for seg selv som hjelper. Flere beskrev det å hjelpe de unge voksne i utenforskap med å komme seg i jobb som den ultimate mestringsituasjonen, og knyttet dette til at det også er et ønske mange av de unge voksne kommer med ved oppstart. En deltaker beskrev slike mestringsopplevelser på denne måten:

“Så man må bare jobbe så godt man kan for å styrke de og hjelpe dem og veilede dem (...). Så det er jo kjempemeningsfullt når de faktisk kan flytte ut og klarer seg, og får seg jobber og lærlingekontrakter og at de lykkes da. (...) Det er jo helt fantastisk”

Deltakerne fortalte om opplevelser med at det å se de unge voksne tørre å utfordre seg selv, også førte til at hjelperne opplevde indre mestring. Flere deltakere trakk også fram endringer i tro på egne evner hos den unge voksne som en sentral mestringsopplevelse hos dem selv som hjelper. En deltaker beskrev dette slik:

“Det er jo det som gjør at det er så givende og ikke sant, å se at de går fra å være så usikre og langt nede, til å faktisk mestre noen ting og bli rakrygget og stolt. Så det er det som gjør jobben så givende. Å se at de faktisk får det til, for vi vet jo at de kan hvis de vil. Men de har kanskje ikke den selvtilliten, på grunn av [at] de er sikkert trykt ned over år og [det er] ingen som har trodd på dem”

Selvivaretakelse

Flere deltakere beskrev hvordan kollegastøtte er en integrert del av kulturen på arbeidsplassen, og at gjennomføring av debrief med kollegaer på eget initiativ fungerer godt. Selv om det ikke er organiserte kanaler for kollegastøtte for deltakerne i dag, gjør vissheten om at de kan lene seg på sine kollegaer det enklere å stå i belastningen arbeidet bringer med seg. Som en deltaker beskrev: *“Da er det jo lettere om man er mer i team, om man har en ansvarsgruppe rundt eller at vi er flere som kan støtte oss på hverandre”*. Omsorgskulturen blant de ansatte virker å styrke den åpne kommunikasjonen på arbeidsplassen. En deltaker forklarte ordningen slik:

“Ofta så er det litt på eget initiativ, og det er den kulturen og egentlig. Men så er det jo kollegaer som på en måte kommer og tar deg; “kom vi går og tar en kopp kaffe”,

sånn lell om du kanskje ikke visste at du trengte en debrief. Men du tok den. Så det er, ja absolutt kultur for det, men det er litt sånn på eget initiativ da, etter behov”

Skillet mellom jobb og fritid ble av samtlige deltakere beskrevet som en mulig belastning. Flere av deltakerne fortalte derfor at de går aktivt inn for å forsøke å legge fra seg jobben når de kommer hjem, men dette lykkes de ikke bestandig med. Noen deltakere oppga at egne barn kan hjelpe de å legge fra seg jobben selv, da barna krever at de må være påkoblet hjemme. Erfaring var også en faktor som ble trukket fram i forbindelse med hvor lett det er å legge fra seg jobben hjemme. En deltaker forklarte dette slik:

“Men så har man jo lært seg med årene, at man legger det fra seg. Det er ikke mitt (...) Det er en del av jobben min, men det er ikke mitt liv. For hvis man skulle ta det på seg, så hadde man blitt utbrent ganske fort. (...) Jeg tror ikke vi blir gode hjelpere dersom vi går for følelsesmessig inn i det. Man skal ned og møte dem (...), men vi skal ikke gå ned i møkka sammen med dem (...). For da kommer dere dere ikke opp i det hele tatt. Det er liksom bildet på at man skal møte dem følelsesmessig, men vi er nødt til å berge oss selv også”

Hjelperens ytre rammer

Temaet omhandlet hvordan deltakerne opplever at deres forutsetninger for å kunne gjøre en god jobb avhenger av ulike faktorer knyttet til tjenestens organisering og ressurstilgang. Opplevelsen av å ha tilgjengelige ledere og kollegaer å støtte seg på, samt mulighet for å styrke egen fagkunnskap, ble av deltakerne fremmet som sentrale jobbforutsetninger for de ansatte. I tillegg ble viktigheten av og utfordringene med systemarbeid tematisert.

Positive opplevelser tilknyttet organiseringen av arbeidet

Deltakerne fortalte at tilstedeværelsen av gode og tilgjengelige ledere styrker deres trygghet i jobben. De fleste deltakerne trakk også frem hvordan opplevelsen av å ha en fleksibel arbeidsgiver er avgjørende for det de karakteriserer som godt lederskap. Til grunn for deltakernes opplevelse av fleksibilitet lå det en tillit fra ledelsen til at deltakerne evner å avgjøre hvordan de løser sine arbeidsoppgaver mest hensiktsmessig. En deltaker beskrev det slik:

“Frihet til å kunne gjøre jobben min som jeg tenker er riktig, ut ifra den ungdommen, hva den trenger. Man er prisgitt en leder som gir deg det rommet. At man kan jobbe lavterskel, for av og til er det faktisk viktig at man drar på butikken og kjøper en is og tar den praten”

Videre fremkom det at flere deltakere opplevde det å ha variasjon i arbeidsoppgavene som nødvendig for å kunne stå i jobben over tid. At ledelsen er støttende og utviser evne til å imøtekomme hjelpenes behov, ble trukket frem som viktig for at de skulle føle seg ivaretatt på arbeidsplassen. En deltaker beskrev at det er åpen kommunikasjon på arbeidsplassen, hvor lederne viser hensyn til ansattes arbeidsmengde og belastning:

“[Lederne] er veldig flinke til å ta hensyn til hvis man har mange tunge saker. At man får tida til dem, også ikke bare pøse på med flere. De spør bestandig “hvem er det som har kapasitet nå?”, så det er veldig bra”

Deltakerne trakk frem at de stoler på kollegaene sine, og at dette bidrar til å styrke opplevelsen av kollegialt samhold og trygghet. Det ble beskrevet at det er lettere å gi mer av seg selv når man er tryggere på kollegaene sine. En deltaker omtalte viktigheten av å stole på sine kollegaer:

“Da kan vi gi mer av oss selv også. Fordi vi er trygge på kollegaene våre, og vet at vi tilsynelatende jobber riktig. Hadde du følt at du mislykkes hele veien, og følt deg tilsidesatt eller vi selv også havner i et eget utenforskap i jobben, så blir det jo også litt problematisk å skulle hjelpe andre med det”

De fleste deltakerne trakk frem viktigheten av kollegastøtte for å kunne stå i jobben over tid. En deltaker sa: *“Vi kan jo føle oss litt alene når vi går herfra [samtalerom] til kontorpulten”*. Deltakerne fremhevet viktigheten av tverrfaglighet, og muligheten til å kunne dra nytte av kollegaer for faglig refleksjon eller i veiledningssammenheng. Samtidig understreket deltakerne behovet for å lene seg på hverandre når de har behov for emosjonell støtte.

Tilgjengelige ressurser påvirker arbeidshverdagen

De fleste deltakerne tok opp utfordringer knyttet til hvordan tilgjengelig tid og ressurser virker inn på arbeidshverdagen deres. Det å faktisk ha tid til å følge opp og møte de unge voksne på den måten deltakeren ønsker, var gjennomgående for hva deltakerne opplevde at det er behov for i sin arbeidssituasjon. Samtidig oppga deltakerne å være bevisste knyttet til at økonomiske ressurser virker inn på deres tilgjengelighet og hvilke tilbud de har anledning til å drifte. At det er en presset arbeidshverdag med tanke på ressursknapphet, ble uttrykt av flere deltakere. En deltaker beskrev det slik:

“Andre utfordringer er jo å ikke ha nok tid til å følge de opp på den måten du kunne ha tenkt deg. Det er jo ikke noen tvil om det at det er jo ressursspørsmål, det er det jo stort sett alltid. Men det er frustrerende fordi du tenker at hadde jeg kunne hatt muligheten til å være litt tettere på så tror jeg faktisk vi hadde kunnet kommet noen steg videre, men så er det rett og slett ikke mulig”

Et økt fokus på individuell oppfølging og fulle lister, bidro til opplevelsen av knapphet på tidsressursen blant hjelperne. Noen deltakere nevnte at tilbudene som eksisterer ikke treffer godt nok. Deltakerne har opplevd en endring i de unge voksne de har kontakt med, og forsøker å justere de tilbudene som eksisterer slik at de følger denne endringen. De fleste deltakerne ytret et håp om at tilbudene skal bli bedre og treffe de unge slik de er ment. En deltaker fortalte:

“Når ungdommene blir sykere eller det blir vanskeligere problemstillinger, så er ikke et tre ukers kurs nok. Det er ikke i nærheten av nok, ikke sant. Og det oppdaget vi underveis, vi begynte å ha lengre og mer omfattende kurs. Holdt på i åtte uker, for vi kan ikke slippe dem etter tre uker”

Kunnskap er en viktig ressurs for å gjøre en god jobb

Alle deltakerne uttrykte viktigheten av å ha god kunnskap om og forståelse for unge voksne når man arbeider med denne gruppen. Herunder ble nytten av kunnskap om unges utvikling understreket:

“[Det] nytter jo ikke å rive seg i håret og være frustrert over en ungdom som (...) har brukt 30.000 kr på å kjøpe seg en PC og nå er blakk og må ha penger til mat. Ja, man

kan få lov til å blåse ut til kollegaen sin, men vi trenger jo kompetanse på at hjernen ikke er ferdigutviklet (...), det er bare sånn en ungdomshjerne fungerer til en viss grad”

Det var konsensus blant deltakerne om at kunnskap er et viktig fundament for arbeidet de gjør, og fokus på kompetanseheving blir verdsatt. At arbeidsplassen gir hjelperne mulighet til å holde seg oppdatert på fagkunnskap gjennom at de har relevant litteratur tilgjengelig, ble trukket frem som positivt. Noen deltakere uttrykte også at de oppsøker relevant faglitteratur på egenhånd. Deltakerne uttrykket at usikkerhet knyttet til manglende kompetanse kan gjøre at det oppleves vanskeligere å møte de unge på en god måte, en deltaker formulerte dette slik:

“Det er vanskelig å vite hvordan de skal forholde seg til [det]. (...) Det er en del kjønnsforvirring eller at de står i identitetskrise. Enten at de går igjennom en kjønnskorrigerende prosess eller at de er flytende. Det er vanskelig å henge med på syns jeg”

Flere deltakere opplevde å ha manglende kunnskap i møte med de unge voksne fra andre kulturer. De fortalte at det er utfordrende å vite hvordan de skal tilnærme seg denne tematikken, da det er stor variasjon på tvers av de ulike kulturene de møter. En deltaker fortalte om viktigheten av forståelse av andre kulturer:

“Man må jo skru på den kultursensitiviteten som jeg sier. Men den har vi jo ganske godt innarbeidet herifra, fordi her har vi (...) også jobbet med flyktninger. Så du må ha god forståelse for den kulturen du snakker om, fordi det kan veldig lett misforstås”

Arbeid i systemet rundt unge voksne

Deltakerne understreket viktigheten av å inkludere nettverket rundt den unge voksne, samt samarbeide med andre enheter, for å lykkes med å få de unge voksne ut av utenforskap. En deltaker beskrev opplevelsen av fellesskapet slik: *“Vi sitter ikke alene her, vi har en hel kommune vi kan bruke”*.

Noen unge har familie de kan koble på, hos andre har de måttet se alternative veier. Her understreket deltakerne viktigheten av å høre på den unge voksne sine ønsker, og se hva den unge trenger for å kunne lykkes i prosessen. Deltakerne beskrev samtidig at de er

bevisste sin rolle, og at de ikke alltid kommer til å være i de unges liv. En deltaker uttrykte det slik:

“Det er det vi prøver å spille litt på, for de er nå foreldre eller foresatte, omsorgspersoner, og det skal de kanskje være i ganske mange år til, så vi ønsker jo ikke å ta dem vekk ifra det. Vi ønsker jo heller å styrke det, og å bruke dem de har da. (...) Vi er jo ikke her for evig og alltid vi heller, men det også få denne her overgangen god da”

Deltakerne fortalte at de unge de er i kontakt med, ofte også er i kontakt med andre tjenester. Det er derfor viktig at deltakerne har et tett og godt samarbeid med alle som er i kontakt med unge i utenforskap. En deltaker understreket viktigheten av et helhetlig hjelpeapparat, hvor informasjon deles til fordel for de unge voksne:

“Det er viktig at de som jobber med dem som strever på dagtid, også gir informasjon om de som strever, altså møter de på kvelden igjen. (...). Da har du kanskje mulighet til å kunne bidra på en annen måte”

Deltakerne ga også eksempler på at hjelpeprosessen rundt de unge blir vanskelig når de møter på problemer i samarbeid med andre enheter. Hvor enhetene kan arbeide etter ulike mål og krav. Taushetsplikt ble også problematisert av deltakerne. En deltaker beskrev utfordringene slik:

“Når man sitter og snakker om samme person, så kan de ikke gi opplysninger på grunn av taushetsplikt. Så tenker jeg, hvordan kan vi hjelpe da? Hvis ikke dere skal si noen ting. Så det er til hinder og også”

Det ble understreket av deltakerne at alle som jobber med de unge i utenforskap bør jobbe i lik retning: *“Det skal ikke være noen konkurranse i å være best i å hjelpe. Vi skal jo jobbe, dra lasset sammen”*.

Diskusjon

Hovedfunn i denne studien var at deltakerne beskrev de unge voksne i utenforskap som en kompleks gruppe med sammensatt problematikk. Hjelpernes positive opplevelser ved arbeidet virket å demme opp for flere av arbeidets krav og belastninger, og hjelperne skildret et bevisst forhold til selvivaretagelse i skillet mellom jobb og hjem. Kollegial støtte, samt tillit og støtte fra ledelsen som muliggjorde autonomi hos hjelperen, var sentrale for å mestre hjelpernes arbeidsoppgaver. Ferdigheter som fasiliterte relasjonsbygging i hjelperrollen ble beskrevet som de viktigste ferdighetene i arbeidet med unge voksne i utenforskap.

En kompleks gruppe med sammensatt problematikk

Deltakerne beskrev at de unge voksne i utenforskap er en gruppe med en sammensatt problematikk. Deltakerne vektla særlig problematiske familieforhold, dårlige livsopplevelser, sosiale og emosjonelle vansker, ikke fullført utdanning og dårligere psykisk helse. Dette sammenfaller med den eksisterende litteraturen på feltet (Alfieri et al., 2015; Goldman-Mellor et al., 2016; OECD, 2018; Parker et al., 2022; Wetterhus et al., 2020).

De unge voksnes manglende relasjonelle kompetanse kommer ifølge deltakerne blant annet fra manglende utviklingsstøtte fra foreldrene i oppveksten. Foreldrenes egne evne til emosjonsregulering og mentalisering er vist sentrale for foreldrefungering, og kan spille en viktig rolle i barnets fremtidige funksjon og psykopatologi (Jennissen et al., 2016; Wang, 2022). Deltakerne pekte på at flere av de unge voksne de er i kontakt med ikke har lært seg viktige ferdigheter for å kunne lykkes i livet. Dette kan samsvare med antakelsen i Social baseline theory (SBT) om at sosial støtte frigir energi til viktige prosesser som emosjonsregulering og problemløsning. Beskrivelsen hjelperne ga av de unge voksne i denne studien kan forstås som at mange av de unge har måttet benytte seg mye av egne personlige ressurser, og ikke kunne hvilt seg på omsorgspersonenes trygghet og stabilitet. Dette er i tråd med eksisterende litteratur om SBT som knytter unges manglende emosjonsregulering og problemløsning til manglende støtte eller fravær av omsorgspersoner (Beckes & Coan, 2011; Coan & Sbarra, 2015).

Deltakerne beskrev at mange av de unge i utenforskap synes å ha erfart en rekke tillitsbrudd og vonde livsopplevelser. Hjelperne beskrev at de opplever at dette sannsynligvis også har medført at de unge voksne har vansker med å ha tillitt til og å stole på dem som hjelpere. Disse opplevelsene samsvarer med antakelsen i SBT om at tidligere relasjoner kan forme hvordan personen oppfatter fremtidige relasjoner (Beckes & Coan, 2011). Erfaringer

med tillitsbrudd og manglende støtte fører også til at personen ikke forsøker å oppnå sosial støtte, da oppnåelse av dette kan oppleves som usannsynlig. Det vil resultere i at de heller benytter seg av sine personlige ressurser, hvilket kan forsterke ensomheten deltakerne beskrev at de unge ofte føler på.

Oppsummert viste resultatene i denne studien at deltakernes beskrivelser av unge voksne i utenforskap, både i data fra ordskyene (datakilde A) og de kvalitative intervjuene (datakilde B) var i samsvar med eksisterende litteratur. Funnet bekreftet at deltakerne beskrev den samme gruppen som studien ønsket å undersøke. Resultatene støttet opp om at unge voksne i utenforskap er en kompleks gruppe, som rommer ulik problematikk. I forlengelse av dette kan resultatene antyde at unge i utenforskap kan være en krevende gruppe å arbeide med, da de ofte har med seg kompleks problematikk som kan utfordre hjelpeprosessen.

Positive opplevelser ved arbeidet overskygger arbeidets krav og belastninger

Samtlige deltakere fortalte at de trives på jobb, og beskrev arbeidet som meningsfylt og givende. Deltakerne skildret hvordan mestringsopplevelsene til de unge i utenforskap går over til å bli delte mestringsopplevelser. Dette kan tyde på at summen av deltakernes positive opplevelser av arbeidet sitt, veier tyngre enn de kravene og belastningene som følger hjelperrollen. Dette samsvarer med funn fra Meng og kollegaer (2023) som rapporterte at meningsfylt arbeid kan fungere som en buffer på den negative påvirkningen hindrende jobbkraav har på utbrenthet, samtidig som meningsfylt arbeid også kan fungere som en personlig ressurs. Funnet er også i samsvar med jobbkraav-ressursmodellens (JD-R-modellen) antakelse om at tilgang på jobbressurser kan føre til at jobbkraav oppleves mindre belastende (Bakker & Demerouti, 2017). Meningsfylt arbeid kan defineres som arbeid som er av betydning, utfører et bredere formål og hvor en oppnår en form for selvrealisering (Martela & Pessi, 2018), dette er elementer samtlige deltakere uttrykte i sin beskrivelse av arbeidet de utfører.

Deltakerne beskrev flere emosjonelle krav og belastninger som må håndteres i hjelperrollen, deriblant å lytte til mange vonde livsopplevelser og å stå i skjøre relasjoner. Noen deltakere beskrev opplevelser av avmakt og fortvilelse, som kan oppleves som krevende å stå i som hjelper. Tross disse erfaringene beskrev deltakerne opplevelser med mestring, både hos seg selv og hos den unge voksne. Dette samsvarer med funn fra Senreich og kollegaer (2020) som viste at sosialarbeidere opplevde omsorgstilfredshet på tross av at det var høye stressnivåer knyttet til arbeidet. Opplevelsene deltakerne i vår studie hadde av å hjelpe og gi omsorg til de unge i utenforskap kan regnes som arbeid av betydning, og kan

dermed fungere som en buffer for hjelperrollens jobbkraav (Martela & Pessi, 2018; Senreich et al., 2020).

Deltakerne fortalte at de opplever mestring og trivsel, til tross for at rollen medfører en rekke utfordrende krav og mulige belastninger. Dette funnet kan det tyde på at de positive opplevelsene deltakerne skaffer seg i hjelperrollen, påvirker opplevelsen av rollens utfordringer, hvor deltakernes fokus rettes mot de positive følelsene og mestringsopplevelsene i hjelperrollen. Opplevelsen av at man som helper står i en givende og meningsfull arbeidssituasjon kan føre til at de mestrer å stå i utfordringene på en bedre måte, noe som støttes av litteraturen (Albrecht et al., 2021; Meng et al., 2023; Senreich et al., 2020; Tremblay & Messervey, 2011). Funnet samsvarer også med JD-R-modellens påstand om at tilgangen på ressurser kan fungere som en buffer på jobbkraav (Bakker & Demerouti, 2017). De sterke positive følelsene deltakerne uttrykte om jobben som givende og meningsfull, kan dermed tenkes å veie såpass tungt at de fungerer som en buffer mot de vonde og utfordrende følelsene som arbeidet også kan føre med seg.

Mange av deltakerne beskrev flere krevende opplevelser i arbeidet med unge voksne i utenforskap. Eksisterende forskning har funnet at yrker som utøver en hjelperrolle, har høyere forekomst av utbrenthet (Kesarwani et al., 2020; López-López et al., 2019; Wilson, 2016). Den høye forekomsten av utbrenthet, kan antyde at tilgang på ressurser ikke alltid er tilstrekkelig til å veie opp for jobbkraavene. Dette samsvarer ikke med vårt funn om at positive opplevelser ved arbeidet kan overskygge arbeidets krav og belastninger. Diskrepansen mellom funnene kan indikere at hjelpernes opplevelser av egen arbeidshverdag, og hvilke ressurser de har behov for, kan variere fra helper til helper og fra yrkesgruppe til yrkesgruppe. Dette kan igjen bety at funnene fra vår studie ikke nødvendigvis kan generaliseres til andre grupper. Samtidig viste resultatene at de positive sidene overskygger kraavene for deltakerne i vår studie, og funnet er dermed beskrivende for situasjonen disse utvalgte helperne i denne kommunen opplever. Videre forskning bør undersøke samspillet mellom krav og ressurser, potensielt også koblet opp mot personlige ferdigheter. Dette kan gi bedre forståelse av sammenhengen mellom funnet fra vår studie, og litteratur som tilsynelatende har funnet det motsatte.

Et bevisst forhold til selvivaretaelse i skillet mellom jobb og hjem

Deltakerne skildret en arbeidshverdag hvor de kan oppnå en tett relasjon til de unge i utenforskap, og hvor de ofte har et ønske om å gjøre mer for å hjelpe. Dette ønsket ble trukket fram i forbindelse med at flere av deltakerne nevnte at de nesten hadde lyst til å ta med seg de

unge voksne hjem. I dette ligger et ønske om å strekke seg lengre enn hva deres arbeidsoppdrag tilsier. Deltakerne understrekte likevel at de var bevisste at for nær involvering eller utydelige grenser kan føre til blant annet omsorgstretthet og utbrenthet. Dette stemmer overens med litteraturen som viser at balanse mellom jobb og hjem henger sammen med opplevd livstilfredshet (Ejlertsson et al., 2018; Haar & Roche, 2010; Sonnentag et al., 2008). At deltakerne i vår studie beskrev at de benyttet seg av ulike strategier, som å gå tur med hunden eller mentalt legge fra seg jobben på vei hjem, kan indikere at de har et bevisst forhold til skillet mellom jobb og hjem, som bidrar til selvivaretakelse.

Selv om deltakerne skildret et bevisst forhold til skillet mellom jobb og hjem, og påpekte viktigheten av avkobling, fortalte de også at det ikke alltid er like enkelt å legge fra seg arbeidet når de kommer hjem. Dette kan indikere at deltakernes opplevelser på arbeid smitter over til opplevelser i hjemmet. Samtidig nevnte flere deltakere at tanker som ikke omhandler arbeid kan fylle hodet og føre til at man ikke er mentalt til stede på jobb. Denne smitteeffekten er i tråd med eksisterende litteratur som viste at utfordringer og gleder i de ulike rollene, ofte kan smitte over på hverandre (Liang, 2015; Lo Presti et al., 2020).

Flere av deltakerne nevnte at det har blitt enklere å skille mellom jobb og hjem med årene. Dette støttes av litteraturen som viser at eldre arbeidstakere opprettholder jobb-hjembalansen bedre enn yngre arbeidstakere (Richert-Kazmierska & Stankiewicz, 2016; Spieler et al., 2018). Deltakerne i vår studie fortalte at de har blitt flinkere til å legge fra seg jobben med erfaring, at de tenker at de problemstillingene de blir presentert for på jobb ikke er deres, og at de enklere klarer å koble av. Dette kan tyde på at våre deltakere klarer å sette tydeligere grenser med årene. Dette stemmer overens med funn fra Spieler og kollegaer (2018), som indikerte at eldre arbeidstakere var flinkere enn yngre på å sette grenser mellom jobb og hjem. Noen av deltakerne nevnte også at egne barn kan hjelpe med å skille mellom jobb og hjem, da barna krever at de er emosjonelt påkoblet hjemme. Dette kan medføre at hjelperne setter strengere grenser for de ulike rollene, da foreldrerollen krever mye tilstedeværelse. Samlet kan dette antyde at deltakerne opparbeider seg nyttig erfaring om hva som fordres av de ulike rollene de innehar og hvordan balansere disse på best mulig måte.

Deltakernes beskrivelser framhevet at et bevisst forhold til å skille mellom jobb og hjem er nødvendig for å kunne fungere optimalt på flere arenaer samtidig. Basert på deltakernes opplevelser med at balansegangen mellom jobb og hjem kan være vanskelig, kan deres bevisste bruk av strategier indikere en form for selvivaretakelse i hjelperrollen. Deltakernes opplevelser med at tydelig grensesetting og mental avkobling kan fungere som et

virkemiddel i å ivareta seg selv i hjelperrollen, støttes av eksisterende litteratur på området (Ejlertsson et al., 2018; Lo Presti et al., 2020; Sonnentag et al., 2008; Spieler et al., 2018).

Relasjonelle ferdigheter er viktigst i arbeidet med unge voksne

Deltakerne beskrev unge voksne i utenforskap som en sammensatt gruppe med kompleks problematikk. I forlengelse av dette fortalte deltakerne at arbeidet med de unge voksne krever en fleksibel tilnærming. Ifølge deltakerne vil også en fleksibel holdning ha betydning for hvordan de forholder seg til de vanskelige situasjonene de møter på jobb. Deltakerne beskrev at fleksibilitet øker deres evne til å danne en god relasjon med de unge voksne. Dette funnet tyder på at en fleksibel hjelper fører til en mer individrettet tilnærming, noe som igjen kan styrke det relasjonelle båndet mellom hjelper og ung voksen. Dette samsvarer med funn fra Garner og Golijani-Moghaddam (2021) som rapporterte at helsearbeidere som hadde større grad av fleksibilitet, også hadde høyere nivåer av omsorgstilfredshet.

Samtlige deltakere understreket viktigheten av omsorgsevne i hjelperrollen. Deltakerne forklarte hvordan evnen til å vise omsorg er særlig viktig for relasjonsbygging, slik at de blir kjent med den personen de skal hjelpe. Dette samsvarer med funn fra Lee og Seomun (2016) som rapporterte at å vise omsorg til pasienter vil øke hjelperens forståelse og evne til å tilrettelegge for pasientens individuelle behov. Dette kan tyde på at hjelperens omsorgsevne gjør det enklere for hjelperne å vite hvordan de kan hjelpe den unge voksne, samtidig som det bidrar til at de unge voksne føler seg sett. Deltakerne i vår studie fortalte at de blir glade i de unge voksne de arbeider med, og at de opplever det som givende å kunne være med og hjelpe de unge med å oppnå sine mål. Dette kan tyde på at å vise omsorg for andre kan øke trivselen på jobb, noe som stemmer overens med eksisterende litteratur (Amendolair, 2012; Kalisch et al., 2011; Lee & Seo, 2022).

Robusthet ble understreket som en viktig ferdighet hos hjelperen. Deltakerne beskrev ulike situasjoner hvor de har måttet håndtere sårbare relasjoner, lytte til tunge livshistorier, og stå i avvisning fra de unge voksne. Selv om deltakerne beskrev dette som tyngre opplevelser, ga de også uttrykk for at de tåler å stå i slike situasjoner og at de har forståelse for hvorfor det blir slik. Dette kan indikere at robusthet fasiliterer relasjonsbygging ved at hjelperne mestrer å stå stødigere i relasjonen og vise overfor de unge i utenforskap at de takler deres livssituasjon. Dette stemmer overens med funn fra Kinman og Grant (2011) som rapporterte

at sosialarbeidere med evnen til å analysere, forstå og bruke emosjonell kunnskap, samt egen evne til effektiv emosjonsregulering, virker å være mer motstandsdyktige for stress.

Deltakernes beskrivelser av nyttige personlige ferdigheter i møte med unge voksne i utenforskap, ble særlig knyttet opp til begreper som “fleksibilitet”, “omsorgsevne” og “robusthet”. Felles for disse begrepene er at de kan fungere som verktøy i hjelperens forsøk på å danne en relasjon med de unge voksne. Dette kan tyde på at hjelperens personlige ferdigheter kan fungere som en buffer for krevende situasjoner. Dette stemmer overens med JD-R-modellens antakelser om at personlige ressurser kan fungere som en buffer for ulike jobbkrev (Bakker & Demerouti, 2017). Samtidig skildret deltakerne at disse personlige ferdighetene også fører til jobbressurser, som trivsel på jobb og flere mestringsopplevelser. Grunnet bedre muligheter for å tilrettelegge tilbudene til de unge voksne. Dette stemmer overens med eksisterende litteratur (Bragdø & Spjelkavik, 2013, s. 33; Fyhn et al., 2021, s. 56; Ramaci et al., 2019). Dette funnet tyder på at hjelpernes personlige ferdigheter både letter relasjonsdannelsen med de unge i utenforskap, og bedrer hjelperens egen velferd i hjelperrollen.

Tillit og støtte fra ledelsen muliggjør autonomi hos hjelpere

Opplevelsen av å ha ledere som har tillit til at hjelperne forvalter arbeidet på best mulig måte ble av deltakerne beskrevet som en nødvendighet for at de skal trives på jobb. Deltakerne uttrykte at muligheten til å selv vurdere tilnærming og framgangsmåte etter individet de møter, og å utvikle en plan for samarbeidet sammen med den unge voksne er viktig. Deltakerene understreket viktigheten av å ha tillit fra ledelsen for at dette skal være mulig. Dette samsvarer med funn fra Contreras og kollegaer (2021) som fant at ledelsen spiller en sentral rolle i om ansatte har mulighet til å handle som autonome mennesker i jobben. Deltakerne i vår studie beskrev større engasjement tilknyttet arbeidet med unge i utenforskap når de har større mulighet til å velge fremgangsmåte selv. Dette stemmer overens med eksisterende litteratur som viser en sammenheng mellom jobbengasjement og ytelse på jobb (Bakker & Demerouti, 2017; Contreras et al., 2021; Moreau & Mageau, 2012). Med bakgrunn i deltakernes beskrivelser indikerte dette funnet at økt grad av autonomi kan øke effektiviteten av arbeidet til hjelperne, da de kan sette i gang tiltak som treffer bedre for de unge voksne.

Deltakerne fortalte at den støtten de mottar fra ledelsen, via hensyntaking, trygge rammer og åpen kommunikasjon, gjør det enklere for dem å stå i hjelperrollens krav. Dette samsvarer med funn fra Krick og kollegaer (2022) som rapporterte at ledelsens omsorg til

personalet virket som en buffer for den negative effekten fra jobbkrav på jobbtilfredsstillelse og helse. Dette kan tyde på at hjelperne føler seg mer verdsatt av støttende ledere, som igjen kan øke jobbengasjementet og trivselen på jobb. Noe som samsvarer med tidligere funn om at støttende ledelse kan bidra til bedre helse og redusere stress (Indregard et al., 2018; Khalid et al., 2012; Schmidt et al., 2014; Sørengaard & Langvik, 2022).

Deltakerne oppfattet tillit og støtte fra lederne som nødvendig for å kunne stå sikrere i sin rolle. Betydningen av støtte og tillit fra ledelse, samt evnen til å selv bestemme over hvordan man legger opp arbeidet med de unge voksne, ble tungt vektlagt av deltakerne. Dette støttes av tidligere litteratur som rapporterte at både autonomi og støttende ledelse kan fungere som jobbressurser og øke jobbengasjementet (Christensen et al., 2021; Collie et al., 2018; Taipale et al., 2011). Vårt funn knyttet også tillit og støtte fra ledelsen opp mot opplevelsen av autonomi på arbeidsplassen. Funnet indikerte med dette en sammenheng mellom økt tillit og støtte fra ledelsen, og økt opplevelse av autonomi for hjelperne, som kan ha implikasjoner for videre praksis.

Kollegial støtte frigjør ressurser til krevende prosesser

Deltakerne trakk fram støtte fra kollegaer som en sentral del av arbeidshverdagen. Flere av deltakere beskrev en opplevelse av å være flere sammen i utfordrende situasjoner, som de opplever som viktig. Dette samsvarer med funn fra Sverke (2010) som viser at sosial støtte er et viktig bidrag til opplevelsen av trivsel på jobb. Deltakerne fortalte at de kan dele krevende erfaringer som hjelper dem med å redusere opplevelsen av å stå alene i situasjoner, og drøfte saker for å få innspill til veien videre. Dette kan tyde på at kollegial støtte har flere funksjoner for hjelperne, som kan bistå hjelperen i å lette arbeidstrykket. Beskrivelsene fra deltakerne stemmer overens med funn fra Orgambídez og kollegaer (2022) som rapporterer at veiledning og oppmuntring fra kollegaer kan bidra til økt rolleklarhet.

Deltakerne trakk fram opplevelsen av at de stoler på kollegaene sine og at kollegaene stoler på dem, som en viktig kilde til trygghet og tilhørighet. Dette samsvarer med Bakker og Demerouti sitt funn (2017) om at sosial støtte er en jobbressurs som kan bidra til å oppleve tilhørighet. Deltakernes vektlegging av muligheter for å ta en kaffe sammen kan blant annet formidle et behov for tilhørighet, der det kollegiale fellesskapet kan bidra til en opplevelse av at man er verdifull (McClure & Brown, 2008). Deltakernes opplevelser med kollegial tilhørighet kan indikere at følelsen av å tilhøre i et større fellesskap, med mer kunnskap og muligheter for bekreftelse, gjør hjelperne tryggere i egen rolle. Flere av deltakerne så

kollegaene som en viktig kilde til trivsel på jobb, noe som samsvarer med funn fra Orgambidez og kollegaer (2022) som viser at kollegastøtte øker grad av jobbtilfredshet.

Deltakerne beskrev at de ved å søke støtte hos kollegaer, kan nyttiggjøre seg av de andres erfaringer og stabilitet. Deres opplevelse var at tverrfaglighet og kunnskapsdeling mellom kollegaer fører til at de føler seg mer kompetente i møte med unge i utenforskap. Deltakerne står ovenfor mennesker med kompleks problematikk, som kan bety at løsningene ikke er enkle å finne, og krever alternative tilnærminger. Slik problemløsning kan være en krevende prosess for hjelperne. Ifølge deltakernes beskrivelser av den kollegastøtten de oppnår på jobb, virker kollegaene å bistå i å fordele belastningen. Dette samsvarer med SBT sin antakelse om at sosial støtte frigir energi til andre komplekse prosesser (Beckes & Coan, 2011). Deltakerne beskrev videre at det er lettere å være åpen og gi av seg selv når de er trygge på kollegaene sine, noe som kan påvirke hvor mye de søker støtte hos sine kollegaer. Dette stemmer overens med SBT som knytter kvaliteten på relasjonen opp mot opplevelsen av stress (Coan et al., 2006). Dette kan tyde på kollegial støtte bistår hjelperen i å fordele påkjenningen av utfordrende situasjoner, slik at arbeidet virker mer oversiktlig og overkommelig. Kollegial støtte kan på denne måten redusere den totale belastningen, slik at hjelperens kapasitet øker.

Styrker og svakheter ved studien

Rekrutteringen av deltakere innebar visse metodiske svakheter. Inklusjonskriterier for intervjuene til datakilde B var at deltakerne skulle være ansatt i en av avdelingene ved enhet for Arbeid og helse i Melhus kommune, og gjennom sin jobb være i kontakt med unge voksne i utenforskap. Rekrutteringen av deltakere ble gjennomført som et bekvemmelighetsutvalg, ved at det ble sendt mail til lederne, som videreformidlet til de potensielle deltakerne. Det var deretter opp til deltakerne selv å ta kontakt for å finne egnet tidspunkt. Dette kan oppleves som en terskel, og det er mulig at flere hadde tatt kontakt dersom det fantes alternativer til mail for å opprette kontakt med oss. Likevel ga denne rekrutteringsprosessen et utvalg bestående av deltakere som selv ønsket å delta, og som alle brakte interessante perspektiver inn i studien. Et mindre utvalg ga også mulighet til å utforske deltakernes opplevelser på et dypere plan enn om studien hadde inkludert flere deltakere.

Det ses som en begrensning ved studien at utvalget er noe homogent. Dette gjelder flere demografiske variabler. De fleste deltakerne i datasett A var kvinner. Alle deltakerne i

datasett B var kvinner mellom 35 og 58 år, og det er lite variasjon i utdanningsbakgrunn og etnisk bakgrunn. Større heterogenitet i utvalget ville kunne gi andre resultater. Samtidig er det stor variasjon i ansiennitet i kommunen, samt i hvor lenge de har arbeidet med unge voksne i utenforskap.

Det kan være en svakhet ved studien at mange av deltakerne fra intervjuene, datasett B, også deltok på fagdagen og som deltakere i datasett A. Noen av deltakerne var derfor representert i begge datasettene, uten at vi hadde oversikt over nøyaktig hvor stor andel, da datasett A ble konstruert anonymt. Samtidig er det en styrke at det ble samlet inn to ulike typer datasett, da dette gir mulighet for å identifisere fellestrekk og finne sammenhenger mellom eksempelvis forventninger til god praksis og faktisk gjennomføring av arbeid.

Deltakergruppen er ikke representativ for alle som møter unge voksne i utenforskap. Blant annet er alle deltakerne i studien ansatt i en kommunal tjeneste. Inklusjon av ansatte i for eksempel spesialisthelsetjenesten ville kunne bringe inn andre perspektiver, som også kan være nyttig å vite noe om. Samtidig er deltakerne i studien rekruttert fra ulike avdelinger, og møter gruppen av ulike årsaker, med ulike tilnærminger og metoder. Dette gjør at respondentene bringer med seg ulike innfallsvinkler og ulike perspektiver.

Som i alle kvalitative analyser er det en risiko for at viktige deler av data har blitt oversett. Dette ble forebygget ved at alle tre kodet dataene, men det er likevel sannsynlig at våre vurderinger vil kunne avvike fra andre forskeres. Forskereffekter kan også ha farget andre deler av studien. For å motvirke dette har vi gjennom hele studien arbeidet med refleksivitet. Dette har blitt gjort blant annet ved å utfordre hverandres vurderinger, og å stille metaspørsmål som “hvilke briller ser jeg verden med, når jeg tolker dette på denne måten?”, som åpnet for å se prosessen fra ulike ståsted.

Som diskutert under etiske vurderinger i kapitlet om metode, foreligger det risiko for priming av deltakerne gjennom deltakelse på fagdag. I tillegg kan forventninger til responser ha påvirket utforming av intervjuguide, oppfølgingsspørsmål og kommentarer under intervjuene. Forkunnskaper kan altså ha farget både innhenting og analysen av data. Videre ser vi det også som en styrke at vi har vært tre stykker som har kunnet utfordre hverandres tolkninger og utsagn, for på denne måten å holde både initiale og avsluttende vurderinger så tett som mulig til data. Dette har blant annet inkludert samarbeid i litteraturgjennomganger i forkant av datainnsamling, diskusjon om vurderinger i forbindelse med utforming av

intervjuguide, og muligheten til å utfordre eventuelle subjektive vurderinger i forbindelse med koding og tolkninger i analysen.

Studiens største styrke er at den tilfører ny kunnskap om hvordan arbeid med unge voksne i utenforskap påvirker hjelpere. Kunnskap om hva hjelperne opplever som nødvendig i egen arbeidshverdag kan gi viktig informasjon om både nyttige ressurser, og behov for håndtering av krav. Studien kan betraktes som hypotese genererende for videre forskning på gruppen og temaet med tanke på framtidig tjenesteutvikling som best mulig legger til rette for at hjelperne både skal trives i og mestre en krevende arbeidssituasjon.

Oppsummering og implikasjoner

Denne kvalitative studien har undersøkt hvilke ressurser og ferdigheter hjelpere selv ser som nødvendige i arbeid med unge i utenforskap. Det ble også undersøkt hvordan hjelperne beskriver de unge voksne de møter, samt hvordan hjelperen påvirkes av arbeidet med denne gruppen. Gjennom kvalitative dybdeintervju ble deltakerne spurt om ulike deler av sin arbeidshverdag, med særlig fokus på sider med arbeidet som var knyttet direkte til de unge voksne, samt krav og forventninger i den forbindelse.

Resultatene viste at deltakerne opplever at unge voksne i utenforskap er en gruppe med komplekse utfordringer. Resultatene indikerte at de viktigste personlige ferdighetene, er de som fasiliterer for relasjonsbygging. Det ble understreket at det er nødvendig å etablere en god relasjon for å kunne hjelpe de unge voksne med utfordringene de kommer med.

Arbeid som innebærer å stå i en hjelperrolle med unge i utenforskap kan være krevende. Studien viste at deltakerne opplever at de positive sidene med arbeidet overskygger kravene og belastningene som ledsager rollen. Det ble satt fokus på et behov for tilgang på et støttesystem rundt hjelperen. Studien viste at tilstedeværelse av støttende kollegaer fungerte som en kilde til både emosjonell støtte og reduksjon i belastning i arbeidshverdagen. Dette funnet gir dermed støtte til både SBT og JD-R-modellen. Deltakerne beskrev også tillit fra ledelse som viktig for jobbengasjement og autonomi. Tilgang på disse ressursene ble funnet både å fungere som bufre mot jobbkrav, og som direkte bidrag til jobbengasjement og trivsel. Også dette funnet ga støtte til JD-R-modellen.

Deltakerne beskrev endringer i arbeidssituasjonen som innebar mindre mulighet til å utvise fleksibilitet. Samtidig ble behovet for mulighet til å være fleksible i arbeidsmetode når

man arbeider med unge voksne i utenforskap understreket. Kombinert med kunnskap om samfunnsmessige kostnader av varig utenforskap, gir dette sterke implikasjoner for politisk prioritering av arbeid som forebygger utenforskap og arbeider med tilbakeføring av unge voksne til arbeidslivet.

De fleste deltakerne i datakilde A, og alle deltakerne i datakilde B, var kvinner ansatt i kommunale tjenester. Framtidige studier bør undersøke et mer heterogent utvalg av hjelpere. Det vil være interessant å utforske om demografiske variabler som kjønn og alder har betydning for hvordan hjelperollen oppleves.

Det er behov for ytterligere forskning vedrørende hvorvidt det er samsvar mellom hva hjelperne opplever som nødvendig, og hva de unge voksne som søker hjelp opplever at de selv trenger. I det videre arbeidet med utvikling av gode tjenester for denne gruppen kan det være hensiktsmessig å sammenfatte resultater om hjelper- og brukerperspektiver på hva som oppleves som hjelpsomt. Denne studien bidrar med ny innsikt til deler av bildet, med rike beskrivelser av hvordan hjelpere opplever arbeidet. Framtidige studier bør kombinere disse funnene med bruker- og tjenesteperspektiver, og kan også utformes for å samle inn data fra flere ansatte i ulike tjenester. Dette vil kunne bidra til noe av grunnlaget for utvikling av mer bærekraftige tjenester som ivaretar både de unge voksne og hjelperne.

Referanser

- Albrecht, S. L., Green, C. R., & Marty, A. (2021). Meaningful Work, Job Resources, and Employee Engagement. *Sustainability (Basel, Switzerland)*, *13*(7), 4045. <https://doi.org/10.3390/su13074045>
- Alfieri, S., Sironi, E., Marta, E., Rosina, A., & Marzana, D. (2015). Young Italian NEETs (Not in Employment, Education, or Training) and the Influence of Their Family Background. *Europe's Journal of Psychology*, *11*(2), 311–322. <https://doi.org/10.5964/ejop.v11i2.901>
- Amendolair, D. (2012). Caring Behaviors and Job Satisfaction. *The Journal of Nursing Administration*, *42*(1), 34–39. <https://doi.org/10.1097/NNA.0b013e31823c18af>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, *22*(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, *22*(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of educational psychology*, *99*(2), 274. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>
- Barstad, A. (2022, 12.september). *Negative livshendelser – hvem rammes mest?* Statistisk sentralbyrå. <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/levekar/artikler/negative-livshendelser--hvem-rammes-mest>
- Beckes, L., & Coan, J. A. (2011). Social baseline theory: The role of social proximity in emotion and economy of action. *Social and Personality Psychology Compass*, *5*(12), 976–988. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2011.00400.x>
- Beckes, L., & Sbarra, D. A. (2022). Social baseline theory: State of the science and new directions. *Current Opinion in Psychology*, *43*, 36–41. <https://doi.org/10.1016/j.copsy.2021.06.004>
- Bell, D. N., & Blanchflower, D. G. (2011). Young people and the Great Recession. *Oxford Review of Economic Policy*, *27*(2), 241–267. <https://doi.org/10.1093/oxrep/grr011>

- Bragdø, A., & Spjelkavik, Ø. (2013). *Individuell oppfølging av unge i ferd med å havne utenfor skole og arbeid*. (AFI-rapport 2013:9). Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/20.500.12199/4049>
- Brand, S., Beck, J., Hatzinger, M., Harbaugh, A., Ruch, W., & Holsboer-Trachsler, E. (2010). Associations between satisfaction with life, burnout-related emotional and physical exhaustion, and sleep complaints. *The World Journal of Biological Psychiatry*, *11*(5), 744–754. <https://doi.org/10.3109/15622971003624205>
- Brask, O. D., Ødegård, A., & Østby, M. (2021). *Den profesjonelle hjelperollen: en refleksjonshåndbok for studenter og utøvere innen helse- og sosialfag* (1. utgave.). Fagbokforlaget.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V. & Clarke, V. (2012). *Thematic Analysis*. I H. Cooper (Red.), *APA Handbook of Research Methods in Psychology* (2. utg.). Washington: American Psychological Association.
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative research in sport, exercise and health*, *11*(4), 589-597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Braun, V. & Clarke, V. (2021) *Thematic analysis: A Practical Guide*. SAGE Publications Ltd
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). Conceptual and design thinking for thematic analysis. *Qualitative Psychology (Washington, D.C.)*, *9*(1), 3–26. <https://doi.org/10.1037/qup0000196>
- Buvik, M. P., Thun, S. & Ose, S. O. (2023) *Relasjonelle og emosjonelle krav og belastninger i arbeidet. En studie av omfang, håndtering og konsekvenser av relasjonelle og emosjonelle krav i arbeidet blant fem yrkesgrupper* (Rapport;2023:01366). SINTEF <https://sintef.brage.unit.no/sintef-xmlui/handle/11250/3111748>
- Bäckman, O., & Nilsson, A. (2016). Long-term consequences of being not in employment, education or training as a young adult. Stability and change in three Swedish birth

- cohorts. *European Societies*, 18(2), 136-157.
<https://doi.org/10.1080/14616696.2016.1153699>
- Bø, T. P., & Vigran, Å. (2014). *Ungdom som verken er i arbeid eller utdanning*. Rapporter 2014/37. Oslo: Statistisk sentralbyrå https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/_attachment/207277?ts=149ccbd4f18
- Caringi, J. C., Hardiman, E. R., Weldon, P., Fletcher, S., Devlin, M., & Stanick, C. (2017). Secondary Traumatic Stress and Licensed Clinical Social Workers. *Traumatology (Tallahassee, Fla.)*, 23(2), 186–195. <https://doi.org/10.1037/trm0000061>
- Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., & Gutierrez-Wirsching, S. (2016). The role of coworker and supervisor support on job burnout and job satisfaction. *Journal of Advances in Management Research*, 13(1). <https://doi.org/10.1108/JAMR-06-2014-0037>
- Christensen, M., Dawson, J., & Nielsen, K. (2021). The Role of Adequate Resources, Community and Supportive Leadership in Creating Engaged Academics. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2776. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052776>
- Clarke, V., Braun, V., & Hayfield, N. (2015). Thematic Analysis. I J. A. Smith (Red), *Qualitative Psychology*. (3.utg, s. 222-249). London: Sage Publications.
- Coan, J. A., & Sbarra, D. A. (2015). Social Baseline Theory: The Social Regulation of Risk and Effort. *Current Opinion in Psychology*, 1, 87–91.
<https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2014.12.021>
- Coan, J. A., Schaefer, H. S., & Davidson, R. J. (2006). Research Article. *Psychological Science*, 17(12), 1032–1039. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2006.01832.x>
- Collie, R. J., Granziera, H., & Martin, A. J. (2018). Teachers' perceived autonomy support and adaptability: An investigation employing the job demands-resources model as relevant to workplace exhaustion, disengagement, and commitment. *Teaching and Teacher Education*, 74, 125–136. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2018.04.015>
- Contreras, F., Abid, G., Govers, M., & Saman Elahi, N. (2021). Influence of support on work engagement in nursing staff: the mediating role of possibilities for professional

- development. *Academia (Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración)*, 34(1), 122–142. <https://doi.org/10.1108/ARLA-04-2020-0057>
- Ducharme, L. J., Knudsen, H. K., & Roman, P. M. (2007). Emotional exhaustion and turnover intention in human service occupations: The protective role of coworker support. *Sociological Spectrum*, 28(1), 81-104. <https://doi.org/10.1080/02732170701675268>
- Dyrbye, L. N., Major-Elechi, B., Hays, J. T., Fraser, C. H., Buskirk, S. J., & West, C. P. (2020). Relationship Between Organizational Leadership and Health Care Employee Burnout and Satisfaction. *Mayo Clinic Proceedings*, 95(4), 698–708. <https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2019.10.041>
- Ejlertsson, L., Heijbel, B., Ejlertsson, G., & Andersson, I. (2018). Recovery, work-life balance and work experiences important to self-rated health: A questionnaire study on salutogenic work factors among Swedish primary health care employees. *Work (Reading, Mass.)*, 59(1), 155–163. <https://doi.org/10.3233/WOR-172659>
- Finlay, L. (2002). “Outing” the researcher: The provenance, process, and practice of reflexivity. *Qualitative health research*, 12(4), 531-545. <https://doi.org/10.1177/104973202129120052>
- Finlay, L. (2003). Through the looking glass: Intersubjectivity and hermeneutic reflection. In L. Finlay & B. Gough (Red.), *Reflexivity: A practical guide for researchers in health and social sciences*, (s.106-119). Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9780470776094.ch8>
- Fyhn, T., Radlick, R. L., og Sveinsdottir, V. (2021). *Unge som står utenfor arbeid, opplæring og utdanning. En analyse av unge i NEET-kategorien. (2:2021) NORCE*. <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/handle/11250/2770190>
- Gabel-Shemueli, R., & Dolan, S. L. (2014). Being engaged: The multiple interactions between job demands and job resources and its impact on nurses engagement. *International Journal of Nursing*, 3(2), 17-32. DOI:10.15640/ijn
- Gariépy, G., Danna, S. M., Hawke, L., Henderson, J., & Iyer, S. N. (2021). The mental health of young people who are not in education, employment, or training: a systematic

- review and meta-analysis. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 1-15.
<https://doi.org/10.1007/s00127-021-02212-8>
- Garner, E. V., & Golijani-Moghaddam, N. (2021). Relationship between psychological flexibility and work-related quality of life for healthcare professionals: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 21, 98–112.
<https://doi.org/10.1016/j.jcbs.2021.06.007>
- Goldman-Mellor, S., Caspi, A., Arseneault, L., Ajala, N., Ambler, A., Danese, A., Fisher, H., Hucker, A., Odgers, C., Williams, T., Wong, C., & Moffitt, T. E. (2016). Committed to work but vulnerable: self-perceptions and mental health in NEET 18-year olds from a contemporary British cohort. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 57(2), 196–203. <https://doi.org/10.1111/jcpp.12459>
- Guseva Canu, I., Marca, S. C., Dell’Oro, F., Balázs, Ádám, Bergamaschi, E., Besse, C., Bianchi, R., Bislimovska, J., Bjelajac, A. K., Bugge, M., Busneag, C. I., Çağlayan, Çiğdem, Cernitanu, M., Pereira, C. C., Hafner, N. D., Droz, N., Eglite, M., Godderis, L., Gündel, H., ... Wahlen, A. (2021). Harmonized definition of occupational burnout: A systematic review, semantic analysis, and Delphi consensus in 29 countries. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 47(2), 95–107.
<https://doi.org/10.5271/sjweh.3935>
- Gutiérrez-García, R. A., Benjet, C., Borges, G., Méndez Ríos, E., & Medina-Mora, M. E. (2018). Emerging adults not in education, employment or training (NEET): socio-demographic characteristics, mental health and reasons for being NEET. *BMC Public Health*, 18(1), 1201–1201. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-6103-4>
- Haar, J. M., & Roche, M. A. (2010). Family supportive organization perceptions and employee outcomes: the mediating effects of life satisfaction. *International Journal of Human Resource Management*, 21(7), 999–1014.
<https://doi.org/10.1080/09585191003783462>
- Haavik, M. & Toven, S. (2020) *Ivaretakelse av hjelpere. Er vi ikke betalt for å tåle dette?*
 Universitetsforlaget
- Hartman-Shea, K., Hahn, A. P., Fritz Kraus, J., Cordts, G., & Sevransky, J. (2011). The Role of the Social Worker in the Adult Critical Care Unit: A Systematic Review of the Literature. *Social Work in Health Care*, 50(2), 143–157.
<https://doi.org/10.1080/00981389.2010.506411>

- Hofmann, V., & Stokburger-Sauer, N. E. (2017). The impact of emotional labor on employees' work-life balance perception and commitment: A study in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 47–58.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.06.003>
- Hooper, C., Craig, J., Janvrin, D. R., Wetsel, M. A., & Reimels, E. (2010). Compassion satisfaction, burnout, and compassion fatigue among emergency nurses compared with nurses in other selected inpatient specialties. *Journal of Emergency Nursing*, 36(5), 420. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2009.11.027>
- Indregard, A. R., Knardahl, S., & Nielsen, M. B. (2017). Emotional dissonance and sickness absence: a prospective study of employees working with clients. *International archives of occupational and environmental health*, 90(1), 83–92.
<https://doi.org/10.1007/s00420-016-1176-9>
- Indregard, A.-M. R., Ulleberg, P., Knardahl, S., & Nielsen, M. B. (2018). Emotional Dissonance and Sickness Absence Among Employees Working With Customers and Clients: A Moderated Mediation Model via Exhaustion and Human Resource Primacy. *Frontiers in Psychology*, 9, 436–436.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00436>
- Iona, J. (2018). Mentimeter. *School Librarian*, 66(3), 153.
- Jennissen, S., Holl, J., Mai, H., Wolff, S., & Barnow, S. (2016). Emotion dysregulation mediates the relationship between child maltreatment and psychopathology: A structural equation model. *Child Abuse & Neglect*, 62, 51–62.
<https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2016.10.015>
- Johannessen, H. A., Tynes, T., & Sterud, T. (2013). Effects of occupational role conflict and emotional demands on subsequent psychological distress: a 3-year follow-up study of the general working population in Norway. *Journal of occupational and environmental medicine*, 55(6), 605–613.
<https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e3182917899>
- Jones, M. D. (2006). Which is a better predictor of job performance: Job satisfaction or life satisfaction. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 8(1), 20.
<https://doi.org/10.21818/001c.16696>

- Jongbloed, J., & Giret, J. F. (2022). Quality of life of NEET youth in comparative perspective: subjective well-being during the transition to adulthood. *Journal of Youth Studies*, 25(3), 321-343. <https://doi.org/10.1080/13676261.2020.1869196>
- Kalisch, B., Kalisch, B., Tschannen, D., Tschannen, D., & Lee, H. (2011). Does missed nursing care predict job satisfaction? *Journal of Healthcare Management*, 56(2), 117–134. <https://doi.org/10.1097/00115514-201103000-00007>
- Kesarwani, V., Husaain, Z. G., & George, J. (2020). Prevalence and Factors Associated with Burnout among Healthcare Professionals in India: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 42(2), 108–115. https://doi.org/10.4103/IJPSYM.IJPSYM_387_19
- Khalid, A., Zafar, A., Zafar, M. A., Saqib, L., & Mushtaq, R. (2012). Role of supportive leadership as a moderator between job stress and job performance. *Information Management and Business Review*, 4(9), 487-495. <https://doi.org/10.22610/imbr.v4i9.1004>
- Kinman, G., & Grant, L. (2011). Exploring Stress Resilience in Trainee Social Workers: The Role of Emotional and Social Competencies. *The British Journal of Social Work*, 41(2), 261–275. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcq088>
- Kivijärvi, A., Aaltonen, S., Forma, L., Partanen, J., Myllylä, M., & Rissanen, P. (2020). Quality of life among young Finnish adults not in employment or education. *Applied Research in Quality of Life*, 15, 757-774. <https://doi.org/10.1007/s11482-018-9687-z>
- Kleif, H. B. (2021). The Temporality of Being NEET: A Longitudinal Study of NEET Occurrences among Young Adults in Denmark. *Young (Stockholm, Sweden)*, 29(3), 217–235. <https://doi.org/10.1177/1103308820945098>
- Krick, A., Felfe, J., & Pischel, S. (2022). Health-oriented leadership as a job resource: can staff care buffer the effects of job demands on employee health and job satisfaction? *Journal of Managerial Psychology*, 37(2), 139–152. <https://doi.org/10.1108/JMP-02-2021-0067>
- Lee, H., & Seo, K. (2022). Mediating Effect of Compassion Competence on the Relationship between Caring Behaviors and Quality of Nursing Services in South Korea. *Healthcare (Basel)*, 10(5), 964. <https://doi.org/10.3390/healthcare10050964>

- Lee, Y., & Seomun, G. (2016). Compassion competence in nurses. *Advances in Nursing Science, 39*(2), E54-E66. <https://doi.org/10.1097/ANS.0000000000000111>
- LePine, M. A. (2022). The Challenge-Hindrane Stressor Framework: An Integrative Conceptual Review and Path Forward. *Group & Organization Management, 47*(2), 223-254. <https://doi.org/10.1177/10596011221079970>
- Liang, H.-L. (2015). Are you tired? Spillover and crossover effects of emotional exhaustion on the family domain. *Asian Journal of Social Psychology, 18*(1), 22–32. <https://doi.org/10.1111/ajsp.12075>
- Lo Presti, A., Molino, M., Emanuel, F., Landolfi, A., & Ghislieri, C. (2020). Work-Family Organizational Support as a Predictor of Work-Family Conflict, Enrichment, and Balance: Crossover and Spillover Effects in Dual-Income Couples. *Europe's Journal of Psychology, 16*(1), 62–81. <https://doi.org/10.5964/ejop.v16i1.1931>
- López-López, I. M., Gómez-Urquiza, J. L., Cañadas, G. R., De la Fuente, E. I., Albendín-García, L., & Cañadas-De la Fuente, G. A. (2019). Prevalence of burnout in mental health nurses and related factors: a systematic review and meta-analysis. *International Journal of Mental Health Nursing, 28*(5), 1032–1041. <https://doi.org/10.1111/inm.12606>
- Lőrinc, M., Ryan, L., D'Angelo, A., & Kaye, N. (2020). De-individualising the 'NEET problem': An ecological systems analysis. *European Educational Research Journal, 19*(5), 412-427. <https://doi.org/10.1177/1474904119880402>
- Lumivero (u.å) *About NVivo* (Version 13, 2020 R1), https://help-nv.qsrinternational.com/20/win/Content/about-nvivo/about-nvivo.htm?fbclid=IwAR1tmjD5n775jkDYLPottLyljte_OuLmVJgEMjLdUnav3oE9uAYqW-iY4kM
- Malterud, K. (2001). Qualitative research: standards, challenges, and guidelines. *The lancet, 358*(9280), 483-488. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(01\)05627-6](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(01)05627-6)
- Martela, F., & Pessi, A. B. (2018). Significant Work Is About Self-Realization and Broader Purpose: Defining the Key Dimensions of Meaningful Work. *Frontiers in Psychology, 9*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00363>

- Mascherini, M., & Ledermaier, S. (2016). *Exploring the diversity of NEETs*. Publications Office. <https://doi.org/10.2806/62307>
- Maslach C. (1982) Understanding burnout: definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In: W. Paine (Red). *Job stress and burnout*. Beverly Hills, CA: Sage, s. 29–40.
- Mawn, L., Oliver, E. J., Akhter, N., Bambra, C. L., Torgerson, C., Bridle, C., & Stain, H. J. (2017). Are we failing young people not in employment, education or training (NEETs)? A systematic review and meta-analysis of re-engagement interventions. *Systematic reviews*, 6, 1-17. <https://doi.org/10.1186/s13643-016-0394-2>
- McClure, J. P., & Brown, J. M. (2008). Belonging at work. *Human Resource Development International*, 11(1), 3–17. <https://doi.org/10.1080/13678860701782261>
- Meng, L., Du, J., & Lin, X. (2023). Surviving bench stress: Meaningful work as a personal resource in the expanded job demands-resources model. *Current Psychology (New Brunswick, N.J.)*, 42(21), 17757–17768. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-02956-9>
- Moreau, E., & Mageau, G. A. (2012). The importance of perceived autonomy support for the psychological health and work satisfaction of health professionals: Not only supervisors count, colleagues too. *Motivation and Emotion*, 36(3), 268–286. <https://doi.org/10.1007/s11031-011-9250-9>
- Moser, A., & Korstjens, I. (2018). Series: Practical guidance to qualitative research. Part 3: Sampling, data collection and analysis. *The European Journal of General Practice*, 24(1), 9–18. <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375091>
- NAV (2023). Sykefraværstatistikk per andre kvartal 2023. Publisert 02.03.2022, oppdatert 06.09.2023. Lest: 23.10.2023. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/sykefravar-statistikk/sykefravar>
- Normann, T. M. & Hetland, A. (2021, 29.november) *Unge som faller utenfor og deres inntektsutvikling*. Statistisk sentralbyrå. <https://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/inntekt-og-formue/artikler/unge-som-faller-utenfor-og-deres-inntektsutvikling>

- OECD (2018). *Investing in Youth: Norway* (ISBN 978-92-64-28367-1). OECD Publishing.
<http://dx.doi.org/10.1787/9789264283671-en>
- Orgambidez, A., Almeida, H., & Borrego, Y. (2022). Social support and job satisfaction in nursing staff: Understanding the link through role ambiguity. *Journal of Nursing Management*, 30(7), 2937–2944. <https://doi.org/10.1111/jonm.13675>
- Oslo Economics. (2021, 2.juli). *Samfunnsøkonomisk vurdering av marginalisering og utenforskap* (no. 2021-42). Oslo Economics.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/015adcd9442b462e998821e3ee1b2973/samfunnsokonomisk-vurdering-av-marginalisering-og-utenforskap-osloeconomics.Pdf>
- Parker, P., Allen, K.-A., Parker, R., Guo, J., Marsh, H. W., Basarkod, G., & Dicke, T. (2022). School belonging predicts whether an emerging adult will be not in education, employment, or training (NEET) after school. *Journal of Educational Psychology*, 114(8), 1881–1894. <https://doi.org/10.1037/edu0000733>
- Pemberton, S. (2008). Tackling the NEET generation and the ability of policy to generate a ‘NEET’ solution—evidence from the UK. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 26(1), 243-259. Maguire, S. (2015). NEET, unemployed, inactive or unknown—why does it matter?. *Educational research*, 57(2), 121-132.
<https://doi.org/10.1068/c0654>
- Pettersen, M. (2023, 29.august). *Omtrent uendret andel unge utenfor fra 2021 til 2022*. Statistisk sentralbyrå. <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/sysselsetting/statistikk/tilknytning-til-arbeid-utdanning-og-velferdsordninger/artikler/omtrent-uendret-andel-unge-utenfor-fra-2021-til-2022>
- Ralston, K., Everington, D., Feng, Z., & Dibben, C. (2022). Economic Inactivity, Not in Employment, Education or Training (NEET) and Scarring: The Importance of NEET as a Marker of Long-Term Disadvantage. *Work, Employment and Society*, 36(1), 59–79. <https://doi.org/10.1177/0950017020973882>
- Ramaci, T., Bellini, D., Presti, G., & Santisi, G. (2019). Psychological Flexibility and Mindfulness as Predictors of Individual Outcomes in Hospital Health Workers. *Frontiers in Psychology*, 10, 1302–1302.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01302>

- Rasmussen, I., Dyb, V. A., Heldal, N., Strøm, S., & AS, V. A. (2010). Samfunnsøkonomiske konsekvenser av marginalisering blant ungdom. *Vista Analyserapport nr, 7*.
- Richert-Kaźmierska, A., & Stankiewicz, K. (2016). Work-life balance: Does age matter? *Work (Reading, Mass.)*, 55(3), 679–688. <https://doi.org/10.3233/WOR-162435>
- Rodwell, L., Romaniuk, H., Nilsen, W., Carlin, J. B., Lee, K. J., & Patton, G. C. (2018). Adolescent mental health and behavioural predictors of being NEET: a prospective study of young adults not in employment, education, or training. *Psychological medicine*, 48(5), 861-871.
- Saltkjel, T., Andreassen, T. A., Helseth, S., & Minas, R. (2023). A scoping review of research on coordinated pathways towards employment for youth in vulnerable life situations. *European Journal of Social Work*, 26(1), 66-78. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1977249>
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. I A. B. Bakker, M. P. Leiter (red.) *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. (s. 10-24). Psychology press
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-romá, V. & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies* 3, 71–92 (2002). <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schmidt, B., Loerbroks, A., Herr, R. M., Wilson, M. G., Jarczok, M. N., Litaker, D., Mauss, D., Bosch, J. A., & Fischer, J. E. (2014). Associations Between Supportive Leadership and Employees Self-Rated Health in an Occupational Sample. *International Journal of Behavioral Medicine*, 21(5), 750–756. <https://doi.org/10.1007/s12529-013-9345-7>

- Schulz, R., Greenley, J. R., & Brown, R. (1995). Organization, management, and client effects on staff burnout. *Journal of health and social behavior*, 333-345.
<https://doi.org/10.2307/2137323>
- Senreich, E., Straussner, S. L. A., & Steen, J. (2020). The Work Experiences of Social Workers: Factors Impacting Compassion Satisfaction and Workplace Stress. *Journal of Social Service Research*, 46(1), 93–109.
<https://doi.org/10.1080/01488376.2018.1528491>
- Smart, D., English, A., James, J., Wilson, M., Daratha, K. B., Childers, B., & Magera, C. (2014). Compassion fatigue and satisfaction: A cross-sectional survey among US healthcare workers. *Nursing & Health Sciences*, 16(1), 3–10.
<https://doi.org/10.1111/nhs.12068>
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E. J. (2008). "Did You Have A Nice Evening?" A Day-Level Study on Recovery Experiences, Sleep, and Affect. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 674–684. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.674>
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S72–S103.
<https://doi.org/10.1002/job.1924>
- Spieler, I., Scheibe, S., & Stamov Roßnagel, C. (2018). Keeping work and private life apart: Age-related differences in managing the work–nonwork interface. *Journal of Organizational Behavior*, 39(10), 1233–1251. <https://doi.org/10.1002/job.2283>
- Statens arbeidsmiljøinstitutt. (2018). Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2018: Status og utviklingstrekk (STAMI-rapport årgang 19, nr. 3). Lest: 30.10.2023. Hentet fra: <https://stami.no/content/uploads/2018/06/Faktaboka-2018.pdf>
- Suri, H. (2011). Purposeful Sampling in Qualitative Research Synthesis. *Qualitative Research Journal*, 11(2), 63–75. <https://doi.org/10.3316/QRJ1102063>
- Sverke, M., (2010). The importance of the psychosocial work environment for employee wellbeing and work motivation. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 35(4), 241–243. doi:10.5271/sjweh.1336

- Sørengaard, T. A., & Langvik, E. (2022). The Protective Effect of Fair and Supportive Leadership against Burnout in Police Employees. *Safety and Health at Work*, 13(4), 475–481. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2022.09.002>
- Taipale, S., Selander, K., Anttila, T., & Natti, J. (2011). Work engagement in eight European countries: The role of job demands, autonomy, and social support. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 31(7-8), 486–504. <https://doi.org/10.1108/01443331111149905>
- Thøgersen, M. (2024). Integration and differentiation in collaboration between services for youth not in employment, education, or training (NEET). *European Journal of Social Work*, 1-14. <https://doi.org/10.1080/13691457.2024.2306378>
- Tremblay, M. A., & Messervey, D. (2011). The Job Demands-Resources model: Further evidence for the buffering effect of personal resources. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 1–e10. <https://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.876>
- Upadyaya, K., Vartiainen, M., & Salmela-Aro, K. (2016). From job demands and resources to work engagement, burnout, life satisfaction, depressive symptoms, and occupational health. *Burnout research*, 3(4), 101-108. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.10.001>
- van den Berg, J. W., Verberg, C. P. M., Berkhout, J. J., Lombarts, M. J. M. H., Scherpbier, A. J. J. A., & Jaarsma, A. D. C. (2015). A qualitative interview study on the positive well-being of medical school faculty in their teaching role: job demands, job resources and role interaction. *BMC research notes*, 8, 1-11. <https://doi.org/10.1186/s13104-015-1393-4>
- Wang, X. (2022). Intergenerational effects of childhood maltreatment: The roles of parents' emotion regulation and mentalization. *Child Abuse & Neglect*, 128, 104940–104940. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2021.104940>
- Wetterhus, K., Brændhaugen, S. & Bratvold, B. (2020). - *Det må jo har vært min egen skyld. En rapport om utenforskap hos barn og unge*. Voksne for barn. Hentet fra https://vfb.no/content/uploads/2020/11/Utenforskapsrapport_sider_lavopplost.pdf

Wilson, F. (2016). Identifying, Preventing, and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(5), 479–483. <https://doi.org/10.1080/23761407.2016.1166856>

Zeng, D., Takada, N., Hara, Y., Sugiyama, S., Ito, Y., Nihei, Y., & Asakura, K. (2022). Impact of Intrinsic and Extrinsic Motivation on Work Engagement: A Cross-Sectional Study of Nurses Working in Long-Term Care Facilities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 128 <https://doi.org/10.3390/ijerph19031284>

Vedlegg 1 – informasjonsskriv og samtykkeskjema**Vil du delta i forskningsprosjektet
”Å arbeide med ungdom i utenforskap”?**

Dette er en invitasjon til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke opplevelse av og erfaringer med å arbeide med unge som er i risiko for, eller har havnet i utenforskap. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Forskningsprosjektet gjøres i forbindelse med en hovedoppgave som skal avlegges ved institutt for psykologi ved NTNU. Formålet er å undersøke hvordan det oppleves å arbeide med ungdommer som er i risiko for, eller har havnet i utenforskap. Det undersøkes hvordan det er å jobbe med denne målgruppen, med fokus på hva som gir mestring og hva som oppleves som utfordrende. Videre undersøker prosjektet hva de som jobber med gruppen selv anser som nyttige egenskaper for å kunne hjelpe unge ut av utenforskap. Kunnskap som innhentes gjennom dette forskningsprosjektet ville kunne gi et bedre utgangspunkt for å utvikle tilbudet som gis til unge som har havnet utenfor.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Prosjektet gjennomføres av tre psykologstudenter på 5. studieår: Dagny Aakvaag Glomstad, Jenny Sæbø Auran og Vårin Nordal Skjerve. Studentene er ansvarlige for gjennomføring av forskningsprosjektet. Førsteamanuensis Katrine Høyer Holgersen er ansvarlig prosjektleder og hovedveileder. Førsteamanuensis Torun Grøtten er biveileder.

Prosjektet gjennomføres i samarbeid med Melhus kommune ved avdelingslederne Magni Lunde, Marit Øyaas og Merete Nilsson.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta på denne studien grunnet at du gjennom ditt arbeid er i kontakt med unge som har havnet i utenforskap. Videre har din avdelingsleder i Melhus kommune vurdert at erfaringen din er relevant for tematikken som undersøkes.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du velger å delta i prosjektet innebærer dette et intervju som er beregnet til ca. 60 minutter. Intervjuet inneholder spørsmål om hvordan det er å arbeide med ungdom som opplever utenforskap. Intervjuet gjennomføres av studentene på et avtalt tidspunkt. Dersom det er ønskelig kan intervjuet gjennomføres digitalt. Hvis du ønsker kan du få tilsendt

intervjuet på forkant på e-post. Det blir tatt lydopptak av intervjuet som i etterkant skrives ned som tekst (transkriberes).

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Navnet og kontaktopplysningene dine vil vi erstatte med en kode som lagres på en egen navneliste adskilt fra øvrige data. Innhentede samtykkeskjema vil oppbevares i låsbart arkivskap ved NTNU. Lydopptak vil tas ut av båndopptaker umiddelbart etter intervju og lagres på kryptert enhet. Det er kun hovedoppgavestudentene, hoved- og biveileder som vil ha tilgang til opplysningene dine.

Publisering av resultater er en nødvendig del av forskningsprosessen. All publisering skal gjøres slik at enkelt deltakere så langt det er mulig ikke skal kunne gjenkjennes.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes når oppgaven blir godkjent. Tentativ innlevering av oppgaven er 31.12.2023. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger anonymiseres og lagres på en intern server på NTNU. Data vil kunne gjenbrukes for forskning og deretter oppbevares opptil fem år etter prosjektslutt. Datamaterialet blir ikke delt med andre enn de som inngår i det opprinnelige forskningsprosjektet.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Norges Teknisk-Naturvitenskapelige universitet har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende

- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

- Norges Teknisk-Naturvitenskapelige universitet ved Katrine Høyer Holgersen, mail: katrine.h.holgersen@ntnu.no.
- Vårt personvernombud: Thomas Helgesen, mail: thomas.helgesen@ntnu.no.

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:

- Epost: personverntjenester@sikt.no eller telefon: 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen

Katrine Høyer Holgersen
(Prosjektleder og hovedveileder)

Dagny Glomstad, Jenny Auran og Vårin Skjerve
(Studenter)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *“å arbeide med ungdom i utenforskap”*, og har fått anledning til å stille spørsmål.

Jeg samtykker til å delta i intervju og at mine personopplysninger behandles og lagres til senere forskning frem til prosjektet er avsluttet.

(Navn, dato)

Telefon/e-post adresse jeg kan kontaktes på for å avtale tidspunkt for intervju:

- Jeg ønsker å motta intervjuguide på forhånd e-post
- Jeg ønsker å få tilsendt kopi av hovedoppgaven når den er godkjent

Vedlegg 2 – intervjuguide

Intervjuguide for individuelle intervju

1. Bakgrunnsinformasjon
 - Alder og kjønn
 - Utdanningsbakgrunn
 - Antall år i tjenesten/relevant arbeid

2. Hvordan vil du beskrive ungdommene du kommer i kontakt med?
 - Er det noen spesielle kjennetegn/egenskaper du synes du ser ofte?
 - Er det noe spesielt de forteller om/noe mange har opplevd?
 - Egenskaper/personlighetstrekk/ følelser de ofte viser?

3. Hva er din opplevelse med å arbeide med ungdom som har havnet i utenforskap?
 - Personlige utfordringer for hjelperen med å jobbe med denne gruppen?
 - Mestringsopplevelser hos hjelperen?
 - Hvordan oppfatter du potensialet for å hjelpe dem med utfordringene de kommer med?

4. Hva har berørt/berører deg av det ungdommer i denne gruppen har fortalt?

5. Har du inntrykk av at det finnes bestemte egenskaper ved hjelperen som er særlig nyttige i møte med disse ungdommene?
 - Hvordan kommer man som hjelper i posisjon til å etablere kontakt?
 - Hvordan opplever du prosessen med å finne ut av hva dere kan hjelpe med (felles prosjekt/ mål)?

6. Sett fra ditt perspektiv, hva er viktig for deg for å kunne gjøre en god jobb?

7. Har du andre innspill/tanker?

Vedlegg 3 – vurdering av behandling av personopplysninger[Meldeskjema](#) / [Å arbeide med utenforskap](#) / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer
633241**Vurderingstype**
Automatisk**Dato**
16.05.2023**Tittel**

Å arbeide med utenforskap

Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU) / Institutt for psykologi

Prosjektansvarlig

Katrine Høyer Holgersen

Student

Jenny Sæbø Auran

Prosjektperiode

01.02.2023 - 01.09.2024

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 01.09.2024.

[Meldeskjema](#)**Grunnlag for automatisk vurdering**

Meldeskjemaet har fått en automatisk vurdering. Det vil si at vurderingen er foretatt maskinelt, basert på informasjonen som er fylt inn i meldeskjemaet. Kun behandling av personopplysninger med lav personvernulempe og risiko får automatisk vurdering. Sentrale kriterier er:

- De registrerte er over 15 år
- Behandlingen omfatter ikke særlige kategorier personopplysninger;
 - Rasemessig eller etnisk opprinnelse
 - Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
 - Fagforeningsmedlemskap
 - Genetiske data
 - Biometriske data for å entydig identifisere et individ
 - Helseopplysninger
 - Seksuelle forhold eller seksuell orientering
- Behandlingen omfatter ikke opplysninger om straffedommer og lovovertridelser
- Personopplysningene skal ikke behandles utenfor EU/EØS-området, og ingen som befinner seg utenfor EU/EØS skal ha tilgang til personopplysningene
- De registrerte mottar informasjon på forhånd om behandlingen av personopplysningene.

Informasjon til de registrerte (utvalgene) om behandlingen må inneholde

- Den behandlingsansvarliges identitet og kontaktopplysninger
- Kontaktopplysninger til personvernombudet (hvis relevant)
- Formålet med behandlingen av personopplysningene
- Det vitenskapelige formålet (formålet med studien)
- Det lovlige grunnlaget for behandlingen av personopplysningene
- Hvilke personopplysninger som vil bli behandlet, og hvordan de samles inn, eller hvor de hentes fra
- Hvem som vil få tilgang til personopplysningene (kategorier mottakere)
- Hvor lenge personopplysningene vil bli behandlet

- Retten til å trekke samtykket tilbake og øvrige rettigheter

Vi anbefaler å bruke vår [mal til informasjonsskriv](#).

Informasjonssikkerhet

Du må behandle personopplysningene i tråd med retningslinjene for informasjonssikkerhet og lagringsguider ved behandlingsansvarlig institusjon. Institusjonen er ansvarlig for at vilkårene for personvernforordningen artikkel 5.1. d) riktighet, 5. 1. f) integritet og konfidensialitet, og 32 sikkerhet er oppfylt.

