

Rita Elisabeth Eriksen



DIAKONHJEMMET HØGSKOLE

RAPPORT NR. 2011/8

Rapporter fra Diakonhjemmet Høgskole

Sosialt arbeid med personer som trenger booppfølging

En beskrivelse og evaluering av systematisk boligsosialt arbeid i fire kommuner i Telemark

Rita Elisabeth Eriksen

Sosialt arbeid med personer som trenger booppfølging

En beskrivelse og evaluering av systematisk boligsosialt arbeid i
fire kommuner i Telemark

Rapport 2011/8

**Denne rapporten er utgitt av**

Diakonhjemmet Høgskole

Postboks 184, Vinderen

N-0319 Oslo

<http://www.diaconhjemmet.no>

Rapport: 2011/8

ISBN: 978-82-8048-103-0

ISSN: 978-82-8048-104-7 (Elektronisk utgave) <http://brage.bibsys.no/diacon>

Elektronisk distribusjon:

Diakonhjemmet Høgskole, Oslo

Omslag

Aud Gloppen, Blæst Design

Opphavsrettigheter

Forfatteren har opphavsrettighetene til rapporten.

Nedlasting for privat bruk er tillatt.

Mangfoldiggjøring, videresalg av deler eller hele rapporten er ikke tillatt uten avtale med forfatterne eller Kopinor.

FORORD

Prosjektrapporten inneholder en kort redegjørelse for hva oppgaveorientert mestringstilnærming (OOMT) er. Deretter beskrives og evalueres opplærings- og utviklingsprosjektet “Metodisk boligsosialt arbeid i Telemark”. Videre presenteres utdrag av brukernes og tjenesteyternes erfaringer med OOMT.

Prosjektet ble gjennomført i perioden 2008-2011 i et samarbeid mellom fire kommuner (Notodden, Porsgrunn, Seljord og Skien), Fylkesmannen i Telemark, Arbeids- og velferdsdirektoratet (AV-dir) og Diakonhjemmet Høgskole. Ansatte i prosjektkommunene har anvendt OOMT i samarbeid med brukere som har hatt kontakt med kommunale tjenester som boveiledning, rusomsorg og psykisk helse. Ansatte hos Fylkesmannen har bidratt med å administrere prosjektet, mens AV-dir har finansiert det. Diakonhjemmet Høgskole har hatt ansvaret for gjennomføring av prosjektet, evaluering og skriving av rapporten.

Som prosjektleder vil jeg takke alle brukerne og tjenesteyterne som har deltatt i prosjektet. Engasjementet har vært stort, og sammen har de vist at OOMT kan benyttes i ulike sammenhenger hvor det er behov for booppfølging. En takk rettes også til alle aktører som deltok i prosjektet og som gjorde at det ble mulig å gjennomføre. Jeg vil benytte anledningen til å takke AV-dir for godt samarbeid og mine kolleger som har kommentert og hjulpet til med ferdigstillelse av rapporten.

Oslo, september 2011

Rita Elisabeth Eriksen

Prosjektleder

SAMMENDRAG

Prosjektrapporten beskriver og evaluerer et opplærings- og utviklingsprogram I oppgaveorientert mestringstilnærming (OOMT) innen boligsosialt arbeid. Boligsosialt arbeids praksis består av bistand til individer og familier hvor de bor, til miljøskapende arbeid og til organisering av selvhjelpsgrupper innenfor et nabolag (Thyness 2004). Arbeid med å forbedre kvalitet på hjelpeapparatets tjenester inngår i dette. Denne prosjektrapporten omhandler systematisk, kommunal booppfølging, hvilket innebærer tiltak som skal gjøre brukere best mulig i stand til å mestre og til å ta ansvar for sine bo- og livssituasjoner. Fylkesmannen i Telemark administrerte prosjektet, Arbeids- og velferdsdirektoratet finansierte det og Diakonhjemmet høgskole var faglig ansvarlig. Prosjektet pågikk i 2008-2011.

Rapporten belyser følgende problemstillinger: 1. Hvordan opplevde tjenesteyterne opplærings- og utviklingsprogrammet og samarbeidet med OOMT? 2. Hvordan opplevde brukerne sin bo- og livssituasjon og samarbeidet med OOMT?

Prosjektkommunene var Notodden, Porsgrunn, Seljord og Skien. I alt har 20 kommunale tjenesteytere innen rusomsorg, boveiledning og psykisk helsetjeneste deltatt i prosjektet. Videre deltok 106 brukere; - 74 enkeltpersoner og 32 medlemmer i brukergrupper. Alle brukerne disponerte en bolig. De fleste hadde problemer med rusmidler og /eller hadde psykiske lidelser.

Programmet besto av to trinn. Hvert trinn pågikk i ett år og besto av tre undervisningssamlinger med tre dager hver gang. Trinn 1 var rettet mot arbeidet med enkeltindivider, mens trinn 2 rettet seg mot arbeid med brukerne i grupper. OOMT er en strukturert, målrettet korttidstilnærming. Sentrale bærebjelker var mestring, brukermedvirkning og et korttidsperspektiv. Tjenesteyterne prøvde ut teori i egen praksis og deltok i gruppeveiledning mellom samlingene, etablerte praksisprosjekter på egne arbeidsplasser og tid til prosjektarbeidet ble satt av, såkalte "grønne dager". Tjenesteyterne evaluerte programmet svært positivt og vektla særlig: Undervisningen og de praktiske presentasjonene på samlingene, gruppeveiledningen mellom samlingene, verdien av å ha "OOMT-kolleger" på egen arbeidsplass, at det var satt av tid til prosjektarbeid og egen læring, samt den faglige oppfølgingen fra lokale ledere.

Erfaringene fra prosjektet viste at OOMT hadde stor betydning i arbeidet med å styrke brukernes evne til å mestre sin bo- og livssituasjon. I evalueringen gikk det frem at både brukerne og tjenesteyterne så som positivt at OOMT kunne anvendes på fleksible måter overfor ulike personer og situasjoner. Tjenesteyterne ble overrasket over mangfoldet av ressurser blant brukerne. De oppdaget nye ressurser hos brukerne når de bevisst så etter dem.

Tjenesteyterne erfarte at OOMT hjalp dem til å arbeide med færre og mer realistiske mål og gjorde det lettere å planlegge og gjennomføre oppgaver.

Brukerne mente at de mestret hverdagen bedre når de fikk hjelp som bidro til å: Styrke helsen, stabilisere økonomien, utvide nettverket, bedre bo- og livssituasjonen, utvikle nye fritidstilbud, støtte eventuelle ønsker om mer skolegang og øke mulighetene i arbeidslivet. Ved hjelp av refleksjon ("tankeoppgaver") og konkrete oppgaver ("handlingsoppgaver") oppdaget de at det var mulig for dem å få til endringer i sin bo- og livssituasjon. Samtalene med tjenesteyterne påvirket deres måter å tenke på i positiv retning. De ble mer bevisst personlige ressurser og sosial støtte som de kunne mobilisere fra personer i omgivelsene. Brukerne tilegnet seg nye ferdigheter og "glemte" ferdigheter ble hentet frem.

Brukergruppene i trinn 2 ga brukerne mer mening og trivsel i hverdagen og de følte seg mer "normale" når de erfarte at andre var "i samme båt". Brukerne oppga at de ble mer selvstendige og at de mestret flere utfordringer i livet sitt.

Det var store forskjeller i brukernes bo- og livssituasjon. *Individuell* tilpasning av oppfølgingen synes derfor å være helt grunnleggende for å lykkes. Å planlegge med forventninger om mulige *variasjoner* i brukernes bo- og livssituasjoner over tid, synes også å være viktig.

INNHOLD

FORORD.....	4
SAMMENDRAG.....	5
1 INNLEDNING.....	10
1.1 Prosjektets bakgrunn.....	10
1.2 Prosjektets problemstilling, mål og virkemidler.....	11
1.3 Evaluering.....	12
1.4 Rekruttering av brukere.....	15
1.5 Prosjektets organisering.....	16
1.6 Skisse over prosjektet: ”Metodisk boligsosialt arbeid i Telemark”.....	17
1.7 Rapportens innhold.....	17
2 HVA ER OPPGAVEORIENTERT MESTRINGSTILNÆRMING?.....	18
2.1 Kort innføring i oppgaveorientert mestringstilnærming (OOMT).....	18
2.1.1 Mestring.....	18
2.1.2 Bokkompetanse.....	23
2.1.3 Brukermedvirkning og personlig medvirkning.....	23
2.1.4 Sosial støtte og nettverksperspektiv.....	25
2.1.5 OOMT består av fem faser.....	27
2.2 Avslutning.....	32
3 PROSJEKTETS OPPLÆRING- OG UTVIKLINGSPROGRAM.....	33
3.1 Pedagogisk plattform.....	33
3.1.1 Programmets mål.....	35
3.1.2 Medvirkning i undervisningen.....	35
3.1.3 Programmets to elementer.....	36
3.2 Tjenestestedenes tilrettelegging for å praktisere OOMT – lokale prosjekter.....	38
3.2.1 Organisatorisk tilrettelegging og sosialfaglig utvikling.....	38
3.2.2 Krav om kvalitetsforbedring.....	39
3.2.3 Prosjektorganisering som metode for fagutviklingsarbeid.....	39
3.2.4 Rekruttering av kommuner og prosjektforankring i ledelsen.....	40
3.2.5 Organisering av lokale praksisprosjekter.....	41
3.2.6 “Grønne dager”.....	41
3.3 Avslutning.....	41
4 PROSJEKTETS DELTAKERE.....	43
4.1 Programmets tjenesteytere.....	43

4.2 Prosjektets brukere	45
4.3 Avslutning	47
5 TJENESTEYTERNES EVALUERING AV OPPLÆRINGS- OG UTVIKLINGSPROGRAMMET	49
5.1 Programmets pedagogikk og rammer.....	49
5.1.1 Den siste samlingen.....	49
5.1.2 Hele programmet.....	51
5.2 Gjennomføring av lokale praksisprosjekter	54
5.3 Oppsummerende drøfting.....	57
6 ERFARINGER MED OPPGAVEORIENTERT MESTRINGSTILNÆRMING.....	60
6.1 Brukernes opplevelser av OOMT.....	61
6.2 Tjenesteyternes opplevelser av OOMT	67
6.3 Å skape samarbeidsrelasjoner og å motivere kan ta tid	72
6.4 Hyttetur førte til styrket mestring og bokompetanse.....	73
6.5 Oppsummerende drøfting.....	74
7 AVSLUTNING OG ET FREMTIDSRETTET BLIKK.....	77
 Litteraturliste.....	 88
Figuroversikt	
Figur 2.1: Mestringsmodellen	21
Figur 3.1: Prosjektaktørens medvirkning I undervisningen	36
Tabelloversikt	
Tabell 4.1 Antall tjenesteytere fordelt på kommuner.....	43
Tabell 4.2 Tjenesteyternes alder.....	44
Tabell 4.3 Tjenesteyternes fagutdanning.....	45
Tabell 4.4 Tjenesteyternes praksis innen sosial- og helsesektoren	45
Tabell 4.5 Antall brukere på individnivået og gruppenivået.....	47
Tabell 5.1 Tjenesteyternes evaluering av siste samling ved prosjektslutt.....	50
Vedlegg	
Informasjonsskriv om prosjektet til brukerne - VEDLEGG 1	93
Informasjonsskriv om prosjektet til tjenesteyterne - VEDLEGG 2	94
Evalueringsskjema for sjette samling og av hele prosjektet - VEDLEGG 3	95
Intervjuguide til fokusgrupper med tjenesteyterne - VEDLEGG 4	99

*La meg ta det steg for steg
I mitt tempo.
Krev,
Men ikke forvent.
Dytt meg videre,
Men ta imot meg, når jeg faller.
Hjelp meg å reise meg
Igjen, igjen og igjen.*

*Først slik kan jeg lære å gå
Og da
Kan vi begynne
På trappetrinnene.*

Solveig

1 INNLEDNING

1.1 Prosjektets bakgrunn

Det er mange forhold ved boligen og bomiljøet som kan påvirke folks levekår I positiv eller negativ retning (Grønningsæther & Nielsen 2011). I regjeringens boligpolitikk inngår at alle skal kunne bo trygt, og det satses på å møte boligsosiale utfordringer (Tiltaksplan mot fattigdom St.meld. nr. 6 (2002-2003); Handlingsplan mot fattigdom – status 2008 og styrket innsats 2009; Om boligpolitikken St.meld. nr. 23 (2003-2004); Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i sosial- og helsetjenesten (2005-2015)). I Norge er det kommunene som har hovedansvaret for å skaffe bolig til vanskeligstilte. Boligsosialt arbeids praksis består av bistand til individer og familier der de bor, av miljøskapende arbeid og organisering av selvhjelpsgrupper innenfor et nabolag (Thyness 2004). Arbeid med å forbedre kvaliteten på hjelpeapparatets tjenester inngår i dette.

Kommunene har ansvaret for *booppfølging* overfor brukere med særskilte behov. Lovgrunnlaget for oppfølgingstjenester i boliger er blant annet hjemlet i sosialtjenesteloven par. 4.2 og 4.3¹. Det skal fattes enkeltvedtak når det innvilges tjenester som retter seg mot brukere som trenger hjelp til oppfølging i egen bolig. Booppfølging innebærer tiltak som skal gjøre brukere best mulig i stand til å mestre og til ta ansvar for sin bo- og livssituasjon. Tiltakene er særlig innrettet mot bosituasjonen, men kan også gjelde andre forhold i brukernes mestring av livssituasjonen. Det er stort behov for økt kommunal kompetanse i booppfølging i Norge (Rundskriv U-10/2002).

I 2008 tok Fylkesmannen i Telemark og Skien kommune kontakt med Diakonhjemmet Høgskole for å få hjelp til å forbedre tjenestene overfor brukergrupper som trenger særskilt oppfølging. De tenkte seg to målgrupper: 1) brukere og 2) kommunalt ansatte innen tjenester for biveiledning, rusomsorg og psykisk helse i Telemark. På bakgrunn av tidligere samarbeidsprosjekter ble jeg spurt om å påta meg oppdraget som prosjektleder og faglig ansvarlig (Eriksen 1998) . Arbeids- og velferdsdirektoratet (AV-dir) sa seg villig til å finansiere prosjektet i første omgang ut året 2009. På bakgrunn av positive evalueringer etter prosjektets første fase ble prosjektet videreført til 2011.

¹ LOV 1991-12-13-81 Sosialtjenesteloven.

1.2 Prosjektets problemstilling, mål og virkemidler

Prosjektets formål var å utvikle metodiske tilnæringer for kommunalt ansatte som arbeidet med booppfølging. Innsatsen var ikke rettet mot boligformidling. Det var en forutsetning at alle brukerne i prosjektet skulle disponere egen bolig. Ved hjelp av praksisbasert forskning var det også et mål at prosjektet skulle bidra til økt kunnskap om boligsosialt arbeid. Slik kunnskap skulle utvikles ved å kombinere

- 1) brukeres erfaringer med oppgaveorienterte mestringstilnæringer (OOMT),
- 2) tjenesteyteres erfaringer med OOMT og
- 3) forskningsmetodiske tilnæringer.

Med *brukere* menes langtidsbrukere av velferdstjenester som opplever problemer med å mestre en bo- og livssituasjon². Med *tjenesteytere* menes kommunalt ansatte hjelpere som utfører tjenester innen booppfølging, rusomsorg og psykisk helse. Tjenesteyterne deltok i prosjektets opplærings- og utviklingsprogram.

Jeg har over flere år drevet med undervisning, veiledning og forskning med korttidstilnæringer (Eriksen 2003), særlig oppgaveorientert tilnærming (OOT) (Epstein & Brown 2002; Eriksen 2010). Tidligere har jeg skrevet boken *Innføring i oppgaveorientert tilnærming (OOT)*, hvor det gis en presentasjon av OOT (Eriksen & Nordstrand 1995). Jeg har også ledet flere fagutviklingsprosjekter. I *Fra passivitet til aktivitet* gis en redegjørelse for gjennomføringen av et prosjekt med OOT og arbeidsledig ungdom (Eriksen 1984). Rapporten *Fra klient til deltaker* belyser praktisering av OOT sammen med langtids brukere av sosiale tjenester (Eriksen 1998). Studien *Hverdagen som langtids sosialklient: - mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv* viste at informantene mestret hverdagens utfordringer på en rekke kreative måter – både alene og sammen med personer i sine omgivelser (Eriksen 2007). Omgivelser defineres i denne sammenheng som personer i informantenes uformelle og formelle nettverk. Kunnskap fra denne studien var relevant og nyttig for booppfølgingsprosjektet *Metodisk boligsosialt arbeid i Telemark*.

OOT er nasjonalt og internasjonalt forskningsmessig dokumentert. Den er en strukturert, målrettet korttidstilnærming som har bred anvendelse i sosial- og helsesektoren (Fortune, McCallion & Briar-Lawson 2010). OOT har et eklektisk teorigrunnlag, slik at tilnærmingens teorigrunnlag kan tilpasses ulike kontekster og problemstillinger. I booppfølgingsprosjektet var det et ønske å kombinere OOT med et *mestringsperspektiv* –

² “Langtids” forstås i samsvar med offentlig statistikk (SSBs) bruk av begrepet, - som personer som har mottatt økonomisk sosial hjelp i 6 måneder eller mer i løpet av det siste kalenderåret.

derav det reviderte navnet oppgaveorientert mestringstilnærming (OOMT). Brukerne og tjenesteyterne vektla å styrke brukernes opplevelser av mestring i bo- og livssituasjonen i alle faser i OOMT-samarbeidet. (Se kapittel 2 for nærmere omtale av mestringsbegrepet og hva OOMT er.)

Prosjektet arbeidet ut i fra to problemstillinger:

1. Hvordan opplevde tjenesteyterne opplærings- og utviklingsprogrammet og samarbeidet med OOMT?
2. Hvordan opplevde brukerne sin bo- og livssituasjon og samarbeidet med OOMT?

Prosjektet hadde to mål:

1. Å utvikle systematisk kunnskap om hvordan brukere kan styrke sin bokompetanse gjennom mestringsfremmende tilnærminger.
2. Å innhente systematisk kunnskap om hvordan tjenesteyterne kan legge til rette for at brukere kan utvikle sin bokompetanse og generelle mestring.

Virkemidler for oppnåelse av mål 1:

1. Engasjere brukerne aktivt i OOMT-samarbeidet, slik at deres egne og omgivelsenes ressurser ble benyttet best mulig.
2. Tilrettelegge for at tjenesteyterne fikk anledning til å utvikle sin kompetanse som boveiledere, miljøarbeidere og rådgivere ved sine respektive arbeidssteder.

Virkemidler for oppnåelse av mål 2:

1. Undervisning og videreutvikling av OOMT hvor målgruppen var kommunalt ansatte knyttet til tjenester som boveiledning, rusomsorg og psykisk helse.
2. Regelmessig gruppeveiledning for kommunalt ansatte i arbeidet med egne OOMT-brukere.

1.3 Evaluering

Målet med evalueringen var å få frem brukernes og tjenesteyternes erfaringer med OOMT på det boligsosiale fagområdet. En ønsket å få belyst om brukerne og tjenesteyterne opplevde at fagutviklingen bidro til økt mestring og bokompetanse hos brukerne. Prosjektet hadde derfor både en opplæringskomponent og en utviklingskomponent. Evalueringen skulle

inneholde en beskrivelse og drøfting av I hvilken grad prosjektarbeidet hadde lykket med henholdsvis opplæringen i og utviklingen av OOMT. Evalueringen ble foretatt på to områder:

1. Pedagogisk opplegg og 2. Praktisering av OOMT. Evalueringsspørsmålene var:

1. Hvordan opplevde tjenesteyterne opplærings- og utviklingsprogrammet? Hvilke endringer opplevde de i forbindelse med egen praksis?
2. Hvilke erfaringer hadde brukerne når det gjaldt OOMT? Medførte samarbeidet endringer av bo- og livssituasjonen for brukerne?

Innsamling og bearbeiding av datamateriale

Datainnsamlingen foregikk ved hjelp av metodetriangulering, hvilket innebar bruk av flere metoder (Grønmo 2004). Metodene videreutvikler og utfyller hverandre noe som kan bidra til rikere og mer detaljert kunnskap om fenomenene som studeres (Risjord, Dunbar og Moloney 2002). I prosjektet ble det utarbeidet verktøy og skjemaer for det pedagogiske opplegget og for samarbeidet mellom brukere og tjenesteytere (Eriksen 2009; vedlegg 3 og 4). I datamaterialet varieres det fra helt åpne, blanke art til faste skjemaer. Dette skyldes delvis variasjoner i samarbeidets varighet og at det for noen av brukerne var litt til og fra i samarbeidet. Verktøyene var derfor kreative og åpne eller mer strukturerte i sine utforminger. Datainnsamlingen baserte seg på brukeres fortellinger, eventyr, dikt og sammendrag fra samarbeidet. For å lettere kunne kommunisere om vanskelige temaer som for eksempel var tabubelagte eller knyttet til skam ble kreative illustrasjoner laget ved hjelp av tegninger og symboler. Nettverkskart ble også benyttet (Eriksen et al 1995). Prosjektet ble også dokumentert ved at tjenesteyterne sendte oppgaver til prosjektleder til hver samling. Fylkesmannen skrev referater fra samlingene.

Opplærings- og utviklingsprogrammet besto av seks samlinger. Tjenesteyterne evaluerte opplæringen og erfaringer med OOMT på slutten av hver samling (Se kapittel 5 og 6). Brukerne ga uttrykk for sine erfaringer med OOMT ved avslutningen av samarbeidet eller når de tok en pause (Se kapittel 6). Dette materialet ble supplert med referatene fra samlingene, fokusgruppeintervjuer (Barbour & Kitzinger 1999) (på slutten av hver samling), skriftlig materiale fra tjenesteyterne og brukerne (innsendte oppgaver og presentasjoner til hver samling), uformelle samtaler og deltakende observasjoner på tjenesteyternes arbeidssteder.

I analysen av det kvalitative materialet ble fenomenologisk meningsfortetting brukt. Meningsfortetting innebærer at informantenes uttrykte meninger trekkes sammen til kortere formuleringer. Lange setninger komprimeres til kortere setninger, hvor *den umiddelbare*

mening i det som er sagt gjengis med få ord. Meningsfortetting medfører således en reduksjon av lengre tekster til kortere og mer konsise formuleringer (Kvale 1997:125). I utvalget av kvalitative data er det vektlagt at de belyser problemstillingene, samt at de viser variasjonsbredden i dataene. Utsagn som innholdsmessig var like i sitt budskap, ble gruppert. *En* informants kommentarer representerer denne gruppen for å unngå gjentakelser. Kvantitative analyser er fremstilt i enkle tabelloversikter.

Respondentvalidering har til en viss grad blitt foretatt ved at deltakerne i prosjektarbeidsgruppen og referansegruppen har lest og kommentert rapporten (Se punkt 1.5 Prosjektets organisering). Deres bidrag er inkorporert i den endelige utgaven av rapporten.

I februar 2009 ble meldeskjema om behandling av personopplysninger for prosjektets trinn 1 sendt til Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), Personvernombudet for forskning. I mars 2010 ble endringsmelding angående prosjektforlengelsen for prosjektets trinn 2 sendt. Datatilsynet fant det ikke nødvendig med konsesjon. Rekrutteringen av informanter og lagring av data foregikk ut fra Datatilsynets føringer.

Prosjektleders rolle

Jeg har, som prosjektleder, også gjennomført evalueringen av prosjektet og skrevet rapporten. Evalueringen vil derfor være preget av mitt arbeid og mine vurderinger underveis i prosjektperioden. Jeg har forsøkt å være bevisst denne utfordringen.

Av økonomiske hensyn ble evalueringen gjennomført av prosjektleder i en modifisert selvevaluering. På den ene siden var jeg ikke en del av målgruppen for tiltaket og var heller ikke ansatt der tiltaket ble gjennomført. Jeg var slik sett en ekstern evaluator. På den annen side var jeg som prosjektleder evaluator av mitt eget opplegg og var dermed en intern evaluator. Dataene fra brukere og tjenesteytere ble samlet inn uten min påvirkning. Deres vurderinger kommer frem i evalueringen. Jeg har imidlertid valgt ut sitater fra informantene og fortløpende kommet med mine vurderinger av dem.

Nærhet til dataene var en forutsetning for å kunne beskrive og utvikle OOMT. Å være en del av feltet man forsker på kan gjøre det vanskelig å ha et distansert og objektivt syn på samarbeidet som foregår. Ingen forskning er nøytral i betydningen verdifri (Almås 1990). Det synes derfor viktigere å være bevisst eget ståsted som forsker enn å tro at man kan være helt objektiv. Hvis man er for nær forskningsfeltet, kan man risikere å ta ting som en selvfølge og ikke være tilstrekkelig kritisk. I prosjektperioden var forskerens rolle og funksjon skilt klart fra tjenesteyternes arbeidssteder. Etter prosjektslutt har det vært minimal kontakt mellom meg og forskningsfeltet.

1.4 Rekruttering av brukere

Brukerne ble rekruttert fortløpende etter hvert som de henvendte seg til tjenestene og sa seg villige til å delta i prosjektet. Det var nødvendig å gjøre det slik for å få med flest mulig. Rekrutteringen av informantene måtte også kombineres med at tjenesteyterne hadde kapasitet til å inngå i et OOMT-samarbeid med dem. Informantene var rusmiddelavhengige og/eller personer som hadde psykiske lidelser. Enkelte hadde opplevd at de gjentatte ganger mot sin vilje hadde måttet flytte fra boligen sin på grunn av manglende betaling eller konfliktfylte situasjoner med gjester eller naboer. Andre hadde erfart vanskeligheter med å bo alene og hadde behov for tettere booppfølging i bofellesskap i kortere eller lengre perioder. Anskaffelse av egen bolig hadde for noen vært vanskelig.

En av utfordringene i prosjektet var å få informert brukerne om OOMT uten at de skulle føle seg tvunget til å delta. Det ble utarbeidet et informasjonsskriv om prosjektet (Vedlegg 1), hvor det fremgikk at informert samtykke (Padgett 1998:35) ble vektlagt. Det innebar at deltakelse i prosjektet var frivillig og at de kunne trekke seg om de ønsket det. Ifølge Jacobsen skal deltakelse være basert på at informanten er orientert om hvilke farer og gevinster som en slik deltakelse kan medføre (Jacobsen 2005:46-47). Informantene ble informert om at prosjektets innsamlede data ville bli anonymisert. Anonymiseringen av dataene har foregått ved å omskrive forhold ved henholdsvis brukernes bo- og livssituasjoner og ved tjenesteyternes arbeidssteder. Beskrivelsene kunne passe for flere brukere eller tjenesteytere. Målet har vært å presentere dataene slik at viktige poeng kommer frem uten at den enkelte kan identifiseres av andre enn informanten selv.

Følgende forutsetninger ble vektlagt i rekrutteringen:

1. Brukerne var motiverte til å endre sin bo- eller livssituasjon.
2. Tilbudet var frivillig, og brukerne hadde lyst til å delta.
3. Brukerne disponerte egen bolig.

Brukerne var motiverte for å gå i gang med et forpliktende samarbeid med tjenesteyterne. Enhver samarbeidsrelasjon i OOMT er basert på gjensidig samarbeid i den forstand at alle skal bidra. I hvilken grad man bidrar og med hva, avhenger av hvilke utfordringer man står overfor og hvem som er engasjert i samarbeidet. Hvilken rolle man har og konteksten samarbeidet foregår i, vil kunne påvirke samarbeidspartenes innflytelse på samarbeidet. Det kan ta tid å bygge opp en slik samarbeidsrelasjon. Brukerne kan tidligere ha opplevd tap og nederlag i kontakten med personer i sine uformelle og formelle nettverk (Eriksen 1998). Av denne grunn kan enkelte ha behov for å bearbeide tidligere erfaringer før de kan gå i gang med nye prosjekter. Enkelte brukere kan ha en ustrukturert hverdag, slik at de har vansker

med å møte til avtaler eller til å gjennomføre avtaler. Det kan derfor være utfordrende å starte et samarbeid med dem. Noen brukere ønsker ingen endring, og dette må respekteres.

1.5 Prosjektets organisering

Prosjektet ble finansiert av Arbeids- og velferdsdirektoratet (AV-dir). Fylkesmannen i Telemark har bidratt administrativt (rekruttering av prosjektkommuner, tjenesteytere/studenter og veiledere, samt forberedelser til og gjennomføring av samlingene). Kvalitetssikring av prosjektet ivaretok forskningssjef professor dr. polit. Sidsel Sverdrup, Diakonhjemmet Høgskole. Førsteamanuensis dr. polit. Rita Elisabeth Eriksen, Diakonhjemmet Høgskole var faglig ansvarlig og prosjektleder.

Det var fire prosjektkommuner: Notodden, Porsgrunn, Seljord og Skien. Hver kommune hadde en faglig leder, en administrativ leder og tjenesteytere/studenter. Den faglige lederen hadde det overordnede ansvaret for å legge forholdene til rette for at tjenesteyterne skulle få praktisert OOMT. Den administrative lederen var ansvarlig for økonomiske vurderinger og å følge opp prosjektet som en del av hele arbeidsstedet. Tjenesteyterne skulle lære seg OOMT og bidra til å utvikle denne tilnærmingen sammen med brukerne som deltok i prosjektet. I opplæringsprogrammet hadde tjenesteyterne rollen som student og deltakelse var frivillig (Vedlegg 2).

En prosjektarbeidsgruppe ble nedsatt for å koordinere prosjektet og planlegge samlingene i opplærings- og utviklingsprogrammet. Gruppen hadde syv deltakere: to tjenesteytere, to faglige ledere, to rådgivere fra fylkesmannen og prosjektleder. (To personer ble erstattet i prosjektperioden på grunn av permisjon og overgang til ny stilling.) Det ble også nedsatt en referansegruppe som skulle styrke nettverket mellom prosjektets tjenesteytere og komme med faglige innspill til prosjektarbeidsgruppen. Deltakere var en boveileder fra Skien kommune; en miljøterapeut fra Porsgrunn kommune og en rusomsorgs koordinator fra Seljord kommune.

Prosjektarbeidsgruppen og referansegruppen hadde møter som forberedelser til samlingene. De hadde således innflytelse på hvilke temaer, oppgaver og pedagogikk som ble valgt.

Tjenesteyterne fikk regelmessig gruppeveiledning i fire grupper. Tre veiledere var utdannede sosionomer og en var sykepleier. Alle hadde veilederkompetanse (godkjent av deres respektive fagforeningers kompetanseråd) og lang yrkeserfaring fra sosial- og helsesektoren.

1.6 Skisse over prosjektet: "Metodisk boligsosialt arbeid i Telemark"

1. Opplærings- og utviklingsprogram:
 - a) Opplæring og utvikling av boligsosiale, mestringsorienterte korttidstiltak.
 - b) Praktisering med egne brukere: - individuelt og i grupper.
 - c) Innsending av praksismateriale til hver samling.
 - d) Gruppeveiledning.
2. Program for etablering av lokale praksisprosjekter ved arbeidsstedene:
 - a) Planlegging, gjennomføring og evaluering av lokale praksisprosjekter.
 - b) Organisatorisk tilrettelegging med forankring i ledelsen.
3. Evaluering av:
 - a) Tjenesteytneres erfaringer med OOMT-pedagogikken.
 - b) Praktisering av OOMT:
 - i) Brukernes opplevelser av sine bo- og livssituasjoner og av OOMT.
 - ii) Tjenesteytneres erfaringer med praktisering av OOMT.

Opplæringen og utviklingen av OOMT pågikk parallelt med at tjenesteyterne gjennomførte lokale praksisprosjekter på sine arbeidsteder. Tjenesteytneres evaluering av opplærings- og utviklingsprogrammet og av den organisatoriske tilretteleggingen presenteres i kapittel 5. Brukernes evaluering av deres bo- og livssituasjoner og prosjektdeltakernes erfaringer fra samarbeidet med OOMT finnes i kapittel 6.

1.7 Rapportens innhold

Kapittel 1 består av innledning med presentasjon av mål, datagrunnlag og metode.

I kapittel 2 redegjøres det kort for hva OOMT er. Det gis en innføring i OOMTs teori- og verdigrunnlag, samt en introduksjon av OOMTs fem faser.

I kapittel 3 presenteres prosjektets opplærings- og utviklingsprogram med pedagogisk opplegg. Organisatorisk tilrettelegging for lokale utviklingsprosjekter på hver arbeidsplass blir beskrevet.

I kapittel 4 introduseres kjennetegn ved programmets tjenesteytere og prosjektets brukere.

I kapittel 5 belyses tjenesteytneres evaluering av opplærings- og utviklingsprogrammet, samt erfaringer med de lokale praksisprosjektene.

I kapittel 6 beskrives prosjektdeltakernes erfaringer med OOMT.

I kapittel 7 foretas en oppsummering av sentrale prosjekterfaringer og refleksjoner om mulig fremtidig anvendelse av OOMT.

2 HVA ER OPPGAVEORIENTERT MESTRINGSTILNÆRMING?

I dette kapittelet presenteres kort hva oppgaveorientert mestringstilnærming (OOMT) er. En mer detaljert beskrivelse finnes i annen litteratur (Epstein & Brown 2002; Reid 1992; Tolson, Reid & Garvin 1994; Eriksen 1994; 1998; 2003; 2007; Eriksen et al 1995; Marsh & Dole 2005; Trotter 2006; Rooney 2009; Fortune, McCallion & Briar-Lawson 2010). OOMT kan brukes overfor individer, par, grupper/familier, nabolag og organisasjoner.

2.1 Kort innføring i oppgaveorientert mestringstilnærming (OOMT)

Oppgaveorientert tilnærming (OOT) ("Task-centered approach") er en generell korttidstilnærming som er anvendt i en rekke etater i helse- og sosialsektoren. Dette gjelder for eksempel barneverntjeneste, pedagogisk-psykologisk tjeneste, barne- og ungdomspsykiatrisk tjeneste, psykisk helsetjeneste, kriminalomsorg og innen familievern. OOT har sin opprinnelse fra USA i 1970-årene og brukes i en rekke land (Fortune et al 2010). I Norge har OOT vært praktisert siden begynnelsen av 1980-årene og særlig i sosialtjenesten (Zahl 1989 b, Eriksen 2001; 2010). Tilnærmingen er strukturert i fem faser, den er målrettet og tidsavgrenset. OOT er en tilnærming der tid blir brukt som et virkemiddel. Det er godt forskningsmessig dokumentert at tidsbegrensning mobiliserer energi hos brukerne. Brukerne rapporterer at de opplever å få hjelp med sine utfordringer i hverdagen. I intervjuer av brukere og tjenesteytere som praktiserer OOT, rapporteres at tilnærmingen er inspirerende og nyttig både i Norge og andre land (Eriksen 1994; 1998; 2001; 2003; Nordstrand 1993; 1995; Nettet 2001; Epstein et al 2002; Marsh et al 2005; Trotter 2006; Rooney 2009; Fortune et al 2010).

Tilnærmingen har et eklektisk teorigrunnlag. Det innebærer at det er brukernes aktuelle utfordringer som bestemmer hvilke teorier som er relevante for å forstå deres bo- og livssituasjon. Vanlige teorier er systemteori (Pincus & Minahan 1973; Hearn 1979), sosial læringsteori (Bandura 1977), kognitiv teori (Ellis 1969; Beck 1989; Berge & Repål 2010;), egopsykologi (Goldstein 1994) og kommunikasjonsteori (Barth & Näsholm 2007). På bakgrunn av forskning og praksiserfaringer utvikles stadig kunnskaper og ferdigheter som kan være aktuelle å anvende. Boligsosiale utfordringer i hverdagen kan være kompliserte og kan derfor med fordel forstås ut i fra ulike teoretiske innfallsvinkler.

2.1.1 Mestring

I prosjektet "Metodisk boligsosialt arbeid i Telemark" var målet å fremme brukernes bokompetanse ved hjelp av systematisk booppfølging. Brukerne skulle engasjeres aktivt i et

OOMT-samarbeid slik at deres egne og omgivelsenes ressurser ble benyttet best mulig. Teorigrunnlaget for tilnærminger i prosjektet ble derfor utvidet med et mestringperspektiv – derav navnet *oppgaveorientert mestringstilnærming (OOMT)*. I prosjektet har mestringsteorier for en stor del utgjort det teoretiske grunnlaget i alle faser. Mestringsteoriene i prosjektet er særlig basert på min avhandling fra 2007 hvor mestringbegrepet omtales teoretisk i kapittel 3 side 64-84. Studiens mestringsteori tar utgangspunkt i Antonovsky's (1979; 1987; 1996; 2000) mestringsteorier – særlig hans begrep Opplevelse Av Sammenheng (OAS). En sterk eller svak OAS er viktig for å avgjøre en persons muligheter til å mestre. OAS har tre elementer som består av et individ's:

- 1) forståelse av situasjonen,
- 2) tro på mulige løsninger og
- 3) opplevelse av å finne det meningsfullt å få dem gjennomført.

Min studie fra 2007 er også inspirert av Lazarus og Folkman's mestringsteorier, hvor de beskriver individers kognitive vurderinger av opplevde stressorer. De vektlegger individuell mestring (intrapersonelle prosesser) og interaksjonell mestring mellom individet og omgivelsene (interpersonelle prosesser) (Lazarus & Folkman 1984; Lazarus 1999). I litteraturen har mestring en bred forståelse (Folkman & Moskowitz 2004; Ekeland & Heggen 2007). I min studie beskrives mestring som prosesser hvor mennesket alene eller i interaksjon med sine omgivelser forsøker å få økt innflytelse over sin bo- og livssituasjon. Prosessene kan være sirkulære eller bevege seg frem og tilbake, - og de kan være tankevirksomhet og/eller konkrete handlinger som pågår over kortere eller lengre tid. Ved opplevelse av stress eller utfordringer kan mennesket bli bevisst at det ønsker endring av bo- eller livssituasjonen. Man kan oppleve stress i forbindelse med manglende renhold, stram økonomi, dårlig fysisk eller psykisk helse, konflikter med naboer eller vanskelige følelser som angst, depresjon eller aggresjon.

I stressende situasjoner er mestring en bevisst mental eller atferdsmessig prosess, som foregår i individet eller som interaksjon mellom individ og omgivelser. Individet forsøker alene eller sammen med personer i sine nettverk å ha innflytelse for å skape endring av stressende omgivelser og redusere negative følelser som følger av disse omgivelsene (stressorer). Jeg utviklet en mestringsmodell ved å pendle mellom analyse av empiri og å søke etter teori. (Hvordan denne modellen ble konstruert, beskrives i Eriksen 2007 kapittel 2.) Figuren nedenfor viser mestringsmodellen. Modellens indre sirkel er konstruert av fem mestringsevner. Evnene tar utgangspunkt i tenkning, følelser, handlinger og læring, som mennesket tar i bruk for å mestre utfordringer i sine bo- og livssituasjoner. Resurser og

belastninger i omgivelsene influerer på deres mestring, og omgivelsene influeres av individets mestring. Medvirkende mennesker kan oppleve at deres personlige ressurser eller ressurser i omgivelsene styrkes og/eller svekkes over tid.

Mestring kan dreie seg om menneskets evner til å overkomme eller tilpasse seg vanskelige bo- og livssituasjoner. Å overkomme eller tilpasse seg er enten å løse utfordringer (skape endring) eller akseptere å leve med dem (tilpasse seg). Mestring av bo- og livssituasjoner handler om at det er de forhold mennesket lever under som skal mestres og ikke personlige egenskaper eller det ubevisste. Mestring dreier seg om å lykkes i å nå målene man har satt seg, ved egen eller felles innsats. Når mestring forstås som subjektive opplevelser, innebærer det at mestring også kan være i periferien eller utenfor det som anses å være akseptabelt i (stor)samfunnet.

Fem sentrale evner i mestringsmodellen

1. **”KAN”**: evne til å kunne (kunnskap) Informantene har medfødte evner (biologisk arv) og erverver seg livslang kompetanse til å forstå seg selv og sine omgivelser. De bruker sin forståelse til å vurdere tilgjengelige indre og ytre ressurser og belastninger for å mestre utfordringer de møter i sin hverdag.

2. **”TROR”**: evne til å tro (selvforståelse og mestringstillit) Informantene har grunnleggende tillit til sine egne og omgivelsenes mestringsressurser. Denne tilliten påvirker deres forståelse av hva som gir deres bo- og livssituasjoner mening. De bruker denne forståelsen til å vurdere hvordan de kan mestre forestående utfordringer. De utvikler måter å forstå seg selv på (selvforståelse).

3. **”VIL”**: evne til å ville (mestringsvilje og motivasjon) Utfordringene oppleves emosjonelt eller kognitivt meningsfulle. Informantene opplever å ha muligheter til å influere på sine utfordringer i hverdagen. Mening og ønske om å mestre kan styrkes av at informantene opplever at de har tilstrekkelig kunnskap og tro (Se punkt 1 og 2). Viljestyrke er å ikke slutte å tro at man kan mestre. Avhengig av situasjonen kan man også beslutte å mestre ved ikke å handle (indirekte mestring).

4. **”GJØR”**: evne til å gjøre (handling) Avhengig av informantenes vurderinger kan de beslutte å få til endringer eller tilpasninger. Både indirekte og direkte mestring innebærer medvirkning og innflytelse på egen bo- og livssituasjon. Informantene kan bruke ulike mestringsstrategier som iverksettes ved ulike mestringsatferder.

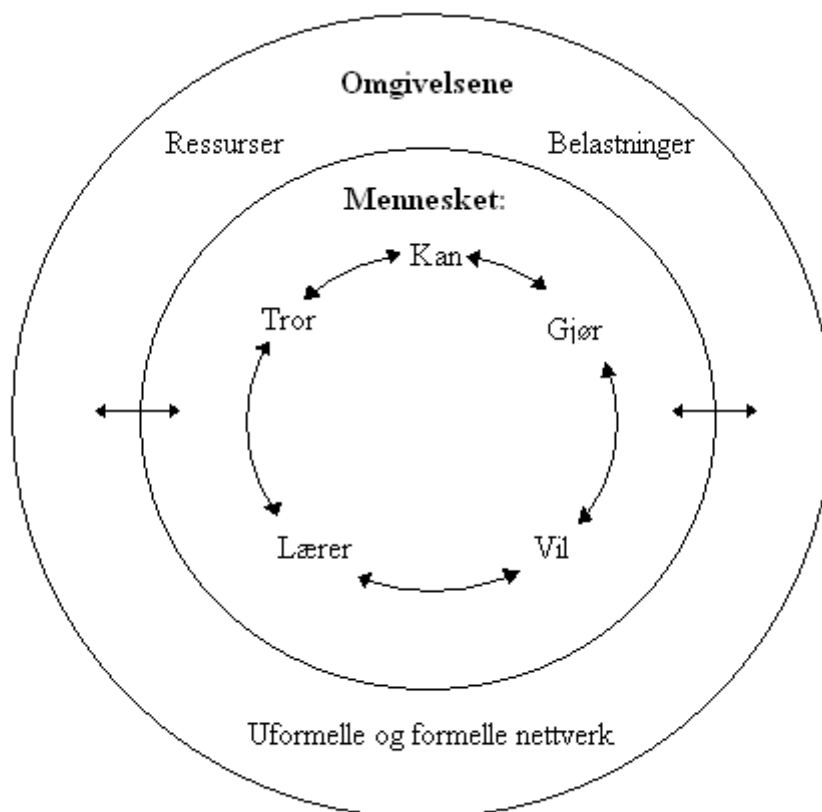
5. **”LÆRER”**: evne til å lære (erfaringslæring) Informantene lærer mer eller mindre av konsekvenser av deres kunnskap, tro, beslutninger, mening, brukermedvirkning/personlige

medvirkning og /eller (sam)handlinger. De bruker både positive og negative erfaringer for å mestre bo- og livssituasjonens utfordringer (erfaringslæring). Tidligere kunnskap blir brobyggere til det nye som skal mestres og læres. Personer som tror at de kan påvirke egen læring, lykkes lettere enn de som tror at læring er kontrollert av andre (Weiner 1986).

Figuren nedenfor viser menneskets mulige opplevelser av mestringsinteraksjoner på to nivåer:

1. Interaksjoner i Mennesket:
mellom den medvirkende aktørens fem mestringssevner (kan, tror, vil, gjør og lærer).
2. Interaksjoner mellom Mennesket og Omgivelsene.
Omgivelsene oppleves å bestå av ressurser (for eksempel sosial støtte) og belastninger, - og av personer i menneskets uformelle og formelle nettverk.

Figur 2.1 Mestringsmodellen



Mestringsmodellens fem evner kan forstås som tre mestringselementer. Aktører bruker en eller flere av dem individuelt eller i interaksjon med sine omgivelser, når de mestrer bo- og livssituasjoner:

Mestringselement	Aktørvirksomhet	Mestringsevner
1 Mestringsstrategi	Foretar mestringsanalyser og lager plan(er)	Kan, tror, vil
2 Mestringsatferd	Gjennomfører planen(e)	Gjør
3 Mestringslæring	Reflekterer over sine erfaringer	Lærer

Alt etter nivået av kunnskap, selvforståelse, mestringstillit, motivasjon, vilje, atferd og læring, har mennesker ulike mestringsstrategier (planer for måter å løse eller tilpasse seg uønskede utfordringer) og mestringsatferd (mestringsferdigheter/-praksiser for å lage strategier, ta beslutninger og gjennomføre dem). Mestringsevner utvikles ved at man lærer av sine erfaringer (mestringslæring). Mestringsressurser vil influere på deres opplevelser av belastninger de møter. Hvilke ressurser opplever de å ha selv og hvilke erfarer de som tilgjengelige eller mobiliserbare i sine omgivelser? Mestringsressursene vil over tid stadig kunne styrkes eller svekkes. Aktørene vil være mer eller mindre tilfredse med hvordan de opplever at de mestrer bo- og livssituasjonens ulike belastninger. En sentral utfordring vil være å kunne overføre erfaringer fra situasjoner med høy opplevd mestring (individuell eller i interaksjon med omgivelsene) til situasjoner med lavere opplevd mestring. Overføringer av erfaringer mellom ulike situasjoner vil kunne styrke aktørens opplevelse av mestring og av å ha personlig medvirkning i hverdagen generelt og som bruker av velferdstjenester.

Som et resultat av pendling mellom mestringsteori og empiri, konstruerte jeg mestringsmodellen som en måte å forstå informantenes mestring på. Modellen er en operasjonalisering av mestring som en abstrahering etter nitid analyse av empiri og teori. Ved opplevelse av stress eller utfordringer (stressorer) blir mennesket bevisst at det ønsker endring av bo- og livssituasjonen. For å mestre bo- eller livssituasjonen

1. bruker mennesket sin kunnskap og kompetanse (*kan*),
2. finner kontekstuell selvforståelse (forstår seg selv i den situasjonen man er i på et gitt tidspunkt) og mestringstillit (*tror*),
3. kartlegger, analyserer, finner mening, klargjør ønsker, tar beslutninger og planlegger for å få det til (*vil*),
4. anvender ferdigheter i og kapasitet til (*gjør*), velger å (sam)handle eller ikke for å få mer innflytelse på bo- og livssituasjonen og
5. reflekterer over konsekvensene av sine erfaringer (*lærer*) som kan føre til fornyet kunnskap som styrker eller svekker fremtidig opplevd mestring og innflytelse på bo- og livssituasjonen.

De omtalte prosessene ses som mestringsendringer.

Forståelse av mestring og mestringsressurser

Mestring forstås i denne sammenheng som opplevde endringer i retning av å nå sine ønskede mål. Mestringsressurser er alle elementene som bidrar til å støtte opp under de ønskede endringene. Mestringsressursene kan være tankevirksomhet eller faktiske handlinger. Det kan også være snakk om sosial støtte i form av interaksjon mellom individet og dets omgivelser. Mestringsmodellen inngikk systematisk i teorigrunnlaget til OOMT i prosjektet ”Metodisk boligsosialt arbeid i Telemark.” Modellens teoretisk begreper ble omsatt til kommunikasjonsferdigheter avhengig av hvilken bo- og livssituasjon og hvilke faser i OOMT samarbeidspartene befant seg i. Mestringsprosesser ble forsøkt iverksatt ved at tjenesteytere for eksempel kunne uttrykke seg slik:

”Hva tror du må til for at du kan takle denne situasjonen” (*tro*)? (selvforståelse og mestringstillit).

”Hvor viktig er det for deg å mestre denne situasjonen” (*vil*)? (mestringsvilje og motivasjon).

”Hvilke erfaringer har du med å mestre slike situasjoner fra tidligere” (*lærer*)? (erfaringslæring).

2.1.2 Bokompetanse

Bokompetanse er kunnskaper og ferdigheter i å mestre egen bosituasjon. Det kan dreie seg om rydding, renhold, økonomiplanlegging, personlig hygiene, klesvask, hagestell, grensesetting for besøk i egen bolig og å ha et greit forhold til naboene. Å greie seg selv i egen bolig kan føre til at livet generelt blir lettere. Økt generell mestring av livssituasjonen kan styrke bokompetansen. For eksempel kan økt sosial omgang, bedre personlig hygiene og økonomiplanlegging innvirke på hele livssituasjonen, innbefattet bosituasjonen.

Mestringsfremmende prosesser kan styrke opplevd bokompetanse ved systematisk planlagte mål og gjennomførte oppgaver. Man kan samarbeide om mestringsorienterte oppgaver i alle OOMTs faser, særlig i fase 3 og 4 (Se side 27 ”OOMT består av fem faser”).

2.1.3 Brukermedvirkning og personlig medvirkning

En bruker forstås i dette prosjektet som en person som mottar offentlige tjenester (Rønning og Solheim 1998). *Brukermedvirkning* var et sentralt element i praktiseringen av OOMT. Det innebar at brukerne 1) skulle engasjere seg aktivt i samarbeidet og 2) ha reell

innflytelse på samarbeidet (Epstein et al 2002; Eriksen et al 1995). Samarbeidet skulle baseres på gjensidig forpliktende partnerskap. Brukerne var aktive i beslutningsprosessen i alle OOMT's faser og forhandlet om oppgaver og mål. Økt bevisstgjøring om egne ressurser ga brukerne mer tro på seg selv og at de dermed engasjerte seg mer og kunne påvirke utviklingen.

I samarbeidet med OOMT var intensjonen at brukernes bokompetanse skulle økes ved at erfaringsbaserte kunnskaper ble tatt i bruk. I perioder kunne brukerne imidlertid være særlig utsatte på grunn av utfordrende bo- og livssituasjoner. I slike situasjoner kunne brukerne ha behov for å slippe å bli stilt krav til og heller få omsorg, inntil de hadde fått det bedre. De hadde begrenset med energi til å engasjere seg aktivt i OOMT. Brukermedvirkning er å ta brukerne på alvor og innebærer også å selv bestemme om man ønsker å delta eller ikke.

Brukermedvirkning ble i denne sammenheng forstått som et ideal for tjenesteyternes samarbeid. Det var retningsgivende for mestringsprosesser i samarbeidet mellom brukerne og tjenesteyterne. Når brukeren medvirket aktivt i sin hverdag (personlig medvirkning) eller brukeren samarbeidet med ulike velferdstjenester (brukermedvirkning), så ble ulike former for mestring praktisert. Brukermedvirkning (i hjelperelasjoner innen velferdstjenestene) og personlig medvirkning (i uformelle relasjoner innen hverdagens private sfære) inngikk derfor som dimensjoner i begrepet mestring (Eriksen 2007). I både personlig medvirkning og brukermedvirkning var det sentralt i OOMT-samarbeidet at personen/brukeren var aktiv og opplevde reell innflytelse på samarbeidet med personer i sine uformelle og formelle nettverk.

Brukermedvirkning i samarbeidet med OOMT ble praktisert på ulike nivåer: Individ-, gruppe- eller nabolagsnivå. Individnivået gjaldt samarbeidet mellom en bruker og en tjenesteyter. På gruppenivået var samarbeidet mellom to til flere brukere og en tjenesteyter som for eksempel med selvhjelpsgrupper eller aktivitetsgrupper. Nabolagsnivået gjaldt intervensjoner mellom beboere og brukere i et nabolag og en tjenesteyter for eksempel når naboer reagerte på for mye uro i beboeres boliger. I prosjektets trinn 1 ble brukermedvirkning praktisert på individnivået, mens man i trinn 2 hadde fokus på gruppenivået supplert med individ- og nabolagsnivået. Ifølge Andreassen kan brukermedvirkning også praktiseres på systemnivå. Brukere får innflytelse på velferdstjenesters form og innhold ved å delta i for eksempel brukerundersøkelser, brukerutvalg, brukerorganisasjoner eller brukerråd (Andreassen 2009). Slike former for brukermedvirkning inngikk ikke som en del av prosjektet.

Personlig medvirkning i hverdagen på individnivået gjaldt samarbeid mellom en person og en venn, en nabo eller et familiemedlem fra hans/hennes uformelle nettverk.

(Denne personen var med på å praktisere brukermedvirkning som bruker av velferdstjenester, når han/hun samhandlet med tjenesteytere fra sitt formelle nettverk.) På gruppenivået og nabolagsnivået foregikk samarbeidet mellom personen og to eller flere individer fra hans/hennes uformelle nettverk.

Brukerne og tjenesteyterne i prosjektets opplæringsprogram hadde reell innflytelse på undervisningen. Tjenesteyterne medvirket ved å sende inn oppgaver og undervisningsmateriale, ved aktiv deltakelse og evaluering av samlingene. Enkelte brukere medvirket som pedagoger på samlinger ved å dele egne erfaringer fra sine bo- og livssituasjoner og med OOMT. Trinn 1 var mest preget av opplæring, der tjenesteyterne var opptatt av å forstå hva OOMT var og av å prøve ut nyervervet kunnskap i praksis. I trinn 2 hadde tjenesteyterne ervervet seg en grunnleggende forståelse av OOMT. Dette året var mer preget av utvikling av kunnskaper. Tjenesteyterne følte seg sikrere og begynte å ta brukere med på samlingene.

Pedagogikken var lagt opp slik at tjenesteyterne og brukerne fikk stadig mer innflytelse på pedagogikkens innhold og form. Tjenesteyterne foreslo faglige temaer til hver samling, og avhengig av aktuelle temaer ble enkelte brukere spurt om de ønsket å delta på samlinger. Flere brukere ville bidra, men avgrenset tid på samlingene begrenset antallet. I trinn 2 deltok to til tre brukere på hver samling. Plan for presentasjon og opplegg på samlingen ble bestemt og utviklet av brukeren og tjenesteyteren. Som prosjektleder ble jeg også brukt som veileder etter behov. Jeg utviklet undervisningen i en vekselvirkning mellom henholdsvis teori og tjenesteyternes og brukernes erfaringsbaserte kunnskaper.

2.1.4 Sosial støtte og nettverksperspektiv

Mennesket er et aktivt, reflekterende og handlende subjekt. Dets aktivitet både påvirker og påvirkes av dets omgivelser. Mestring handler om stadig pågående endringsprosesser i det enkelte mennesket og/eller mellom mennesket og personer i omgivelsene (Ref. figur 2.1 Mestringsmodellen.) Mennesket mestrer ikke sine utfordringer i hverdagen med automatiske responser. På bakgrunn av analyser av ressurser og bo- og livssituasjoner velger det sine mestringsstrategier (planer), gjennomfører strategiene og lærer av dem. Verken hendelser, situasjoner eller mestringsstrategier er gode i seg selv. Menneskets opplevelser er det avgjørende. Opplevelse av mestring kan forstås som reaksjoner på utfordringer eller belastninger (stessor) i forbindelse med å bo eller å leve. I stressende situasjoner er mestring en bevisst mental eller atferdsmessig prosess, som foregår i individet

eller som interaksjoner mellom individet og omgivelsene. Mennesket forsøker alene eller sammen med personer i sitt uformelle nettverk å medvirke personlig til å endre stressende omgivelser og redusere negative følelser som følger av disse omgivelsene (stressorer). Som bruker tilstreber mennesket å ha innflytelse på (brukermedvirkning) stressende omgivelser sammen med personer i sitt formelle nettverk (Eriksen 2007).

I alle fem fasene i OOMT (Se omtale av OOMT nedenfor) er det et mål at tjenesteyter forstår bruker i hans/hennes sosiale kontekst. Slike analyser kan styrkes ved å anvende et *nettverksperspektiv*. Et eksempel av en slik analyse er brukerens opplevelse av hans/hennes nettverks boligsosiale utfordringer og ressurser. Nettverk kan deles i tre typer nettverk:

1. det uformelle nettverket (familie, venner, naboer og kolleger)
2. det formelle nettverket (ansatte i offentlige og private samfunnsinstitusjoner)
3. det tredje sosiale nettverket (frivillige i humanitære organisasjoner eller frivillighetssentraler).

Hvor vid eller snever del av brukerens nettverk som skal tas med i samarbeidet, defineres av brukerens opplevelse av hva som er de viktigste utfordringer og mål i hverdagen til enhver tid. Det er ingen absolutte grenser for hvor ansvaret til det ene nettverket går over i det andres. Med et nettverksperspektiv kan bruker og tjenesteyter sammen vurdere hvem i nettverket som vil kunne fungere som hindringer i mestring av bo- og livssituasjonen, og hvem som vil kunne bidra til å lette den. Tjenesteyterens utfordringer er å koordinere samarbeidet med de personene som brukeren og hun finner formålstjenlig å involvere. (Se utdyping av temaet nettverksintervensjoner i Fyrand 2005; Helsedirektoratet 2008a; Rønning & Starrin 2009.)

Brukernes behov for *sosial støtte* fra omgivelsene for å mestre hverdagens krav kan variere over tid. Omgivelsenes ressurser er sentrale ettersom de kan styrke brukernes mestring. Sosial støtte som utveksles i ulike typer nettverk vil kunne variere, men kan også være sammenfallende. Ifølge Sørensen (1988: 76-96) kan sosial støtte dreie seg om fire kategorier. Ved behov for sosial støtte har brukere kunnskap om eller tro på at noen nå eller i nær fremtid:

1. uttrykker positive følelser (like, beundre, respektere, anerkjenne, elske) overfor dem,
2. bekrefter eller støtter berettigelsen av deres meninger eller handlinger,
3. gir direkte støtte som:
 - a) materielle ting (mat, penger, husvære, klær),
 - b) praktisk assistanse (vaske klær, medisinsk behandling, reparere utstyr (sykkel),
 - c) informasjon (om lovgivning, rettigheter, rimelige varer, ledige jobber eller bolig),
 - d) tid (gå tur med hunden, dra på tur, være sammen og småprate),

- e) gi råd (hvordan man skal forholde seg til ulike utfordringer).
4. betrakter dem som medlemmer av grupper med mennesker som føler tilhørighet og forpliktelse overfor hverandre. Ofte er forpliktelsene gjensidige, og relasjoner kan da oppleves kvalitativt og emosjonelt sterkere.

Sosial støtte er et sentralt begrep for mestrende brukeres opplevelser av tilgjengelige eller mobiliserbare ressurser i sine omgivelser. Hvis man er engstelig for å bo alene, kan sosial støtte være å få bo hos en venn en stund. Mangler man penger til mat, oppleves det som sosial støtte å ha adgang til steder hvor man kan få mat og kjenne noen som man kan låne penger av.

2.1.5 OOMT består av fem faser

1. Forberedelsen.
2. Kartlegging av utfordringer og ressurser.
3. Samarbeidsavtalen.
4. Oppgaver: - planlegging, utføring og evaluering.
5. Sluttevaluering og avslutning.

Fase 1 Forberedelsen

Den første fasen i OOMT er forberedelsen av samarbeidet. Tjenesteyteren forbereder seg, slik at møtet med brukeren skal bli best mulig. En sentral ferdighet er “tuning in” (Shulman 2008). Tjenesteyteren skal “søke seg inn på” eller “peile seg inn” på brukeren som hun skal møte. Dette er ikke noe statisk, men en prosess som pågår så lenge samarbeidet varer. Denne ferdigheten er særlig sentral i den første fasen for å kunne etablere en best mulig relasjon med brukerne så tidlig som mulig. Hvordan samsvarer brukerens alder, kjønn, etnisk bakgrunn og kultur med tjenesteyterens? Hvilke kunnskaper om boligsosialt arbeid har tjenesteyter som kan være relevant for brukeren? Det er mange faktorer tjenesteyteren kan ha oppmerksomheten rettet mot, slik at kommunikasjonen i den forestående samtalen kan bli utbytterik for bruker:

Hvordan kan brukeren få relevant informasjon om hva samarbeidet om OOMT innebærer? Hvordan kan reell brukermedvirkning praktiseres i samarbeidet med den enkelte bruker i hans bestemte bo- og livssituasjon? Hvilke ønsker har han? Hvilke faktorer kan hemme eller fremme brukerens motivasjon for endringer i livet hans? Hvilke belastninger har han vært utsatt for? Hvilke mestringsressurser har han i seg selv og hvilke i omgivelsene? Hva kan styrke bokompetanse og mestring?

Fase 2 Kartlegging av utfordringer og ressurser

Den andre fasen i OOMT er kartlegging av utfordringer og ressurser. Den kartlagte kunnskapen danner grunnlaget for utvikling av fremtidige oppgaver og mål som brukerne ønsker å nå. Både utfordringer og ressurser må fokuseres på for at brukernes bo- og (livs)situasjon skal bli bedret. En utfordring er noe uønsket, som brukere ønsker å fjerne eller redusere forekomsten av. En bruker ønsker for eksempel å flytte for å få et triveligere nabolag. Hva innebærer dette ønsket? Generelle utfordringer må spesifiseres til delutfordringer, slik at det går an å lage oppgaver i forhold til dem. Brukeren skal bli mer bevisst hvilke ressurser han har selv og hvilken sosial støtte som finnes i hans omgivelser. Hva har han opplevd å mestre tidligere? Er det noen brukeren kjenner som mestrer noe han selv ikke mestrer? Ressursene som kartlegges er “byggeklosser” og gir brukeren håp og tro på at utfordringene kan reduseres eller fjernes. “Byggeklossene” skal fungere som hjelpemidler til å nå de mål som brukeren og hjelperen avtaler at skal nås. Målene er “veivisere” for samarbeidet. De skal være realistiske og avgrensede, slik at det kan evalueres hvorvidt de blir nådd.

Fase 3 Samarbeidsavtalen (SA)

Den tredje fasen i OOMT er å etablere en samarbeidsavtale, et hjelpemiddel som brukes for å systematisere samarbeidet. Den inneholder inntil tre utfordringer som brukeren opplever i sin bo- og livssituasjon og som han/hun ønsker å endre. For hver utfordring settes navn på tilgjengelige ressurser. Videre inneholder den inntil tre mål som samsvarer med de oppsatte utfordringer og ressurser. Brukeren og tjenesteyteren forhandler seg frem til hvilke oppgaver hver av dem skal utføre, samt hvor lenge avtalen skal gjelde. Det bør fremgå hvem som er samarbeidspartnerne, da de skal samarbeide om å nå målene som er satt opp. En fordel er det også å skrive opp tidspunktene (dato og klokkeslett) for samtalene og hvor de skal foregå (Eriksen et al 1995).

Under utarbeidelsen av samarbeidsavtalen blir det ofte avdekket hva partene er enige om, og hva de er uenige om. Partene finner ut om de forstår hverandre. Hvis de ikke har felles forståelse av hva samarbeidet skal dreie seg om, er det nødvendig med ytterligere samtale og forhandlinger. Det er svært sentralt at samarbeidsavtalen brukes fleksibelt, systematisk og målrettet. Innholdet i avtalen kan suppleres og erstattes etter hvert som samarbeidet går sin gang. Noe arbeid blir man ferdige med. Aktuelle hendelser og nye situasjoner som oppstår, må inkluderes. Boligen kan bli infisert av insekter, boligen kan bli brannskadet, man kan miste sitt arbeid eller bli syk.

Samarbeidsavtalen fungerer som et verktøy i sosialt arbeid for å bedre kommunikasjon og hukommelse i samarbeidet, men er ikke et juridisk dokument. Individuell plan er imidlertid et juridisk dokument. Den er en overordnet plan som danner rammene for hvilke hovedmål som skal nås i brukerens bo- og livssituasjon, hvordan de skal nås og hvem som skal bidra med hva. En individuell plan gjelder for et lengre tidsrom, som et halvt til ett år. Den koordinerer ofte samarbeidet mellom flere tjenester (Helsedirektoratet 2008b; 2010; Kjellevold 2009). En samarbeidsavtale gjelder ofte for et kortere tidsrom, som fra en uke til et par måneder. Den inneholder (del)mål brukeren har for å få en bedre bo- og livssituasjon på et mer avgrenset område enn i individuell plan, samt hvilke oppgaver som skal utføres av hvem og når.

En OOMT-samarbeidsavtale kan brukes som et supplement til utarbeidelse av individuelle planer. Brukerne må gi et informert samtykke til dette. Samarbeidsavtalen kan revideres så lenge samarbeidet pågår. Noen foretrekker å bruke foreløpige samarbeidsavtaler som gjelder fra samtale til samtale. Andre synes det er bedre å lage mer langvarige samarbeidsavtaler som gjelder for eksempel for en måned. Disse to variantene kan også kombineres. Brukere og hjelpere må sammen erfare hva de finner mest hensiktsmessig og praktisk.

Samarbeidsavtalen er ett av flere verktøy innen sosialt arbeid (Zahl 1989a). Avtalene kan være muntlige eller skriftlige. Begge former har sine fordeler og ulemper, men i vårt prosjekt ble primært skriftlige avtaler brukt av hensyn til presisjon og dokumentasjon. En skriftlig samarbeidsavtale har flere fordeler. Kommunikasjonen blir tydeligere ved at samarbeidspartenes dialoger fortløpende avklarer, hvorvidt de er enige i det som noteres. Brukerens eiendomsfølelse til avtalen øker ved at man tilstreber å bruke brukernes eget språk. Flere brukere førte avtalene sine i pennen selv. Skriftligheten kan beskytte mot erindringsforskyvning og forglemmelse av hva som er avtalt, og evalueringsarbeidet kan bli lettere og mer presist.

Ulemper ved skriftlighet kan være at det kan oppleves tidkrevende. Etter hvert får man imidlertid innarbeidet rutiner for hvor mye det er formålstjenlig å notere og hvordan. Det kan være uheldig dersom en utrenet tjenesteyter blir mer opptatt av å skrive enn av relasjonen til brukeren. Her er det et poeng å få brukeren til å skrive i et forsøk på å praktisere brukermedvirkning. Brukeren blir ofte mer aktiv da og kan få mer reell innflytelse på samarbeidet. Uansett er ivaretagelsen av en kvalitativt god relasjon til brukeren (kontaktforholdet) overordnet skrivearbeidet ("produktet").

Fase 4 Oppgaver: planlegging, utføring og evaluering

Den fjerde fasen i OOMT går ut på å samarbeide om oppgaver for å nå de oppsatte målene i samarbeidsavtalen. Oppgavene planlegges, utføres og evalueres. Denne fasen kan sammenliknes med handlingsfasen i sosialt arbeid. Oppgaver kan være *tankeoppgaver* (refleksjoner over hvilke alternative mestringsstrategier man har og mulige konsekvenser av valg man tar) eller *handlingsoppgaver* (gjennomføre valgte strategier i praksis). De kan utføres i samtalene og/eller i periodene mellom samtalene. Brukermedvirkning er viktig i utforming og valg av oppgaver. Hvis brukeren er ambivalent til en oppgave, kan det være formålstjenlig å arbeide med tankeoppgaver før man iverksetter handlingsoppgaver. Et mål for en bruker kan være å dusje alene. Dette kan innebære mye angst. Tankeoppgaver kan være nyttige for å analysere alternative planer og mulige konsekvenser av dem. Hvordan har brukeren mestret å vaske seg eller dusje tidligere? Etter hvert kan disse refleksjonsanalysene omsettes til praktiske handlingsoppgaver som passer for akkurat denne brukeren og i hans dusjesituasjon.

Oppgavesamarbeidet foregår på en sirkulær måte. Sirklene består av tre komponenter: 1) planlegging av oppgaver, 2) utføring av oppgaver og 3) evaluering av oppgaver. Oppgaver utføres inntil målene i samarbeidsavtalen er nådd, eller utfordringene er så mye redusert at brukeren ønsker å avslutte samarbeidet. Både brukere og tjenesteytere skal ha oppgaver. Brukernes motivasjon for å gjøre en innsats øker og forholdet mellom partene styrkes, når hjelperne bidrar med å utføre oppgaver for å nå målene. Brukeren og tjenesteyteren må derfor fordele oppgaver mellom seg – særlig i begynnelsen av samarbeidsperiodene. Arbeidet med oppgaver kan understøttes eller vanskeliggjøres av personer i brukerens uformelle eller formelle nettverk. Nettverkskart kan være nyttige å bruke i analyser av nettverkets ressurser og belastninger (Eriksen et al 1995; Fyrand 2005). Historiske nettverkskart kan tegnes fra tidligere perioder i livet, da brukeren opplevde å mestre bo- og livssituasjonen godt. Ønskede nettverkskart kan illustrere en brukers drømmer om å mestre i fremtiden. Andre hjelpemidler kan være å slippe fantasien løs ved å skrive fortellinger eller eventyr, der brukeren omtaler seg selv eller en oppdiktet person som en godt mestrende person. I analyser av slikt materiale er det sentralt at brukeren reflekterer over hvilke muligheter han selv ser til å få en bedre bo- og livssituasjon. Slike hjelpemidler kan bidra til ytterligere kartlegging av ressurser og belastninger, samt til planlegging av mål og oppgaver.

Fase 5 Sluttevaluering og avslutning

Den femte fasen i OOMT heter sluttevaluering og avslutning. Avslutningen skal være planlagt god tid i forveien. OOMT er en korttidstilnærming. Samarbeidspartene skal ha et bevisst og forberedt forhold til forbruk av tid og til avslutningen av samarbeidet. Å planlegge avslutningen allerede ved begynnelsen av samarbeidet, kan hjelpe partene til å fokusere på hva de skal samarbeide om (Shulman 2008). Det er tjenesteyterens ansvar å stadig minne brukeren om avslutningen, noe som skaper forutsigbarhet i samarbeidet. Avslutningen blir som regel avtalt, når samarbeidsavtalen blir inngått. Det fremgår der hvor mange samtaler man skal ha. Dette kan imidlertid revideres underveis, ved behov kan samarbeidsperioden forlenges eller avsluttes tidligere. I den siste samtalen foretas en sluttevaluering av hele samarbeidsperioden. Hvordan har samarbeidet vært? Hva har vært positivt, og hva har vært mindre gunstig? Hvordan er brukerens bokompetanse styrket? Dersom noe arbeid gjenstår, er det formålstjenlig å legge en plan for hvordan brukeren kan utføre dette uten tjenesteyteren? Hva mestrer brukeren selv? Hva finnes av sosial støtte i omgivelsene? Kjenner brukeren noen som har samme utfordringer i sin bo- eller livssituasjon? Kan brukeren utføre oppgaver sammen med andre brukere eller andre personer fra hans nettverk?

Ved fremtidig behov tar brukeren ny kontakt med tjenesteyter. En telefonsamtale kan være tilstrekkelig. Andre ganger starter kartlegging av grunnlaget for en ny OOMT-periode.

Oppsummerende kommentarer

OOT er en generell korttidstilnærming som kan anvendes i samarbeid med individer, grupper, familier og organisasjoner. Målgrupper kan for eksempel være barn, ungdom, enslige, voksne par eller eldre. Aktuelle temaer kan være grensesetting, utdanning, kriminalitet, helse, arbeidsledighet, økonomi, ensomhet, ivaretagelse av egen bolig, rusmiddelavhengighet, konflikter med naboer, samlivsproblemer, vold og mobbing. Målgrupper kan også være et nabolag, et lokalsamfunn eller en frivillig organisasjon. OOT kan anvendes med kommunen eller en etat som bruker, hvor tilnærmingen er på gruppe- eller organisasjonsnivå (Tolson et al 1994; Epstein et al 2002; Marsh et al 2005; Fortune et al 2010). Ledere kan bruke OOT i (medarbeider)samtaler med sine ansatte (Nordstrand et al 1995).

I prosjektet “Metodisk boligsosialt arbeid i Telemark” ble OOMT primært brukt overfor brukere som individer det første året og brukergrupper supplert med nabolaget det andre året. Brukerne som deltok i booppfølgingsprosjektet hadde kontakt med kommunale tjenester som boveiledning, rusomsorg og psykiske helse.

2.2 Avslutning

I kapittel 2 har jeg presentert en kort innføring i oppgaveorientert tilnærming (OOT). I prosjektet ble oppgaveorientert *mestringstilnærming* (OOMT) systematisk brukt i booppfølgingen mellom brukere og tjenesteytere. Oppgaveorientert tilnærming (OOT) eklektiske teorigrunnlag ble utvidet med vektlegging på mestring i alle faser, derav navnet OOMT (Eriksen 2007). Prosjektet hadde tre hovedkomponenter som OOMT-samarbeidet ble rettet mot:

- 1) Brukernes opplevelser av individuell og kontekstuell mestring av bo- og livssituasjonen.
- 2) Mestringsorienterte korttidstilnærminger innen boligsosialt arbeid.
- 3) Reell brukermedvirkning.

3 PROSJEKTETS OPPLÆRING- OG UTVIKLINGSPROGRAM

I dette kapittelet introduseres først hva prosjektets opplærings- og utviklingsprogram er. Systematisk integrering av teori og praksis i booppfølgingen var viktig. Undervisningen ble nært knyttet til egne erfaringer fra praksisfeltet. Tjenesteyter- og brukermedvirkning ble derfor vektlagt som en del av pedagogikken. Dernest omtales hvordan prosjektorganisering som metode for fagutvikling ble anvendt. Hvert tjenestested måtte legge forholdene organisatorisk til rette for gjennomføring av de lokale praksisprosjektene.

3.1 Pedagogisk plattform

Som et grunnlag for kunnskapen som skulle formidles og utvikles ble det utarbeidet et opplærings- og utviklingsprogram. Ansatte fra kommunale tjenester for boveiledning, rusomsorg og psykisk helse skulle friske opp egne kunnskaper, men de skulle også bidra til å utvikle nye kunnskaper for boligsosialt arbeids praksis. Aktuelle temaer kunne være hvordan finne og/eller ivareta en trivelig bolig, hvordan sikre en stabil bosituasjon, hvordan få venner eller hvordan etablere og opprettholde gode naborelasjoner. Tjenesteyterne skulle få økte kunnskaper om og ferdigheter i korttidstilnæringer med vekt på oppgaveorientert mestring og brukermedvirkning. I opplærings- og utviklingsprogrammet hadde tjenesteyterne rollen som studenter, enkelte av deres brukere deltok som pedagoger ved å dele sine erfaringer på samlinger og undertegnede var foreleser, tilrettelegger og forsker.

Opplæring og utvikling for tjenesteytere i programmet innebar:

- a) å få lagt forholdene best mulig til rette for å kunne drive fagutvikling innenfor organisasjonens (arbeidsstedenes) rammer,
- b) å få formidlet teori med egne refleksjoner og i dialoger,
- c) å utføre eget arbeid med stoffet både teoretisk og praktisk,
- d) å få gruppeveiledning i tilknytning til dette.

Å lære mer om å lære for tjenesteytere i programmet innebar:

- a) å bli bevisst hvordan en selv lærer og tilegner seg ny kunnskap (“å lære å lære”),
- b) å bli mer bevisst på hva slags kunnskap man har, hvilken ny kunnskap man har behov for og etterspørre den,
- c) å stimulere egen læringsprosess ved å søke å oppdage noe nytt (“være nysgjerrig”), prøve det ut eller sette ord på det, få et “eiendomsforhold” til det og å kunne representere det selv i sin profesjonelle praksis.

På bakgrunn av dette ble det brukt det en kan kalle en prosjektorientert læringsmodell. Prosjektorganisering som arbeidsmodell er sentralt for å få til et endringsarbeid både på brukernivå, tjenesteyternivå og organisasjonsnivå. Tjenesteyternivå innebærer endringer i den enkelte tjenesteyters yrkesutøvelse. Organisasjonsnivå innebærer endringer på tjenesteyternes arbeidssteder. Valget av en slik modell var basert på en forståelse av at erfaringsbasert læring er grunnleggende også innen boligsosialt arbeid. Den som lærer er subjekt, er den som handler og som får erfaringer som hun/han reflekterer over og lærer gjennom. Erfaringsbasert læring er i denne sammenheng fundert på et dialektisk syn. Erfaringer bygges og utvikles ved en vekselvirkning mellom inntrykk og refleksjoner. Studenten tolker og bearbeider opplevelser og inntrykk før disse blir den enkeltes erfaring (Lycke 2006).

Grunnlaget for programmets læringsmodell kan illustreres i fem faser:

- Fase 1: Undervisning, informasjon og refleksjon.
- Fase 2: Handling, prøving og feiling. Jeg vil lære noe nytt. Beveger jeg meg i “ytterkant” av det jeg kan?
- Fase 3: Aha-oppdagelser. “Learning by doing”. Bli bevisst: hva skjedde? Hva betyr det som skjedde? Hva av dette vil jeg praktisere i mitt arbeid?
- Fase 4: Systematisk evaluering. Refleksjon over positive og negative erfaringer.
- Fase 5: Ny handling og kunnskap på bakgrunn av det lærte.

Først får man ny kunnskap og informasjon. Studenten reflekterer over dette og bestemmer seg for å prøve ut noe av sin nyervervede kunnskap (Fase 1). Dette gjennomføres i handling (Fase 2). Handlingen medfører at studenten gjør nye oppdagelser og erfaringer, som igjen fører til mer refleksjon (Fase 3). Erfaringene blir systematisk evaluert i forhold til hva studenten finner formålstjenlig i sin praksis (Fase 4). Den nyervervede kunnskap fører til større innsikt og bedre ferdigheter i brukersamarbeidet (Fase 5).

Denne læringsmodellen har en del likhetstrekk med den generelle arbeidsprosessen i sosialt arbeid. Fasene bygger på hverandre. Ingen faser kan hoppes over, og det varierer hvor lang tid man har behov for i de ulike faser. Modellen er sirkulær. Det kan være nødvendig å gå tilbake til tidligere faser underveis. Læringsprosessene som pågår i den enkelte tjenesteyter kan sammenliknes med læringsforløpet som pågår hos brukeren. Det handler om parallelle læringsprosesser (Askeland 1994). Ved å ta utgangspunkt i egne læringserfaringer kan tjenesteyterne bedre forstå brukerens læringsprosesser, hvilket kan styrke sannsynligheten for at brukernes perspektiver og erfaringer kan få sin rettmessige plass i samarbeidet. Dette kan

øke mulighetene for å praktisere mer reell brukermedvirkning og styrke brukernes mestring av sine bo- og livssituasjoner.

3.1.1 Programmets mål

Programmets mål var å utvikle tjenesteyternes evne til å lære ved egenaktivitet. En genuin læringsprosess kan skapes der hvor mennesker jobber aktivt sammen og deler hverandres erfaringer. Det var viktig å skape et miljø som gjorde det mulig å analysere egen virksomhet på en systematisk måte og å lære av hverandre. Hvert arbeidssted som deltok i prosjektet fikk i oppgave å planlegge og skape sitt eget læringsmiljø. Dette ble gjort ved at tjenesteyterne utarbeidet egne lokale prosjektplaner på hvert arbeidssted, og at det også ble utviklet prosjektplaner på andre områder, for eksempel for de planlagte veiledningsgruppene og for samarbeidet mellom brukere og tjenesteytere (samarbeidsplaner). De lokale prosjektplanene ble trukket inn i undervisningen slik at tjenesteyterne kunne lære av hverandre. Prosjektleder utviklet et hefte med ulike pedagogiske hjelpemidler knyttet til hver fase i OOMT (Eriksen 2009). Tjenesteyterne kunne bruke disse verktøyene sammen med brukerne, dersom de fant det formålstjenlig.

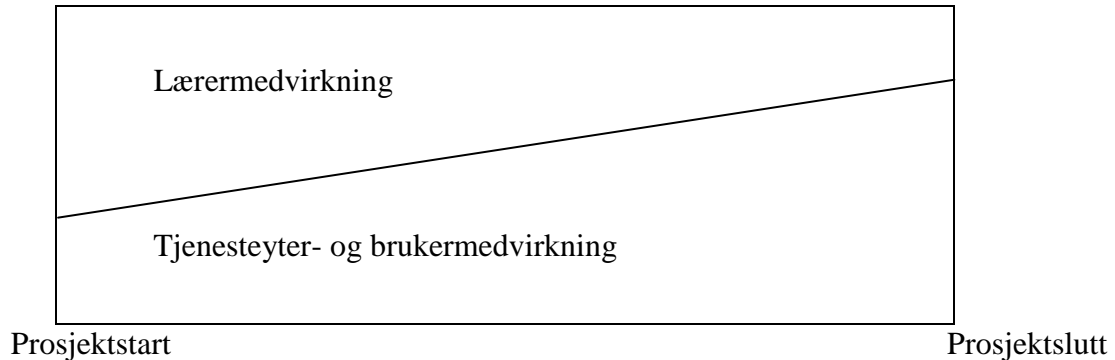
3.1.2 Medvirkning i undervisningen

Et gjennomgående trekk ved undervisningsmetoden var å bruke eksempler som den enkelte tjenesteyter kunne kjenne seg igjen i og finne meningsfylt å arbeide med. Praktisering av tjenesteyter- og brukermedvirkning var en del av pedagogikken (Se figuren nedenfor og brukermedvirkning og personlig medvirkning i kapittel 2). Tjenesteyterne medvirket som studenter og pedagoger på alle samlingene, mens enkelte brukere medvirket som debattanter og pedagoger på samlingene i trinn 2. Brukerne var uerfarne som pedagoger. Tjenesteyterne hadde derfor større innflytelse på utformingen av pedagogikken enn brukerne hadde. Det handlet om å aktivisere deltakerne ved å bruke deres erfaringslæring med OOMT.

Tjenesteytere og brukere fikk stadig større innflytelse på undervisningens innhold og form. Undervisningen tok utgangspunkt i problemstillinger og kasus som tjenesteyterne sendte til prosjektleder før hver samling. På samlingene ble variert materiale fra samarbeidet med OOMT presentert enten av tjenesteytere alene eller av brukere og tjenesteytere sammen. Teori ble introdusert i tilknytning til dette. Ved hjelp av refleksjon og dialog kom man fram til ulike måter å forstå på. Tjenesteyternes og brukernes erfaringer ble vektlagt i undervisningen. Med det ble erfaringene svært varierte, flerfaglige og fra ulike kontekster innen boligsosialt arbeid. Målet var å integrere teori og praksis. Brukerne bidro generøst med å dele sine erfaringer som brukere både på individ- og gruppenivå. De presenterte erfaringsbaserte

kunnskaper alene, sammen med andre brukere og/eller sammen med sin tjenesteyter. Presentasjonene var korte innlegg, video- eller Power Point-presentasjoner, rollespill eller samtaler om forberedte spørsmål. Det var et pedagogisk mål å styrke tjenesteyternes mestringsopplevelser fra egen boligsosiale praksis. I prosjektperioden ble derfor prosjektleders lærerrolle bevisst dreid fra å medvirke som foreleser til å bli mer rådgiver og tilrettelegger, slik figuren nedenfor viser:

Figur 3.1 Prosjektaktørens medvirking i undervisningen



Undervisningen tok mer og mer utgangspunkt i tjenesteyternes problemstillinger og erfaringer fra praksis. Flere tjenesteytere oppdaget hvor viktig det var å oppleve mestring i egne læringsprosesser. Med det fikk de innsikt i at deres brukere kunne ha liknende opplevelser i sine mestringsprosesser i OOMT. Flere av brukerne ble gledelig overrasket over at tjenesteyterne lyttet “ordentlig” til det de sa og kunne lære av hverdagserfaringene som de presenterte.

3.1.3 Programmets to elementer

Prosjektet var et utviklings- og opplæringsprogram basert på dialog og medvirking fra tjenesteytere og brukere. Programmet hadde to elementer: 1) undervisning og utprøving av OOMT i boligsosialt arbeid på individ- og gruppenivå og 2) gruppeveiledning. Målgruppen var tjenesteyterne. Både tjenesteyterne og enkelte brukere bidro som pedagoger ved presentasjoner og kreative innspill på samlingene.

ELEMENT 1: Undervisning og utprøving av OOMT

Element 1 besto av to trinn. Hvert trinn pågikk i et år og besto av tre samlinger med tre dager hver gang. Samlingene fungerte som pedagogiske “verksteder” med både brukere og tjenesteytere. Det var ikke oppsatt et fastlagt tidsskjema på samlingene, men tiden ble

disponert fleksibelt etter deltakernes aktivitet og interesser. Det varierte derfor noe hvor mye de enkelte temaene ble utdypet, hvilke problemstillinger og hvilken kasuistikk som ble tatt opp. Hver samling ble avsluttet med en skriftlig evaluering. Tjenesteyterne hadde mange gode forslag til tilrettelegging av undervisningens innhold og opplegg ut i fra egne interesser og lokal kunnskap. Samlingene ble fortløpende justert i forhold til dette. Da programmet ble avsluttet, ble det markert med utdeling av kursbevis.

Trinn 1 innebar hotellsamlinger, mens i trinn 2 var det dagsamlinger. På samlingene ble det utvekslet erfaringer med egne OOMT-brukere og med egne lokale fagutviklingsprosjekter. Både brukere og tjenesteytere underviste ved å presentere sine OOMT-erfaringer på samlingene. Dette førte til stor variasjon og kreativitet i presentasjonene. Det var nedsatt en lokal prosjektgruppe på hvert arbeidssted og mye av forberedelsene foregikk der.

Undervisningen i trinn 1 var innrettet mot brukere som *enkeltpersoner* (individnivå). Det ble gitt undervisning i følgende temaer:

- a) Kommunalt boligsosialt arbeid med fokus på booppfølging og bokompetanse.
- b) OOMT's bakgrunn, anvendelsesområder, faser, teori- og verdigrunnlag.
- c) Mestringsteori og mestringsressurser, mestringsorienterte fortellinger.
- d) Brukermedvirkning på individnivå og gruppenivå. Nabolagsnivået ble trukket inn i analyser av brukeres sosiale nettverk og intervensjoner for å nå bestemte mål.
- e) Kartlegging og motivasjon.
- f) Kommunikasjon knyttet til ulike faser og utfordringer.
- g) Sosiale nettverk, sosial støtte og nettverksintervensjoner.

Undervisningen i trinn 2 var primært innrettet mot *brukergrupper* som kunne bestå av to eller flere deltakere. Intervensjoner på gruppenivået ble supplert av intervensjoner på individ- og/eller nabolagsnivået, slik at noen av brukerne samarbeidet med sine tjenesteytere på flere nivåer parallelt. Temaene fra undervisningen i trinn 1 ble utdypet og knyttet til gruppearbeid. Det ble gitt undervisning i følgende temaer:

- a) OOMT og metodisk boligsosialt gruppearbeid.
- b) Motivasjon for endring og brukermedvirkning.
- c) Etablering av grupper og utfordringer i gruppeprosesser.
- d) Dokumentasjon fra gruppearbeid: referater, samarbeidsplaner, aktivitetsplaner.
- e) Selvhjelpsgrupper og nabolagsressurser/-utfordringer.
- f) Nettverkskart som grunnlag for bokompetanse, mestring og analyse.

g) Bruk av PC og video for å illustrere samarbeidet.

ELEMENT 2: Gruppeveiledning

I periodene mellom samlingene deltok tjenesteyterne i gruppeveiledning. Målet med veiledningen var å skape nettverk for å utveksle og lære av hverandres erfaringer, samt vedlikeholde og videreutvikle praktiseringen av OOMT innen boligsosialt arbeid. Veiledningen foregikk regelmessig (ca 2 timer (annen)hver uke) med inntil fem deltakere. Veiledningsplaner for hver gruppe ble utarbeidet ved oppstart. Planene ble fortløpende evaluert og revidert.

3.2 Tjenestestedenes tilrettelegging for å praktisere OOMT – lokale prosjekter

Organisatoriske forhold på tjenestestedene måtte legges til rette for å gi rom for tjenesteyternes lokale praksisprosjekter. Det måtte skapes et grunnlag for å få praktisert OOMT på tjenesteyternes arbeidssteder.

3.2.1 Organisatorisk tilrettelegging og sosialfaglig utvikling

I prosjektet “Metodisk boligsosialt arbeid i Telemark” var det ønskelig å utvikle sosialfaglige metoder innen det boligsosiale fagområde. Det var derfor viktig å arbeide med fagutvikling. For å få til dette måtte organisatoriske forhold legges til rette. Kompetanse i sosialfaglige metoder måtte også inngå i en faglig utvikling av tjenesteyternes arbeidssteder. Organisatoriske forhold og sosialfaglige metoder påvirker hverandre gjensidig. Fagutvikling i dette programmet var derfor både opplæring i sosialfaglig metode og organisatorisk tilrettelegging. Med sosialfaglig metodeutvikling menes i denne sammenhengen oppgaveorienterte mestringsstilnæringer (OOMT) innen boligsosialt arbeid. Organisatoriske omgivelser som sosialfaglige metoder praktiseres i, skal være tilrettelagt i henhold til prioriterte mål og verdier. Målene og verdiene skal være med på å styre organisasjonen (Flermoen 2001).

OOMT er basert på brukermedvirkning. Hvis organisasjonens ansatte ønsker å praktisere OOMT, må de vurdere hvorvidt brukermedvirkning blir tilfredsstillende praktisert. Dette gjelder både arbeidsstedets brukere, ansatte og samarbeidspartnere. Brukermedvirkning på systemnivå var ikke en del av prosjektet, men Sosial- og helsedirektoratet 2005 fremhever at å oppnå gode relasjoner med brukerne er en sentral verdi. De oppfordrer til å spørre brukerne regelmessig om hvor fornøyde de er med tjenestene og hvilke behov de ser for

forbedringer. Endringer bør pågå hele tiden, men ikke uten at brukerne er blitt spurt om endringene fører til forbedringer.

3.2.2 Krav om kvalitetsforbedring

Det stilles stadig større krav til kvalitet på offentlige tjenester. I 2005 utga Sosial- og helsedirektoratet en ny nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i sosial- og helsetjenesten:

“.....Og bedre skal det bli!” Ifølge denne strategien er tjenester av god kvalitet kjennetegnet ved at tjenestene

- a) er virkningsfulle
- b) er trygge og sikre
- c) involverer brukere og gir dem innflytelse
- d) er samordnet og preget av kontinuitet
- e) utnytter ressursene på en god måte
- f) er tilgjengelig og rettferdig fordelt (Sosial- og helsedirektoratet 2005).

Denne strategien er et nasjonalt rammeverk som skal støtte sosial- og helsetjenestene i arbeidet med å praktisere kvalitativt gode tjenester.

I dette prosjekt var kvalitetsutvikling sentralt. Kravet om kvalitet skulle styres av mål. Målene og aktiviteten for å nå dem skulle justeres på bakgrunn av fortløpende evaluering. Kvalitetskravet gikk ut på å få mer kunnskap om hvordan mestringsorienterte korttidstilnærminger kunne styrke brukernes bokompetanse. Prosjektets mål var rettet mot hva brukerne opplevde som god hjelp. For å oppnå gode tjenester var fagutvikling nødvendig. Fagutviklingen i dette prosjektet besto av to komponenter. Det var 1) opplæring i og utvikling av OOMT og 2) organisasjonsutvikling for å legge forholdene til rette for å praktisere OOMT. Med organisasjonsutvikling menes tiltak som iverksettes for å gjøre organisasjonen bedre i stand til å løse definerte oppgaver. I dette tilfelle var det å legge forholdene til rette for at prosjektets tjenesteytere skulle få praktisere og lære seg OOMT. De skulle ikke gjennomføre store endringer i organisasjonen, men mindre tilpasninger for å få gjennomført sine lokale praksisprosjekter.

3.2.3 Prosjektorganisering som metode for fagutviklingsarbeid

Prosjektorganisering som arbeidsmetode kan brukes både på nivået mellom brukere og sosial- og helsearbeidere, på organisasjonsnivået og i forhold til den enkelte tjenesteyters læringsprosess. Planleggingen og strukturen i utviklingsarbeidet vil i hovedtrekk være like

uansett nivå. OOMTs faser og verdigrunnlag kan brukes i dette arbeidet. Den praktiske gjennomføringen på de tre nivåene vil imidlertid være forskjellig.

Organisering av praksisprosjekter bruker man for å nå fagutviklingsmål. Prosjektet er avgrenset til å nå mål på et definert fagområde i en tidsavgrenset periode. Med *lokale praksisprosjekter* menes i denne sammenheng de prosjekter som tjenesteyterne fra hvert arbeidssted skulle gjennomføre, mens opplæringen og utviklingen av OOMT pågikk. De lokale forholdene skulle være avgjørende for hvordan praksisprosjektene ble utformet. Mulighetene for å praktisere OOMT var ikke avhengig av arbeidsstedets størrelse. Tjenesteyterne på hvert arbeidssted skulle selv utforme den organisasjonsmessige konteksten for å praktisere OOMT. Med disse mulighetene for variasjon ville praksisprosjektene kunne representere et mangfold.

3.2.4 Rekruttering av kommuner og prosjektförankring i ledelsen

Høsten 2008 sendte Fylkesmannen i Telemark et invitasjonsskriv til fylkets kommuner. Det meldte seg fem interesserte kommuner, som ble invitert til et informasjonsmøte. Formålet med møtet var å informere generelt om prosjektet og å få forankret prosjektets gjennomføring i kommunenes ledelse. Kommunene måtte være forberedt på at deltakelse i prosjektet ville innebære organisasjonsmessige tilpasninger. Lederne måtte innse behovet for å fatte en felles beslutning om prosjektdeltakelse i egen organisasjon, selv om ikke alle ansatte kunne delta direkte i prosjektet. De ansatte skulle på forhånd få kunnskap om hva prosjektet gikk ut på. Det måtte skapes bevissthet om hvilke konsekvenser prosjektdeltakelse kunne få. Det ville for eksempel medføre organisasjonsmessige tilpasninger at tjenesteyterne skulle delta i regelmessig veiledning. En kommune trakk seg etter møtet. De innså at de ikke hadde kapasitet til å delta, da de allerede deltok i et omfattende prosjekt. De fire prosjektkommunene ble Notodden, Porsgrunn, Seljord og Skien. Lederne var ansatte i kommunenes tjenester for rusomsorg, psykisk helse og biveiledning.

Hver prosjektkommune hadde *en administrativ leder*. Avhengig av hvordan kommunen var organisert, kunne dette være avdelingsleder eller tjenestesjef. Vedkommende hadde drifts- og budsjettansvar for tjenesten hvor prosjektets tjenesteytere var ansatt. Administrativ leder hadde overordnet ansvaret for at prosjektet var forankret innen egen organisasjon. Denne lederen skulle også legge forholdene til rette for prosjektets rammer for gjennomføring og fremdrift og sikre fortløpende kommunikasjon mellom det lokale praksisprosjektet og resten av arbeidsstedets organisasjon. Dette innebar å skjerme de "grønne

dagene” som var øremerket til prosjektet (Se nedenfor), slik at tjenesteyterne kunne bruke denne tiden til arbeidsoppgaver knyttet til sine lokale praksisprosjekter.

Hver prosjektkommune hadde også *en faglig leder*. Vedkommende skulle praktisere OOMT sammen med egne brukere i prosjektperioden. Faglig leders primære oppgave var å følge opp tjenesteyternes anvendelse av OOMT i deres arbeidshverdag. De skulle også støtte tjenesteyterne i deres forberedelser og etterarbeid i forbindelse med prosjektsamlingene.

3.2.5 Organisering av lokale praksisprosjekter

Hvert arbeidssted hadde *en lokal prosjektleder*, en ansatt som hadde lyst til å utvikle noe nytt innen metodisk boligsosialt arbeid. Hennes/hans oppgave var å sikre det lokale praksisprosjektets daglige fremdrift. Lokale prosjektledere fungerte som faglige “ildsjeler”. De innkalte til prosjektmøter og tok initiativ til å diskutere og løse aktuelle utfordringer i forbindelse med prosjektets drift. De var ansvarlige for å utvikle og evaluere lokale prosjektplaner, samt registrere hvilke brukere som deltok i prosjektet. På alle arbeidsstedene ble det laget en lokal prosjektplan med ønskede målsettinger, samt nødvendige prioriteringer for å få gjennomført de lokale praksisprosjektene. Hvilke organisasjonsmessige justeringer måtte til for å praktisere OOMT? Hvem skulle delta? Hvem skulle ha ansvar for hva? Prosjektplanen ble evaluert og revidert etter behov.

3.2.6 “Grønne dager”

I prosjektperiodens første år skulle tjenesteyterne ha “en grønn dag” ca annenhver uke. I det andre året skulle OOMT nedfelles i arbeidshverdagen, slik at det var opp til det enkelte arbeidssted hvor mange grønne dager deltakerne fikk da. “Den grønne tiden “ skulle benyttes til samtaler med OOMT-brukere, gruppeveiledning, pensumlesning, samt diskusjon av problemstillinger i forbindelse med det lokale praksisprosjektet. En del av tjenesteyterne arbeidet i turnus. Flere byttet kveldsvakter til dagvakter for å tilpasse arbeidstiden til “grønne aktiviteter” sammen med OOMT-kolleger. Dersom arbeidsstedene måtte skaffe vikarer, fikk de dekket utgifter til dette av AV-dir det første året. Avviklingen av “de grønne dagene” var avhengig av lokale forhold. Tjenesteyterne kunne bruke et par timer av gangen, en halv dag eller en hel dag.

3.3 Avslutning

Dette kapittelet har tatt for seg rammer og innhold i prosjektets opplærings- og utviklingsprogram, samt hvordan tjenestestedene la til rette for gjennomføring av de lokale

praksisprosjektene. Både undervisning på samlinger og veiledning på egen praksis, samt organisatorisk tilrettelegging for læring og faglig utvikling var helt sentrale bidrag til å nå prosjektets målsettinger.

4 PROSJEKTETS DELTAKERE

I dette kapitlet belyses hvem tjenesteyterne og brukerne i prosjektet var. Tyve tjenesteytere deltok som ”OOMT-studenter” i opplærings- og utviklingsprogrammet for å få kompetanse i å praktisere OOMT. De praktiserte OOMT med totalt 106 ”OOMT-brukere” på sine arbeidsplasser. Tjenesteyternes arbeidsplasser var innen kommunale tjenester som boveiledning, rusomsorg og psykisk helse. Deres brukere ønsket oppfølging for å mestre sine bo- og livssituasjoner bedre. Ti av brukerne bidro som pedagoger på enkelte av programmets samlinger ved å fortelle om og å diskutere egne erfaringer fra OOMT-samarbeidet. Andre brukere bidro ved å være med på å lage videoer eller oppgaver til samlingene som tjenesteyterne presenterte.

4.1 Programmets tjenesteytere

For å dokumentere tjenesteyternes faglige bredde og mangfold presenteres enkelte av deres bakgrunnsvariabler.

Antall tjenesteytere og prosjektkommuner

Det var 20 tjenesteytere i trinn 1 med OOMT på individnivå og 19 tjenesteytere i trinn 2 med OOMT på gruppenivå. Tallmaterialet er lite, men enkelte tabeller presenteres for å belyse noen av tjenesteyternes bakgrunnsvariabler.

Tabell 4.1 Antall tjenesteytere fordelt på kommuner

Absolutte tall. Trinn 1: N=20. Trinn 2: N=19.

<i>Tjenesteytere/ Kommuner</i>	<i>Trinn 1 OOMT individer</i>	<i>Trinn 2 OOMT brukergrupper</i>
Notodden	1	0
Porsgrunn	8	8
Seljord	2	2
Skien	9	9
<i>Sum</i>	20	19

Tabell 4.1 viser antall tjenesteytere fra de fire prosjektkommunenes i trinn 1 og trinn 2. Etter avsluttet trinn 1 var det åtte tjenesteytere som avsluttet sin prosjektdeltakelse. Årsakene

til dette var: sykdom (1), flytting (2), overgang til ny stilling (3), lite støtte fra kolleger til å praktisere OOMT (1), samt lange, sammenhengende rusperioder hos brukere (1).

Åtte nye tjenesteytere kom med i prosjektets trinn 2 og alle hadde hatt grunnleggende opplæring i OOMT. Den ene kommunen hadde gjennomført et opplæringsprogram (trinn 1 OOMT med enkeltpersoner) for alle ansatte i kommunens rusomsorg og psykiske helsetjenester. Fem av disse tjenesteyterne fikk plass i prosjektets trinn 2. Videre fikk tre tjenesteytere plass fra en av de andre kommunene. De jobbet sammen i booppfølgingsteam som i lengre tid hadde praktisert OOT (oppgaveorientert tilnærming) som OOMT er avledet fra. Inklusive de åtte nye tjenesteyterne i trinn 2, var det totalt 28 tjenesteytere med i hele prosjektperioden. Det var kun en tjenesteyter som ikke fullførte trinn 2 (på grunn av sykdom), ellers fullførte alle.

Representanter fra veiledere, faglige ledere og fylkesmannens rådgivere hadde åpen invitasjon til å delta og var med på deler av samlingene. Enkelte brukere deltok på deler av samlingene for å illustrere det pedagogiske materiale og delta i de påfølgende diskusjoner.

Bakgrunnsinformasjon om tjenesteyterne

På trinn 1 var det 14 kvinner og 6 menn, mens det på trinn 2 var 14 kvinner og 5 menn. Dette viser en overvekt av kvinnelige tjenesteytere. Det er vanlig at kvinner er i flertall på arbeidssteder som er representert i prosjektet. Innen helse- og sosialtjenester arbeider det 426.000 kvinner, hvilket utgjør 82 % av alle ansatte. Hver tredje sysselsatte kvinne er sysselsatt innen denne næringen (Rønning 2010).

Tabell 4.2 Tjenesteyternes alder

Absolutte tall. Prosent i parentes. N = 28

<i>Antall år</i>	<i><26-30</i>	<i>31-40</i>	<i>41-45</i>	<i>46></i>	<i>Sum</i>
	3 (11)	12 (43)	4 (14)	9 (32)	28 (100)

Når det gjelder tjenesteyternes alder var det en overvekt i aldersgruppen 31-40 år, med 12 tjenesteytere. Flere i denne gruppen hadde ingen yrkesutdanning ved prosjektstart. De kan ha fått behov for skolering i sin yrkespraksis. Noen hadde yrkesutdanning ved prosjektstart. De kan ha hatt ønsker om å fornye sine kunnskaper. Det var færrest i aldersgruppen <26-30 år hvor det var 3 tjenesteytere. Behovet for utdanning kan ha vært lavt. Personer i denne aldersgruppen er ofte under utdanning eller har akkurat avsluttet utdanning.

Tabell 4.3 Tjenesteyternes fagutdanning*Absolutte tall. Prosent i parentes. N = 28*

<i>Antall år</i>	<i>0 år</i>	<i>1 år</i>	<i>3 år</i>	<i>4 år></i>	<i>Sum</i>
	4 (14)	10 (36)	9 (32)	5 (18)	28 (100)

Tjenesteyterne uten fagutdanning hadde videregående skole. De som hadde et års utdanning, hadde et års hjelpepleierutdanning eller et års videregående kurs. Blant tjenesteytere med tre års utdanning, var de fleste enten sosionomer, sykepleiere eller vernepleiere. De som hadde fire års utdanning eller mer, hadde som regel et års videregående studium etter en bachelorgrad. Det var en som hadde en mastergrad. Det er interessant at det var halvparten av tjenesteyterne som hadde 1 års utdanning eller mindre, mens den andre halvparten hadde 3 år eller mer. Dette medførte at det var god bredde i tjenesteyternes utdanning å dra veksler på.

Tabell 4.4 Tjenesteyternes praksis innen sosial- og helsesektoren*Absolutte tall. Prosent i parentes. N = 28*

<i>Antall år</i>	<i><6 år</i>	<i>7 – 15 år</i>	<i>16 > år</i>	<i>Sum</i>
	10 (36)	9 (32)	9 (32)	28 (100)

Tjenesteyterne hadde mange års arbeidserfaring fra ulike type stillinger innen sosial- og helsesektoren. Over halvparten, 18 deltakere, hadde mer enn syv års erfaring. I prosjektperioden drev de fleste tjenesteyterne med direkte booppfølging som boveiledere eller miljøterapeuter. Enkelte var saksbehandlere eller rådgivere med et bredere ansvarsområde. De jobbet poliklinisk med brukere på sine kontorer, i brukernes hjem eller nærmiljø eller i boenheter for to til ca ti beboere. Med tjenesteyternes lange og varierte utdanning og yrkeserfaring fra boligsosialt arbeid, skapte de et meget ressursrikt og kompetent læringsmiljø.

4.2 Prosjektets brukere

Brukerne var med som informanter i OOMT-samarbeidet på tjenesteyternes arbeidssteder.

Hvem var brukerne?

Prosjektets brukerinformanter ble rekruttert fra kommunale tjenester som boveiledning, rusomsorg og psykisk helse. Brukerne hadde flere felles utfordringer i bo- og livssituasjonen. På Porsgrunn og Skien kommuners hjemmesider står det at: “psykisk helsetjeneste og rusomsorg gir tjenester til voksne mennesker (over 18 år) med *psykiske lidelser og personer med rusavhengighet*..... Noen av boligene er for personer med *samtidige alvorlige sinnslidelser og rusproblematikk*. Målet er å redusere omfanget av sine problemer og bli bedre i stand til å mestre eget liv..... NAV bistår ved *økonomiske problemer, arbeidsledighet* og til å skape et inkluderende samfunn.” Det var store individuelle variasjoner i brukernes bosituasjon, psykiske helse og rusavhengighet. Flere opplevde utfordringer med ensomhet, følelsesmessige problemer (angst, depresjon, aggresjon), personlig hygiene, mangel på trening eller fritidsaktiviteter.

Brukerne hadde mottatt velferdsytelser i fra et halvt år til flere år. Noen var arbeidssøkende eller ville ha utdanning, mens andre var mer sårbare med svært sammensatte boligsosiale utfordringer. Alle brukerne disponerte en bolig. De bodde i egne (kommunale) leiligheter eller i åpne eller skjermede bofellesskap med fra to til ca ti beboere med felles stue. Alderen varierte fra 18 til 62 år. De fleste var enslige, enkelte levde i parforhold og noen hadde barn. Noen hadde en relativt stabil livssituasjon og ønsket sosial trening, utdanning, arbeid eller aktivitet. Flere brukeres helse var imidlertid ustabil. I perioder hadde de større eller mindre problemer med rusmiddelavhengighet og/eller psykiske lidelser. Livet deres var da mer “turbulent” med dårlige perioder preget av høyere forbruk av rusmidler og/eller (akutte) innleggelses i psykiatrisk avdeling. Mange var motiverte til å bedre sin bo- og livssituasjon, selv om dette varierte med svingningene i bo- og livssituasjonen. OOMT ble brukt til å samarbeide om mål i forbindelse med oppussing, renhold i bolig, vask av klær, oppvask, matinnkjøp og matlaging, økonomiplanlegging, hagestell og sosial omgang i og utenfor boligen. Noen ønsket å bli rusfrie eller å redusere rusmiddelbruk. Andre strevde med å finne mening i hverdagen og ønsket å delta mer i samfunnet. Brukerne var en heterogen gruppe. De syntes å være i en betydelig mer sårbar bo- og livssituasjon enn normalbefolkningen på en rekke velferdsmessige områder som bolig, arbeid, utdanning, fysisk og psykisk helse, rusmiddelavhengighet, noe som også kjennetegner bo- og livssituasjonene til mange langtidsmottakere av velferdstjenester (Lødemel & Johanessen 2005).

Antall brukere på individ- og gruppenivå

I tabell 4.5 nedenfor ser man at det var flest brukere på individnivå i både trinn 1 og trinn 2. Det skyldtes at tjenesteyterne vanligvis samarbeidet med alle brukere på individnivå. Brukerne i brukergruppene hadde først deltatt i samarbeid på individnivå. Hovedmålene med gruppene var å få bedre bokompetanse og mestring generelt. Delmålene kunne være å mestre vedlikehold av egen bolig, fysisk trening, sosial angst, ensomhet og deltakelse i (fritids-)aktiviteter. I prosjektperioden ble det etablert følgende syv brukergrupper:

2 aktivitetsgrupper

1 jenteklubb

1 bakegruppe

1 ernærings-/helsegruppe

1 turgruppe

1 håndverksgruppe

Tabell 4.5 Antall brukere på individnivået og gruppenivået

Absolutte tall.

	Trinn 1 Første året	Trinn 2 Andre året	<i>Sum</i>
Individnivå	39	35	74
Gruppenivå	8	24	32
<i>Sum</i>	47	59	106

4.3 Avslutning

Tjenesteyterne ("OOMT-studentene" som deltok i opplærings- og utviklingsprogrammet) var ikke en homogen gruppe. De hadde ulik lengde på faglig utdanning og antall år i praksis, men alle praktiserte booppfølging innen kommunale tjenester i prosjektperioden. Variasjonen i faglig bakgrunn, kjønn og alder gjorde at undervisningen ble allsidig. Tjenesteyterne bidro med et rikholdig materiale fra egen boligsosiale praksis. Brukerne som deltok i OOMT-samarbeidet var heller ingen homogen gruppe. Deres bo- og livssituasjon varierte. I løpet av OOMT-samarbeidet kunne det også være store svingninger i den enkelte brukers bo- og livssituasjon. Brukerne disponerte egen bolig. Flere ønsket å få en ny, bedre bolig eller gjøre den de bodde i triveligere. Noen ønsket å få mer utdanning og/eller

arbeid. Alle opplevde utfordringer med sin psykiske helse og/eller i sitt forbruk av rusmidler. De hadde vanskelige levekår med dårlig økonomi og lavt selvbilde. Flere var ensomme.

5 TJENESTEYTERNES EVALUERING AV OPPLÆRINGS- OG UTVIKLINGSPROGRAMMET

I dette kapitlet presenteres først tjenesteyternes evaluering av opplærings- og utviklingsprogrammet. Dernest følger deres evaluering av gjennomføringen av de lokale praksisprosjektene.

5.1 Programmets pedagogikk og rammer

Først presenteres tjenesteyternes evalueringer av den sjette, siste samlingen. Dernest presenteres deres evalueringer av hele opplærings- og utviklingsprogrammet.

På slutten av hver samling fylte tjenesteyterne ut hvert sitt evalueringsskjema. Denne informasjonen ble fortløpende brukt til å justere og forbedre undervisningsopplegget. Dataene som presenteres her bygger på tjenesteyternes utfylling av skjemaene på den sjette, *siste* samlingen (Vedlegg 3). Tjenesteyternes evalueringer av de tidligere samlingene viste lite variasjoner i forhold til deres evalueringer av denne samlingen, så den siste evalueringen er derfor representativ for tjenesteyternes evalueringer av opplærings- og utviklingsprogrammet. Skjemaet besto først av syv evalueringsspørsmål hvor man brukte en skala med verdier fra 1 – 6 på svarene, hvor 1 var “Meget misfornøyd” og 6 var “Meget fornøyd”. De kvantitative evalueringsspørsmålene ble etterfulgt av invitasjon til å komme med kvalitative kommentarer. Intervjuene i fokusgruppene omhandlet flere av de samme evalueringsspørsmålene og temaene (Vedlegg 4). Disse kvalitative dataene supplerer tjenesteyternes kvantitative skåringer på skalaene fra 1-6.

Et utvalg av de kvalitative dataene presenteres etter de kvantitative dataene. Utsagn som innholdsmessig var like i sitt budskap, ble gruppert. For å unngå gjentakelser ble sitater fra *en* tjenesteyter valgt ut for å representere en gruppes erfaringer.

5.1.1 Den siste samlingen

Tjenesteyternes gjennomsnittlige skårer ligger gjennomgående for alle samlingene på skåren 5,4, hvilket indikerer at majoriteten av dem var “Fornøyd” og “Meget fornøyd” med opplærings- og utviklingsprogrammet. Tabellen nedenfor viser deres evaluering av den siste samlingen.

Tabell 5.1 Tjenesteyternes evaluering av siste samling ved prosjektslutt*Absolutte tall. N = 18. 1 ubesvart*

<i>Tjenesteyternes skåre</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>Sum</i>	<i>Gjennomsnitt</i>
Antall dager på hver samling				3	3	12	18	5,5
Undervisningslokaler		4	3	4	4	3	18	4,1
Faglig progresjon				2	4	12	18	5,5
Personlig utbytte			2	2	2	12	18	5,3
Faglig innhold			1	2	4	11	18	5,4
Lærer			2	1	4	11	18	5,3
Sosialt klima				2	5	11	18	5,5

Tabellen ovenfor viser at de fleste mente at *samlinger med tre dagers varighet* fungerte bra. Imidlertid ønsket flere å ha undervisningsdagene på tirsdag, onsdag og torsdag, slik at de kunne ha samtaler med sine brukere på mandag og fredag.

Undervisningslokalene på den sjette samlingen fikk relativt lav skåre, fordi ventilasjonsanlegget ikke fungerte tilfredsstillende. Flere tjenesteytere påpekte at luften i undervisningslokalene var dårlig. Dette ble ikke fremhevet som noe problem på de andre samlingene.

Teori ble systematisk knyttet til tjenesteyternes presenterte utfordringer. Enkelte av tjenesteyterne ga uttrykk for at de gjerne ville hatt innføring i mer teori:

Vi fikk for lite teori. I hverdagen gir vi veldig mye. Her ønsket jeg at vi skulle få mer påfyll i form av teori.

Andre poengterte at det var lenge siden de hadde lest faglitteratur og at teorien tok for lang tid, praktiske eksempler var mest lærerikt for dem. Behovet for teori varierte. Tjenesteyterne med lengre utdanning ønsket mer teori enn dem som hadde kortere utdanning. Tjenesteyternes skårer indikerte at de var fornøyde med *faglig progresjon, personlig utbytte, faglig innhold og lærer*. Dette er interessant, da tjenesteyterne hadde variert faglig bakgrunn med ulike utdanninger og praksiserfaringer.

Det *sosiale klimaet* var viktig for å skape et trygt læringsverksted. Tjenesteyterne fremhevet at det var viktig å bo sammen på samlingene, slik at de ble bedre kjent med

hverandre. De satte pris på at det ble arrangert sosiale aktiviteter som golfspilling og grilling, og det sosiale og faglige ble knyttet sammen på en uformell måte.

5.1.2 Hele programmet

I uprioritert rekkefølge presenteres temaer som tjenesteyterne opplevde som viktige for å ha gode læringsprosesser.

Tjenesteyternes presentasjoner på samlingene

Til hver samling skrev tjenesteyterne en side med refleksjoner over utfordringer og mestringsopplevelser fra egen OOMT-praksis. Refleksjonene ble presentert i ulike former på samlingene (dialoger, rollespill eller fremlegg ved hjelp av pc). Mange fremhevet at dette var spesielt lærerikt:

Det var utrolig nyttig å få så god spredning på presentasjonene våre – både på form og innhold. De andre var så kreative. Dialogene rundt dette var motiverende. Det var viktig å få diskutert det man lurte på og lære av det andre lurte på. Det gjorde oss tryggere og vi kunne si hva vi ville.

Bra at vi fikk ansvar i stadig større grad, - og fikk presentere og diskutere våre OOMT-erfaringer i undervisningsrommet så konkret. Det var nyttig for vår praksis. Hadde ikke hatt mot til å begynne med brukergruppa, hvis jeg ikke hadde jobbet OOMT og en og en bruker først.

Tjenesteyternes læringsprosesser ble stimulert ved at de fikk presentert nyanser i hvordan OOMT kunne praktiseres i ulike sosial kontekster. Det var derfor en fordel at tjenesteyterne var ansatt i ulike type stillinger (miljøterapeuter, boveiledere, rådgivere). Alle bidro til fellesskapets læring med teoretiske refleksjoner og praktiske eksempler fra ulike arbeidssteder.

I den pedagogiske formidlingen ble det lagt vekt på å finne bredde i boligsosiale problemstillinger og varierte løsninger. Situasjoner som tjenesteyterne opplevde utfordrende ble belyst fra ulike teoretiske innfallsvinkler og med ulike eksempler fra praksis. Sentrale komponenter i opplæringen var mestring, brukermedvirkning og korttidsperspektiv. Hvis tjenesteyterne skulle få brukerne til å utvide sine mestringsstrategier og til å medvirke aktivt i en avgrenset periode, var det en fordel at de begynte med seg selv. For eksempel hadde flere av tjenesteyterne ikke tidligere stått foran et publikum og holdt innlegg. Etter hvert ble det innarbeidet pedagogikk at tjenesteyterne la frem pedagogisk materiale på samlingene. Plenum fungerte som et gjensidig støttende og utviklende “verksted” for refleksjoner og handlinger.

Det ble praktisert stadig mer medvirkning fra brukere og tjenesteytere i forhold til faglig innhold på samlingene. (Se tidligere omtale I kapittel 3, punkt 3.1.2 og figuren 3.1: Prosjektaktørens medvirkning i undervisningen).

Lærer har praktisert brukermedvirkning. Lærerikt, men krevende. Bra at vi fikk ansvar i stadig større grad. Vi har fått være med på å påvirke innholdet. Vi kan også gi brukerne våre mer ansvar.

Tjenesteyterne oppdaget stadig elementer i egne lærings- og mestringsprosesser som de trodde kunne ha paralleller til brukernes opplevelser. De opplevde det som positivt å få ansvar og erfare mestring i forbindelse med undervisningen. For å mestre måtte de for eksempel tørre å ta sjansen på å mislykkes. De måtte systematisk utvikle sine evner til å vurdere hvor mye usikkerhet og angst de ville utsette seg for. Brukerne kunne få flere mestringserfaringer ved at tjenesteyterne la til rette for det ved å bruke egne erfaringer.

Brukerne medvirket som pedagoger

Enkelte brukere kom innom på deler av samlingene (Se tidligere omtalt I kapittel 3, punkt 3.1.2). Både på individ- og gruppenivå presenterte de hvordan de hadde opplevd OOMT. Først presenterte de sine erfaringer, og deretter var det anledning for plenum til å stille spørsmål. Denne pedagogiske formen var en av flere måter å vise mangfoldet i hvordan OOMT kunne anvendes:

Å ha med brukere fikk meg til å forstå mer av hvordan oppbygging av relasjoner til brukerne skjer. Har aldri snakket med brukere på denne måten før. Visste ikke at jeg kunne lære så mye av brukerne. Jeg må spørre dem mer. Jeg kunne kjenne igjen mye av min egen mestring i deres mestring.

Tjenesteyterne ble tilført verdifull kunnskap om hvordan brukerne opplevde samarbeidet med OOMT. Flere fikk innsikt i at brukerne hadde verdifulle livserfaringer som i større grad kunne brukes til å bedre deres bokompetanse og mestring. Brukerne møtte godt forberedt og satte pris på å bli lyttet til og til å få bidra til tjenesteyternes opplæring.

Å skrive oppgaver var lærerikt

Tjenesteyterne bestemte selv temaene i oppgavene som de sendte til samlingene. De skrev om "aha-opplevelser" som de hadde hatt i forbindelse med OOMT-samarbeidet. En

“aha-opplevelse” tok utgangspunkt i en situasjon, som de opplevde særlig lærerik. I tilknytning til dette lagde de problemstillinger til drøfting på samlingene.

Oppgavene ga verdifull refleksjon til arbeidet vi hadde gjort og nye utfordringer til det videre arbeidet. De var konkrete og hensiktsmessige.

Oppgavene bidro til å forstå mer av innholdet i OOMT og til å illustrere teori i praksis.

Oppgavene demonstrerte at OOMT-arbeidet kunne tilpasses samarbeidet vårt, selv om vi jobbet metodisk. Av brukernes svar på mine oppgavespørsmål forsto jeg hvordan de opplevde OOMT-samarbeidet. Om de fikk/ikke fikk hjelp.

Noen tjenesteytere hadde hatt forestillinger om at å samarbeide metodisk, medførte bruk av en streng og lite fleksibel struktur. Oppgavene medvirket til at de fikk innsikt i at OOMT kunne brukes fleksibelt innen systematikken som den er basert på. De opplevde at det var lærerikt å diskutere oppgavene deres med brukerne. Deres perspektiver og erfaringer synes å utvide tjenesteyternes forståelse.

Gruppeveiledning mellom samlingene

Gruppeveiledningen var et viktig element i den pedagogiske helheten for å støtte opp under tjenesteyternes læringsprosesser. Gruppens sammensetning varierte. I det første året var gruppene sammensatt av ansatte fra ulike arbeidssteder. Tjenesteyterne skulle få innsikt i hvordan OOMT kunne anvendes i ulike kontekster. I det andre året var gruppene i hovedsak sammensatt av tjenesteytere fra det enkelte arbeidsstedet. Anvendelsen av OOMT skulle forankres best mulig i tjenesteyternes hverdag. I det første året fikk deltakerne ca 30 timer gruppeveiledning, og i det andre året fikk de ca 16 timer.

Veiledningen skulle bidra til å minske avstanden mellom tjenesteyternes boligsosiale praksis og kunnskapen som ble presentert på samlingene. Den skulle også være innrettet mot faglige og etiske dilemmaer tjenesteyteren sto overfor. For å få best mulig utbytte av veiledningen, var det et krav at alle tjenesteyterne skulle legge frem kasus fra egen praksis. Tjenesteyterne valgte selv hva de ville fokusere på og i hvilken form materialet deres skulle bli presentert. Noen lagde videoer og andre illustrerte faglige temaer med rollespill. En del av veiledningsmaterialet ble presentert på samlingene for ytterligere drøftinger og utveksling av erfaringer.

Veileder har vært veldig flink til å komme med positive og inspirerende forslag. Hun og gruppa hjalp meg til å se muligheter. Hun stilte gode spørsmål som startet ulike prosesser hos oss. Veiledning er viktig for å holde fokuset på det faglige arbeidet og for å få hjelp til å stå i vanskelige situasjoner. Uten veiledningen hadde jeg gitt opp.

Tjenesteyterne opplevde veiledningen som støttende i deres læringsprosesser.

Veiledningen var viktig for å skape engasjement og til å utveksle erfaringer. De fikk hjelp til å forstå hva OOMT var og til å tørre å prøve ut ny innsikt i praksis. Positiv tenkning ble stimulert og de så flere muligheter sammen enn de gjorde alene.

5.2 Gjennomføring av lokale praksisprosjekter

Dataene som presenteres her baserer seg primært på tjenesteyternes utfyllinger av evalueringsskjemaer fra den sjette, siste samlingen og av hele programmet (Vedlegg 3). Skjemaet besto først av syv skalerte evalueringsspørsmål som er redegjort for i punkt 5.1. De kvantitative evalueringsspørsmålene ble etterfulgt av en invitasjon til å komme med kvalitative kommentarer, som supplerer tjenesteyternes kvantitative evalueringer. Tjenesteyternes svar i punkt 5.2 var innrettet mot organisatoriske forhold på arbeidstedene. De var spesielt rettet mot hva ledelsen kunne gjøre for å legge til rette for deres læring og praktisering av OOMT. Temaer som tjenesteyterne nevnte i denne sammenhengen, presenteres i uprioritert rekkefølge nedenfor:

Avsatt tid til prosjektarbeidet var viktig

Det er viktig er at ledelsen gir meg tid til å få bruke OOMT i praksis! Jeg jobbet hjemme på kveldene for å klare å sette meg inn i OOMT. Det var stadig hektiske dager på jobben. Fikk satt av tid til grønne dager, men det var vanskelig for jeg hadde like mye å gjøre. Ledelsen organiserte ikke vikarer på de "grønne dagene", så prosjektet måtte innpasses i arbeidstida mi. Jeg skulle gjerne hatt flere "grønne dager.

Behovet for "grønne dager" var helt nødvendig for dem med en presset arbeidssituasjon. Flere påpekte at avsatt prosjekttid var særlig viktig i begynnelsen, for da var det mye å sette seg inn i.

Jeg styrer arbeidsdagen selv og får fleksibilitet og rom av min leder til å ta inn OOMT i arbeidsdagen. Jeg trenger ikke "grønne dager", for jeg får god tid til å reflektere faglig i min vanlige arbeidshverdag.

Andre hadde mindre arbeidspress og kunne tilpasse prosjektarbeidet fortløpende i hverdagen. Enkelte opplevde at lederen ga fleksibilitet til prosjektjobbing i arbeidet.

Vår leder må gi oss muligheter til å fordype oss i OOMT-brukerne, slik at de kan få god booppfølging. Det betyr at vi da ikke kan ta flere nye brukere i en periode.

Noen var opptatt av at booppfølgingen skulle være kvalitativt god for brukerne. Hvor mye tid de enkelte brukerne hadde behov for varierte, derfor syntes tjenesteyterne at det i perioder skulle være mulig å ha inntaksstopp av nye brukere.

For noen tjenesteytere var det et savn at ledelsen ikke ivaretok deres behov for tid til prosjektarbeid. På den annen side kunne tjenesteyterne selv meldt sine behov til ledelsen. De lokale prosjektgruppemøtene skulle diskutere og følge opp slike problemstillinger. Behovet for “grønne dager” var særlig viktig på arbeidssteder, hvor de ansatte hadde stor arbeidsmengde. Enkelte hadde ikke behov for “grønne dager”, ettersom de opplevde å ha tilstrekkelig med tid til faglig arbeid.

Et godt læringsmiljø ga inspirasjon

Flere av tjenesteyterne fremhevet at det var viktig for dem at flere på deres arbeidssted anvendte OOMT. De opplevde god faglig støtte både fra kolleger og ledelse.

For meg var det veldig viktig å ha kolleger som også jobbet med OOMT. Vi har hjulpet hverandre både med brukere og oppgaver. Det er viktig at ledelsen gir meg rom til å lære og å bruke OOMT.

I kollegagrupper ble bredden i hvordan OOMT kunne anvendes belyst. Ulike utfordringer ble diskutert og løst. På teammøter ble OOMT evalueringer av brukerne foretatt. Man diskuterte de ulike brukerne og evaluerte fremgang og mulige hindringer. Disse diskusjonene ga nyttige innspill til videre fremdrift. Enkelte savnet støtten som en kollegagruppe kunne gi. Prosjektet var ikke alltid like godt forankret på den enkelte arbeidsplass. Årsaker til dette kunne være at man var alene om å praktisere OOMT på arbeidsplassen eller at skifte av ledelse medførte ulike former for uro. Kolleger som ikke deltok i prosjektet kunne være uenige i eller ikke ha kunnskap om OOMT's faglige basis.

Lokale prosjektplaner styrket felles faglige mål og skapte kontinuitet

Lokale praksisprosjektplaner opplevdes som nyttige hjelpemidler for å skape kollegialt samhold og samsvar mellom tjenesteyternes individuelle faglige mål og organisasjonens.

Jeg vil gjerne i større grad oppleve at det OOMT-arbeidet som jeg gjør, henger sammen med det ledelsen prioriterer og ønsker. Lederne må skape treffpunkter og arenaer for utveksling av erfaringer.

Lederne ble fremhevet som sentrale mentorer som kunne legge til rette for et faglig fellesskap ved å lage faglige virksomhetsplaner og ved å avholde regelmessige fagmøter. Lederne imøtekom behovet for faglig fellesskap ulikt. Enkelte tjenesteytere i prosjektet savnet fagdager og fagmøter både på organisasjons- og etatsnivå.

De lokale prosjektene våre var viktige for å få gode rammer på arbeidsplassen i forhold til våre personlige læringsmål. Vi kunne sammenlikne oss med hverandre og hjelpe hverandre med å nå målene våre. Noen lagde felles mål, fordi vi jobbet med samme bruker eller brukergruppe.

Tjenesteyterne fikk kreative ideer av å få innsikt i kollegers arbeid og av å hjelpe hverandre med praktiseringen av OOMT. Flere fant styrke i å samarbeide om brukere som hadde særlig utfordrende bo- og livssituasjoner. Noen evaluerte sine lokale prosjekter og lagde årsrapport (Jensen 2011).

Faglig oppfølging måtte ivaretas av ledelsen

Det varierte fra kommune til kommune og fra samling til samling hvor mye faglige ledere var til stede på samlingene:

Det er leit at faglige ledere ikke kunne prioritere mer av sin tid til å delta på samlingene. De får ikke med seg viktig essens i OOMT-samarbeidet. Det vanskeliggjør kontinuitet i det faglige utviklingsarbeidet hos oss.

Tjenesteyterne ga uttrykk for at de ble demotiverte av at faglige ledere tok lite ansvar for å følge opp OOMT. De opplevde det meningsfylt at faglige ledere spurte om hva de var faglig opptatte av og hva som foregikk på samlingene. Noen ledere sikret seg kunnskap om dette ved å engasjere seg i samlingenes forberedelser og etterarbeid. De engasjerte seg også i hvordan OOMT skulle nedfelle seg i organisasjonens hverdag. Ledere styrket tjenesteyternes initiativ til å iverksette nye tiltak for å støtte enkelte brukeres mestring. De deltok i

planlegging av tiltak og bisto med å skaffe intern eller ekstern finansiering. Enkelte ledere sluttet og nye ble ansatt. Oppfølgingen av OOMT-samarbeidet møtte større utfordringer i slike faser.

5.3 Oppsummerende drøfting

Evalueringen viste at tjenesteyterne hadde utbytte av å delta i opplærings- og utviklingsprogrammet. Deres gjennomsnittlige skårer på evalueringsskjemaene for alle samlingene var 5.4, hvilket indikerer at majoriteten av dem var ”Fornøyde” eller ”Meget fornøyde”. Dette kan skyldes undervisningen på samlingene, skrivingen av oppgaver, pensumstudier, gruppeveiledningen og kombinasjoner av disse aktivitetene. Opplegget satte i gang ulike læringsprosesser hos tjenesteyterne. Tjenesteyterne hadde ulik utdanning og praksis, og de var ansatt på ulike tjenestesteder. Dette skapte bredde i teoretiske perspektiver og analyser av praktiske boligsosiale eksempler. Brukernes medvirkning på samlingene bidro også til dette. Sammen skapte de et trygt og kreativt ”læringsverksted.”

Tjenesteyternes læringsprosesser synes å ha blitt stimulert av at de opplevde at egen mestring kunne ha likhetstrekk til brukernes mestring. Å utvikle mestring handlet om å tørre å ta sjanser. Når tjenesteyterne erfarte at de hadde mestringsevnene ”kan” og/eller ”tror”, økte sannsynligheten for at motivasjonen ble styrket (”vil”) og kunne føre til faktiske handlinger (”gjør”). Refleksjoner over egne handlinger kunne føre til læring (”lærer”) (Ref. mestringsmodellen i kapittel 2.) Samtlige tjenesteytere presenterte for eksempel faglige innspill på samlingene. Noen av dem hadde ikke gjort dette tidligere, men opplevde mestring ved å gjennomføre presentasjonen og å få sosial støtte ved plenums tilbakemeldinger. Andre erfarte at de ved å ta mer ansvar for egen læring kunne få mer innflytelse på undervisningens innhold. Flere uttrykte at erfaringer fra egen læring styrket deres yrkesidentitet og mestringstillt til deres muligheter til å fremme brukernes mestring. Positive tilbakemeldinger fra brukerne ga god støtte til tjenesteyternes endring av praksis.

I trinn 1 konsentrerte tjenesteyterne seg om å lære OOMT som tilnærming. Oppmerksomheten deres var rettet mot mestringsressurser hos den enkelte bruker (for eksempel mestringsmodellens fem evner) og i hans/hennes omgivelser (for eksempel sosial støtte i uformelle eller formelle nettverk). Det var utfordrende å finne ut hvordan man kunne praktisere brukermedvirkning og å bruke tidsrammer som et hjelpemiddel. Hvor aktiv skulle brukerne være og hvor mye innflytelse skulle de ha på samarbeidet? Hvilken sosiale støtte i omgivelsene kunne mobiliseres? Hvor lenge måtte samarbeidet vare for at brukerne kunne nå

målene sine? En grunnleggende forståelse for OOMT var lagt ved avslutningen av trinn 1. Det synes som om denne basiskunnskapen medførte at tjenesteyterne i trinn 2 opplevde seg faglig tryggere og kunne være mer kreative i samarbeidet enn tidligere. Arbeid med brukergrupper og bruk av nabo-/nettverksperspektiver var særlig krevende i denne perioden.

Gruppeveiledningen mellom samlingene var viktig for å forstå hvordan teorien skulle praktiseres. Gruppene ga oppmuntringer og ideer til hvordan arbeidet med OOMT kunne utvikles. På veiledningsmøtene kunne de dele utfordringer og frustrasjoner i hverdagen. Enkelte sa at de hadde gitt opp, hvis de ikke hadde hatt denne støtten. Disse tjenesteyternes mestring hadde antagelig blitt svekket uten gruppeveiledningen. Når utfordringene i deres boligsosiale praksis opplevdes for store, kunne noen miste motet. De rapporterte at andre OOMT-kolleger bidro, slik at de var flere sammen i planleggingen eller i gjennomføringen av hvordan utfordringene kunne møtes.

Når det gjaldt gjennomføringen av praksisprosjektene synes det å være viktig at tjenesteyterne hadde tid til å konsentrere seg om prosjektarbeidet. Noen hadde tilstrekkelig tid og kunne arbeide med prosjektoppgaver fortløpende, mens andre manglet tid til å arbeide med prosjektet. De ville at lederne skulle avsette mer tid til prosjektarbeidet. For tjenesteytere med knapphet på tid var det viktig å kunne ha inntaksstopp av nye brukere, når "gamle" brukere allerede beslagla arbeidstiden man hadde til rådighet. Uten inntaksstopp kunne booppfølgingen i perioder overfor enkelte brukere ikke bli så tett som tjenesteyterne ønsket. Tjenesteyterne opplevde dilemmaet mellom 1) å prioritere kvalitativt godt arbeid for "gamle" brukere og 2) å ta inn nye brukere og arbeide kvalitativt dårligere med alle.

Tjenesteyterne opplevde at det var inspirerende å lære OOMT, men at det var krevende. Å prøve ut nye ting fordrer toleranse for usikkerhet. Læringsprosessene ble støttet ved å ha et faglig kollegialt fellesskap. Tjenesteyterne fremhevet både kolleger på arbeidssstedet og i veiledningsgruppene. Det opplevdes viktig å oppmuntre hverandre, men også å utfordre hverandre. Hvis forestående oppgaver var for vanskelige, kunne man gjøre dem sammen med en annen kollega første gangen. Flere påpekte at å ha et faglig fellesskap på arbeidsplassen hadde vært et savn. De ønsket at det skulle inngå i deres ordinære arbeidshverdag etter prosjektet for å vedlikeholde OOMT, lære opp flere kolleger og for å forebygge utbrenthet. På de mest pressede arbeidssstedene synes det å være et udekket behov om å få veiledning på hvordan man kan unngå å ta med seg jobben hjem etter endt arbeidsdag.

Det var viktig at lederne fulgte opp at det faglige fokuset på OOMT ble opprettholdt innen organisasjonen. Tjenesteyterne ønsket at lederne skulle synliggjøre at organisasjonens

faglige mål, som å praktisere OOMT, samsvarte med organisasjonens øvrige faglige mål og prioriteringer. Det synes å være viktig at lederne var engasjerte og inspirerte, ellers ble det mindre fokus på OOMT.

6 ERFARINGER MED OPPGAVEORIENTERT MESTRINGSTILNÆRMING

I dette kapittelet presenteres brukernes og tjenesteyternes erfaringer med OOMT på individnivå og gruppenivå. Dataene i kapittel 6 er innhentet og behandlet på samme måte som det er redegjort for i innledningen til kapittel 5.

For å avgrense presentasjonens omfang blir enkelte utvalgte evalueringsspørsmål belyst. Det presenteres også noen utdrag fra illustrerende fortellinger fra samarbeidet. Ifølge Mishler (1986) er fortellinger en av de naturlige kognitive og språklige formene, som mennesker forsøker å organisere og uttrykke mening og kunnskap gjennom. Forskerens evalueringsspørsmål kunne oppleves begrensende for informantens assosiasjoner. Fortellinger ga informantene muligheter til å uttrykke seg friere om sine erfaringer med OOMT og om hvordan brukerne mestret sine bo- og livssituasjoner.

På evalueringstidspunktene var de fleste brukerne ferdige med samarbeidet. De evaluerte da endringer i sin bo- og livssituasjon, samt hvordan de hadde erfart samarbeidet om OOMT med sine boveiledere og rådgivere. Enkelte fikk imidlertid fortsatt booppfølging, men ikke så hyppig og omfattende. Hvorvidt samarbeidet var avsluttet eller ikke, var avhengig av hva slags boforhold brukeren hadde. Noen bodde i mer skjermede boenheter enn andre.

I presentasjonene nedenfor forteller informantene om sine erfaringer med OOMT. I analysene av informantenes utsagn skriver jeg i parentes enkelte stikkord for deres opplevelser av mestringsressurser (for eksempel mestringsevner eller sosial støtte) og belastninger. Utvalget av sitater og historier er valgt for å belyse problemstillingene. Det er lagt vekt på å presentere data både fra brukere i kommunale bofellesskap og fra brukere som bor i egne leiligheter. Brukernes evalueringer på individnivå belyses først, deretter fokuseres det på gruppenivået. Flere brukere og tjenesteytere har erfaringer med OOMT på begge nivåene. Hvis det var relevant for brukernes ønskede endringer i bo- og livssituasjonen, fokuserte samarbeidspartene på mulige ressurser og hindringer i omgivelsene. De arbeidet med å identifisere personer i brukernes nettverk som kunne gi sosial støtte til bedre mestring av bo- og livssituasjonen, men også med å identifisere dem som hindret brukerne i dette. Flere fikk styrket sine relasjoner til familie, venner, naboer eller bekjente. Når for eksempel brukerens nabolag ble trukket inn i analysefasen for å vurdere realisme i mål, kunne spørsmål til brukeren være:

- 1) ”Er det noen av naboene dine som kan bidra til å nå målene dine?”
- 2) ”Er det noen av naboene dine som kan minske mulighetene for å mestre oppgavene dine?”

6.1 Brukernes opplevelser av OOMT

Her redegjøres først for kjennetegn ved målgruppens utfordringer og ønsker. Deretter presenteres brukernes syn på endringer i bo- og livssituasjonen og samarbeidet med OOMT. Brukernes utsagn kommer først, deretter følger kommentarene.

Endringer i bo- og livssituasjonen

Brukerne ga i sluttevalueringen generelt uttrykk for at de var fornøyde med hjelpen som de hadde mottatt og at de opplevde å mestre hverdagen bedre. De nevnte endringer i bo- og livssituasjonen som: Bedre livsstandard, bedre struktur i hverdagen, ny eller tryggere bolig, fått arbeid, redusert forbruk av rusmidler, plass på treningssenter, ny støttekontakt, mer sosial kontakt og hjelp med økonomien. Flere ventet på svar på søknader om ulike tjenester, men opplevde likevel at de arbeidet i en retning som de ønsket. Brukerne oppga at de hadde oppnådd mer trivsel og glede i hverdagen, fått mer mestringstillit, økt energi og livsgnist, økt selvstendighet og mestringsvilje og bedret evne til å sette tydeligere grenser for seg selv. Enkelte hadde fått mer mot til å ta kontakt med andre og til å ferdes på steder som tidligere fremkalte stor angst.

Flere av brukerne beskrev tider, da de opplevde ensomhet og lite mening med livet. Booppfølgingen besto i at bruker og tjenesteyter kartla bo- og livssituasjonen til brukeren og at de lagde en samarbeidsavtale som lå til grunn for utføring av oppgaver. Oppgavene kunne være ”tankeoppgaver” (refleksjoner over mulige alternativer og konsekvenser av valg) eller ”handlingsoppgaver” (konkrete oppgaver som skulle gjennomføres i praksis). Ved bruk av ”tankeoppgaver” ble mestringssevnene ”kan”, ”tror”, ”vil” og ”lærer” mest brukt, mens ”gjør” ble mest anvendt ved ”handlingsoppgaver”. For noen av brukerne ble livssituasjonen triveligere ved at de gradvis stolte mer på seg selv og fikk tilhørighet til en gruppe med mennesker eller et sted som kunne tilby ulike fritidsaktiviteter.

Jeg trengte hjelp til å lære meg å ta i mot hjelp. Jeg fikk motiverende veiledning. Fantastisk hjelp. Livsgnisten er tilbake. Hun ga meg tips. Pushet meg til å skaffe ny leilighet, satte i gang ansvarsgruppa mi, ordnet regelmessig medisiner. Trenger ikke mer hjelp nå. Jeg er med på dagsenteret vi startet en dag i uka.

Denne brukeren fortalte at hun var svært fornøyd med hjelpen som hun hadde fått. Hun hadde først samarbeidet med sin tjenesteyter individuelt og deretter i gruppe, men hun

savnet venner og var redd for å gå ut. Sammen med sin tjenesteyter etablerte hun en aktivitetsgruppe på et dagsenter (vil, gjør, lærer, sosial støtte).

Har fått satt ord på ting. Blitt mer selvstendig og fått mer ro inni meg. Mer trivsel i egen bolig. Holder det rent rundt meg. Hjelpen har ført til god livsstandard. Jeg er blitt mer sosial.

Brukerne beskrev at de hadde fått økt livsstandard og mer trivsel i livet. Historiene deres illustrerte hvordan ulike faktorer kunne virke gjensidig positivt på hverandre. Å få bedret tro på seg selv, kunne føre til mer trivsel og overskudd, slik at man ble mer sosial (tro, vil, gjør).

Jeg har brutt med en negativ venn i forhold til rus. Jeg er blitt mer positiv til å prøve. Samarbeidet vårt har gått dypere inn i ting. Naboen min er til god hjelp. Han inspirerer meg til å gjøre “det rette”! Han har hjulpet meg gjennom en tøff periode.

Samarbeidet med OOMT kunne føre til økt bevissthet om sosiale nettverk og muligheter for sosial støtte. Brukerne hadde i liten grad tenkt igjennom hvilke personer som kunne fremme deres mestring og hvem som kunne hemme den. Ved bruk av nettverksanalyser fikk de avdekket ressurser i nettverket og som så igjen kunne mobiliseres for å hjelpe brukeren i en vanskelig bo- og livssituasjon. Brukerne ble mer bevisste at de hadde familie, venner, naboer eller bekjente som ga dem sosial støtte på ulike måter. Analysene kunne også føre til innsikt i at relasjoner måtte avsluttes. Flere brukere som strevde med rusmiddelavhengighet (belastning), erfarte at det var viktig å avslutte relasjoner til andre rusmiddelavhengige. Andre har gjort liknende funn (Fyrand 2005). Denne typen beslutningsprosesser var vanskelige. Systematiske “tankeoppgaver” bidro til å klargjøre alternativer og til å fatte slike beslutninger. Noen opplevde det som god hjelp å gjenoppta tidligere vennskap eller å delta på nye sosiale arenaer (gjør, lærer).

Individuelt samarbeid med OOMT

Brukerne ga uttrykk for at motivasjon (vil) var viktig for å komme i gang. Motivasjon er en stadig pågående prosess og den varierer over tid, men den er særlig viktig å vie oppmerksomhet når samarbeidet etableres.

Jeg har fått dytt og motivasjon. Jeg har fått orden på hverdagene og økonomien. Jeg har tatt tak i meg selv og vært bestemt på å ville endre meg. Max nyttig hjelp!

Sosialarbeideren har gitt gode råd. Jeg må kun ha små mål, så det ikke er lenge til noe skjer. En liten seier av gangen er bra gevinst. Det behøver ikke være store greiene, bare jeg kan glede meg til et eller annet. Jeg er kommet godt på veg med målene mine.

Noen skrev at de hadde utbytte av å bli “dyttet” og “pushet”, mens andre vektla at tjenesteyter hadde vært tålmodig og forståelsesfull. Tjenesteyterne måtte være sensitive overfor brukernes behov. Ved at brukernes hovedmål ble delt opp i flere delmål kunne mestring oppnås hyppigere. Brukerne opplevde at motivasjonen (vil) kunne bli styrket på flere områder parallelt.

Jeg fikk mye ut av tankeoppgavene. De hjelper meg til å se ting fra flere synsvinkler. Jeg tenkte nøye over forskjellige ting som er vanskelige i min situasjon og klarte å finne bedre løsninger enn før. Jeg er mer sosialt aktiv nå ved hjelp av ei venninne. Jeg tør å ta kontakt selv. Jeg har fått det fint utenfor leiligheten. Kan sitte ute. Kan snakke med naboene. Ønsker å gjøre mer i hverdagen. Ta et NAV-kurs? Jeg kan ta kontakt med boveileder, hvis ting blir vanskelige igjen.

Tankeoppgaver kunne være nyttige hjelpemidler i å kartlegge og analysere utfordringer og ressurser i bo- og livssituasjonen, hvilke alternativer som fantes og hvilke konsekvenser valg kunne få. I overgangen fra tankeoppgaver til handlingsoppgaver kunne brukervedvirkning være avgjørende. Denne boveilederen hadde gitt fra seg innflytelse og latt det være opp til brukeren å ta kontakt.

Jeg har fått hjelp med angstanfall. Da ruser jeg meg, for jeg er stressa. Vi har tatt oss god tid til oppgavene som vi skulle løse. Jeg har samtalene våre i bakhodet, hvilket gjør at jeg tenker meg mer om. Dette er et bra opplegg! Jeg har gjennomført alle oppgavene mine. Vi skal lage ny avtale om mål og oppgaver.

Arbeidet med oppgaver gjorde det synlig om man hadde gjort oppgavene (gjør). Flere brukere understreket at de hadde mestret oppgavene sine. Det var viktig for dem at de hadde greid det. Systematisk samarbeid om oppgaver synes å ha styrket mestringstilliten (tror) og erfaringslæringen (lærer).

Det er god støtte å fylle ut skjemaene. Jeg blir bevisst hva jeg ønsker å endre. Jeg orker ikke papirer, men boveileder tar dem frem. Det har vært ok med samarbeidsavtaler. Vi ser lettere hva vi skal jobbe med. Det har vært fint med samtaler om depresjonen min og hasj. Jeg er mindre deppa nå og har kuttet ut hasjrøykinga.

Brukerne ga uttrykk for at OOMT-skjemaer kunne klargjøre hva man skulle vektlegge i samarbeidet. Samarbeidet ble mer oversiktlig og forutsigbart. Det var interessant, for det samme erfarte flere av tjenesteyterne.

Boveilederen min har vært der for meg. Hun er flink til å lytte, gir inspirasjon og trygghet. Hun viser meg tillit og tror på meg og er streng på en positiv måte!

Flere brukere vektla at tjenesteyter måtte ha kvaliteter som styrket samarbeidet. Det var viktig at de følte seg forstått. Tjenesteyter skulle være tålmodig og vise engasjement. Noen av brukerne hadde opplevd relasjonelle brudd og tap og kunne dermed være ekstra sårbare. Det styrket selvforståelsen (tror) at noen viste dem tillit. "Å være streng på en positiv måte" kunne handle om balansegangen mellom å stille krav om innsats på den ene siden (gjør) og å gi motiverende emosjonell støtte på den andre (kan, tror, vil).

Deltakelse I brukergrupper ga brukernes bo- og livssituasjon mer mening

Flere brukere oppga at de var ensomme og hadde lite å fylle hverdagene sine med. Tjenesteyterne så at noen av brukerne hadde sammenfallende behov og vurderte tiltak i grupper som et egnet tiltak. Flere av tjenesteyterne tok derfor initiativ til å etablere brukergrupper som besto av fra to til seks medlemmer. Ved hjelp av brukergruppene ønsket tjenesteyterne å få erfaringer fra OOMT i gruppe. Etter hvert ville de bruke erfaringene til å lage gruppetilbud til flere brukere.

Brukergruppene varte i fra 1,5 til flere måneder. Flere grupper pågikk fortsatt ved prosjektslutt. Noen lagde kortvarige gruppeprosjekter med et avgrenset mål som å planlegge og å reise på hyttetur sammen. Andre lagde grupper med lengre tidsperspektiv, som å bygge relasjoner eller være et aktivitetstilbud i seg selv. Gruppene kunne være åpne eller lukkede. Brukernes evalueringer av gruppetilbudene var overveiende positive. De ga klart uttrykk for at de ønsket at gruppene skulle fortsette, men flere hadde innspill til gruppens innhold og form.

Systematisk fokus på brukernes mestringsressurser synes å nyansere selvforståelsen (tror). Flere fikk overskudd til å ville hjelpe andre, noe som ble illustrert ved at en av brukergruppene i et bofellesskap ble veldig entusiastisk og satte i gang et prosjekt for å hjelpe andre, og begynte å samle inn penger til et barnehjem i Sør-Amerika (kan, gjør). Medlemmene endret seg fra å være mest opptatt av sin egen bo- og livssituasjon, til å ha tillit til at de kunne mestre og bestemme seg for å gjøre noe for å hjelpe andre (kan, vil, lærer).

I en av kommunene ble det laget et gruppetilbud for brukere som bodde i kommunale bofellesskap. Gruppen fikk en fast ukedag på et kommunalt dagsenter til sin disposisjon for å drive med matlaging, blomsterdyrking og diverse håndverksarbeid. Brukerne ga tilbakemeldinger om at de ønsket at gruppen skulle etableres som et varig tilbud. Ved prosjektslutt var det fortsatt usikkerhet om driften av denne gruppen kunne fortsette.

Etablering og samarbeid i en jenteklubb:

“Venner og nettverk er viktigere enn all verdens terapi!”

Historien om en jentegruppe brukes her som et illustrerende eksempel på hvordan en slik gruppe kan etableres og hvordan samarbeidet kan utvikle seg.

En jenteklubb ble startet for å skape venninnerelasjoner med jevnaldrende. Brukerne ville komme ut av ensomhet og savn av venner. I jentegruppen var tjenesteyter Karis ansvar og funksjon viktig. Hun la enkelte føringer for etableringen av gruppen. Den kunne ha inntil seks medlemmer og skulle følge to regler:

1. Man skal ikke snakke om sykdommene sine.
2. Man skal ikke snakke om rusmiddelbruk.

Kari skulle være med på de første møtene for å få en god start på gruppen. Hun satte en dato for når hennes siste dag i gruppen var. OOMT er en korttidsintervensjon, så derfor var det viktig å forberede Karis avslutning med gruppen tidlig. Hun ville at gruppen skulle lage en samarbeidsavtale og flere enn de to reglene som hun hadde innført. Etter første møte ble Kari “kastet ut” av gruppen. De ville holde møtene uten Kari, men ha kontakt med henne på email og telefon. Dette synes å være et godt eksempel på brukermedvirkning, ved at brukerne selv bestemte hvordan gruppen skulle være. Kari svarte fortløpende på henvendelsene hun fikk. Kari oppmuntret, ga råd og veiledet dem. Konflikter som oppsto i gruppen, ble diskutert med Kari. Gruppen syntes at ordningen med Kari “i kulissene”, fungerte bra. Gruppen ble spurt om hvordan de opplevde gruppen de deltok i. En av jentene uttrykte seg slik:

Ble invitert til en sosial gruppe to ganger i måneden. Venner er det aller viktigste for meg for ikke å isolere meg. Var viktig at vi fikk bestemme hvordan gruppen skulle være.

Det synes som om jentegruppen opplevde at Kari praktiserte lite brukermedvirkning ved etableringen av gruppen, men at hun viste tydeligere at hun gjerne ville vektlegge brukermedvirkning etter hvert. Ved etableringen av gruppen ville Kari antagelig forebygge at

gruppen skulle få for store samarbeidsproblemer og bli oppløst før den var kommet ordentlig i gang. Hennes faglige vurdering var at gruppen hadde behov for de rammene som hun presenterte. Gruppen ville ikke lage flere regler enn de to Kari introduserte. De ville heller ikke bruke noen skjemaer fra OOMT på gruppemøtene, for det minnet om behandling. Brukerne ville ha en “vanlig” jenteklubb (kan, tror, vil, gjør):

”Nettverksgruppe” i mitt hode betyr “arrangert vennskap” basert på felles “psykdom”. Vi fikk styre gruppen fritt og kappet navlestrengen til alt vi forbandt med sykdom og laget vår egen vri. Fikk gjøre det til noe personlig. Hun lot oss få lov til å utvikle det sammen som en gruppe med henne bare i kulissene. Vi ville være “normale” venner og ikke pasienter. Flere av deltakerne hadde mange års erfaringer med ulike terapeuter.

En av brukerne skrev i sin evaluering at de kanskje burde hatt flere regler: *“Vi kunne kanskje ha snakket noe mer om hva man gjør og ikke får gjøre i gruppa.”* Dette var en god refleksjon (lærer). Imidlertid var det kanskje viktig at Kari la vekt på brukermedvirkning og lot klubben selv bestemme om de ville lage flere regler. Det ble jentenes egen klubb og i starten var det viktig å styrke motivasjonen (vil) og eiendomsfølelsen for klubben. Flere regler kunne utvikles senere, dersom klubbmedlemmene opplevde behov for det. OOMT kan praktiseres uten at man bruker noen skjemaer eller man kan bruke enkelte av dem. Skjemaene er utviklet som hjelpemidler som kan brukes, dersom man finner det formålstjenlig. Kari praktiserte OOMT i måten hun forholdt seg til jentegruppen på, når de henvendte seg til henne på epost eller på telefon.

Noen av medlemmene var sammen utenom klubbmøtene, forholdet dem I mellom ble styrket og de kunne lettere takle hverdagens utfordringer (personlig medvirkning), noe følgende eksempel viser. To av medlemmene støttet hverandre i å dra på et kjøpesenter. Den ene kjørte bil (kan, gjør), men var engstelig for å gå rundt inne på kjøpesenteret (belastning). Den andre bisto sjåføren i å “trene” på ulike utfordringer med å ferdes på kjøpesenteret (vil, gjør, lærer, sosial støtte). De hadde mye humor med at de sparte helsevesenet for flere år med sosial trening. Jentene syntes å være veldig fornøyde med klubbtilbudet de hadde fått. En av dem uttrykte seg slik:

Jentegruppa er den beste hjelp jeg har fått av helsevesenet noen gang! Jeg er mer avslappet til nye mennesker nå. Har mindre angst. Presser meg selv mer enn ellers og kommer meg mer ut, for jeg treffer jentene. Jeg har fått venner, selvtillit, følelsen av å bety noe for noen. Jeg fikk se at jeg hadde evner jeg ikke trodde jeg hadde. Jeg fikk støtte til å se mine egne ressurser. Jeg fikk et liv som plutselig ga mye mer mening.

Kari trakk seg ut av klubben på den avtalte dato. Klubbmedlemmene kunne fortsatt ta kontakt med henne ved behov.

6.2 Tjenesteyternes opplevelser av OOMT

Opplæringens personlige utbytte for eget arbeid

De fleste av tjenesteyterne skrev at de hadde godt utbytte av opplæringen. Mange var blitt mer bevisste på hvordan de samhandlet med sine brukere (kan, tror, vil, lærer).

OOMT har ansporet meg til å forsøke å gjøre en bedre jobb. Jeg ser at OOMT gjør at vi kommer raskere til målet og brukerne mine får bedre livskvalitet.

De følte seg sikrere i profesjonell samhandling (gjør). Deres faglige identitet ble styrket (kan).

OOMT gir god struktur og fører til bedre progresjon i samarbeidet. Å jobbe med mål viste oss veien, og vi skjønnte at vi kunne ta en og en oppgave av gangen. Før ble det ofte stress og uoversiktlig, for alt skulle gjøres på en gang.

Flere hadde opplevd at selv om tilnærmingen hadde en struktur, kunne den brukes fleksibelt og tilpasses både personer og situasjoner. Systematikken i OOMT bidro til å dele opp samarbeidet, slik at fremdriften ble mer oversiktlig.

Det var nyttig å lære om hvordan kartlegginga kunne bli konkretisert og avgrenset. Jeg fant ut om områder i livet til brukerne som jeg ellers kanskje ikke hadde fått kjennskap til. Jeg ble bevisst at tiden er en begrenset ressurs. Det virker motiverende både for bruker og meg. OOMT var tidsbesparende ved at vi jobbet mer systematisk og var tydeligere i plassering av ansvar. Brukerne så at vi sparte tid og at vi kunne gå mer "rett på".

Noen fremhevet enkelte elementer fra OOMT som særlig utbytterikt. I kartleggingsarbeidet ble kunnskap om brukernes utfordringer og ressurser mer detaljrike og målrettede. Planlegging av oppgaver for å bedre bo- og livssituasjonen ble dermed enklere og evalueringen ble mer fokusert. Flere fremhevet at det tok tid å praktisere OOMT. Det er rimelig, - særlig i opplæringsperioden. Andre vektla at tid brukt som en avgrenset ressurs ble opplevd som motiverende (vil) ikke bare for den ene, men for begge samarbeidspartene. Faglig fokusering og mer bevisst plassering av samarbeidspartenes ansvar kunne virke tidsbesparende.

Brukermedvirkning er helt grunnleggende i arbeidet vårt. OOMT hjelper meg til å fokusere mer på brukeres ønsker og behov. Brukeren må ville endringen – og ikke bare jeg. Det har vært nyttig å erfare hvor positivt det var å gi fra seg noe av “kontrollen” til bruker. Få dem til å reflektere og å bruke tankeoppgaver til å ta mer ansvar for eget liv.

Flere forsøkte å legge mer vekt på brukermedvirkning i sin praksis. Tjenesteyterne erfarte da at samarbeidet ble bedret ved at brukerne fikk mer innflytelse på beslutninger i samarbeidet. Det kunne dreie seg om beslutninger om hvilke endringer i bo- og livssituasjonen brukerne opplevde som viktigst, hvilke mål som skulle prioriteres høyest og hvilke oppgaver som skulle gjennomføres eller hvem i brukernes nettverk som skulle inkluderes i samarbeidet? Brukerne ble mer motiverte og engasjerte seg mer, når samarbeidet handlet om det de opplevde som viktigst i hverdagen (kan, tror, vil, gjør).

Ved prosjektstart opplevde enkelte tjenesteytere at det var vanskelig å praktisere OOMT på arbeidsstedet. Enkelte brukere var til tider svært syke eller hadde perioder med stort rusmiddelbruk (belastning). Etter hvert erfarte de hvordan de kunne bruke mulighetene i korte mestringsfremmende samtaler. De skapte kontinuitet i samarbeidet ved å være metodisk bevisste og noterte seg poeng som kunne være nyttige for den neste samtalen. Disse poengene sjekket de ut med brukerne ved neste korte anledning (gjør). Gradvis ble planer utarbeidet. Det kunne dreie seg om å reise på tur, delta i fritidsaktiviteter, ta vare på den personlige hygien (for eksempel dusje selv), rydde i egen bolig, samarbeide om et håndarbeid eller reparere noe i huset.

Det er ikke så lett å vise til resultater, da mine brukere er veldig syke. Jeg ble skuffet mange ganger over at det ikke gikk som vi planla. Seinere så jeg tilbake på det vi hadde gjort, og da så jeg at vi likevel hadde fått til en del.

Overfor særlig utsatte brukere ble noen av tjenesteyterne mer bevisste at det var viktig å dempe egne forventninger om hva de kunne få til av endringer i brukernes bokompetanse (lærer). I perioder var det viktigere å styrke relasjoner til brukerne og å vise omsorg for dem. Tjenesteyterne ble skuffet, når gode planer ikke ble iverksatt eller måtte utsettes. Etter hvert lærte de å ikke ta dette som et “personlig nederlag”, men heller analysere slike utfordringer ut i fra flere årsaker relatert til aktuelle person(er) og sosiale kontekster (lærer).

Tjenesteyterne hadde lite erfaring med brukergrupper. Gruppene i prosjektet besto av to eller flere brukere. Enkelte var opptatte av at gruppetilnærmingen gjorde det lettere å oppdage brukernes mestringsressurser:

Det var artig å etablere brukergruppe, jobbe strukturert og skriftlig med den. Se at brukere hjelper hverandre – også mellom gruppemøtene. Det var lettere å se flere mestringsressursene da, enn når vi bare jobbet individuelt.

Brukergruppene avholdt møtene sine i ulike sosiale kontekster, og det ga brukerne flere muligheter til å vise hva de kunne klare. Deres mestring ble også styrket av at gruppemedlemmene hjalp hverandre, når det oppsto behov for det (sosial støtte). Brukergruppene bidro til økt mestring både på individ- og gruppenivå. En del av denne “veksten” skjedde uavhengig av tjenesteyterne og bidro til at brukerne opplevde seg mer selvhjulpne og selvstendige (personlig medvirkning). Noen av relasjonene i gruppene utviklet seg til å bli vennerelasjoner. Enkelte av brukerne bodde i samme nabolag. Geografisk nærhet kunne også styrke relasjonene mellom brukerne (sosial støtte).

Tjenesteyternes syn på brukernes opplevelser av OOMT

Tjenesteyterne vurderinger var ikke nødvendigvis ensbetydende med hva brukerne selv mente. De antok at brukernes erfaringer med OOMT varierte. Dette var rimelig, da de hadde svært forskjellige bo- og livssituasjoner. Til tross for en del utfordringer fremhevet tjenesteyterne at de trodde brukerne var fornøyde. OOMT fremmet samarbeidspartenes bevissthet om hvilke ressurser brukerne hadde både individuelt og i sine nettverk (kan, tror). Latente ressurser ble “gjenoppdaget”, mens andre ble videreutviklet ved at de ble anvendt i nye sammenhenger (gjør, lærer).

Noen brukere er stråålende fornøyde, mens andre kuttet ut. Det er vanskelig å få til kontinuitet med brukerne, når de er syke eller det skjer mange ting i livene deres. Noen må ha litt forenklete opplegg. OOMT gir gode muligheter til å ta opp tråden fra sist. OOMT får tak i brukernes mestring. Det gjør at de ønsker endringer som virkelig fører til små eller større forbedringer! Brukerne opplever at de KAN! Brukerne fikk fokus på egen identitet (Hvem er jeg? Hvem vil jeg være?) og egne ressurser til å få ting til å skje i hverdagen. Med brukermedvirkning fikk arbeidet en dreining i forhold til hva brukerne ønsker sjøl.

Kontinuitet i samarbeidet kunne være vanskelig å få til, særlig når brukernes bo- og livssituasjon var problematisk. Helsen kunne for eksempel være dårlig, slik at brukerne hadde lite overskudd (belastning). En situasjon kunne ha oppstått, slik at boligen ble ramponert. Det kunne være faglige utfordrende å lage forenklete opplegg som var tilpasset brukernes behov. Etter hvert fikk de mer erfaring og innsikt i hvordan OOMT kunne brukes mer fleksibelt (kan,

tror, lærer). Brukerne ble motiverte av å oppleve mestring og av at samarbeidet ble dreiet mot det de ønsket (vil, brukermedvirkning).

Brukerne har ikke et personlig syn eller et bevisst forhold til om vi samarbeider ved hjelp av verktøyet OOMT eller ikke, men jeg tror at de fikk bedre hjelp ved det.

Brukerne var opptatte av å få hjelp til det de strevde med. Så lenge brukerne opplevde å få god hjelp, var tjenesteyternes profesjonelle tilnærminger ikke så interessante for dem.

Erfaringer med OOMT-verktøyene i samarbeidet

Jeg hadde på bakgrunn av flere års erfaringer utarbeidet et skjemahefte som ble brukt i OOMT-samarbeidet. Skjemaene var utviklet som pedagogiske hjelpemidler. De var utarbeidet i henhold til OOMTs struktur, slik at det skulle bli lettere å forstå hva de fem fasene gikk ut på. Det var opp til den enkelte tjenesteyter å vurdere hvilke skjemaer det var nyttig å bruke. Samarbeidsavtalen var det mest sentrale skjemaet. Enkelte skjemaer var strukturerte med spørsmål. Andre var kreative og åpne i formen, slik at man kunne tegne, skrive eller lage symboler i dem (Eriksen 2009).

Det var så nyttig å synliggjøre praksis skriftlig. Når vi fikk OOMT som verktøy med varierte skjemaer, ga det flere muligheter. Brukerne mine ble mer aktive. Systematisk evaluering i samtalene har vært kjempebra. Det hjelper oss til å se hva vi er ferdige med og hvor vi skal videre.

Skjemaene gjorde samarbeidet mer forutsigbart. Flere tjenesteytere likte skriftlighet og systematikk og syntes at det ga et godt grunnlag for å evaluere samarbeidets fremdrift (lærer). Noen brukte utvalgte skjemaer eller deler av et skjema. Andre syntes skjemaene tok for lang tid å bruke. De opplevde at skriftlighet kunne skape avstand mellom seg og brukerne (belastning).

Var OK å bruke OOMT-skjemaer i den første tiden. Jeg har lyst til å forenkle dem og "skreddersy" dem mer til hvordan jeg jobber med mine brukere nå.

Flere understreket at skjemaene var til god hjelp særlig i begynnelsen av opplæringen. Etter opplæringsperioden ønsket flere å lage færre og enklere skjemaer - eller la være å bruke skjemaer.

Bra med OOMT-verktøyene som hjelp til stadig å holde fokus på brukernes mestringsressurser, på brukernes nettverk og på lokalsamfunn. Det ble lettere å holde fokus på reell brukermedvirkning. Fikk jo stadig respons fra brukerne.

Utfyllingen av skjemaene måtte foregå i brukernes tempo. Kommunikasjonen mellom samarbeidspartene ble tydeligere ved hjelp av de skriftlige hjelpemidlene. De ga god hjelp til å strukturere arbeidet, til å kartlegge brukernes mestringsressurser og til å få kunnskap om hva samarbeidspartene skulle fokusere på. Noen brukere fylte ut skjemaene selv både i og mellom samtalen.

Artig å se hvor mye som bor i brukerne ved å invitere dem til å være kreative i skjemabruken. Lærte utrolig mye av historiene som brukerne fortalte og av hvor ulikt vi tolket dem. Bruk av historier ga mange muligheter. Det er viktig med små skritt og å være tålmodig. De må selv bestemme om de vil bruke historien til noe i deres virkelige liv. Brukeren må forstå hva dette går ut på.

Prosjektleder mente at bruk av kreative verktøy kunne åpne for utvidet forståelse og bevisstgjøring om brukernes individuelle ressurser og om ressurser i omgivelsene. På samlingene fikk tjenesteyterne i oppgave å fortelle egne historier og eventyr med ulike typer instruksjoner og målsettinger. Prosjektleder vektla at for å bruke en ny tilnærming sammen med brukerne, var det viktig at tjenesteyterne hadde prøvd den selv først. Flere tjenesteytere fant denne tilnærmingen inspirerende og begynte å bruke den i egen praksis. Noen av historiene ble senere presentert og analysert på samlinger.

Tjenesteyterne ba brukerne om å fortelle en historie som vektla deres opplevde mestring i deres bo- og livssituasjoner. Brukerne ble bedt om å fortelle en alternativ historie til den som handlet om hvordan hverdagens utfordringer innvirket negativt på deres personlige medvirkning i bo- og livssituasjonen. Fortellinger og nyskriving av historier har andre brukt tidligere (White, M. 1989; Lundby 2009). I vårt prosjekt ble det i teorigrunnet vektlagt å fokusere systematisk på brukernes opplevde personlige medvirkning til mestring. Slik fikk tjenesteyterne flere innfallsvinkler for å få frem brukernes mestringsressurser. Flere tjenesteytere ble overrasket over at brukere syntes at det var nyttig å bruke skjemaer og historier. Både brukerne og tjenesteyterne viste stor kreativitet i hvordan historier som verktøy kunne anvendes i samarbeidet. Å skrive eller tegne om hverdagen stimulerte refleksjoner som førte til oppdagelse av fremtidige muligheter. Denne kunnskapen ble anvendt til å sette navn på ikke omtalte utfordringer som for eksempel skam og skyld, avdekke flere mestringsressurser, utvikle ”tanke- eller handlingsoppgaver” eller å finne mer meningsfulle

mål. Tabuer ble enklere å snakke om for brukerne, når det ble gjort på en indirekte måte ved hjelp av kreative verktøy.

Noen brukere fortalte fantasifulle historier, mens andre skrev dikt (Se Solveigs dikt foran i rapporten), lagde tegninger, skrev sanger eller lagde videoillustrasjoner. Hjelpemidlene inspirerte brukerne til å tenke annerledes om seg selv. Flere ga uttrykk for at de var lite fornøyde med seg selv (belastning). Ved hjelp av dialoger i ulike faser av OOMT kunne det kreative materialet brukes til å oppdage flere av brukernes mestringsressurser. Materialet synes å ha virket motiverende (vil) og hjalp brukerne og tjenesteyterne til å oppdage mål og oppgaver som kunne føre til bedre bo- og livssituasjoner (kan, tror, gjør).

Det var viktig å vektlegge brukermedvirkning i analysene og planleggingen. Brukerne og tjenesteyterne fortolket ofte de samme fenomenene ulikt. De var heller ikke alltid enige om hvilke prioriteringer som brukerne skulle gjøre. For ikke å forsere brukernes beslutninger antar prosjektleder at det kan være gunstig at de har "tankeoppgaver" (for eksempel refleksjon over hvilke alternative mestringsstrategier de hadde) før de utfører "handlingsoppgaver" (for eksempel gjennomføring av mestringsstrategiene i praksis). Enkelte av tjenesteyterne rapporterte på samlinger at de hadde vært for ivrige og for raskt laget avtaler om handlingsoppgaver som skulle utføres av brukerne.

6.3 Å skape samarbeidsrelasjoner og å motivere kan ta tid

Hans, en av tjenesteyterne, fortalte følgende historie om brukeren Per. Pers interesse for å få en bedre bo- og livssituasjon var variabel. Hans forsøkte i samarbeid med en annen kollega å arbeide systematisk med OOMT, men det var utfordrende. Hans hadde ikke spurt Per om hvordan han opplevde samarbeidet. Tjenesteyteren antok at det ville provosere Per. Hans reflekterte nedenfor over hvordan samarbeidet hadde vært i en periode ved å ta et tilbakeblikk:

Per trenger mye tid til å tenke igjennom ting. Derfor har vi (to ansatte i bofellesskapet) gitt ham den tiden han trenger. Når vi har sett at han er "klar", har vi tatt opp tråden med ham igjen. Vi har vært veldig forsiktige med å ikke gå for fort frem. Per blir lett irritabel, om vi ikke er "tunet" inn på hans frekvens når ting tas opp..... "Tråden" har vært lettest å ta opp med Per, når han har vært rusa på amfetamin. For å komme dit vi er i dag, har vi prøvd å bygge positive relasjoner til Per. Dette har vi klart ved samfunnsengasjerte samtaler, da Per liker å følge med på hva som skjer i verden. Vi har spilt biljard, bowling, trenet med vekter osv. Dette er ting vi vet engasjerer Per, når han er i rette "modus."

Vi har skrevet dette opp på bakgrunn av egen hukommelse. Vi antar at Per ville ha reagert negativt på at vi hadde ført notater i våre samtaler. I ettertid ser vi at det

kanskje hadde vært lurt og skrevet noen flere samtalereferater. Det ville hjulpet oss til å jobbe mer metodisk.

Overfor denne brukeren var det utfordrende å få til et systematisk samarbeid fordi tjenesteyterne forsto at de måtte være ekstra empatiske når det gjaldt hvilken dagsform Per var i. De prioriterte å ha en god relasjon til Per. Han måtte være “klar”, for at de kunne ta opp ting med ham. Noen av de andre tjenesteyterne strevde med liknende utfordringer og utviklet begrepet “å være justert”. Det betydde at brukerne var “passe” ruset for å kunne ha en samtale med tjenesteyterne. Hvis de var for lite ruset, kunne de være for urolige eller aggressive. Hvis de var for mye ruset, kunne de være for trette eller ukonsentrerte. I TIUR-prosjektet erfarte tjenesteyterne at relasjonsbygging med unge rusmisbrukere var grunnleggende for samarbeidet (Tronvoll & Pedersen 2009).

Hans noterte ikke fra samtalene med Per, da han var engstelig for at Per skulle bli irritert. Hvordan hadde Per reagert på å bli spurt om de skulle begynne å notere fra samtalene? Hva skulle de notere? Hva skulle notatene brukes til? Hans erfarte at Per likte å engasjere seg i samtaler om samfunnsaktuelle temaer, samt delta i aktiviteter som biljard, bowling og veker. Ved å notere dette, ville kanskje Pers ressurser blitt tydeligere for ham selv? ³ Dette kunne muligens ha blitt tatt inn i OOMT-samarbeidet og styrket Pers opplevelser av å ha mestringsfremmende ressurser. Grensene i forhold til Pers dagsform synes å være hårfine. På gode dager kunne det som var notert, blitt diskutert med Per? Pers motivering kunne ha blitt styrket ved at man sammenliknet samtalenotatenes innhold over tid.

6.4 Hyttetur førte til styrket mestring og bokompetanse

En fortelling om en hyttetur brukes her som illustrasjon på hvordan brukere i nye omgivelser kan få anledning til å ta mer ansvar for andre og seg selv, samt å vise flere ferdigheter i å mestre.

To av tjenesteyterne bestemte seg for å dra på hyttetur med fire brukere. Ved å dra på hyttetur ville de skape situasjoner, hvor brukerne fikk vise mer mestring og bokompetanse enn de vanligvis gjorde. Denne kompetansen håpet de brukerne kunne overføre til å mestre sine bo- og livssituasjoner bedre, når de igjen vendte tilbake til egen bolig. De opplevde det som dristig å skulle ha ansvaret for disse brukerne i to døgn i nye omgivelser. Brukerne

³ Andre brukere beskrev at de kjente godt til egne utfordringer, men at det ikke var lett å sette navn på egne ressurser. Det virket som om de var lite vant til å tenke at de hadde ressurser.

opplevde muligens også utfordringer med å dra på hyttetur med tjenesteyterne, men data om det er ikke tilgjengelige.

Tjenesteyterne opplevde turen slik:

Fire brukere ville være med på hytteturen, men en trakk seg dagen før vi skulle reise. Tanken på å skulle overnatte på et annet sted enn hjemme, ble for tøff.

På vei ut til hytta handlet vi matvarer. Vi hadde planlagt innkjøpet på forhånd. Under planleggingen hadde vi hatt en rekke tankeoppgaver, og alle måtte gjennomføre sine handlingsoppgaver i forbindelse med matkjøpet. På hytta måtte de re senger, lage mat, dekke bord, ta oppvasken, rydde ute og inne, ta rengjøringen osv.

Samarbeid og sosial kontekst fungerte veldig bra. Brukerne kom med tydelige meldinger om at dette trivdes de med. De ville gjerne gjøre dette flere ganger.

For meg ble turen en utrolig interessant og lærerik opplevelse. Det var så fint å være til stede selv og se hvor annerledes brukerne fungerte. Det var så mye som de kunne, som de ikke bruker til vanlig. En del av det de gjorde i denne settingen, kan de også gjøre i sitt dagligliv. Det er snakk om at vi skal ta en tur til om ikke altfor lenge.

Ifølge Veras fortelling kan det synes som at brukerne fikk styrket sin mestring og bokompetanse på flere måter på denne turen. Den førte til at brukerne for eksempel planla matinnkjøp og laget budsjett med fordeling av utgifter, de kjøpte og lagde mat, vasket opp, redde senger og gjorde rent. De måtte mestre en rekke utfordringer i sin samhandling med hverandre. Det var uvant for dem å være sammen i en sosial kontekst, hvor de kom så tett på hverandre.

6.5 Oppsummerende drøfting

Mye tyder på at brukerne har profitert på samarbeidet basert på OOMT og at de fikk styrket sin bokompetanse. Dette kan skyldes tilnærmingen OOMT, men kan også være et resultat av mestringsprosesser som samarbeidet resulterte i for den enkelte bruker og i hennes/hans omgivelser. Brukernes bo- og livssituasjoner ble bedre på flere områder og opplevd trivsel og mening i hverdagen økte. Brukernes erfaringer med egen mestring ble styrket. Både brukerne og tjenesteyterne ble overrasket over hvor stort mangfoldet i brukernes ressurser var. Latente ressurser ble avdekket ved at samarbeidspartnerne lærte seg å spørre systematisk etter dem. Ferdigheter som brukerne hadde mestret for flere år siden, ble hentet frem igjen i forbindelse med trening på oppgaver. Brukernes forståelse av seg selv og sine omgivelser synes å ha blitt mer nyanserte (kan, tror, lærer). De lærte å analysere sine bo- og livssituasjoner på flere måter. Flere av dem rapporterte at de opplevde seg mer selvstendige og at de hadde fått mer tro på seg selv.

Brukerne opplevde at de fikk mer meningsfylte liv. Noen fikk mer stabil økonomi, bedre bolig, styrket helse, arbeid eller begynte på utdanninger, mens andre hadde stor glede av å delta i ulike brukergrupper. Noen fikk flere fritidsaktiviteter og styrket sine sosiale nettverk. Flere uttrykte at å delta i brukergrupper var den beste hjelpen de hadde fått noen gang. Gruppedeltakelsen innebar å få venner og å bli mer “normale”. Det virket som den gjensidige sosiale støtten som de ga hverandre var særlig viktig.

Ved prosjektslutt fikk noen av brukerne fortsatt booppfølging, men ikke så hyppig som før. Dette gjaldt primært brukere som bodde i bofellesskap. Andre hadde avsluttet samarbeidet og var fornøyde med å klare seg selv. Flere brukere ga uttrykk for at de var ensomme da OOMT-samarbeidet startet (belastning). En del av dem hadde fått styrket sine sosiale nettverk i samarbeidsperioden. Ved avslutningen av OOMT-samarbeidet deltok disse brukerne på flere sosiale arenaer og opplevde seg som mer inkluderte i samfunnet (kan, tror).

Tjenesteyterne fremhevet at bruk av hjelpemidler og innholdet i OOMT-samarbeidet kunne tilpasses den enkelte brukers bo- og livssituasjon. Man kunne bevege seg frem og tilbake i OOMTs faser, men ikke hoppe over noen. Det kunne variere hvor lang tid man brukte i de ulike fasene. For å få en god start på samarbeidet var det viktig at tjenesteyterne forsto hvordan de skulle møte brukerne. For eksempel trengte noen brukere lang tid på å etablere et tillitsfullt i kontaktforhold, mens andre hadde behov for å bli “pushet” og dyttet allerede i starten. Når mål var ønsket, men angstfremmende, var det nyttig å ta seg god tid til tankeoppgaver, før man begynte med handlingsoppgaver. Selv om tiden ble brukt som en avgrenset ressurs i OOMT, var det viktig å tilpasse fremdriften etter brukernes behov. Flere av brukerne slet med angst (belastning). Brukernes angst ble dempet ved å vektlegge brukermedvirkning i samarbeidet. De rapporterte at ved å samarbeide systematisk med oppgaver opplevde de gradvis mindre angst på områder i bo- og livssituasjonen som de tidligere opplevde som angstfremmende (vil, gjør, lærer).

Tjenesteyterne mente at brukerne hadde hatt godt utbytte av OOMT. De hadde fått inntrykk av at brukerne trivdes bedre og gledet seg over å mestre ulike oppgaver i boligene sine (kan, lærer). Bruk av skriftlighet og ulike kreative eller strukturerte verktøy skapte muligheter for bedre kartlegging og kontinuitet i samarbeidet. Tjenesteyterne ble overrasket over hvor ressurssterke flere av brukerne var. Det kom særlig til uttrykk i forbindelse med samarbeid om historier og kreative oppgaver, og denne kunnskapen trakk de inn i samarbeidet. Nettverksintervensjoner, dvs mobilisering av personer i brukernes nettverk og brukergrupper, var særlig nyttige. Brukerne hjalp hverandre til å styrke hverandres mestring på nye arenaer. Deres mestringsstrategier og mestringsatferd synes å ha blitt styrket.

I perioder var brukerne særlig utsatte på grunn av deres bo- og livssituasjoner. Samarbeidet ble mer utfordrende. Tjenesteyterne tok ofte et personlig ansvar for lite progresjon i samarbeidet, men lærte seg etter hvert å se flere mulige årsakssammenhenger ved å bruke et videre perspektiv. Noen erfarte systemteoretiske analyser eller bruk av nettverkskart som nyttige i slike situasjoner (Eriksen et al 1995). Noen av brukerne bodde i bofellesskap med inntil ti brukere. Når tjenesteyterne gikk i bofellesskapsturnus, kunne kontinuitet i booppfølgingen være vanskelig å få til. Noen tjenesteytere fikk lagt om turnusen, slik at to-tre tjenesteytere som et team kunne følge opp den enkelte bruker over tid. Viktig informasjon fra OOMT-samarbeidet ble notert i notisbøker eller ringpermer. Noen opplevde dette etisk utfordrende. Ideelt sett burde det som ble notert, skrives sammen med brukeren. Han burde også få en kopi. Imidlertid var man engstelig for at brukere i vanskelige situasjoner kunne bli provosert av at man noterte fra samarbeidet. Skrivearbeidet innebar ulike mestrings- og læringsprosesser både for brukerne og for tjenesteyterne. Ved å skaffe seg erfaringer fant samarbeidspartene etter hvert ut hvorvidt de ville notere fra samarbeidet eller ikke, hva som skulle skrives og hvordan de skulle bruke det skrevne materialet i booppfølgingen. Tillit, åpenhet og redelighet er sentrale menneskelige verdier som ligger til grunn for etablering av etiske og faglige relasjoner mellom brukere og tjenesteytere (Fellesorganisasjonen 2010). Disse verdiene gjelder enten kommunikasjonen er verbal eller skriftlig.

Brukerne satte stor pris på brukergruppene. Medlemmene støttet hverandre i å mestre hverdagens utfordringer. De opplevde å gjøre dette på mer ”normale” måter enn i forbindelse med terapi. For noen var det et problem at boligene deres ikke var fine nok eller store nok til å ha gruppemøter der. Slike utfordringer ble løst ved at brukerne med “tilfredsstillende” boliger hadde de fleste av møtene hjemme hos seg, gruppemedlemmene hjalp til med å rydde og å rengjøre aktuelle boliger eller møtene ble avholdt på andre sosiale arenaer (sosial støtte). Noen ble venner og var sammen utenom gruppemøtene (personlig medvirkning).

Tjenesteyterne tilpasset OOMT-samarbeidet til gruppens mål og gruppemedlemmenes ønsker. Gruppene varierte fra å være selvhjelpsgrupper til aktivitetsgrupper. Tjenesteyterne måtte være fleksible med hensyn til om de trakk seg raskt ut av gruppen eller om de måtte lede og etablere gruppen som et permanent, kommunalt tiltak.

7 AVSLUTNING OG ET FREMTIDSRETTET BLIKK

Dette kapittelet inneholder først en oppsummerende avslutning i lys av prosjektets problemstillinger. Derne st presenteres et fremtidsrettet blikk om OOMTs mulige anvendelsesområder.

Prosjektet arbeidet ut i fra to problemstillinger:

1. Hvordan opplevde tjenesteyterne opplærings- og utviklingsprogrammet og samarbeidet med OOMT?
2. Hvordan opplevde brukerne sin bo- og livssituasjon og samarbeidet med OOMT?

Brukere og tjenesteytere erfarte at orientering mot brukermedvirkning og mestring synes å styrke brukernes mestringstillit og kunnskaper om seg selv og sine omgivelser. OOT har et eklektisk teorigrunnlag. I prosjektet ble OOT som tilnærming endret slik at det ble lagt systematisk vekt på kartlegging og bruk av ressurser og mestringserfaringer. Mestring forstås i denne sammenheng som opplevde endringer i retning av å nå sine ønskede mål. Jo mer brukerne opplevde å nå sine mål, synes å ha en sammenheng med opplevd mestring i bosituasjonen. Tidsbegrensning av innsatsen til tjenesteyterne synes å mobilisere brukernes energi. Nettverksarbeid ga brukerne anledning til å forstå seg selv i ulike sammenhenger, hvilket medførte at de lettere kunne se hvem de kunne søke sosial støtte hos og hvem de burde holde seg unna.

Sentrale myndigheter har hatt et ønske om å bidra til å styrke og utvikle tjenestetilbudet til personer med psykiske lidelser og/eller rusmiddelproblemer. Tidligere var det uvanlig å forstå kommunens booppfølgingstjeneste som en tjeneste som kunne anvendes overfor denne målgruppen (Ytrehus, Sandlie & Skårberg 2007). Det synes å ha skjedd en positiv utvikling på dette området. Alle prosjektkommunene hadde integrert tjenestetilbudet til målgruppen i det øvrige tjenestetilbudet. Prosjektets brukere fikk således ikke noe dårligere tjenestetilbud enn andre brukere.

Hvordan opplevde brukerne sine bo- og livssituasjoner?

Erfaringene fra prosjektet viste at OOMT hadde et stort potensiale når det gjaldt styrking av brukernes mestring av sine bo- og livssituasjoner. OOMT kunne anvendes når de opplevde utfordringer med å bo, med rusmiddelbruk, dårlig helse, fattigdom, arbeidsledighet, mangel på utdanning eller ensomhet. Brukerne hadde ofte flere og sammensatte problemer. OOMT synes å være et nyttig hjelpemiddel som bidro til å avgrense tiltakene og konsentrere seg om det brukerne opplevde som viktigst i den aktuelle situasjonen. Imidlertid er det

vanskelig å vite om det er OOMT som hjelpemiddel eller tettere booppfølging enn tidligere som har ført til at brukere har opplevd å få god hjelp.

Hvordan opplevde tjenesteyterne opplærings- og utviklingsprogrammet?

Nærhet mellom ny teori og eget praksisfelt

Tjenesteyterne evaluerte opplærings- og utviklingsprogrammet på slutten av hver samling. Den gjennomsnittlige skåren på de syv spørsmålene i skjemaet var 5.4. Det betyr at majoriteten av tjenesteyterne har skåret “Fornøyd” eller “Meget fornøyd”. De opplevde det lærerikt å kunne koble ny teori og egen praksis systematisk til hverandre. Tjenesteyterne lot seg inspirere av de andre tjenesteyternes erfaringer, men også arbeidet med oppgaver mellom samlingene. Deres mestringslæring synes å ha blitt stimulert av refleksjoner både over egne og andres erfaringer. I tillegg ble de motivert av at innsatsen påvirket brukernes mestring av bo- og livssituasjonene på en positiv måte.

Medvirkning i undervisningen

Prosjektleder vektla gradvis mer medvirkning fra brukerne og tjenesteyterne. En suksessfaktor synes å være at brukere var med som pedagoger på samlinger. Undervisningen ble knyttet til situasjoner og problemstillinger som tjenesteyterne og brukerne presenterte. De fikk dermed innflytelse på hvilke pedagogiske temaer og eksempler som ble vektlagt. En tjenesteyter ordla seg slik:

Før var brukermedvirkning bare et teoretisk ord for meg. I dette prosjektet måtte vi slutte å fikse brukernes liv. En av mine brukere sa: ”Skal du ikke hjelpe meg?” Han ville at jeg skulle ta beslutningen for ham. Jeg svarte: “Er det jeg som vet svaret på dette?” Jeg hadde lært at brukerne har svaret selv.

I dette prosjektet innebar brukermedvirkning at samarbeidspartene forhandlet seg frem til mulige mestringsressurser, oppgaver og mål. I slike diskusjoner bidro tjenesteyterne med sin faglige kunnskap, men samtidig med respekt for at brukeren hadde best kunnskap om hvordan hennes/hans bo- og livssituasjon opplevdes. Teoretiske begreper som for eksempel brukermedvirkning, bokompetanse, mestring og sosial støtte ble illustrert med en rekke praktiske eksempler på samlingene. Denne pedagogikken gjorde det lettere å forstå teorien og hvordan den kunne anvendes i praksis.

Betydningen av et faglig støttende miljø

Å ha et faglig fellesskap om OOMT på arbeidsstedet og i gruppeveiledningen styrket tjenesteyternes motivasjon og læringsprosesser. Avsatt tid til prosjektarbeid på ”grønne dager” medførte at man fikk tid til egen læring. Når hverdagens oppgaver presset på, motvirket det kollegiale fellesskapet at OOMT ble nedprioritert. De lærte av hverandres organisasjonserfaringer og fremhevet felles faglige mål på arbeidsstedenes møter. Flere tjenesteytere hadde vært på kurs alene tidligere, men syntes at det medførte liten endring av praksis. De hadde ingen å diskutere den nye kunnskapen med, når de skulle omsette den til praksis. De lokale praksisprosjektene måtte forankres i ledelsen. Faglige ledere måtte ha kunnskap om OOMT, inspirere og legge til rette for faglige treffpunkter i hverdagen. Det tok tid og kunne oppleves krevende å skulle lære seg OOMT.

Hvilke erfaringer hadde brukere og tjenesteytere med OOMT-samarbeidet?

Fleksibel anvendelse av OOMT

Både brukerne og tjenesteyterne fremhevet at det var positivt at OOMT kunne brukes fleksibelt og bli tilpasset personer og situasjoner. Fleksibel bruk av en tilnærming øker dens anvendelighet, men tjenesteyterne må likevel avgrense fleksibiliteten i tråd med de forskningsmessig dokumenterte prinsipper som den er basert på (Epstein et al 2002; Fortune et al 2010). De viktigste retningslinjene som OOMT er basert på, er at planlagt og avgrenset bruk av tid mobiliserer brukernes energi. Videre har tilnærmingen en fastlagt struktur med fem faser. Ingen av fasene kan utelates, men man kan bevege seg frem og tilbake mellom fasene. Anvendt tid i de enkelte fasene varierer fra bruker til bruker. Tilnærmingen har også et verdigrunnlag og den er målorientert. Måldefineringen er en pågående prosess. Det høyest prioriterte målet i samarbeidsavtalen skal nås før samarbeidet avsluttes eller brukeren uttrykker at han/hun kan nå målet på egen hånd eller i samarbeid med utvalgte personer i omgivelsene. Videre har Reid (1992) utviklet en rekkefølge for planlegging og gjennomføring av oppgaver (”Task Implementation Sequence” (TIS)) som styrker sannsynligheten for at brukerne opplever dem meningsfulle.

Økt bevissthet ved ”indre dialoger”

Majoriteten av brukerne ga uttrykk for at de mestret hverdagen bedre. De hadde lært å forstå seg selv og sine omgivelers utfordringer og ressurser mer nyansert. Deres evner til å foreta kognitive vurderinger av opplevde belastninger (stressorer) og ressurser syntes å være

styrket. Analyserende refleksjoner i samtaler med tjenesteyterne gjorde at de oppdaget flere mulige løsninger for hvordan de kunne få til ønskede endringer. De erfarte bo- og livssituasjonen som mer meningsfull. Deres opplevelse av sammenheng (OAS) (Antonovsky 2000) ble sterkere og økte deres evner til å mestre. Samtalene syntes å sette i gang mestringsbevegelser som påvirket brukernes tenkning (mestringsevnene "kan", "tror", "vil", "lærer") og handling (mestringsevnen "gjør") mellom samtalene. (Se mestringsmodellen i kapittel 2.) Brukerne beskrev hvordan deres "indre dialoger" ble mer positive. De ble mer bevisste på hvordan de tenkte om seg selv og egen bo- og livssituasjon (ressurser og belastninger), hvilket medførte at de oppdaget nye muligheter. Deres erfaringslæring ble styrket (mestringsevnen "lærer".) Tidligere var de opptatt av at naboen kunne mer enn dem og hadde finere bolig. Gradvis rettet de oppmerksomheten mer mot egen utvikling og at de selv fikk til ting. Systematisk arbeid med mestringsfremmende oppgaver og mål synes å gi resultater. Brukerne tilegnet seg nye ferdigheter og "gamle" ferdigheter ble gjenopptatt.

Ressursorientering stimulerte opplevd mestring

Forskere har dokumentert at langtidbrukere av velferdstjenester har dårlige boforhold og levekår (van der Wel et al 2006). Brukerne i booppfølgingsprosjektet har nyansert dette bildet. Til tross for ofte vanskelige levekår så hadde de en rekke ressurser både personlig og i sine nettverk. Når brukerne fikk hjelp til å identifisere sine ressurser og erfarte at problemer ble mindre, økte opplevelsen av mestring. Tjenesteyterne opplevde det utfordrende å finne en balanse mellom ressursorientering og problemorientering. Ressursorientering fremhever mulighetene i individet og omgivelsene, men ser ikke bort fra utfordringer som følger av materielle og sosiale problemer (Saleebey 2006). Tjenesteyternes forståelse av brukernes ressurser ble positivt påvirket ved at de ofte erfarte at brukerne mestret mer i bo- og livssituasjonen enn de i utgangspunktet trodde.

Brukermedvirkning opplevdes motiverende

Flere brukere fortalte hvordan de var blitt mer motiverte av at brukermidvirkning ble praktisert. Tjenesteyterne hadde tilstrebet å tydeliggjøre at brukerne skulle ha reell innflytelse på hva samarbeidet skulle handle om. Et overordnet prosjektmål var styrking av brukernes opplevde bokompetanse og generelle mestring. Når brukerne følte seg tatt på alvor og respektert, ble deres mestringstillit ("tror") og motivasjon ("vil") styrket. Deres bo- og livssituasjoner var heterogene. Det var store variasjoner i hvorvidt brukerne mestret å sette ord på hvilke ønskede mål de hadde (ambivalent "vil"?). Noen kom raskt i gang med ulike

mestringsprosesser og var utålmodige etter å få til endringer. Andre hadde behov for mer tid. De var ambivalente. Målene kunne være ønsket, men endringer kunne innebære vonde følelser og vanskelige konsekvenser. Disse brukerne vektla at de selv måtte få bestemme, når de var klare for å avansere fra tankeoppgaver til handlingsoppgaver. Flere av brukerne fremsto som mer selvstendige og som at de hadde fått økt personlig medvirkning i egen bo- og livssituasjon.

Utfordrende å bruke tid som en avgrenset ressurs

Flere tjenesteyterne mente i utgangspunktet at det ikke gikk an å begrense samarbeidets varighet fordi brukere kunne ha permanente hjelpebehov. Etter hvert erfarte de hvordan tidsbruken kunne tilpasses den enkelte bruker. Flere opplevde at begrenset tidsbruk motiverte brukerne til å engasjere seg i samarbeidet. Ved behov kunne OOMT brukes i et langtidsperspektiv. Samarbeidspartene hadde da flere perioder med OOMT-samarbeid. Mellom samarbeidsperiodene arbeidet brukerne med oppgaver og mål uten tjenesteyters bistand. I slike perioder opplevde flere å få mer mestringstillit ("tror") og å bli mer selvstendige ("gjør", "lærer"). Ved behov for sosial støtte trakk de inn personer fra sine omgivelser. Nettverksanalyser ga flere brukere økt bevissthet om hvor de kunne mobilisere sosial støtte ("kan").

Noen av brukerne var mer utsatte enn andre. De hadde i perioder svært kompliserte bo- og livssituasjoner. For disse brukerne var det viktig at OOMT-samarbeidet kunne deles opp. De måtte kunne trekke seg tilbake og ha "pauser" i OOMT-samarbeidet, når de følte behov for det. I slike perioder ble imidlertid flere fulgt opp i boligene sine på grunn av for eksempel medisinerings. Tjenesteytere som bare stakk innom med medisin, opplevdes ikke så krevende som å ha systematiske OOMT-samtaler. Når situasjonen var bedret, kunne de gjenoppta OOMT-samarbeidet.

OOMT – et verktøy for å skape realisme og oversikt

Prosjektets målgruppe kunne ha kompliserte bo- og livssituasjoner. Tjenesteyterne fremhevet at OOMT hjalp dem til å avgrense hvor mye man kunne samarbeide om samtidig. En tjenesteyter uttrykte seg slik:

OOMT hjalp brukeren og meg til å se om vi ville for mye, - om vi vaste oss helt bort? Vi skjønnte om vi var "på sporet" av det som var aller viktigst for brukeren.

Å lage mål for samarbeidet er en stadig pågående prosess. Det synes som om OOMT hjalp samarbeidspartene til å få bedre oversikt over fremdriften i samarbeidet. Når mål ble avgrensede, ble det lettere å planlegge og gjennomføre spesifiserte oppgaver for å nå dem. Systematisk evaluering - av den enkelte samtale eller av en avgrenset tidsperiode, ble fremhevet som særlig utbytterikt for å beholde oversikten over samarbeidet. Ifølge Ytrehus & Drøpping 2004 er det fordelaktig at tjenesteproduksjonen ledsages av systematisk kvalitetskontroll. Evaluering kan styrke tjenestenes kvalitet.

Bruk av skriftlighet

Noen tjenesteytere erfarte at skriftlighet medførte bedret kommunikasjon og lettet evalueringen. Andre syntes skriftlighet tok for lang tid og at det svekket relasjonen mellom samarbeidspartnerne. Etter hvert som man fikk mer erfaring med OOMT, kunne man lettere tilpasse bruken av skriftlighet til den aktuelle situasjon. Tjenesteyterne måtte også tilpasse OOMT's hjelpemidler med dokumenter som de var pålagt å utfylle av sine arbeidsgivere. OOMT-skjemaene (Eriksen 2009) var utviklet som pedagogiske verktøy for hver av de fem fasene for å støtte innføringen i OOMT. Det mest sentrale skjemaet var samarbeidsavtalen. Flere avgrenset seg etterhvert til å bare bruke denne. Andre skjemaer ble anvendt ved behov. Oppfinnsomheten var stor når det gjaldt utviklingen av ulike verktøy.

Samarbeidspartene brukte fortellinger, tegninger, dikt, rollespill, video, og både åpne og strukturerte skjemaer. Verktøyene medførte at mer kunnskap om brukernes mestringsressurser kom til syne. De ble styrket i å få mer innflytelse i egne liv ved å mestre å uttrykke seg på flere måter.

Brukergrupper ga hverdagen mer mening

Deltakere i brukergrupper fremhevet at gruppene styrket trivselen i egen bolig, selvstendighet og mestring ("kan", "tror", "vil", "gjør"). Gruppene ga mer innhold og mening i dagliglivet. En bruker uttrykte seg slik om sin aktivitetsgruppe:

Det er OK å ha et jævlig liv fra torsdag til tirsdag, for onsdag er turdagen med gruppa mi og da veit jeg at livet mitt er godt!

Flere av dem var ensomme og plaget med (sosial) angst. Ved å delta i gruppene fikk medlemmene dele erfaringer. De følte seg mer "normale", når de erfarte at andre kunne oppleve hverdagen slik som dem (sosial støtte).

Få tjenesteytere hadde praktisert gruppearbeid tidligere. De ble svært inspirert av å se hvor godt tilbudet ble mottatt blant brukerne – uansett funksjonsnivå. Brukerne tilpasset seg hverandre, tok ansvar og hjalp hverandre. Variasjonen mellom gruppene var stor. Noen grupper måtte permanent ledes og tilrettelegges av tjenesteyterne. Disse brukerne hadde i perioder mer belastende bo- og livssituasjoner. Hele biveilederteamet kunne bidra i slike gruppearbeid. Det var utfordrende å lage små, realistiske mål. Evaluering fungerte som god støtte ved at man erfarte at man leverte gode tjenester, selv om det var i det “små”. I andre grupper kunne tjenesteyterne etablere grupper og så trekke seg helt tilbake eller bare ha en perifer rolle. De ga da veiledning etter brukernes behov. Datoen for når gruppeleder skulle trekke seg ut, ble avtalt da gruppen ble etablert.

Et fremtidsrettet blikk

Nyttig prosjektkunnskap, men behov for mer utviklingsarbeid

Prosjektet virker lovende med hensyn til resultatene man oppnådde på relativt kort tid. Majoriteten av brukerne opplevde å mestre bo- og livssituasjonen bedre og tjenesteyterne erfarte at OOMT var et nyttig hjelpemiddel til å praktisere systematisk oppfølging. Hvorvidt disse tendensene er stabile, kunne etterprøves ved å intervju brukerne og tjenesteyterne seks og/eller tolv måneder etter prosjektslutt. Etterprøvingen ville styrket antagelsen om at intervensjonen hadde hatt en effekt. Det er usikkert hva OOMT betydde for de oppnådde resultater, og hva som må tilskrives effekter av utenforliggende faktorer. Ved anvendelse av OOMT er det imidlertid oppnådd betydelige resultater. Det er grunn til å tro at tilnærmingen virker. Når det gjelder generalisering av resultater, er det mer usikkert. For å gjøre sikrere funn, kunne en ha prøvd ut tilnærmingen på flere brukere og kommuner. På bakgrunn av prosjekterfaringene må en likevel kunne si at forhåpningene om at den har en effekt, er styrket.

Metodetrianguleringen i prosjektet bidro til å dokumentere erfaringer og til å utvide analysen. Kvantitative data anga styrken i funnene. Kvalitative data utvidet kunnskapene og førte til bredere forståelse av fenomenene som ble analysert. Deltakende observasjon ga innsikt i arenaer som brukere og tjenesteytere inngikk i. Tjenesteyternes innsendte materiale og fylkesmannens referater fra samlingene utfylte datagrunnlaget. Fokusgruppeintervjuene på samlingene bidro til utdypet forståelse av hvordan tjenesteyterne opplevde og brukte OOMT. Mer forskning er nødvendig for å få mer kunnskap om hva som oppleves som relevant og nyttig for brukere og tjenesteytere i flere sammenhenger. Det kunne være

interessant å prøve ut OOMT videre innen booppfølging eller i samarbeid med andre brukergrupper og tjenester i sosial- og helsesektoren. Med et nytt design kunne man anvende kvalitative metoder for å få dybde i kunnskapen med et mindre utvalg og/eller kvantitative metoder for å få bredde i kunnskapen med et større utvalg. Det kvalitative designet vil kunne gi økt forståelse om fenomenene man ønsker å studere, mens det kvantitative designet vil kunne gi indikasjoner på mulige årsaker ved å studere statistiske sammenhenger.

Fagutvikling kan foregå i tre faser

Den organisatoriske tilretteleggingen for å kunne praktisere OOMT lokalt gikk greit på de fleste arbeidssstedene. Enkelte tjenesteytere fremhevet at de trengte mer tid til fordypet samarbeid med enkelte av OOMT-brukerne. De hadde behov for ledelsens godkjenning av at de i perioder ikke kunne ta inn nye brukere. Ledelsen gjorde fortløpende avveininger når det gjaldt måten akutte eller nye behov i organisasjonen kunne bli ivaretatt i den løpende driften av virksomheten. Det kan synes nyttig å dele opp prosjektarbeidet i tre faser med hvert sitt mål. En inndeling i faser vil kunne klargjøre hvilke forventninger de ulike prosjektdeltakerne kan ha til seg selv og til sine kolleger i gjennomføringen av prosjektet. For å få til dette kan det i perioder være nødvendig at enkelte oppgaver i organisasjonen må nedprioriteres.

1. *Opplæringsfasen:* å forstå og lære seg ved utprøving hva OOMT er.
2. *Kreativitets- og utviklingsfasen:* å integrere tidligere kunnskap med OOMT-kunnskap ved fordypning.
3. *Vedlikeholds- og etableringsfasen:* å forankre OOMT blant kolleger lokalt.

Fase 1 og 2 inngikk som en del av opplærings- og utviklingsprogrammet. Etter at programmet ble avsluttet, var det i fase 3 opp til hver prosjektkommune å vurdere om de ønsket å satse på OOMT og la tilnærmingen inngå som en del av den ordinære driften.

Prosjektkommunenes videreutvikling av OOMT

Prosjektkommunene ønsket å styrke OOMT i egen organisasjon ved å fortsette med OOMT-team og veiledningsgrupper, ved at andre ansatte også skulle lære seg OOMT og ved å lage felles kommunale OOMT-fagdager for tjenestene.

Prosjektets tjenesteytere i OOMT-nettverket ønsket å opprettholde kontakten med hverandre. De ville bruke internett, ha bilaterale møter og OOMT-fagdager. Fylkesmannen påtok seg å arrangere fagdager, hvor prosjektets tjenesteytere og interesserte kolleger i fylket kunne oppdatere seg faglig og diskutere aktuelle utfordringer med OOMT.

Noen av tjenesteyterne ønsket at ledelsen skulle arbeide for å implementere OOMT i andre kommunale tjenester. For eksempel skulle en av prosjektkommunene begynne å bruke tre leiligheter som treningsboliger for å gi anledning til å lære å bo ved hjelp av OOMT. For å gjennomføre denne beslutningen måtte den koordineres med kommunens tjenestekontor. Det var de som skulle inngå kontraktene om botrening for tre år. Hvilken informasjon og kunnskap om OOMT hadde slike samarbeidende instanser behov for? Hvordan kunne samarbeidsavtaler brukes i et slikt samarbeid?

Enkelte tjenesteytere ønsket å prøve ut OOMT ved å utvikle og gjennomføre internt eller eksternt samarbeid ved å konkretisere innholdet i individuelle planer (Helsedirektoratet 2010). En individuell plan har et lengre tidsperspektiv enn en samarbeidsavtale i OOMT. En bruker som ønsket å bli rusfri, skrev dette hovedmålet i sin individuelle plan. Sammen med sin tjenesteyter skrev han flere samarbeidsavtaler som inneholdt delmål som å få plass på en klinikk, å avslutte rusrelaterte relasjoner, å etablere rusfrie relasjoner og å flytte til et triveligere nabolag. Det ble for mye å samarbeide om alt på en gang, men ved hjelp av flere samarbeidsavtaler kunne han avgrense hvilke delmål og oppgaver han jobbet med.

Koordinering av brukeres tjenestetilbud

Enkelte brukere hadde i perioder behov for akutt-/innleggelser, og inn- og utskrivninger ble av og til opplevd som vanskelige. Sykehuset kunne for eksempel ta ansvar for pasienten som innlagt, men av og til ble ikke utskrivningen koordinert med kommunale tjenester, som skulle samarbeide om brukernes bo- og livssituasjon. I Samhandingsreformen (2008-2009) fremheves det at det er ønskelig å innrette tjenestene mot et mer helhetlig og koordinert tilbud for brukerne. Tjenestene skal være orientert mot hva brukeren er best tjent med. Idealet er at brukerne skal få hjelp nærmest mulig der de bor. For å motvirke fragmentering av tjenester mente de at det kunne være interessant å prøve ut bruk av individuelle planer supplert av OOMT og samarbeidsavtaler. Tverretatlige arbeidsgrupper, etablert i tilknytning til brukere med sammensatte problemer, kunne være aktuelle arenaer for et slikt utviklingsarbeid.

Kunnskap fra prosjektet kan ha overføringsverdi

Personer med psykiske lidelser og/eller rusmiddelproblemer har behov for at noen tar ansvar for et helhetlig bo- og tjenestetilbud (Hansen 2006). Prosjektets tjenesteytere brukte OOMT som verktøy overfor brukernes presenterte utfordringer. OOMT ble anvendt både på brukernes boforhold og på livet ellers. Tjenesteyterne tilstrebet å tilpasse bredden i sine

tjenester til brukernes bo- og livssituasjoner. Fremtidige brukere, som ikke har behov for kommunal booppfølging, men heller oppfølging på andre livsområder, kan dra nytte av tjenesteyternes nyervervede OOMT-kompetanse. Tjenesteytere har gjennom opplærings- og utviklingsprogrammet tilegnet seg både teori og erfaring med OOMT. Denne kompetansen kan være overførbart når det gjelder arbeidet med andre brukergrupper som trenger systematisk oppfølging, for eksempel i kvalifiseringsprogrammet (KVP) (Arbeidsdepartementet 2011).

Kan det være formålstjenlig for vårt prosjekts brukere at deres bokompetanse og generelle mestring utvikles ved hjelp av Kvalifiseringsprogrammet (KVP) og systematisk oppfølging med OOMT? I 2007 tok Regjeringen i bruk KVP som det viktigste virkemiddel i kampen mot fattigdom og sosial eksklusjon. Programmet skulle bidra til å bedre arbeidsmarkedstilknytning og levekår for personer som sto langt fra arbeidsmarkedet, hadde store sammensatte problemer, vesentlig nedsatt inntektsevne og begrensede trygderettigheter og som var i eller sto i fare for å komme i en passiv situasjon preget av inntektsfattigdom. Schafft et al 2011 har evaluert KVP. De fremhever at en nyskaping med programmet er at ulike tiltak kan kombineres, og at brukerne mottar en standardisert kvalifiseringsstønning. Evalueringen peker på følgende faktorer for å lykkes: fast inntekt (kvalifiseringsstønning), tett individuell oppfølging til og i arbeidsliv eller utdanning, over lengre tid og etter programavslutning.

Korttidstilnærmingen i OOMT kan anvendes ved tett oppfølging og med et langtidsperspektiv etter behov (Eriksen 1998). Tidsavgrensningen er viktig fordi den mobiliserer brukernes mestringsressurser og minsker faren for at samarbeidspartene blir avhengige av hverandre (Reid 1992). Flere brukere i prosjektet var utsatte og hadde kompliserte bo- og livssituasjoner. Brukerne måtte i størst mulig grad oppleve at de mestret og lyktes. Som deltakere i KVP kan de for eksempel erfare mestring ved å utforme små, realistiske mål og å utføre systematisk samarbeid om oppgaver. Man kan ha flere samarbeidsperioder med OOMT (Epstein et al 2002), men det bør være en "pause" mellom hver periode. I "pausene" er intensjonen at brukerne utvikler og styrker egen mestring alene eller sammen med personer i sine omgivelser. Ved behov tar de igjen kontakt med tjenesteyterne.

Blant vårt prosjekts brukere var det store variasjoner i bo- og livssituasjonen og behovene varierte over tid. *Individuell* tilpasning av oppfølgingen av brukernes bo- og livssituasjoner synes derfor å være helt grunnleggende for å lykkes. Å planlegge med forventninger om mulige *variasjoner* i brukernes bo- og livssituasjoner over tid, synes også å

være viktig. I perioder med større belastninger kunne det være utfordrende å skape kontinuitet i OOMT-samarbeidet. Når situasjonen stabiliserte seg, kunne samarbeidspartene igjen konsentrere seg om å mestre å bo og tilrettelegge for deltakelse i sosiale aktiviteter, utdanning og arbeid.

Litteraturliste

- Almås, R. (1990). *Evaluering på norsk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Andreassen, T. A. (2009). *Brukermedvirkning i NAV*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Antonovsky, A. (1979). *Health, stress and coping*. San Francisco: Jossey-Bass Inc. Pub.
- Antonovsky, A. (1987). *Unraveling the mystery of health*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Antonovsky, A. (1996). Aaron Antonovsky's last article: The sense of coherence. An historical and future perspective. *Israel Journal of Medicine Science*, 32(3/4), 170-178.
- Antonovsky, A. (2000). *Helberedets mysterium*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Askeland, G. A. (1994). *Studium og klientarbeid – same arbeidsprosess?* Oslo: Samlaget.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Barbour, R. & Kitzinger, J. (1999). *Developing focus group research*. London: Sage.
- Barth, T. & Näsholm, C. (2007). *Motiverende samtale – Mi. Endring på egne vilkår*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Beck, A.T. (1989) *Cognitive therapy and the emotional disorders*. Harmondsworth: Penguin.
- Berge, T. & Repål, A. (2010). *Den indre samtalen*. (3.utg.) Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Ekeland, T. & Heggen, K. (2007). *Meistring og myndiggjering*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Ellis, A. (1962). *Reason and emotions in psychotherapy*. Secaucus: Lyle Stuart.
- Epstein, L. & Brown, L. (2002). *Brief treatment and a new look at the task-centered approach*. (4. Ed.) Boston: Allyn & Bacon.
- Eriksen, R. E. (1994). *Fra passivitet til aktivitet: - målrettede endringer i livssituasjonen*. (Forskningsrapport Nr. 1) Oslo: Diakonhjemmet høgskole og Sosial- og helsedepartementet.
- Eriksen, R. E. (1998). *Fra klient til deltaker – et perspektiv på sosialt arbeid på sosialkontor*. Oslo: Diakonhjemmet høgskole og Sosial- og helsedepartementet.
- Eriksen, R. E. (2001). Fagutvikling gir bedre service. Systematisk arbeid hever kvaliteten på virksomheten. *Embla*, (3) : 44-50.
- Eriksen, R. E. (2003). Oppgaveorientert tilnærming – anvendbar kunnskap ved norske sosialkontor. I M.-A. Zahl (Red.) *Sosialt arbeid: refleksjon og handling* (side 191-214). Bergen: Fagbokforlaget.
- Eriksen, R. E. (2007). *Hverdagen som langtids sosialklient: - mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv*. Trondheim: Dr. polit. Avhandling, NTNU.

- Eriksen, R. E. (2009). *Oppgaveorientert mestringstilnærming (OOMT)* Skjemahefte. Oslo: Diakonhjemmet høgskole & Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Eriksen, R. E. (2010). Task-centered practice in Norway. I A. Fortune et al *Social work practice research for the twenty-first century* (side 221-226) New York: Columbia University.
- Eriksen, R. E. & Nordstrand, M. (1995). *Innføring i oppgaveorientert tilnærming (OOT)* Oslo: Diakonhjemmet høgskole, Høgskolen i Sør Trøndelag og Sosial- & helsedepartementet.
- Fellesorganisasjonen (FO) (2010). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeidere*. Revidert av FO's kongress nov. 2010.
- Flermoen, S. (2001). *Søkelys på organisasjon og ledelse*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Folkman, S. & Moskowitz, J. 2004 Coping: pitfalls and promises. *Annual review of psychology*, 55, 745-774.
- Fortune, A., McCallion, P. & Briar-Lawson, K. (2010). *Social work practice research for the twenty-first century*. New York: Columbia University Press.
- Fyrand, L. (2005). *Sosialt nettverk. Teori og praksis*. (2.utg.) Oslo: Universitetsforlaget.
- Goldstein, E. (1984). *Ego psychology and social work practice*. New York: The Free Press.
- Grønmo, S. (2004). *Samfunnsvitenskaplige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Grønningsæter, A. B. & Nielsen R.A. (2011). *Bolig, helse og sosial ulikhet*. Helsedirektoratet. IS-1857.
- Hansen, I.L.S. (2006). *Bo- og tjenestebehov hos personer med psykiske lidelser*. (Forskningsrapport Nr. 519). Oslo : Fafo.
- Hearn, G. (1979). General systems theory and social work. I Turner, F.: *Social work treatment*. New York: The Free Press.
- Jacobsen, D.(2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?* Kristiansand: Høgskole Forlaget.
- Jensen, R. V. (2011). *Trygge og gode dager – Livsmeistring og sosial inkludering*. (Prosjektrapport 2010). Nav Seljord, Seljord kommune og Sykehuset Telemark, Seljord DPS.
- Kjellevoid, A. (2009). *Retten til individuell plan*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kvale, S. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R.S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.
- Lundby, G. (2009). *Terapi som samarbeid: om narrativ praksis*. Oslo: Pax.

Lycke, K. H. (2006). Erfaringsbasert læring – caseundervisning, problembasert læring og prosjektarbeid. I Strømsø, H. I., Lycke, K. H. & Lauvås, P. (Red.) *Når læring er det viktigste: undervisning i høgere utdanning* (side 157-175). Oslo: Cappelen akademisk forlag.

Lødemel, I. & Johanessen, A. (2005). *Tiltaksforsøket: mot en inkluderende arbeidslinje?* Sluttrapport fra evaluering av Forsøk med kommunalt ansvar for aktive arbeidsretta tiltak for langtidsmottakere av sosialhjelp 2000-2004. (Forskningsrapport Nr. 1). Oslo: GIV, HiO.

March, P. & Doel, M. (2005). *The task-centered book*. London: Routledge.

Mishler, E. (1986) *Research interviewing. Context and narrative*. Cambridge: Harvard U. Press

Neset, C. B. (2001). Korttidsinnsats med langtidsvirkning. *Embla*, 6 (4) : 52-58.

Nordstrand, M. (1993). *Klient eller system: forsøk med målrettet praksisopplæring i sosialarbeiderutdanning*. Trondheim: Sosialhøgskolen.

Nordstrand, M. & Hyrve, G. (1995). OOT – mer enn en arbeidsmetode I sosialt arbeid? I Hippe, K. & Hyrve, G. (1995). *Der skoen trykker*. Oslo: Kommuneforlaget.

Padgett, D. K. (1998). *Qualitative methods in social work research. Challenges and rewards*. London: Thousands Oaks.

Pincus, A. & Minahan, A. (1973). *Social work practice. Model and method*. Itasca: Peacock.

Reid, W. J. (1992). *Task strategies: An empirical approach to social work*. New York: Columbia University Press.

Reid, W.J. & Hanrahan, P. (1982). Recent evaluations of social work: grounds for optimism. *Social Work*, (7) : 328-340.

Risjord, M.W., Dunbar, S. B. og Moloney, M.F. (2002). A new foundation of methodological triangulation. *Journal of Nursing Scholarship*, (34) : 269-272.

Rooney, R. (2009). *Strategies for work with involuntary clients*. New York: Columbia University Press.

Rønning, R. & Solheim., L.J. (1998). *Hjelp på egne premisser? Om brukermedvirkning i velferdssektoren*. Oslo: Kommuneforlaget.

Rønning, R. & Starrin, B. (Red.) (2009). *Sosial kapital I et velferdsperspektiv: om å forstå og styrke utsatte grupperes sosiale forankring*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Saleebey, D. (2006). *The strengths perspective in social work practice*. Boston: Pearson Inc.

Schafft, A. & Spjelkavik, Ø. (2011). *Evaluering av Kvalifiseringsprogrammet. Sluttrapport*. (Forskningsrapport Nr. 4). Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet (AFI).

Shulman, L. (2008). *The skills of helping individuals, families, groups and communities*. Belmont: Brooks/Cole.

Sørensen, T. (1988). Sosial støtte – det psykologiske nettverk. I Dalgard, O. S. & Sørensen, T. (Red.) *Sosialt nettverk og psykisk helse* (side 76-96). Oslo: Tano.

Thyness, P. A. (2004). *Boligsosialt arbeid*. Oslo: Kommuneforlaget.

Tolson, E. R., Reid, W. J. & Garvin, C. D. (1994). *Generalist practice: a task centered approach*. New York: Columbia University Press.

Tronvoll, I-M. & Pedersen, H. (2009). *Tilgjengelig, tålmodig og kreativ. Sosialfaglig arbeid i Tiltak for unge rusmisbrukere (TIUR)*. (Forskningsrapport Nr. 62). Trondheim: NTNU.

Trotter, C. (2006). *Working with involuntary clients*. London: Sage Pub.

Weiner, B. (1986). *An attribution theory of motivation and emotion*. New York: Springer.

Wel, K. van der, Dahl, E., Naper, S.O., Løyland, B., Slagsvold, M. & Lødemel, I. (2006). *Funksjonsevne blant landtidsmottakere av sosialhjelp*. (Rapport). Oslo: GIV, HiO.

White, M. (1989). The externalizing of the problem and the re-authoring of lives and relationships. *Dulwich Centre Newsletter*, Summer: 3-21.

Ytrehus, S. og Drøpping, J.A. (2004). *Den vanskelige fortsettelsen. En kartlegging av tjenester til tidligere bostedsløse*. (Forskningsrapport Nr. 465). Oslo:Fafø.

Ytrehus, S., Sandlie, H.C. og Skårberg, A. (2007). *Fra bostedsløs til egen bolig*. (Forskningsrapport Nr. 7). Oslo:Fafø.

Zahl, M.-A. (1989). a). Begrepet kontrakt og sosialt arbeid. *Nordisk sosialt arbeid*, (3):47 flg.

Zahl, M.-A. (1989). b). *Lillestrøm-prosjektet* (Rapport). Trondheim: ISA, NTNU.

Offentlige dokumenter

Handlingsplan mot fattigdom – status 2008 og styrket innsats 2009. Vedlegg til St.prp. nr. 1 (2008-2009) – statsbudsjettet 2009.

Helsedirektoratet (2008a). *Pårørende - en ressurs. Veileder om samarbeid med pårørende innen psykiske helsetjenester*. IS-1512.

Helsedirektoratet (2008b). ”Gjør det så enkelt som mulig”. *Tipshefte om individuell plan*. SI-1544.

Helsedirektoratet (2010). *Individuell plan – veileder til forskrift om individuell plan*. IS-1253. Rundskriv U-10/2002. Boligsosialt arbeid- bistand til å mestre et boforhold.

St.meld. nr. 6 (2002-2003) .Tiltaksplan mot fattigdom.

St.meld. nr. 23 (2003-2004) .Om boligpolitikken.

St.meld. nr. 47 (2008-2009) .Samhandlingsreformen. Rett behandling på rett sted til rett tid.

Sosial- og helsedirektoratet (2005) og bedre skal det bli! Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i sosial- og helsetjenesten (2005-2015). Veileder Nr. IS-1162.

Nettsteder

Kvalifiseringsprogrammet (2011) . Arbeidsdepartementet. Lastet ned 19.09.11 fra www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/fattigdom/kvalifiseringsprogram.html?id=575786

Rønning, E. (2010). Kvinner I helse- og sosialyrker: "Helsearbeidere" – tøffe kvinner I deltidsjobber. Lastet ned 16.08.2011 fra www.ssb.no/vis/samfunnsspeilet/utg/201001/05/art/-2010-03-01-01.html

Figuroversikt

[Figur 2.1: Mestringsmodellen](#)

[Figur 3.1: Prosjektaktørens medvirkning I undervisningen](#)

Tabelloversikt

[Tabell 4.1 Antall tjenesteytere fordelt på kommuner](#)

[Tabell 4.2 Tjenesteyternes alder](#)

[Tabell 4.3 Tjenesteyternes fagutdanning](#)

[Tabell 4.4 Tjenesteyternes praksis innen sosial- og helsesektoren](#)

[Tabell 4.5 Antall brukere på individnivået og gruppenivået](#)

[Tabell 5.1 Tjenesteyternes evaluering av siste samling ved prosjektslutt](#)

Vedlegg

Informasjonsskriv om prosjektet til brukerne

VEDLEGG 1

1.mars 2009

Til brukere av booppfølgingstjenester i Telemark

INFORMASJONSSKRIV TIL BRUKERE

Utviklingsprosjektet: "Metodisk boligsosialt arbeid i Telemark"

Jeg leder et utviklingsprosjekt som skal bidra til økt kunnskap om brukeres bo- og livsmestring og hva som oppleves som god hjelp. Din boveileder deltar for tiden i et utviklingsprogram som bruker: oppgaveorientert mestringstilnærming (OOMT). Ved å systematisere hvordan du og din boveileder samarbeider, håper jeg å bidra til at du vil kunne mestre din bo- og livssituasjon bedre. I den forbindelse ønsker jeg at dere skal fylle ut noen skjemaer, når dere samarbeider. Ved starten av samarbeidet er jeg interessert i å få vite hva du ønsker hjelp med og hvilke forventninger du har til samarbeidet. Jeg vil også få kunnskap om hvordan dere samarbeider for å nå de målene du ønsker å nå. Ved avslutningen vil jeg gjerne vite hvordan du har opplevd samarbeidet og om du synes du har fått hjelpen du trengte. Hva var det du opplevde som særlig nyttig? Kunnskapen jeg får fra dette prosjektet, håper jeg kan bidra til at kvalitet på tjenester og samarbeid mellom brukere og boveiledere skal bli bedret.

Utfyllingen av skjemaene vil foregå hjemme hos deg eller på boveilederens kontor. Dataene blir anonymisert, og ingen får vite navnet ditt. Jeg vil bearbeide den innhentede kunnskapen og utgi skriftlig dokumentasjon om prosjektet i en prosjektrapport. Jeg er underlagt taushetsplikt og dataene blir behandlet konfidensielt.

Det er frivillig om du deltar i utviklingsprosjektet, og det er mulig å trekke seg på et hvilket som helst tidspunkt som du måtte ønske. Hvis du trekker deg, får det ingen konsekvenser i forhold til erstatnings- eller begrunnelsesplikt.

Mitt navn er Rita Elisabeth Eriksen, og jeg er ansatt på Diakonhjemmet høgskole, Postboks 184 Vinderen, 0319 Oslo. Tlf.: Email:
Dersom du lurer på noe, så bare ta kontakt med meg.

Med vennlig hilsen

Rita Elisabeth Eriksen

Informasjonsskriv om prosjektet til tjenesteyterne

VEDLEGG 2

20.februar 2009

Til TJENESTEYTERE fra booppfølgingstjenestene i Telemark

Utviklingsprosjektet: "Metodisk boligsosialt arbeid i Telemark"

Jeg refererer til "Invitasjonsskrivet" som ditt arbeidssted mottok fra Fylkesmannen i Telemark, sosial- og helseavdelingen tidligere. Det er jeg som leder utviklingsprosjektet som skal bidra til økt kunnskap om brukeres bo- og livsmestring og hva som kan oppleves som god hjelp. Du har meldt deg som deltaker i prosjektet og ønsker med det å lære deg oppgaveorientert mestringstilnærming (OOMT). Vi vil i dette prosjektet særlig fokusere på systematisk anvendelse av brukernes mestringsressurser og brukervedvirkning.

Ved å systematisere hvordan du og dine brukere samarbeider, håper jeg å bidra til at brukere vil kunne mestre sine bo- og livssituasjoner bedre. I den forbindelse vil jeg gjerne intervju deg i en fokusgruppe. Det er seks prosjektsamlinger, og jeg vil gjerne at du skal delta i en fokusgruppe seks ganger totalt. Deltakerne blir delt inn i tre fokusgrupper med ca 6 deltakere i hver gruppe. Det blir de samme gruppedeltakerne hver gang. Intervjuene vil foregå på slutten av undervisningsdagene. Jeg vil gjerne intervju deg om hvordan du opplever OOMT og opplæringen både på og mellom samlingene, samt hvordan du erfarer samarbeidet med dine brukere. Hva opplever du som nyttig i forhold til din arbeidssituasjon?

Fokusgruppe-intervjuene vil vare ca 1 time hver gang. Jeg ønsker å ta opp intervjuene på lydbånd, da det hjelper meg å huske hva som blir sagt. Intervjuene blir anonymisert. Jeg vil bearbeide den innhentede kunnskapen og utgi skriftlig dokumentasjon om prosjektet, når det avsluttes. Jeg er underlagt taushetsplikt og dataene behandles konfidensielt.

Jeg er ansatt på Diakonhjemmet høgskole, Postboks 184 Vinderen, 0319 Oslo.

Tlf. Email:

Dersom du lurer på noe, så bare ta kontakt med meg.

Med vennlig hilsen

Rita Elisabeth Eriksen

Evalueringsskjema for sjette samling og av hele prosjektet**VEDLEGG 3*****Metodisk boligsosialt arbeid i Telemark (OOMT)***

Jeg trenger dine erfaringer for å evaluere prosjektet vårt og håper at du vil ta deg tid til å svare på spørsmålene nedenfor. Skjemaet leveres til Rita på den siste dagen.

*Vurderinger gis i **rutene** med bruk av tallskalaen 1-6, hvor 1 betyr misfornøyd/dårlig og 6 svært fornøyd/ meget bra. Skriv dine vurderinger med tekst på **linjene**.*

EVALUERING AV SISTE SAMLING

1. Samlingens tidsramme (antall dager på hver samling)
2. Undervisningslokaler
3. Faglig progresjon/ gjennomføringstempo
4. Personlig utbytte av samlingen
5. Samlingens faglige innhold
6. Underviseren
7. Sosialt "klima" på samlingen

8. Utfyllende positive kommentarer til den siste samlingen:

9. Utfyllende kritiske kommentarer til den siste samlingen:

10. Ønsker i forhold til din fremtidige faglige opplæring i OOMT?

EVALUERING AV *ALLE* SAMLINGENE
ERFARINGER MED OPPGAVEORIENTERT MESTRINGSTILNÆRMING (OOMT)

11. Hvilke *forbedringer* i din praksis har OOMT ført til?

Hvilke *forverring*er i din praksis har OOMT ført til?

12. Hvilke *forbedringer* har OOMT ført til for brukerne dine?

Hvilke *forverring*er har OOMT ført til for brukerne dine?

13. Hva synes du om din praktisering av *brukermedvirkning*?
Hva var du særlig fornøyd med?

Hvilke utfordringer møtte du?

14. Hva var nyttig med å fokusere på brukernes *individuelle mestringsressurser*?

Hvilke utfordringer møtte du?

15. Hva synes du om å trekke inn personer fra brukernes *nettverk* i samarbeidet?
Eksempler på at det var nyttig:

Hvilke utfordringer møtte du?

16. Andre kommentarer til erfaringer med OOMT:

EVALUERING AV DIN LÆRINGSSITUASJON I PROSJEKTPERIODEN

17. Hvordan opplevde du din *læringssituasjon*?

Hva var viktig for at læringssituasjonen skulle være god?

Forslag til endringer:

18. Hvor mange *gruppeveiledninger* har du deltatt i?

Antall ganger:.....

19. Hva synes du om *gruppeveiledningen* du fikk?

Hva var spesielt bra?

Hva skulle ha vært annerledes?

20. Hvor mange ”GRØNNE DAGER” har du hatt?

Antall dager:.....

Hvordan disponerte du ”de grønne dagene”?

21. Fikk du vikar, så du fikk frigjort *reell* arbeidstid på ”de grønne dagene”?

Sett kryss: ja nei

Hvis nei, hvordan løste du at du ikke fikk frigjort *reell* arbeidstid?

22. Hvilke *forbedringer* førte ”de grønne dagene” til?

Hvilke *forverring*er førte ”de grønne dagene” til?

Hvis det er noe du vil tilføye, så skriv gjerne det her:

TAKK for innsatsen og lykke til videre!

Intervjuguide til fokusgrupper med tjenesteyterne

VEDLEGG 4

*Tema 1: OOMT som verktøy for **tjenesteyterne***

Hva av OOMT vektlegger dere særlig å bruke ?

Hva av OOMT er det dere ikke bruker?

Hvilke forbedringer i praksisen deres fører OOMT til?

Hvilke forverringar i praksisen deres fører OOMT til?

Hvordan tilpasser dere OOMT til brukernes behov?

Hva har overrasket dere, når det gjelder OOMT?

Hvordan har dere forsøkt å praktisere brukermedvirkning?

*Tema 2: OOMT som verktøy for **brukerne***

Hvordan tror dere brukerne opplever OOMT-samarbeidet?

Hvilke forbedringer i brukernes bo- og livssituasjon medfører OOMT?

Hvilke forverringar i brukernes bo- og livssituasjon medfører OOMT?

Hvordan bidrar OOMT til bedret mestring i brukernes bo- og livssituasjon?

Hva er brukernes viktigste mestringsressurser i OOMT-samarbeidet?

Hvem er de viktigste personene i brukernes sosiale nettverk i OOMT-samarbeidet?

Hva kan være utfordrende i samarbeidet med disse personene?

Avslutning

Nå må vi runde av snart – er det noe dere vil tilføye før vi slutter?

Hvordan synes dere det var å bli intervjuet?

Takk for innsatsen.



Diakonhjemmet Høgskole har røtter tilbake til 1890, og er en virksomhet under stiftelsen Det Norske Diakonhjem. Høgskolen har 2200 studenter og i underkant av 200 ansatte, fordelt på avdeling Oslo og Rogaland.

Diakonhjemmet Høgskole skal utruste til tjeneste i samfunn og kirke, nasjonalt og internasjonalt gjennom utdanning og forskning. Høgskolens faglige fokus er diakoni, helse- og sosialfag.

Formidling er en viktig del av samfunnsoppdraget til Diakonhjemmet Høgskole. Denne rapportserien skal bidra til dette ved å skape dialog med praksisfelt og samfunn. I tillegg skal formidlingen bidra til at FoU-resultater blir omsatt i praksis.