

## **Vi hjelper deg hvis du vil, men virker det?**

En studie av Navs helhetlige oppfølging av lavinntektsfamilier

Christer Hagen

VID vitenskapelige høgskole

Campus Oslo

Masteroppgave

Master i familierterapi og systemisk praksis

Veileder: Erna Henriette Dahl Tyskø

Antall ord: 23137

Innleveringsfrist 27.05.22

**Opphavsretter**

Forfatteren har opphavsrettighetene til oppgaven.  
Nedlasting for privat bruk er tillatt.

## Sammendrag

Dette er en kvalitativ studie der målet var å undersøke hvordan lavinntektsfamilier opplever at helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier (HOLF) i Nav har påvirket dem. Studien fokuserer særlig på dette i tilknytning til arbeid, bolig, økonomi og barns forhold i familien. I tillegg undersøkes det hvordan disse aspektene påvirker familienes livskvalitet, deltakelse i samfunnet og helsesituasjon. Problemstillingen i studien er: «Hvordan opplever lavinntektsfamilier at Navs helhetlige oppfølging (HOLF) har påvirket deres livssituasjon?». Informanter fra fire lavinntektsfamilier ble intervjuet for å svare på dette, 3 hovedfunn ble identifisert ved hjelp av Interpretative Phenomenological Analysis (IPA):

1. Bosituasjon og økonomi er bedret
2. Opplevelse av bedret livskvalitet og mestring
3. Nav oppleves som en hjelpeinstans

Disse funnene med underfunn ble drøftet i lys av relevant teori og forskning. Informantene mener at familiekoordinators breddekompetanse og relasjonskompetanse i kombinasjon med et helhetlig overblikk samt god tid har bidratt til at de har fått benyttet sine egne ressurser på en konstruktiv måte. Dette har gitt utslag i bedret økonomi og boligsituasjon i familiene, styrkede familierelasjoner og bedre utrustning til å delta og bli inkludert i samfunnet. HOLF har endret informantenes syn på Nav som hjelpeinstans i positiv retning, og studien viser dermed at systemisk arbeid med familier bør ha en naturlig plass i Nav sitt arbeid.

**Emneord:** HOLF, NAV, Myndiggjøring, Løsningsfokusert, Lavinntektsfamilie, Livssituasjon, sekularitet, systemisk

**Veileder:** Erna Henriette Dahl Tyskø

## **Abstract**

This is a qualitative thesis, and the purpose of this thesis is to investigate how the HOLF project in the Norwegian Labour and Welfare Administration (Nav) have affected families with a low income, especially regarding work, housing, finances and children's upbringing conditions. In addition this study investigates how these aspects affects the families' quality of life, their participation in the society, and their health situation. The objective is: «How does the HOLF project in Nav affect the life situations of low income families?» Informants from four families with low income was interviewed, and using Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) 3 main findings were identified:

1. The living conditions and economic conditions improved
2. The families experienced improved life quality and empowerment
3. The families perceived the Norwegian Labour and Welfare Administration as an aid agency

These findings, including its secondary findings, is being discussed in the thesis using relevant theory and research projects. In the informants opinion, the family coordinator's broad competence and relational competence, in combination with a comprehensive overview without rushing it, have helped the families to use their own resources in a constructive way. This resulted in an improved economical and housing situation for the families, it has strengthened the relations within the families, which again helped the families to participate more in the society in general. The HOLF project changed how the informants perceived Nav as an aid agency in a positive way, and thus this thesis underlines the importance of a systemic approach as well as its natural place in Nav's line of work.

**Keywords:** HOLF, Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV) , Empowerment, Solution-focused, Low-income families , Life situation , Circularity, systemic.

**Supervisor:** Erna Henriette Dahl Tyskø

## Forord

Min vei til master startet høsten 2005, ett spennende år ved Diakonhjemmet høyskole. Jeg lærte om systemisk tenkning, sosiale konstruksjoner og fikk formet mine tanker om hvem jeg var som sosialarbeider og menneske.

Da ble det første frøet sådd – Jeg hadde lite å stille opp med i realfagsdisiplinen så jeg laget meg en idé om at jeg skulle bli «samtaleingeniør». Gjennom samtale og dialog ønsker jeg å utforske, konstruere og montere ny mening og endring for familier i alle livssituasjoner – omtrent slik en sivilingeniør forholder seg til konstruksjoner i metall, tre eller jern.

Av mange grunner måtte jeg avslutte studiet etter ett år, men så, ved en tilfeldighet fikk jeg høre at jeg kunne fortsette på studiet hele tretten år etter. Når jeg i dag ser tilbake på mine siste tre år ved VID i Oslo er det med fryd! Jeg har fått ny kunnskap om systemisk tekning, kunnskap om hvordan endring kan skapes, nye venner og relasjoner, og ikke minst kjenner jeg på en utvikling som menneske. Alt takket være inspirerende og trivelige lærere og deres gode formidlingsevne og engasjement. Jeg vil takke mine fantastiske medstudenter som tok imot meg som en bror da jeg entret klassen for første gang i 2019.

Å skrive denne masteroppgaven har gitt meg mye, men også vært krevende. Det hadde aldri blitt en «bok» uten uvurderlig støtte fra kjæreste, familie, venner og kollegaer. Dere har alle støttet, backet opp og heiet meg frem mot mål! Jeg vil også rette en gigantisk takk til min veileder Erna, for hennes alltid positive, trygge og motiverende måte å løfte meg frem på. Til slutt: Tusen takk til mine informanter – Masteren hadde ikke vært mulig uten deres historier.

Mo i Rana, 26.05.22

Christer Hagen

# Innholdsfortegnelse

1	Innledning og bakgrunn for valg av problemstilling og tema .....	9
1.1	Studiens oppbygging .....	9
1.2	Hensikt, problemstilling og avgrensning .....	10
2	Teori .....	11
2.1	Fra det mekaniske paradigmet til systemteori .....	11
2.2	Sosialkonstruksjonisme .....	13
2.3	Bakgrunn – Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier (HOLF) .....	13
2.4	HOLF – En annerledes brukeroppfølging i Nav .....	15
2.5	Skjema og verktøy .....	16
2.5.1	FGE-skjemaet .....	16
2.5.2	Familiekartleggingsskjema.....	17
2.5.3	Familieplan.....	17
2.6	Løsningsfokusert terapi .....	18
2.6.1	Systemiske samtaler i Nav – Løsningsfokusert oppfølging.....	19
2.7	Motiverende intervju .....	20
2.8	Makt.....	20
2.9	Relasjon.....	22
2.10	Myndiggjøring .....	23
2.11	Relevant forskning.....	23
3	Metode.....	27
3.1	Vitenskapsteoretisk forankring: fenomenologi og hermeneutikk.....	27
3.2	Kvalitativ forskningsintervju .....	28
3.3	Utvikling av intervjuguide .....	29
3.4	Utvelgelse av informanter og inklusjonskriterier .....	31
3.5	Å forske i eget fagfelt .....	32
3.6	Presentasjon av informantene.....	33
3.7	Gjennomføring av intervjuene - datainnsamling.....	33
3.8	Transkribering .....	36
3.9	Egen forforståelse .....	37
3.10	Analysen.....	39

3.11	Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) .....	40
3.12	Forskningsprosessen .....	40
3.13	Eksempler på koding og transkripsjon .....	43
3.14	Etiske refleksjoner .....	43
3.15	Validitet og reliabilitet .....	45
3.16	Mulige svakheter ved studien .....	46
4	Presentasjon av funn .....	47
4.1	Bosituasjon og økonomi er bedret .....	48
4.1.1	Familiene har fått en stabil og forutsigbar økonomi .....	48
4.1.2	Inkludering i samfunnet er styrket .....	51
4.2	Opplevelse av bedret livskvalitet og mestring .....	53
4.2.1	Familien er myndiggjort og ser løsninger selv .....	54
4.2.2	Familierelasjonene er styrket .....	56
4.2.3	Opplevelse av mestring i trygg allianse med Nav .....	58
4.3	Nav oppleves som en hjelpeinstans .....	60
4.3.1	Tett dialog, gode relasjoner og kunnskap har vært viktig for endring .....	61
4.3.2	En «ny» start i livet gjennom avklaring av muligheter for inntekt, arbeid og kvalifisering .....	63
4.3.3	Ivaretagelse av hele mennesket .....	65
5	Diskusjon .....	67
5.1	Veiledning og myndiggjøring som suksessfaktor for bedre boforhold og økonomisk trygghet .....	67
5.2	Inkludering i samfunnet ble styrket .....	69
5.3	HOLF – en viktig faktor for økt livskvalitet, myndiggjøring og mestring .....	71
5.4	Myndiggjøring påvirker familiens eget løsningsfokus .....	72
5.5	Familierelasjonen ble styrket .....	73
5.6	HOLF bidro til opplevelse av mestring i allianse med Nav .....	75
5.7	Nav oppleves som en hjelpeinstans .....	77
5.8	Samarbeid, relasjon og kunnskap – viktige premisser for endring .....	79
5.9	HOLF bidro til avklaring og en ny start .....	82
5.10	Ivaretagelse av hele mennesket – suksessfaktor i oppfølgingen .....	84
6	Avsluttende del .....	86

6.1	Implikasjoner for praksis.....	86
6.2	Implikasjoner for forskning.....	86
6.3	Avsluttende kommentarer.....	87
	Litteraturliste.....	88
	Vedlegg 1 – Informasjonsskriv og samtykkeerklæring.....	91
	Vedlegg 2 – Intervjuguide.....	96
	Vedlegg 3 – Vurdering NSD.....	99
	Vedlegg 4 – Eksempel på transkripsjon.....	102



# 1 Innledning og bakgrunn for valg av problemstilling og tema

Jeg jobber som familiekoordinator i Nav. Stillingen er et resultat av Navs prosjekt helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier (HOLF) som min kommune deltok i fra 2016- 2019.

Målgruppen for prosjektet var langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp, som hadde barn under 18 år boende sammen med seg. Det forelå ingen klar definisjon på lavinntektsfamilie. Prosjektet skulle bidra til å forebygge barnefattigdom og sosial arv i barnefamilier. Vi er to familiekoordinatorer i kommunen. De fem hovedområdene vi bistår familiene på er arbeid, økonomi, bolig, barns situasjon og helse. Dette var vårt fokus implementering av HOLF metodikken i kommunen. Selv om helse i utgangspunktet ikke var en del av HOLF, så vi at dette ble sentralt i helhetlig oppfølging av familien. Særlig knyttet til arbeidshelse. Metoden er inspirert av motiverende intervju og veiledningsplattformen i Nav. Myndiggjøring, med familiene og deres nettverk og ressurser, var i fokus.

I Sluttrapporten etter HOLF fra 2019 konkluderes det; «Hovedfunnet i denne undersøkelsen er at helhetlig og tett oppfølging ikke virker bedre enn ordinær NAV- oppfølging (Malmberg-Heimonen et al., 2019, s 241). Jeg ønsker å gå dypere inn i resultatene sett fra perspektivet til familiene jeg følger opp. Jeg lurer på om familiene jeg snakker med mener metoden har påvirket deres livssituasjon. Det som også er interessant, er å undersøke om livskvalitet, helse og mulighet for deltagelse i samfunnet er endret etter vårt samarbeid. I tillegg er jeg opptatt av om familiene ser noe som kunne vært gjort annerledes i oppfølgingen.

## 1.1 Studiens oppbygging

Første kapittel innleder og redegjør for tema, problemstilling og avgrensning av oppgaven. I kapittel to redegjør jeg for studiens kontekst. Senere i kapitlet kommer relevant teori og relevant forskning. I kapittel tre har jeg fokus på studiens metodologi. Jeg presenterer her studiens vitenskapsteoretiske forankring.

Videre redegjør jeg for den kvalitative tilnærmingen og analysemetoden jeg benytter, samt innsamling av data, egen forforståelse og selve analysen. Avslutningsvis gjøres etiske vurderinger, og studiens reliabilitet og validitet vurderes sammen med studiens svakheter.

I kapittel fire presenteres mine hovedfunn og underfunn, identifisert og inspirert av analysemetoden Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) (Smith et., al 2009). I kapittel fem drøftes først funn. Deretter vurderes implikasjoner for praksis og forskning i sjette del, der jeg gjør en oppsummering av funn, med kommentarer.

## **1.2 Hensikt, problemstilling og avgrensing**

Formålet med studien var å undersøke hvordan lavinntektsfamilier opplever at Navs helhetlige oppfølging (HOLF) har påvirket deres livssituasjon. Med bakgrunn i ovennevnte tema valgte jeg følgende problemstilling for studien: Hvordan opplever lavinntektsfamilier at Navs helhetlige oppfølging (HOLF) har påvirket deres livssituasjon?

For å besvare denne problemstillingen har jeg formulert følgende forskningsspørsmål:

1. Hvilken påvirkning har HOLF-metodikken hatt på familien og dens enkeltindivider?
2. På hvilken måte har oppfølgingen påvirket enkeltmenneskets livskvalitet, helse og mulighet for sosial deltagelse i samfunnet?
3. Hva har vært viktigst i samarbeidet med familiekoordinator, hva kunne vært gjort annerledes, og hva kunne det vært gjort mer av i samarbeidet?

Siden dette er en masteroppgave, og dermed begrenset i omfang, valgte jeg å intervju foreldre i fire familier for å kartlegge deres opplevelse av HOLF – metodikkens påvirkning på deres livssituasjon. For en av familiene betydde dette mor og far, mens det for de tre andre innebar intervju med mor - altså 5 informanter til sammen.

## 2 Teori

I dette kapitlet vil jeg først gjøre rede for kontekst for studien, som er brukeroppfølgning i Nav. Jeg velger å gjøre en kort redegjørelse for bakgrunn og etablering av Nav-reformen, før jeg gir en innføring i prinsipper for brukeroppfølgning i Nav. I del to av kapitlet presenterer jeg det jeg anser som relevant teori, knyttet til studiens tema og problemstilling. Først redegjør jeg for det mekaniske og systemiske paradigmet, før jeg beskriver den systemiske familierapiens utvikling og historie sett i relasjon til Gregory Bateson og hans teorier om kommunikasjon og samhandling mellom mennesker. Etterpå forklarer jeg Sosialkonstruksjonismen. Senere redegjør jeg for metoden som er grunnlaget for helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier (HOLF), og noen utvalgte systemiske tilnærminger. Til slutt, i andre del av kapitlet, forklarer jeg begrepene makt, relasjon og myndiggjøring, sett ut ifra et systemisk perspektiv. I siste del av kapitlet presenterer jeg relevant forskning knyttet til tema og problemstilling for studien.

### 2.1 Fra det mekaniske paradigmet til systemteori

Virkelighetsoppfatningen som preget opplysningstidens Europa var det mekaniske synet på mennesket og natur, det «mekaniske paradigmet.» Et paradigme er de til enhver tid gjeldende rammene en vitenskap må holdes innenfor for å kunne kalles en vitenskap (Jensen, 2004, s. 19). Alt ble sammenliknet med et urverk. Mennesket ble sett på som en maskin som kunne repareres. En lineær årsak-virkning-modell lå til grunn. Dersom et menneske skulle behandles, måtte behandleren først finne årsaken til problemet. Menneskets diagnose kom før «reparasjon».

Dette dannet grunnlaget for dagens sykehus både innen psykologi og somatikk. Behandleren var ekspert og en nøytral observatør (Jensen, 2004). Den systemiske familierapien og det systemiske paradigmet hadde sitt utgangspunkt i USA på 1950 og 60-tallet. Dette ble sett på

som motstykket til det mekaniske paradigmet. Som en av grunnleggerne av dette paradigmet står Gregory Bateson.

Gregory Bateson var biolog og antropolog, og i 1952 grunnla han Palo-Altogruppen sammen med legene Don Jackson og William Fry, John Weakland som var antropolog, og Jay Harley, som var kommunikasjonsforsker. Gruppen gav bidrag til familierapien gjennom utviklingen av sine teorier om kommunikasjon og samhandling mellom mennesker (Jensen, 2004). De introduserte kommunikasjonsteori som grunnlag for å forstå familierapi. Dette medførte en omfattende forskning der mellommenneskelig kommunikasjon var sentralt. Bateson mente at alt levende var vesens forskjellig fra den døde materien og fra maskiner (Jensen, 2004, s. 49). Han var opptatt av hvordan mennesket bygget opp sin kunnskap, og vår måte å se verden på eller å tenke på. Han hadde fokus på hvordan vi tenker og hva vi vet, og ikke på hvordan vi tenker eller vet (Jensen & Ulleberg, 2019).

Bateson var opptatt av at tankesettet i vestlig kultur heller øker problemer enn å løse dem. Han beskrev det han kaller «tankefeil» - dette, mente han, hindrer oss i å finne løsninger. Informasjon og kontekst var viktig for Bateson. Han beskrev informasjon som «en forskjell som skaper en forskjell.» For at «noe» skal fremstå som informasjon for oss, må det baseres på at det oppstår en forskjell Bateson (1972) sier at kommunikasjon blant annet handler om hvordan mennesker forstår virkeligheten (Bateson, 1972). Bateson beskrev kontekst. Kontekst betydde for ham noe i nærheten av psykologisk forståelsesramme eller vår personlige observasjonsramme (Bateson,1972).

Han definerte kontekst som en form for metakommunikasjon mellom individer (Bateson,1972). Det vil si at rammen formidler hvordan kommunikasjon innen rammen skal forstås (Jensen, 2004, s. 50). Det systemiske perspektivet forkastet teorien om årsakssammenheng (Determinismen). Mennesket var ikke et ubevegelig individ med konstante personlige egenskaper. Bateson fremholdt at mennesket er i en sirkulær prosess med sine omgivelser og relasjoner.

Et sosialt fenomen måtte sees i konteksten fenomenet opptrer i. Problemene lå i relasjonene, og måtte løses der (Bateson, 1972). I HOLF var det helhetlige menneskesynet viktig. I Batesons kommunikasjonsteori omfatter et helhetlig menneskesyn både presjon og gruppen. Delen og helheten går over i hverandre, og fremstår som en helhet (Jensen, 2004). Jeg ble inspirert av Bateson og hans teorier om kommunikasjon og samhandling når jeg skulle undersøke hvordan lavinntektsfamilier opplevde at Navs helhetlige oppfølging har påvirket familiens livssituasjon.

## **2.2 Sosialkonstruksjonisme**

Sosialkonstruksjonisme handler hovedsakelig om hvordan vi som mennesker innretter oss og finner mening i verden (Bertrando, 2019). Dette skjer gjennom språklig, sosial eller kulturell samhandling. Mening dannes i sosiale samspill mellom mennesker og er kontekstavhengig og i kontinuerlig endring (Bertrando, 2019, s. 144). Språket og samhandling mellom mennesker er viktig i konstruksjon av et samfunn. Det samme gjelder også når jeg som familiekoordinator beveger meg ned på et mikronivå og ser på hvordan familien opplever at Navs helhetlige oppfølging (HOLF) påvirker deres livssituasjon. En sosialkonstruksjonistisk holdning vil være at det ikke er noe som tilsier at vår kunnskap om verden kan betraktes som objektiv sannhet (Johnsen & Torsteinsson, 2020, s. 33).

## **2.3 Bakgrunn - Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier (HOLF)**

Utgangspunktet for utvikling av HOLF-metoden var en økende tendens og bekymring for økt fattigdom i barnefamilier (Malmberg Heimonen et al., 2019). Forskning viste at økningen var betydelig kraftigere i denne gruppen enn i befolkningen for øvrig (Malmberg Heimonen et al., 2019). Det er tidligere utviklet modeller for å sikre en bedre oppfølging av barnefamilier. Slik forskning finnes i Danmark (Hjelmar et al., 2017), og Storbritannia (Loft, 2020).

Resultater fra disse studiene viste at familiene er fornøyde med å ha kontakt med en familiekoordinator, men svært få av disse undersøkelsene beskriver påvirkning av oppfølgingen. Dersom påvirkning beskrives, snakkes det om korttidspåvirkning. Det manglet kunnskap om hvilke tiltak som har effekt og hva det er ved de ulike tiltakene som virker (Malmberg-Heimonen et al., 2019).

Resultatene ble målt etter inntil 18 måneder (Malmberg Heimonen et al., 2019). En kunnskapsoppsummering som ble publisert i 2014, ble gjennomført av Tone Fløtten og Anne S. Grødem ved arbeidsforskningsinstituttet (AFI) på oppdrag for Arbeids- og velferdsdirektoratet (Avdir). Dette var det viktigste grunnlaget for HOLF. Her konkluderes det blant annet med at det finnes enkelte regionale og lokalt forankrede tiltak som kan vurderes som helhetlige, men disse er ikke systematisk effektevaluert. HOLF- modellen skal gi bedre og mer systematisk oppfølging av lavinntektsfamilier, den er utviklet av arbeids- og velferdsdirektoratet (Avdir) og er basert på erfaringer fra tidligere norske familieprosjekter, en kunnskapsoppsummering samt annen eksisterende relevant kunnskap på feltet (Malmberg Heimonen et al., 2019).

Lovgrunnlaget og bakgrunn for Navs satsing er sosialtjenesteloven, som sier at Nav skal bidra til at utsatte barn, unge og deres familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud (Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, 2009, § 1). Selv om familieperspektivet er sentralt i loven, er det lite arbeid med et helhetlig familieperspektiv i Nav. Første beskrivelse av HOLF – prosjektet finnes i arbeids- og velferdsdirektoratets fattigdoms- og leveårsrapport utgitt i 2014. Senere ble prosjektet en del av Regjeringen Solbergs plan for forebygging av barnefattigdom i perioden 2015-2017. I HOLF-modellen er helhetsperspektivet, oppfølging av hele familien, sentralt. Hensikten var å teste ut et helhetlig tjenestetilbud overfor familier i sårbare situasjoner. Dette kunne senere danne grunnlaget for en bredere innføring av metodikken i Nav, med mål om et tverrfaglig samarbeid i kommuner og bydeler (Malmberg-Heimonen et al., 2019)

## 2.4 HOLF – En annerledes brukeroppfølgning i Nav

Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier (HOLF) var en modell for familieoppfølging utviklet i tett samarbeid mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet (Avdir) og tre andre NAV-kontorer. Modellen skulle bidra til bedre oppfølging av lavinntektsfamilier (Nav, 2016, s. 3).

Modellen ble presentert og beskrevet i to grunnlagsdokumenter: en prosessveileder som veiledet familiekoordinatorer i bruk av modellen og dens verktøy, og en implementeringsveileder som presenterte organiseringen og fremgangsmåten for selve arbeidet. Samarbeidet internert i det enkelte Nav-kontor, og mellom ulike instanser i kommunen/bydelen, omtales også. Opplæring og veiledning av familiekoordinatorer som skulle jobbe med familiene er også beskrevet (Nav, 2016).

Bruk av HOLF-modellen innebar innsats på to nivåer - familienivå og tjenestenivå. På familienivået var målet å styrke familien gjennom systematisk dialog og samhandling. Formålet var at dette skulle bidra til at familiekoordinatoren og familien nådde de mål man sammen satte seg for familien. Det spesielle med metoden var at familiekoordinatorer ikke hadde fokus på bare en tradisjonell og individorientert oppfølging, men at det her var fokus på hele familien i oppfølgingen. I HOLF arbeidet familiekoordinator først med foreldrenes situasjon, og gjennom foreldrene med barnas situasjon (Nav,2016). Tanken var at når situasjonen til de voksne er stabil og positiv, så ville barna få det bedre. På tjenestenivået var formålet en bedre koordineringssamordning og målretting av tjenester for familien, ikke bare i Nav, men også andre offentlig eller private aktører som familien hadde kontakt med. Økt tverretattlig samarbeid, og fjerning av barrierer mellom de ulike hjelperne (også kalt samtidige tjenester) var et ønsket mål i familieoppfølgingen.

## 2.5 Skjema og verktøy

I metodikken var det i hovedsak tre skjemaer som var grunnlag for oppfølgingsarbeidet. jeg beskriver disse hver for seg, og vektlegger skjema for forberedelse, gjennomføring og etter-refleksjon (FGE – skjema) som et bærende skjema i metoden. Årsaken var at jeg anså skjemaet som et nøkkelverktøy i oppfølging i Nav, eller andre deler av det offentlige. Hensikten var å oppnå en systemisk og systematisk tilnærming til familiene vi ville hjelpe gjennom helhetlig oppfølging og et helhetlig perspektiv på mennesket.

### 2.5.1 FGE-skjemaet

Skjema var utviklet til Forberedelse, Gjennomføring og Etter-refleksjon i forbindelse med alle våre samtaler og møter. Nav kontorene som deltok i HOLF- prosjektet var delt i to grupper. Tiltaks kontor som skulle følge en bestemt modell og sammenlikningskontor som hadde samme økonomiske rammer, men kunne utforme oppfølgingen slik de selv ønsket. Det var et krav for oss som jobbet etter modellen i tiltaks kontorene at vi benyttet disse skjemaene både i møter med familier, samarbeidsparter og ved møter med ledelsen. Strukturen var slik at i første del opplyses det om hvem familiekoordinator skal snakke med. Familien ble merket anonymt med tall eller bokstaver for å sikre konfidensialitet. Dato for samtale og avsatt tid til møtet, ble det også opplyst om. Hvert møte hadde et nummer. I neste del ble det opplyst om hovedtema, mål og ønsket resultat for møtet. Dessuten var det en egen bolk for ønskede deltema i møtet (Nav,2016).

Videre var det prosessveilederen for familiekoordinatorer (Nav, 2016) listet opp en oversikt over aktuelle skjema til bruk i møtet eller støtteverktøy. Eksempelvis kartleggingsskjema, familieplan, budsjett eller liknende. De metodiske verktøy som familiekoordinator hadde til rådighet under samtalen var listet opp, og koordinator valgte selv relevante verktøy.

Meny agenda (Tankekart til refleksjon)

UTU – Utforske – Tilføre – Utforske

IIMA – Involvere, inkludere, motivere og avklare

Åpne spørsmål og oppsummeringer.



I siste del av skjema listes det opp viktige prinsipper for møtet

- ✓ Anerkjennelse brukers/leder/samarbeidspartners situasjon og behov
- ✓ Avklare roller og gjensidige forventninger
- ✓ Gi tilstrekkelig og relevant informasjon
- ✓ Fremme brukers/leders/samarbeidspartners ressurser og muligheter
- ✓ Bidra til å sette mål og støtte bruker/leder/samarbeidspartner i prosessen mot målet

Til slutt er det mulighet for familiekoordinator å skrive inn aktuelle notater før eller under møtet, og på siste side i skjema er det gjort plass til etter-refleksjon (Nav, 2016, s. 5).

## **2.5.2 Familiekartleggingsskjema**

Familiekartleggingsskjemaet ble brukt av familiekoordinator som en del av den innledende relasjonsbyggingen til familien. Gjennom samtale fylte koordinatoren ut skjema sammen med familien for å danne seg et helhetsbilde av situasjonen til familien på målområdene (Arbeid, bolig, økonomi og barns situasjon). Familiekoordinator observerte at helse ofte ble rullet inn i denne kartleggingen selv om dette ikke var et av målområdene for metoden. Skjema skulle også beskrive familiens mål for endring på målområdene. Skjema ble utviklet på en slik måte at det kunne brukes i videre oppfølging av familien. Sammen med en oversikt over situasjonen, fikk også familiekoordinatoren et bilde på hvilke ønsker familien hadde for det enkelte målområdet. Det som ble beskrevet og notert under kartleggingen, skulle senere danne grunnlag for utarbeidelsen av familieplan til familien (Nav, 2016, s. 5).

## **2.5.3 Familieplan**

Skjema ble fylt ut av familiekoordinator sammen med familien og beskrev ulike mål for hvert målområde, hvilke aktiviteter som skulle gjøres for å nå målene, hva hensikten med de ulike oppgavene er og hvem som skulle utføre oppgavene. Noen av oppgavene ble utført av koordinator og mor eller far sammen, andre ble utført kun av en part. Det var et mål for oppfølgingen at familien samlet og individuelt ble satt i stand til å mestre oppgaver selv.

Erfaringer visste at dette skjedde gradvis og at familiekoordinators rolle og innflytelse gradvis ble redusert. Planen inneholdt også tidsfrister for når hvert mål skulle være gjennomført. Planen ble endret i takt med fremdrift på hvert målområde, og den ga et bilde på kommende, gjenværende og fullførte aktiviteter eller mål for familien (Nav, 2016, s. 5).

## 2.6 Løsningsfokusert terapi

HOLF- metodikken og prinsippene i LØFT hadde klare likhetstrekk, og jeg brukte derfor dette som et teoretisk grunnlag for studien. For meg var Løsningsfokusert tilnærming gjennom HOLF det nærmeste man til nå er kommet systemisk arbeid i Nav. Løsningsfokusert terapi (LØFT) ble utviklet på 1980 tallet. Steven de Shazer og Insoo Kim Berg, grunnla Solution Focused Therapy.

Korttidsterapien og strategisk terapi dominerte på 60- og 70-tallet (Johnsen & Thorsteinsson, 2020, s 174-175). Terapeuten utforsket hvordan familien tidligere hadde prøvd å løse problemet. Til forskjell fra tradisjonell vitenskapelig tilnærming var det viktig at familien fikk være ekspertene i sine liv. Familien hadde erfaringer med problemløsninger, og det var disse som skulle «hentes frem igjen.» Dette stadiet lignet det første stadiet i den problemløsende tilnærmingen, på den måten at klientene fikk anledning til å beskrive problemene sine (DeJong & Berg, 20018, s. 28). Det ble fremhevet at det var viktig å sette klare mål.

Hvordan så livet ut ved endring av problemet? Terapeuten hadde fokus på unntakene, og stilte spørsmål om det hadde oppstått situasjoner der problemet kunne ha oppstått, men av en eller annen årsak ikke gjorde det. Spørsmålet var det primære verktøyet i LØFT. Det var viktig å unngå tolkning eller instruksjon av familien. Spørsmålene skulle være om nåtid og framtidssituasjonen. Dersom det forekom fortidsspørsmål, skulle dette omhandle tidligere forsøk på løsninger eller for å få frem eventuelle unntak.

Anerkjennelse og komplimenter var viktig. Terapeuten måtte gjøre en «allianse» med det klienten har forsøkt av løsninger. Her poengteres også at det var viktig å anerkjenne det som fremdeles opplevdes vanskelig for klienten, selv om fokuset var på løsningen av problemet (Johnsen & Thorsteinsson, 2020, s 183).

### **2.6.1 Systemiske samtaler i Nav – Løsningsfokusert oppfølging**

Lorås et al., (2017) definerer systemisk terapi slik: (Lorås et al.,2017). Det systemiske perspektivet i HOLF modellen ble tydeliggjort særlig med bruk av elementer fra Løsningsfokusert terapi.

Klienten ble oppfordret til å finne oppgaver som kunne løses til neste samtale. I HOLF betydde dette bruk av en familieplan hvor vi la inn konkrete oppgaver som familiene (mor, far eller barn) skulle gjennomføre til neste samtale. Når det gjaldt terapeutisk posisjon, beskriver Johnsen & Torsteinsson (2020) at man i LØFT aksepterer et hierarki i samtalen, men at dette er egalitært, altså basert på likeverdighet mellom partene som deltar (Johnsen & Thorsteinsson, 2020).

Demokratiet råder, og det brukes aldri noen form for bedømmelse av klienten. Som terapeut, eller for mitt vedkommende som koordinator, skulle mine holdninger være positive, kollegiale og løsningsorienterte (Johansen & Torsteinsson, 2020, s. 186). HOLF benytter flere systemiske tilnærminger inspirert av LØFT. Bruk av tydelige mål og oppgaver, mirakelspørsmål, skalering og kontinuerlig fokus på mestring og ressurser var noen av det viktigste.

## 2.7 Motiverende Intervju

Definisjon på motiverende intervju eller MI er gitt av Miller og Rollnick: Motiverende samtaler er en samarbeidsorientert samtalem metode som har til hensikt å styrke en persons egen motivasjon og forpliktelse til endring (Iversen, 2017, s. 13). HOLF -metodikken var utviklet etter inspirasjon fra MI, og grunntanken i tilnærmingen var basert på alle hovedprosesser i motiverende intervju. Metoden ble utviklet av den amerikanske psykologen William R. Miller på 1980 tallet. Han jobbet med alkoholavhengige pasienter. Samtalen i motiverende intervju var delt inn i fire faser. Første fase: Å engasjere klienten. Dette gjør man ved å innlede samtalen og skape samarbeidsklima. Andre fase: Fokus på emnet eller tema for samtalen, og terapeutens rolle blir å utforske hvor klar pasienten er for endring. I tredje fase handler det om å fremkalle samtale om endring, og å styrke selvbildet. Dette er definert som tre nødvendige steg, for at samtalen skal kunne kalles en MI samtale. Det siste elementet i modellen er å forsøke å lage en forpliktelse og en plan for endring. Siden dette tar tid, og terapeuten må bygge relasjoner, er det ikke alltid man kommer så langt. En MI samtale har sitt hovedfokus på ulike prosesser avhengig av hvor klar pasienten er for endring (Ivarsson, 2017, s. 18). I MI brukes åpne spørsmål, refleksjon, bekreftelse og oppsummering. Samtalen er personsentrert, og klientens syn på sin situasjon og livsførsel har fokus. Samtalen er målrettet, og bruker en hjelpestyrt og guidende metode (Ivarsson, 2017)

## 2.8 Makt

Makt kan være til hjelp eller gjøre det vanskeligere å oppnå gode relasjoner til familiene. Som familiekoordinator ville jeg risikere å sitte i en maktposisjon overfor de jeg skulle samarbeide med. Per Jensen og Inger Ulleberg diskuterer begrepet. Et eksempel gis ved hjelp av Michel Foucault: «Makt er evnen eller veien til å nå sine mål eller ha autoritet eller myndighet over noe» (Jensen & Ulleberg, 2020 s. 184). Jensen og Ulleberg sier at Foucaults forståelse av makt handler om ulike diskurser eller normsett der noen fortolkninger, ytringer og handlinger blir vurdert til å være naturlige og rette, mens andre igjen sees på som

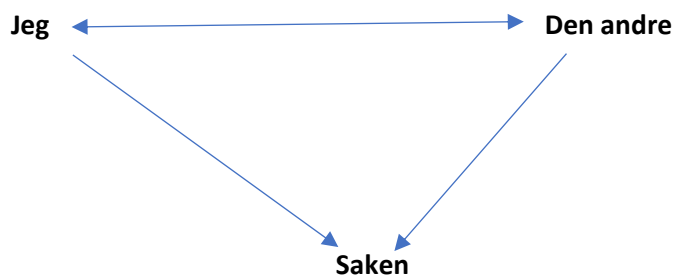
utenkelige eller ikke akseptable (Jensen & Ulleberg, 2019, s.184). Makt i Nav vises, etter min vurdering, først gjennom at det settes ulike vilkår til individer for å kunne motta ytelser eller bistand. Eksempelvis krav til medisinsk dokumentasjon for vurdering av arbeidsavklaringspenger. Dette er krav som av individet kan oppfattes som maktmidler, selv om intensjon er å sørge for avklaring og inntektssikring på grunnlag av individets situasjon. Nav kan stanse utbetalinger dersom vilkår for å motta en ytelse ikke er til stede. Sanksjoner kan virke undertrykkende og tvangspreget, mens intensjon fra Navs side heller er å skape bevegelse og endring gjennom myndiggjøring (DeJong & Berg, 2018, S. 20). Med utgangspunkt i Foucaults forståelse av maktbegrepet hadde jeg som familiekoordinator med meg et sett av normer, fortolkninger eller meninger som vurderes som «det riktige» sett fra Navs side (Jensen & Ulleberg, 2019). Jeg hadde i min rolle, et sett av normer, handlinger eller ytringer - en oppfatning av hva som var korrekt forståelse i ulike situasjoner Ofte samsvarte ikke disse diskursene med familiens diskurser. Dette kunne bidra til at familiene i første fase av samarbeidet ikke opplevde å ha makt over egen situasjon, eller evnen eller veien til å nå sine mål. (Jensen & Ulleberg, 2019). Hanne Reichelt skrev at makt er et relasjonelt begrep, og har med styrkeforhold å gjøre. Hun mente at makt gir mulighet til å utvikle, forløse og endre, samtidig som makt gir mulighet til å undertrykke, tvinge og fastlåse (Reichelt, 1999, s.21).

Dette synliggjør for meg et maktforhold som ofte kom til uttrykk gjennom mitt arbeid som familiekoordinator. I denne studien lot jeg meg også inspirere av Per Jensen beskrivelser av å komplimentere maktforhold. I et komplimentert forhold utfyller de personene som er involverte i forholdet, hverandre (Jensen, 2004, s.61). For meg var det viktig å ha et bevisst forhold til Nav institusjonelle makt, og som familiekoordinator hele tiden søke etter likeverdighet i samarbeidet med familiene.

## 2.9 Relasjon

For å oppnå ønsket resultat eller endring i familiene familiekoordinator samarbeidet med i Nav, var relasjonsbygging og relasjonskompetanse viktig. For å forklare begrepet brukte jeg filosofen Hans Skjervheims beskrivelse av relasjon med en modell som viste en treleddet relasjon (Skjervheim,1976). Jeg ble inspirert av beskrivelsen hans, og kunne relatere den til min kontekst som familiekoordinator i Nav.

Skjervheim var opptatt av hvordan mennesker møter hverandre, og han lanserte sin modell på 1970-tallet gjennom essayet «deltakar og tilskodar». Det han omtalte som en treleddet relasjon er en betegnelse på det han så for seg som et subjekt-subjekt- forhold der saken eller problemet ble gitt oppmerksomhet og delt av subjektene (Skjervheim, 1976). I min kontekst betydde dette en relasjon mellom meg og familiene eller enkeltmennesker som søkte hjelp. Her var det viktig å dele informasjon og forståelse av saken eller historien, til den jeg skulle hjelpe, for at vi skulle søke å finne ønsket endring for familien.



Figur: Treleddet relasjon (Skjervheim, 1976)

## 2.10 Myndiggjøring

I min kontekst i Nav var myndiggjøring å bidra til at familien ble i stand til å ivareta seg selv og sine liv best mulig, ved bruk av egne ressurser og strategier. Gjennom litteraturen fantes mange definisjoner, men jeg velger å ta utgangspunkt i forfatterne Berg & DeJongs beskrivelse: Hjelpeprofesjonens fremste oppgave er å sette klientene i stand til å leve mer konstruktivt og tilfredsstillende liv (Berg & Dejong ,2018, S. 20). Jeg ble inspirert også av Saleebeys styrke-perspektiv og det han beskriver som fem grunnleggende forutsetninger for myndiggjøring. Begrepet er sentralt i Løsningsfokusert tilnærming, og som del av teorigrunnlaget for denne studien (DeJong & Berg 2018 s.20-21).

## 2.11 Relevant forskning

For å finne relevant forskning på min problemstilling fant jeg både artikler, forskningsrapporter og ulike studier som omhandler familieoppfølging i arbeids- og velferdsetater i Skandinavia og Europa. Jeg fant Sluttrapport etter HOLF-prosjektet utgitt av OsloMet (2019). Denne lå til grunn for min forskning og dannet utgangspunktet for min problemstilling. Gjennom prosjektperioden ble det også utgitt underveisrapporter. Alt omhandlet effekten av HOLF-metodikken for ulike grupper i ulike faser av forskningsprosjektet.

På det økonomiske området fant forskerne ingen effekt av HOLF- modellen eller bruk av familiekoordinator, sammenliknet med ordinær oppfølging i Nav. Dette gjaldt både inntekt og andre ytelser. Det var en svak tendens til at bruk av familiekoordinator medførte økt bruk av sosialhjelp. Registerdata viste at familiekoordinator ikke førte til at flere mottok sosialhjelp, men de som mottok sosialhjelp så som nevnt ut til å motta noe mer (Malmberg-Heimonen et al., 2019).

I forskningen fant ikke forskerne noen effekt av HOLF-modellen på familienes opplevelse av boligens kvalitet og størrelse. Det vistest heller ikke effekt på boområde, som indikerte at HOLF-modellen førte til flytting til et område med annen bokvalitet. Forskerne hadde i undersøkelsen ikke informasjon om familier som mottok vanlig oppfølging i Nav på boligområdet, og kunne derfor ikke rapportere sikre effekter av familiekoordinator. Data fra spørreundersøkelsene visste imidlertid at familiene som fikk oppfølging av familiekoordinator generelt hadde stabil boligsituasjon over tid, mens andelen foreldre som var fornøyd med boligens størrelse og standard økte noe (Malmberg- Heimonen et al., 2019).

Innføringen av familiekoordinator i oppfølging av barns situasjon hadde gitt økt fokus på barna i familiene. Resultatene tydet dermed på at familiekoordinator førte til at barna ble mer synlige i NAV. Gjennom spørreundersøkelsene fant forskerne imidlertid ingen effekter av HOLF-modellen (Malmberg- Heimonen et al., 2019).

I grunnlaget for sluttrapport etter HOLF prosjektet refereres det til en rekke norske og internasjonale forskninger, om barnefattigdom og arbeid med lavinntektsfamilier. Et dansk forskningsprosjekt som lignet en del på HOLF-modellen ble publisert gjennom rapporten Helhetsorienteret innsats for utsatte familier: En analyse med utgangspunkt i erfaringer fra Furesø kommune (Hjelmar et al., 2017).

Evaluering av denne studien viste blant annet at familier som mottok tett oppfølging ikke fikk økt tilknytning til arbeid. Det vistest en reduksjon i sosialhjelpsutbetalinger for familiene, men dette skjedde også for gruppen som ikke var del av metoden. Forskerne fant dessuten ikke svar på om helhetlig oppfølging virket, eller for hvem den virket. Det vistest en svak tendens til at familiene opplevde økt livskvalitet, svekket opplevelse av sosiale problemer, og økt sunnhet, men de offentlige kostnadene hadde økt under oppfølgingen (Hjelmar et al., 2017).



I Storbritannia var det utviklet to nasjonale programmer for forskning på barnefamilier. Troubled families initiative (Loft, 2020) og Family intervention projects (2007 – 2011) (White et al., 2008). Den første evalueringen av Troubled families initiative frem til 2015 ble gjort med en kvalitativ og en kvantitativ forskningsutførelse, der det ble brukt både kvalitative intervjuer og kvantitativ effektevaluering (Day et al., 2016) Evalueringen viste at koordinering var vanskelig, dels på grunn av ulike praksiser og at det var vanskelig å iverksette programmet i ordinær drift. Analyser av effektene av familiens deltagelse etter 12- 18 måneders oppfølging viste verken effekt for foreldres tilknytning til arbeid eller redusert mottak av trygdeytelser, barns deltagelse i skole og kontakt med barnevernet. I videreføring av programmet frem til i dag viser foreløpige analyser at programmet kan vise til gode resultat spesielt i forhold til to grupper familier. De som allerede er i kontakt med tjenester, og familier der behov ikke er identifisert før de starter på programmet.

Det andre programmet, Family intervention projects, skulle forbedre livssituasjonen for de fattigste familiene i Storbritannia. I dette programmet ble også familiene fulgt tett av en koordinator. Dette var en kvalitativ kartleggingsstudie som involverte 53 familieoppfølgingsprosjekter (White et al., 2008). Ni av disse var casestudier som involverte familier, ansatte familieoppfølger og offentlige familietjenester. Undersøkelsen ble gjennomført i perioden februar til oktober 2007 (White et al., 2008).

Evaluering viste at prosjektet bidro til mindre kriminalitet, bedre familierelasjoner og redusert rusmisbruk. Evalueringen viste derimot en svak utvikling når det gjaldt arbeidsdeltagelse. Kun 20% fikk arbeid i løpet av deltagelsen. Studien hadde ingen sammenligningsgruppe, og det kunne derfor ikke utelukkes at familiene kunne opplevd samme utvikling avhengig av deres deltagelse i programmet (Malmberg- Heimonen et al., 2019).

Funnene i forskningen jeg refererte til, ga et bilde av at det var positivt å gi støtte til familien sammen med eksisterende offentlige tjenester. På den ene siden familier med kjente komplekse behov når de kom inn i programmet, på den andre siden familier som med mindre grad av identifiserte behov og mindre kontakt med lovbestemte tjenester før de ble med i programmet. Dette programmet var fremdeles under utvikling på tidspunktet for denne studien, og det publiseres årlige underveisrapporter (Malmberg- Heimonen et al., 2019).

## 3 Metode

I dette kapitlet redegjør jeg for studiens metode. Jeg vil først beskrive studiens vitenskapsteoretiske forankring. Så forklare den kvalitative tilnærmingen jeg har valgt, innsamling av data, egen for forståelse og analyse. Til slutt gjøres etiske vurderinger, og studiens validitet og reliabilitet belyses sammen med vurdering av studiens mulige svakheter.

### 3.1 Vitenskapsteoretisk forankring: Fenomenologi og Hermeneutikk

Studien hadde en fenomenologisk -hermeneutisk tilnærming. Jeg ville undersøke informantenes egne personlige subjektive opplevelse av fenomenet familieoppfølging i Nav. Fenomenologien tok utgangspunkt i den subjektive opplevelsen og søkte å oppnå en forståelse og en dypere meningen av enkeltpersoners erfaringer (Thagaard, 2019, s. 36). Hermeneutikken er teorier om tolkning og forståelse av tekst. Prosessen kunne sees på som en dialog mellom forskeren og teksten, hvor forskeren rettet oppmerksomheten mot meningen teksten formidler (Thagaard, 2019).

Fenomenologien ble grunnlagt av den tysk-østerrikske filosofen Edmund Husserl (1859-1938). I kvalitativ forskning er fenomenologien brukt som begrep som peker på interessen for å forstå sosiale fenomener med utgangspunkt aktørens eget perspektiv, og beskrive verdensbildet slik det oppleves av informanten. I min kontekst; Informantene. Alt handler med en slik forståelse om at den virkelige virkeligheten er den mennesker oppfatter (Kvale & Brinkmann, 2019).

I kvalitativ forskning defineres fenomenologien som et begrep som har sin interesse i å forstå sosiale fenomener med utgangspunkt i aktørens eget perspektiv (Kvale & Brinkmann, 2019). Disse felles erfaringene danner grunnlag å utvikle felles forståelse av det fenomenet

som er utgangspunkt for studien, hvordan opplever lavinntektsfamilier at Navs helhetlige oppfølging påvirker deres livssituasjon.

Hans Georg Gadamer (1900-1902) ble regnet som den mest sentrale hermeneutiker. For å beskrive en hermeneutisk forståelse ble jeg inspirert av Gudrun Brottveit (2018) som beskrev den hermeneutiske fortolkningsprosessen som tredelt Forståelse, utlegning (tolkning) og bruk. I denne prosessen tolkes opprinnelsesteksten eller det fenomenet som undersøkes, og skapes om til en annen tekst ved hjelp av ord og begreper (Brottveit, 2018).

Formålet med intervjuet er å skape grunnlag for ny mening av fenomenet jeg undersøker – Hvordan opplever lavinntektsfamilier at Navs helhetlige oppfølging (HOLF) har påvirket deres livssituasjon? Det jeg kom frem til i denne prosessen ble til ny kunnskap eller ny innsikt og erkjennelse (Brottveit, 2018). Jeg var bevisst på å ha åpent sinn, spesielt siden jeg kjente informantene godt. Den hermeneutiske sirkel handler om at vi forstår deler ut fra en helhet og helhet ut ifra deler (Krogh, 2014).

## **3.2 Kvalitativt forskningsintervju**

Det kvalitative forskningsintervjuet ønsker å forstå verden sett fra de informantene som intervjues og deres kontekst. Å få frem betydningen av menneskers erfaringer, deres opplevelser av verden eller et bestemt fenomen, uten at en vitenskapelig forklaring ligger i bakgrunnen, er målet (Kvale & Brinkmann, 2019, s. 20). I sin beskrivelse av kvalitative undersøkelser viser Thagaard til viktigheten av at tekstene skal innholdet «tykke beskrivelser». Dette betyr at teksten ikke bare skal beskrive, men også inneha tolkninger av fenomenene forskeren vil analysere (Thagaard, 2019, s. 37). Samtidig var jeg bevisst den betydningen egen erfaring og min teoretiske bakgrunn hadde

Strukturen i det kvalitative intervjuet er en samtale. Forskjellen er at intervjuet er en profesjonell samtale med en metodisk intervjuteknikk (Kvale & Brinkmann, 2019). Det

kvalitative en til en intervjuet egner seg godt for studien, der informantens detaljerte beskrivelser av erfaringer og oppfatninger fritt kan komme fram (Johannessen et al., 2019). Semi - strukturert intervju er den mest brukte fremgangsmåten i kvalitative intervjuer, og tillater forskeren å være fleksibel (Thagaard, 2019). Forskeren kan følge informantens historie fleksibelt, samtidig som tema for oppgaven og problemstilling blir belyst. Et semi-strukturert intervju innebærer at intervjuet hverken er en lukket spørreskjemasamtale eller åpen samtale (Kvale & Brinkmann, 2019). Jeg benyttet en semistrukturert intervjuguide (Thagaard, 1998), for å belyse studiens problemstilling. Intervjuguiden inneholdt overordnede tema med hjelpespmå spørsmål tilknyttet hvert tema.

Når jeg intervjuet kvalitativt, var poenget å få en forståelse av fenomenene jeg studerte – Hvordan opplever lavinntektsfamilier at Navs helhetlige oppfølging (HOLF) har påvirket deres livssituasjon? Kvalitative tilnærminger kan derfor knyttes til fortolkende teorier som fenomenologi, hermeneutikk og sosialkonstruksjonisme (Thagaard, 1998). Kvalitativ metode sammenfaller derfor med mitt vitenskapsteoretiske ståsted.

### **3.3 Utvikling av intervjuguide**

Målet var å samle inn beskrivelser av informantenes livsverden for å kunne fortolke betydningen av beskrevne fenomener (Kvale & Brinkmann, 2019). Målet var at de jeg intervjuet skulle fortelle så detaljert som mulig om sine opplevelser. Intervjuguiden inneholdt ulike tema som jeg og informantene gjennomgikk. Intervjuguiden hadde også en åpenhet og stor fleksibilitet knyttet til spørsmålene jeg stilte i studien (Thagaard, 2019).

Dataene i studien var den enkelte informants ytringer og meninger. Jeg snakket med både mødre og fedre. Jeg gjennomførte et kvalitativt intervju med en delvis strukturert intervjuguide. Intervjuguiden inneholdt overordnede temaer som skulle belyses i løpet av intervjuet, med oppfølgingsspørsmål underveis. For å sikre god kvalitet i intervjuet, er det

viktig at intervjueren stiller spørsmål som oppmuntrer informantene til å gi utfyllende og konkrete beskrivelser av de temaene intervjuet handler om (Thagaard, 2019).

Som forsker forsøkte jeg å legge til rette for at tema ble belyst så omfattende som mulig, med detaljerte beskrivelser. Jeg brukte først noen hovedspørsmål innenfor hvert målområde i familieoppfølgingen. Disse spørsmålene ble utformet slik at informantene skulle presentere sine erfaringer og oppfatninger om ulike målområder, eller «sentrale tema i prosjektet» (Thagaard, 2019). Under hvert hovedspørsmål hadde jeg hjelpespørsmål. Hensikten var å hjelpe informantene til å gi en bedre og fyldigere beskrivelse av ulike deler av oppfølgingen, og samarbeidet med familiekoordinator.

I utformingen av intervjuguiden lot jeg meg inspirer av en modell for utforming som er beskrevet av Thagaard og utviklet av Rubin og Rubin. *Tre-med-grener-modellen* er formet som et tre der stammen skal representere hovedtema i studien. Grenene symboliserer de mer spesifikke temaer. For meg var stammen representert ved HOLF-metoden mens målområdene for oppfølgingen (Arbeid, bolig, økonomi og barns situasjon) representerer greinene (Rubin & Rubin, 2012).

Jeg stilte spørsmål som omhandler alle HOLFers målområder (arbeid, økonomi, bolig og barns situasjon), for å få kunnskap om informantens erfaringer knyttet til oppfølging på hvert målområde. Jeg valgte også helse som tema, da jeg ønsket å belyse HOLFers påvirkning av informantenes helse. Helse var ikke en del av målområdene i prosjektet. jeg måtte også sikre at jeg hadde detaljert fokus på hvert målområde eller tema. Bakgrunn for en slik tilnærming underbygges også av at intervjuguidens tema var fastlagt på forhånd. (Thagaard, 2019).

## 3.4 Utvelgelse av informanter og inklusjonskriterier

I arbeid med masteroppgaven der jeg hadde begrensninger i forhold til tid og økonomi, er det vanlig med få informanter (Johannessen et al., 2019). Det er viktigere at utvalget av informanter er relevante for studien, framfor at det er snakk om mange informanter (Johannessen et al., 2019).

Da hensikten med kvalitative intervjuer er å få fylldige beskrivelser av et fenomen, og ikke generaliseringer, var det hensiktsmessig å rekruttere informanter strategisk (Johannessen et al., 2019). Strategisk utvalg handler om å velge ut informanter som har kvalifikasjoner som er strategiske i forhold til problemstillingen, og studiens teoretiske bakgrunn (Thagaard, 2019).

Å velge informanter handler også om å vurdere studiens metningspunkt. Det betyr å bestemme seg for når utvalget er stort nok, og godt egnet til å utforske problemstillingen. (Thagaard, 2019 s. 59). I denne studien tok jeg utgangspunkt i Thagaards beskrivelse av begrepet. Når forskeren kommer frem til at studier av flere personer eller enheter, ikke synes å gi ytterligere forståelse av de fenomenene som studeres, kan utvalget betraktes som tilstrekkelig stort. (Thagaard, 2019 s. 59). Et argument for det antallet jeg valgte var at det i denne undersøkelsen var snakk om *en* kategori – Familier som hadde deltatt i HOLF – prosjektet mer enn et år. Utvalgets størrelse er også avhengig av antall kategorier i utvalget. (Thagaard, 2019). Med bakgrunn i dette sammen med analysemetoden jeg valgte, besluttet jeg å intervju fem informanter.

Målgruppen for min studie var familier som hadde deltatt i familieoppfølging ved bruk av HOLF-metodikken i 1 år eller mer. Dette var det viktigste inklusjonskriteriet for studien. Bakgrunnen var at jeg ville undersøke hvordan lavinntektsfamilier opplevde at Navs helhetlige oppfølging (HOLF) hadde påvirket deres livssituasjon.

Et annet kriterium for å delta var komplekse utfordringer, utfordringer på mer enn et av målområdene (arbeid, bolig, økonomi eller barns situasjon). Jeg ønsket videre at familiene som deltok, skulle ha samarbeidet med oss familiekoordinatorer på mer enn ett av målområdene (Arbeid, bolig, økonomi, eller barns situasjon). Familiene jeg intervjuet måtte ha hatt bistand fra flere hjelpeinstanser. Jeg ønsket ikke en generell beskrivelse. Jeg valgte derfor å benytte det som Johannessen et al., 2019. definerer som en strategisk hensiktsmessig utvelgelse av informanter. Strategisk utvelgelse, vil si at forskeren først bestemmer seg for hvilken målgruppe som må delta for at han eller hun skal få samlet nødvendige data. Det neste steget er å velge ut personer som skal delta i undersøkelsen (Johannessen et al., 2019, s. 11).

### **3.5 Å forske i eget fagfelt**

Mine informanter var foreldre i familier jeg samarbeider eller har samarbeidet med, og jeg spurte disse om å delta. Siden familiene var kjent for meg fra tidligere, valgte jeg å først spørre den enkelte forelder muntlig via telefon om deltagelse. For de som samtykket om å være med i studien, fremla jeg skriftlig samtykkeerklæring og informasjonsskriv som informantene skrev under på da de kom til intervjuet. Ved studier i eget miljø, kunne det bli en utfordring å stille relevante spørsmål. Jeg kjente tidvis at det kunne være utfordrende å møte mine informanter, og konteksten, med åpenhet og nysgjerrighet. Jeg var hele tiden engstelig for at informantene ikke skulle komme med kritiske bemerkninger, eller erfaringer om oppfølgingen. Årsaken var vår nære relasjon og at informantene kanskje ikke ville si noe som kunne virke sårende for meg, eller noe som skulle få de til å virke misfornøyd. Jeg forsøkte derfor å stille spørsmål som kunne bidra til kritisk refleksjon.

Årsaken til at jeg valgte å forske på «mine egne» er tredelt. For det første vurderte jeg det lettere å få tilgang til informanter, siden jeg kjente dem. Jeg var også usikker på om det vil bli mer tidkrevende å forespørre informanter i andre kontor siden jeg da måtte koordinere intervjuer med informanter jeg ikke kjente i andre kommuner enn min egen. Jeg vurderte til



slutt fare for økt frafall ved å kontakte informanter jeg ikke kjente. Jeg var usikker på om de ville delta siden jeg ble en «perifer» forsker for dem.

## 3.6 Presentasjon av informantene

For å ivareta informantenes anonymitet, fikk alle fiktive navn i funn-presentasjonen. Av samme grunn får hver informant også en kort presentasjon. Hver informant hadde vært del av HOLF-prosjektet. En av informantene deltar enda i familieoppfølging. Alle jeg intervjuet var foreldre til barn under 18 år, og hadde utfordringer på alle målområdene for oppfølgingen (arbeid, bolig, økonomi og barns situasjon). Informantene ble gitt navn alfabetisk ut fra den rekkefølgen de ble intervjuet, slik at første informant fikk initial A, neste B og videre, som forbokstav i deres fiktive navn.

### Familie 1

Anna: 33 år. Hun har 2 barn.

### Familie 2

Berit: 50 år, enslig forsørger. Hun har 4 barn:

### Familie 3

Chatrine: 44 år, enslig forsørger. Hun har 5 barn.

### Familie 4

Dina 37 år og Einar 44 år. De har 7 barn i familien

## 3.7 Gjennomføring av intervjuene – datainnsamling

Intervjuene ble gjennomført i løpet av høsten 2021. Før jeg kontaktet informantene gjorde jeg, sammen med min kollega, en utvelgelse basert på inklusjonskriterier for studien. Vi gikk gjennom de familiene som hadde deltatt lengst i oppfølgingen. Alle informantene i utvalget hadde samarbeidet med familiekoordinator. Jeg lot informantene selv avgjøre i hvilken kontekst intervjuet skulle gjøres. Majoriteten av informanter var enslige forsørgere og hadde flere barn, slik at det kunne bli utfordrende for dem å gjennomføre intervjuet utenfor

hjemmet. 4 av informantene valgte å komme på Nav utenfor arbeidstid, og snakke med meg. En informant ønsket at jeg intervjuet henne hjemme i egen bolig.

Jeg kontaktet informantene via telefon for å spørre om de var villig til å delta i studien. Bakgrunnen for at jeg ikke valgte å sende ut skriftlig informasjon var at jeg fra før hadde opparbeidet meg en god og relativt nær relasjon til den enkelte informant. Jeg valgte derfor å gi informasjon muntlig ved første kontakt. Da informantene møtte til intervju, fikk de utlevert informasjonsskrivet og samtykkeerklæring. Vi leste sammen igjennom informasjon, og samtykke ble signert før intervjuet startet. Alle informantene fikk kopi av samtykke og informasjonsskrivet. Hvert Intervju tok omtrent en time. Dette sammenfalt med erfaringen under prøveintervjuet, og jeg vurderte dette som tilstrekkelig tid for å få belyst alle målområdene og problemstillingen for studien.

I innledning til intervjuet forsøkte jeg å skape en god, trygg og tillitsfull atmosfære. Jeg startet med en uformell prat der jeg først takket for at informanten ville bidra i studien. Dette siste hadde en synlig effekt og jeg opplevde en umiddelbar ro hos alle jeg snakket med. Thagaard (2019) er i sin beskrivelse av intervjuet i et dramaturgisk perspektiv, opptatt av å skape en fortrolig atmosfære. Vi må etablere god kontakt med intervjupersonen, slik at han eller hun oppmuntres til å gi fylldig informasjon om de temaene vi ønsker kunnskap om (Thagaard, 2019 s. 99).

Thagaard bruker videre begrepet *regi* for å tydeliggjøre sitt poeng av at jeg som intervjuer utformer kontakten eller dialog med informanten. At vedkommende føler seg trygg, slik at han eller hun ønsker å dele sine meninger og erfaringer med meg. Beskrivelsen sammenfaller med min forståelse av viktigheten i å danne en best mulig trygg ramme, slik at informanten kunne kjenne på sympati og fortrolighet i samtalen. Selv om jeg var bevisst dette også gjennom resten av intervjuet, opplevde jeg at mye av den gode relasjonen allerede var etablert på forhånd. Jeg hadde fra før, nær og lang kjennskap til de jeg intervjuet. En god dialog betinges av at det gis uttrykk for positive reaksjoner (Thagaard, 2019). Jeg var i intervjuene også bevisst på at min tette relasjon til informantene kunne

påvirke svarene de gav. Det kunne bli vanskelig for dem å være kritisk til oppfølgingen, eller de kunne tilpasse svarene slik studiens relabilitet og validitet ble påvirket. Med andre ord: studien gir ikke svar på det den skal undersøke og den kan bli mindre pålitelig.

For å få en litt myk start på intervjuet åpnet jeg med å fortelle litt om meg selv og min bakgrunn. Jeg redegjorde på nytt for problemstillingen, og rammene for intervjuet. Jeg beskrev bruk av båndopptaker, at alle opptak skulle transkriberes og jeg fortalte hvor lang tid jeg mente å bruke på intervjuet. Jeg åpnet til slutt for spørsmål eller refleksjon. Denne måten å innlede et intervju på beskriver Kvale og Brinkmann som brifing (Kvale & Brinkmann, 2019).

Jeg innledet så med et spørsmål som lot informanten selv velge hvor dypt eller utfyllende svar han eller hun ville gi. Mitt siste spørsmål var om det var noe jeg ikke hadde spurt om, eller tatt opp som opplevdes som viktig for informanten i samarbeidet med familiekoordinator. Jeg spurte også om informanten hadde spørsmål eller refleksjoner etter at intervjuet var ferdig. Jeg presiserte at alle informantene hadde mulighet for å kontakte meg i etterkant av intervjuet, dersom de hadde spørsmål. Jeg ble ikke kontaktet.

Etter intervjuet kan det oppstå trykk, anspenhet eller angst. Informanten har vært åpen og personlig. Han eller hun kan ha spørsmål om intervjuets formål, og hvordan historien skal brukes senere (Kvale & Brinkmann, 2019, s. 160). Ifølge Kvale & Brinkmann er dette noen av de situasjonene som kan oppstå når intervjuet er utført. For å forhindre eller forbygge slike opplevelser, mener de at forskeren bør benytte en debriefing etter intervjuet. For meg ble det derfor viktig å åpne for spørsmål og refleksjon etter intervjuet. Jeg observerte at enkelte av informantene kunne komme med tilføyelser eller kommentarer etter at opptakeren var slått av. Kvale & Brinkmann (2019) sin oppfordring er at jeg ut fra etiske hensyn ber informantene om tillatelse til å bruke opplysninger som kommer frem i uformelle samtaler som del av undersøkelsen (Kvale og Brinkmann, 2019). Jeg valgte å ha fokus på det som ble formidlet under opptak.

Mine data besto av familienes utsagn og deres meninger. Jeg benyttet en delvis strukturert intervjuguide. Tema var fastlagt på forhånd, men vi kunne sammen bestemme rekkefølgen mens vi snakket. Jeg kunne både følge med på intervjupersonens fortelling, og samtidig sørge for at de temaene som var viktig for problemstillingen, ble belyst i løpet av intervjusamtalen (Thagaard, 2019 s. 91). Ved utforming av intervjuguiden satte jeg opp 4 overordnede tema som ble belyst i intervjuet, med kontinuerlige oppfølgingsspørsmål. (arbeid, økonomi, bolig og barns situasjon). Oppfølgingsspørsmål brukes for å oppfordre de vi intervjuer til å utrykke seg tydelig om spesifikke erfaringer (Thagaard, 2019, s. 95).

Jeg ønsket meg så detaljerte fortellinger som mulig, og en grundig beskrivelse fra informantene. Til slutt var det viktig å få frem informantenes faktiske opplevelse av vårt samarbeid. For å sikre en best mulig intervjuguide, samtidig som det gav meg erfaring, gjennomførte jeg et prøveintervju. Jeg lærte at det var utfordrende å være konkret i spørsmål siden intervjuet får mer preg av en samtale. Min stemme kom ofte mer frem enn informantens. Dessuten gikk tiden fort, og det var utfordrende å dekke alle målområder. Ulike avbrudd som lyder, pusting og latter skaper liv, men kunne også forstyrre intervjueren og informanten. Ved å teste intervjutiden kunne jeg før reelle intervju, tilpasse spørsmål, formuleringer og tema som kunne gi utfordringer for informanten og meg selv.

## 3.8 Transkribering

Under intervjuene brukte jeg en digital lydbåndopptaker. Jeg lyttet til intervjuene gjentatte ganger, og skrev ned de refleksjoner og ideer jeg fikk underveis. Ved gjennomlytting av intervjuene, opplevde jeg at jeg allerede på dette tidspunktet fikk tanker og ideer om likheter og ulikheter mellom det informantene sa i intervjuene. Jeg transkriberte ikke selv. Hovedårsaken var at jeg vurderte dette til å bli en for tidkrevende prosess, selv om jeg visste at jeg gjennom å ikke transkribere mistet noe av nærheten til hver av historiene. Gjennom å sette meg inn i dataanalysen og transkripsjon som metode, erfarte jeg at det ikke er uvanlig å søke hjelp til transkripsjon. I kvalitative forskningsstudier, er det enkelte ganger andre enn forskeren som tar seg av selve transkriberingen (Haugen & Skilbrei, 2021). Før utførelsen av

intervjuene og transkripsjonen, hadde jeg flere samtaler med den som skulle transkribere. Vi snakket om hvordan transkripsjonen skulle utformes, og jeg gav henne et prøveintervju som hun transkriberte som en test før selve intervjuene. Jeg bad henne om å skrive ned alt informantene sa, inkludert pauser. Jeg ville ha med alle forstyrrelser eller avbrytelser. Dette ble vi enige om skulle beskrives som en del av teksten (hoste, latter og telefonlyder).

Jeg gav henne også kopi av prosjektbeskrivelsen og intervjuguiden, med samtykket som alle informantene signerte før deltagelse. Uavhengige av hvem som transkriberer, må vedkommende få en beskrivelse av hva som skal transkriberes og hvordan, slik at dataenes integritet beskyttes (Haugen & Skilbrei, 2021, s. 129).

Et intervju er et direkte sosialt samspill der det temporale utfoldelsestempo, stemningsleie og kroppsspråk fremtrer umiddelbart for deltagerne i samtalen, men ikke for den som leser utskriften utenfor denne konteksten (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 205). Kvale og Brinkmann (2015) beskriver et intervju, som en samtale som utvikler seg i relasjon mellom to mennesker, som sitter i samme rom ansikt til ansikt. Gjennom transkripsjon blir samtalen mellom to mennesker, og de fenomener det snakkes om, sammenfattet og forskeren ser bort fra avvikende detaljer i samtalen (Kvale & Brinkmann, 2019). Det var derfor viktig å gjøre en gjentagende og aktiv gjennomlytting av intervjuene, både før og etter transkribering. Lyttingen fikk meg til å gjenkjenne hvordan informantene oppførte seg under intervjuet. Jeg kunne erindre kroppsspråk, og den nonverbale kommunikasjonen som oppsto i rommet mellom oss. Jeg fikk en visualisering av intervjuet som gav meg en nødvendig nærhet til materialet, og de enkelte fenomener som ble beskrevet. Dette var avgjørende for analyseprosessen. (Vedlegg, transkribert intervju). Transkripsjonen var anonymisert.

### **3.9 Egen forforståelse**

Utgangspunktet for valg av tema for studien var etablering HOLF prosjektet, senere familieoppfølging. Jeg jobber som familiekoordinator. Min rolle som koordinator for familier danner grunnlag for egen forforståelse. Før dette hadde jeg variert erfaring fra de fleste

ytelsesområdene i Nav, særlig kompetanse innen oppfølging av familieytelser og sykefraværsoppfølging. Fordi mye av min yrkesbakgrunn har handlet om familieoppfølging, hadde jeg trolig en del forforståelser og ideer om det å følge opp familier som jeg ikke var tilstrekkelig klar over.

Disse ubevisste ideene førte meg trolig mot å stille noen spørsmål, unnlate andre, og at jeg trodde jeg forsto noe som ikke ble sagt. For å hindre mine forforståelser i å ta for stor plass i analysen, samt styre retningen på funn, hadde jeg først og fremst gjennom utforming av intervjuguiden lagt vekt på spørsmål som i størst mulig grad åpnet for refleksjon og åpenhet hos den enkelte informant. Jeg trakk videre inn flere muligheter for informanten til å fremme et kritisk blikk både på praktisk oppfølging, og på selve metodikken.

Å forske på egne brukere i Nav, kunne gjøre at jeg i min analyse ble mindre kritisk til mine funn. Jeg forholdt derfor meg til de etiske retningslinjene for kvalitativ metode (Thagaard, 2019, s.21-27). for å ivareta informantene og studien.

Gudrun Brottveit (2021) gir en beskrivelse av forskerens forståelseshorisont, som er beskrivende for mine refleksjoner og egen bevissthet. Som forsker har en som regel forhåndsoppfatninger av hvordan ting henger sammen, og videre hva vi skal se etter før forskningen starter. En forsker nærmer seg feltet med et sett forventninger og forutsetninger – både individuelle og kollektive. De kan baseres både egen teori, kunnskap og erfaring. Dette er grunnlaget får min forståelseshorisont. I en hermeneutisk forståelsesramme er ikke målet å skape ny mening, men at vi skal forstå de meningssammenhenger vi er en del av (Brottveit,2018).

Det er mulig forhåndskunnskap skjuler viktige nyanser som hadde vist seg for andre forskere. I Fenomenologien er det sentrale hvordan verden erfares av mennesker (Brottveit, 2018, s.46). Dette var fokuset i studien. Parallelt tar det hermeneutiske perspektivet hensyn til at forforståelse hele tiden skjer i relasjon til andre og lesing av tekst (Krogh, 2019). Jeg som forsker måtte kontinuerlig reflektere over egen kontekst og rolle i prosessen. Jeg måtte være

transparent, jeg måtte være klar over egen påvirkning og at jeg selv blir påvirket i prosessen (Thagaard, 2019). Min forforståelse var med inn i forskningen og intervjuene med informanter, som igjen påvirket data.

Jeg valgte å forske på egne familier, av praktiske årsaker. Studien kunne bli mer omfattende og kostnadskrevende ved bruk av informanter utenfor egen kommune. Min vurdering var at det da kunne blitt vanskeligere å benytte kvalitativt intervju med en delvis strukturert intervjuguide, fordi jeg ikke fikk samme nærhet til feltet. Dette kunne også ha påvirket resultatet. En fordel ved å bruke informanter jeg ikke kjente, var at jeg kunne fått et annet resultat, med sterkere grad av kritisk refleksjon.

### **3.10 Analysen**

Utgangspunktet for analysen min var IPA (Interpretativ phenomenological analysis). Metoden er kvalitativ og ble utviklet av Jonathan A. Smith på 1990 tallet (Smith et al., 2009, s 4). Her er hovedpoenget å gå i dybden på et fenomen, og å søke menneskers opplevelser og erfaringer knyttet til et fenomen (Smith et al., 2009, s. 1-2). Jeg ønsket å gå dypere inn i informantens livsverden, og konteksten tillegges stor betydning i intervjuet.

Som jeg har redegjort for allerede, var det vitenskapsteoretiske grunnlaget for studien fenomenologisk, hermeneutisk. Det jeg ønsket å undersøke i min studie var hvordan lavinntektsfamilier opplevde at Navs helhetlige oppfølging (HOLF) hadde påvirket deres livssituasjon.

## 3.11 Interpretative Phenomenological Analysis (IPA)

Analysemetoden Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) ble utviklet på 1990-tallet av Jonathan Smith. IPA's teoretiske perspektiv er fenomenologi, hermeneutikk og ideografi (Smith et al., 2009 s.3). Det ideografiske handler om at det søkes detaljbeskrivelser i dybden av et fenomen og at den som intervjuer må følge informanten framfor en strukturert/semistrukturert intervjuguide (Smith et al., 2009). Gjennom IPA som metode søkes det å gå nærmest mulig enkeltmenneskers opplevelser av et fenomen (Smith et al., 2009). Metoden er derfor godt egnet for mindre utvalgsstørrelser, som i denne studien som hadde fem informanter.

## 3.12 Forskningsprosessen

I analysen av datamaterialet tok jeg utgangspunkt og hentet inspirasjon i beskrivelsene til Smith et al., (2009). Her forklares IPA som var en stegvis prosess bestående av seks trinn. Analyseprosessen tok utgangspunkt i transkriberte intervjuer. For å lettere skille intervjuene fra hverandre, merket jeg intervjuene med nummer og farge. Jeg nummererte hver linje for å lettere finne tilbake til utsagnetenes plass i transkripsjon.

**Steg 1: Lese og re-lese:** for å finne det overordnede meningsinnholdet i hvert intervju. Jeg ønsket å møte denne fasen med et «åpent sinn» for å ta inn over meg hva informanten ønsket å formidle. Etter å ha mottatt de transkriberte intervjuene, foretok jeg en grundig gjennomlesning av det første intervjuet. Deretter re-lesste jeg intervjuet og hørte på opptaket. Jeg stoppet underveis, reflekterte og gjorde små notater. Med denne teknikken følte jeg informantens betraktninger, følelser og refleksjoner kom nærmere. Informantenes måte å snakke på, pauser og trykk på ord ga et klarere meningsinnhold til transkripsjonen, og jeg ble tatt tilbake til intervjusituasjonen og kunne erindre hvordan stemming og atmosfære var.



**Steg 2: Innledende analyser- (koding):** Smiths (2009) anbefaling for steg to er å finne meningsbærende ord eller setninger fra transkripsjonen. Jeg valgte å lage meg en tabell på min PC bestående av tre kolonner. På venstre side noterte jeg utsagn fra informantene og nøkkelord som dannet mening. Utskriftsformatet var liggende slik at jeg sikret god plass i kolonnen.

**Steg 3: Notere slutninger og fremvoksende tema:** Smith et al., (2009) gir råd om at forskeren i høyre marg skrev ned egne tanker og refleksjoner, og referanser til aktuell teori. Jeg valgte å gjøre steg 1 til 3 på alle transkripsjonene først fordi det også ble naturlig å knytte meningsfortener, ord og beskrivelser fra informantene opp mot studiens teoretiske forankring.

Det var spennende å se at den Hermeneutiske sirkelen visste seg tydelig da jeg skulle finne meningsfortener som skulle vurderes mot helheten i transkripsjonen. I venstre kolonne løst jeg nøkkelutsagn fra helheten, mens overordnet teori og sammenhenger kom frem i høyre kolonne.

**Steg 4: Å se etter sammenhenger mellom fremvoksende tema:** Jeg valgte å kopiere inn den delen av transkripsjonen meningsforteningen var hentet, fra i midtre kolonne. Dette slik at jeg senere skulle finne tilbake dets plassering i transkripsjonen. Når alle transkripsjonene hadde sin farge og linjenummer, ble dette tydeligere. Ut fra registreringene jeg foretok, kunne jeg lete etter tema og sammenhenger på tvers i hver transkripsjon. Dette ble gjort ved å notere tema og lage oppsummeringer.

**Steg 5: Bytte til neste transkripsjon:** Jeg analyserte samtlige transkripsjoner fra steg 1 til 4 før jeg fortsatte til neste steg. Det var essensielt å se hver transkripsjon for seg, og legge bort refleksjoner fra forrige transkripsjon. Dette slik at tema fra hver transkripsjon kunne fremstå så selvstendig som mulig. Jeg forsøkte igjen å møte hver transkripsjon med åpent sinn, og ikke se etter tema som kom frem i forrige transkripsjon. Jeg ønsket å ha åpenhet for nye tema for hver transkripsjon. For meg var dette utfordrende fordi jeg ble så ivrig da jeg så

sammenfallende tema, at jeg startet å konkretisere funn tidlige i prosessen. Jeg måtte derfor gjenta prosessen flere ganger for hver transkripsjon. Spennende, lærerikt, men noe tidkrevende. Da dette steget, var fullført satt jeg igjen med fire analyserte transkripsjoner og tilhørende notater i høyre og venstre marg.

**Steg 6: Se etter mønster på tvers av transkripsjonene:** Nå forsøkte jeg å lete etter sammenhenger og fremvoksende tema på tvers av transkripsjonene. Det beskrives som mest kreative delen av analyseprosessen. Jeg valgte å ikke klippe ut kodene fysisk da jeg har utfordringer med finmotorikk. For å finne og gruppere sammenhenger ble alle venstre-kodene fra samtlige transkripsjoner klippet inn i et nytt dokument for hver transkripsjon.

Jeg grovsorterte der alle kodene i kategorier før jeg merket hver meningsfortening eller utsagn med linjenummer i transkripsjonen. De kodene som omhandlet samme meningsinnhold ble gruppert sammen. Kodene som ikke passet i noen kategori, ble forkastet. Jeg satte alle hovedkategoriene inn i et nytt dokument for å få oversikt og kunne plukke ut hovedfunn. Slik at det som handlet om økonomi og bosituasjon ble en kategori, tema som livskvalitet og mestring kom for seg, og så videre til kodene var inndelt i kategorier. I begynnelsen hadde jeg svært mange kategorier.

Deretter ble flere kategorier gruppert sammen til det var mellom 15 og 20 kategorier. Noen av disse ble slått sammen og andre forkastet. De gjenstående kategoriene fordelte seg til tre hovedfunn og åtte underfunn ut fra sammenheng med tema. Mine refleksjoner og teori notert underveis i analyseprosessen ble kontinuerlig gjennomgått, for å se etter sammenhenger. Som siste del av prosessen ble Hoved- og underfunn navngitt. Med kreativitet og inspirasjon, valgte jeg å følge Smith et al., (2009). i utførelse av analysen.

### 3.13 Eksempler på koding og transkripsjon

Intervju nummer 1 «Hvordan opplever familiene den bistand og støtte de har fått etter deltagelse i HOLF-prosjektet på områdene arbeid, økonomi, bolig og barnas situasjon.»		
Invivo – Codes (Sitater og nøkkelord)	Transkripsjon	Egen forståelse av transkripsjonen/ koblinger til eksisterende teori Teoretiske og personlige refleksjoner til teksten
<b>DEN</b>	<b>Hermeneutiske</b>	<b>Sirkel</b>
<p>Informanten følte at livet var svart med masse papirer og som alenemor. Hun skjønte ingen ting av Nav systemet det opplevdes vanskelig</p> <p>Familiekoordinator gikk veien sammen med informanten, og gjennom veiledning skjønte hun gradvis systemets natur.</p> <p>Informanten hadde dårlig helse og var lite sosial med venner og familie.</p> <p>Informanten beskriver livet før HOLF som forferdelig vanskelig</p> <p>Før HOLF: Informanten opplever isolasjon og frustrasjon som igjen kan føre til depresjon og psykisk sykdom - Systemet gir risiko for passivitet og utenforskap. Sosiale</p>	<p>S1 Ln 18 .... jeg hadde det så svart, så vanskelig med økonomi og alenemor og masse jobb med papirer frem og tilbake til NAV.... jeg hadde så vanskelig, store problemer..</p> <p>S1 Ln 22 ... gjennom denne veien hvor dere var i lag med meg hele tiden og veiledet meg i forskjellig, og ordnet med forskjellige papirer til meg og så .... Da skjønte jeg så mange rettigheter og så mange forskjellige rettigheter.</p> <p>S.1 Ln 24 .....det er vanskelig for meg akkurat nå også, men jeg fikk vite at alle de forskjellige rettighetene jeg hadde,.....</p> <p>S 1 Ln 30 ----- jeg var ikke helt form, jeg er så veldig syk i den perioden og så jeg jobber 50% og fått veldig lite lønn og veldig lite sosial, så det var forferdelig</p>	<p>Dysfunksjonelle mønstre , uoversiktlig og lav grad av oversikt og innsikt i systemet</p> <p>Mor får gradvis tilbake egen innsikt, kunnskap og oversikt gjennom tett og systematisert veiledning og samtale. (Fra dysfunksjon til funksjon – FK som veiviser</p> <p>Systemet fører ofte til frustrasjon og at familien gir opp før de har startet – Avmakt og ubalanse i maktforholdet – (Se begreper)</p>

### 3.14 Ethiske refleksjoner

Studien omfattes av personopplysningsloven. (Lov om behandling av personopplysninger, 2018). Forskingen var meldepliktig, og jeg søkte om tillatelse for gjennomføring av prosjektet hos Norsk senter for forskningsdata (NSD). Studien omhandlet min fortolkning av familiens opplevelse HOLF's påvirkning på familiens livssituasjon.

Etikk dreier seg om prinsipper, regler og retningslinjer for vurderinger av om handlinger er riktige eller gale (Johannessen et al., 2019, s. 83). Forforståelse, kunnskaper og oppfatning av virkeligheten ble brukt for å fortolke som skjedde rundt meg. Dette er helt nødvendig for å skjønne virkeligheten (Johannessen et al., 2019, s. 34).

Når jeg gjennomførte en undersøkelse om påvirkningen av oppfølging i Nav, kunne mine faglige og erfaringsbaserte kunnskaper virke inn på de jeg intervjuet og resultatene i studien. Jeg tenkte derfor grundig gjennom dette som del av min forskning, og var bevisst min egen

«bagasje». Det første som ble påvirket er intervjuguiden, der jeg bestemte hva jeg vill vite. Informasjonen «siles» gjennom et «filter» av forhåndsoppfattninger, av hva det er interessant å se etter (Johanssen et al., 2019, s. 35).

Jeg bestemte hva som skulle presenteres og tok utgangspunkt i tre etiske hovedprinsipper som Johannessen et al., 2019 beskriver; Det er viktig å ivareta informantens rett til selvbestemmelse og autonomi. Den som spørres om å delta må selv bestemme over sin deltagelse i undersøkelsen. Vedkommende skal uten hinder kunne trekke seg. Dette gjøres ved bruk av informert samtykke, og er regulert i personopplysningsloven. Det andre prinsippet er informantenes privatliv. Dette betydde at familiene jeg intervjuet selv skulle bestemme hva de delte av informasjon, og hva som blir publisert. Familien kunne nekte å gi ut informasjon, og det var viktig at konfidensialiteten ble ivaretatt slik at familiene ikke kunne identifiseres. Til slutt måtte jeg unngå å påføre skade. Jeg vurderte om intervjuene ville berøre særlig belastende tema, eller sårbare områder, som det ble vanskelig å bearbeide i ettertid. Familiene må påføres minst mulig belastning (Johannessen et al., 2019, s. 85 – 86).

Samtidig var det viktig med fleksibel intervjuguide, der jeg fulgte opp det informanten var opptatt av fortløpende, selv om jeg hele tiden forsøkte å bevege meg innfor de temaer jeg hadde for intervjuet. Under intervjuene la jeg inn det som beskrives som prober. Dette bidrar til å skape trygghet og ro i samtalen, samtidig med at det blir fin flyt i dialogen. Prober er spørsmål og/eller kommentarer som viser at intervjueren lytter oppmerksomt til det som sies av informanten. Med prober kan forskeren gi positiv tilbakemelding til den eller de vi intervjuer (Thagaard, 2019). Konfidensialitet vises ved at jeg som forsker har taushetsplikt og at datamateriale ville bli håndtert på en forsvarlig måte. Datamaterialet ville bli slettet etter at prosjektet var publisert (Thagaard, 2019). Det Informantene fortalte skulle ikke kunne gjenkjennes av lesere. Alle etiske refleksjoner og praktiske grep som er beskrevet, ble gjort for å sikre ivaretagelse av informantene med lavest mulig fare for skade (Kvale & Brinkmann, 2019).

## 3.15 Validitet og reliabilitet

Validitet vil si hvorvidt en intervjustudie undersøker det den er ment å skulle undersøke (Kvale & Brinkmann, 2019, s. 137). Undersøkelsen styrkes av at forskeren er konkret og spesifikk, i beskrivelsene av fremgangsmåter som benyttes for datautvikling. For at denne studien skulle være gyldig og pålitelig, har jeg derfor bestrebet å beskrive alle steg i forskningsprosessen inngående og vært transparent angående alle valg i analyseprosessen.

Reliabilitet omhandler hvor pålitelig dataene er - «reliability» (pålitelighet). Reliabilitet knytter seg til nøyaktigheten av undersøkelsens data, hvilke data som brukes, den måten de samles inn på og hvordan de bearbeides (Johannessen et al., 2019, s. 36).

Jeg forholdt meg til de etiske retningslinjene for kvalitativ metode (Thagaard, 2019 s.21-27) for å ivareta informantene og studien. Jeg var bevisst at de valg jeg foretok underveis i forskningen, og de temaene jeg kom frem til, var preget av min forforståelse. Overførbarheten er ikke umiddelbar i kvalitative studier.

Dersom andre hadde gjort min forskning uten samme tilknytning til feltet, kunne forskningen sett annerledes ut. Dersom studien vurderes gyldig i andre sammenhenger, må det derfor argumenteres troverdig for fortolkningene som har kommet frem (Thagaard, 2019). I kvalitativ forskning kan det argumenteres for at krav til reliabilitet ikke er like hensiktsmessig som i kvantitative studier. Blant annet da det benyttes ikke strukturerte teknikker for datainnsamling, samtalen styrer datainnsamlingen og observasjoner er verdiladet og kontekstavhengig (Thagaard, 2019).

### **3.16 Mulige svakheter ved studien**

Studien hadde flere mulige svakheter, og jeg tar frem noen av dem. Jeg gjorde en kvalitativ studie, med IPA inspirert av Smith et al., 2009 som analysemetode. Her ble informantenes opplevelser av et fenomen fortolket. Selv om jeg mener å ha funn i studien som informantene var enige om, kunne studien fått et annet resultat med en mer erfaren forsker. Jeg kjente alle informantene. Dette kunne påvirke deres svar. Resultatet kunne dermed gi et for entydig positivt bilde av HOLF enn hva tilfelle var. Videre kunne jeg formulert andre spørsmål for å reflektere HOLF's påvirkning på barns situasjon bedre. Det samme gjelder for tema arbeid, som også var sentralt i studien. Flertallet av informantene var kvinner. Studien kunne fått et annet resultat dersom flere menn hadde deltatt.

# 4 Presentasjon av funn

I dette kapittelet presenteres de tre hovedfunnene og åtte underfunnene jeg identifiserte ved hjelp av IPA (Smith et al., 2009). Utgangspunktet for analysen var problemstillingen «Hvordan opplever lavinntektsfamilier at Navs helhetlige oppfølging (HOLF) har påvirket deres livssituasjon?»

## 1. Bosituasjon og økonomi er bedret

- Familiene har fått en stabil bosituasjon og forutsigbar økonomi
- Inkludering i samfunnet er styrket

## 2. Opplevelse av bedret livskvalitet og mestring

- Familien er myndiggjort og ser løsninger selv.
- Familierelasjonene er styrket.
- Opplevelse av mestring i trygg allianse med Nav

## 3. Nav oppleves som en hjelpeinstans

- Tett dialog, gode relasjoner og kunnskap har vært viktig for endring.
- En «ny» start i livet gjennom avklaring av muligheter for inntekt, arbeid og kvalifisering.
- Ivaretagelse av hele mennesket.

Hvert funn er illustrert med sitater fra informantene.

## 4.1 Bosituasjon og økonomi er bedret

Min tolkning av det informantene beskriver, er at alle opplevde at samarbeidet med familiekoordinatorene hadde bidratt til at de fikk bedre råd og økt økonomisk frihet. Alle sa at de opplever å ha fått bedre bokvalitet gjennom flytting til boliger med bedre standard og større plass. For informantene vises det ved at de opplevde å få mulighet til å finansiere kjøp av egen bolig gjennom lånopptak. Flere informanter oppnådde gjennom kjøp av egen bolig, stabil og forutsigbar tilknytning til samfunnet. Deres private nettverk ble styrket, og barnas livssituasjon opplevdes tryggere for alle informantene. Dette viste, for meg, også at de har fått oversikt over gjeld, og selv klarer å betjene gjeld og utgifter gjennom egen inntekt.

### 4.1.1 Familiene har fått en stabil bosituasjon og forutsigbar økonomi

Jeg opplevde at samtlige informanter bekreftet at familiekoordinators fokus på, og kartlegging av, økonomi og gjeld påvirket informantene syn på økonomiens betydning for dagliglivet, og alle opplevde at de fikk forutsigbarheten tilbake. Informantene ga uten unntak, inntrykk av at de hadde utbytte av den økonomiske veiledningen og gjeldsrådgivningen de fikk hos familiekoordinator. Det var dessuten klart for meg at når familien fikk opplevelsen av å håndtere egen gjeldssituasjon, virket dette også positivt inn på familienes muligheter til å eie egen bolig som var tilpasset familiens behov.

Samtidig påvirket dette hele familiens opplevelse av en større frihet til å kunne ta del i samfunnet rundt seg. En mer egnet bolig, opplevde informantene, hadde en indirekte positiv virkning på barnas og familiens opplevelse av trygget og trivsel. Det å kunne legge planer på lengre sikt ga også informantene en følelse av mestring og kontroll. Chatrine beskrev hvordan hennes situasjon er endret etter deltagelse i HOLF;

(...) Ja, jeg har jo blant annet blitt nesten gjeldfri, på grunn av dette prosjektet. Jeg har og fått innvilget lån i kommunen for å kjøpe meg bolig. Det



er jo noe gjennom dette prosjektet, så det er vel det jeg kan sette som de største tingene liksom .... (Chatrine, Linjenr. 12).

Slik jeg tolket Chatrine var det avgjørende for henne og familien å få bistand til å sikre forutsigbar økonomi, for deretter starte prosessen med å søke startlån til kjøp av egen bolig. Jeg så en tydelig endring i informantens fokus fra det håpløst ustabile til det trygge, stabile og forutsigbare både når det gjelder økonomi og bosituasjon for familien. Endringen skapte dessuten håp og tro på at endring er mulig. Anna fortalte om en gradvis stabilisering og endring av familiens situasjon når det gjalt forutsigbar økonomisk situasjon og stabil bosituasjon:

(...) JA! Også ... men så en slik måte at jeg kom meg opp i økonomien, som har blitt bra den perioden

(...) Ja, bedre økonomi fordi at det var mange ting som jeg skulle søke om, og det hadde jeg ikke gjort før dere (...) Det var mange ting som jeg ikke skjønnte hva det var ... så ... dere visste bedre hva som jeg har rett på, krav til .... Ja. Så da hjalp dere meg med det, og så med barna, og så fikk jeg hus (...) Ja, dere søkte ... dere hjalp meg ... og vi søkte i lag, så jeg tenkte at når jeg var der, så tenker jeg at jeg var alene til vanlig, så tenkte jeg at banken aldri ville gi meg lån til å kjøpe hus, men dere hjalp meg så vi søkte til Rana kommune, (...) (Anna, Linjenummer 40- 46).

Jeg oppfattet at alle informantene gjennom tydelig veiledning og informasjon om rettigheter, ble bevisstgjort sine muligheter til å kjøpe bolig. Alle informantene startet en prosess der informantene så muligheter og ikke begrensinger når det var snakk om kjøp av egen bolig. Dette fremsto som urealistisk for dem, inntil de startet samarbeidet med familiekoordinator. Alle informantene fremsto med en drøm om å kunne få eget hus. Min tolkning er at informantene først fikk tro på at drømmen var mulig gjennom samarbeidet med familiekoordinatorne. Alle informantene ga et bilde av at de har fått et økonomisk

«løft» gjennom HOLF prosjektet, og opplevelsen av forutsigbarhet og trygghet fremsto som en felles opplevelse hos alle.

På spørsmål om økonomi og bosituasjon var informantene, tydelig på at de mente HOLF hadde gitt dem en forutsigbar økonomisk situasjon samtidig med at hele familien nå hadde en bosituasjon som skapte ro og stabilitet. Dessuten tolket jeg det slik at informantene opplevde at endringen i bosituasjonen også påvirket relasjonene i familien. Flertallet av informantene var enslige mødre, og alle fortalte at forutsigbarhet og stabilitet påvirket samspillet i familien. To informanter, et par, kom følgende beskrivelse:

(..) Nei når vi startet så var jo jeg midt i en arbeidsavklaringsperiode, og jeg gikk vel på sosialen da. Ja, faktisk. Så vi var jo egentlig ganske langt nede i forhold til hva man ønsker å være selv. Mmm.. Leide leilighet som var svindyr - Eller hadde ikke noen fast plass egentlig å bo. Nei vi hadde jo ikke det, det ble jo litt hit og dit .... Vi har jo ... Altså vi har jo og kommet inn i eget siden vi begynte. Ja, fått hjelp til egen bolig siden vi begynte i dette. Så.. så det gjør jo og at.. det er mer stabilt for alle, for at vi vet at her bor vi og her skal vi bo. (Dina og Einar, Linjenr. 74-128).

Denne beskrivelsen fremsto, som et eksempel på at informantene opplevde å ha fått hjelp til løsrivelse fra et mønster som hadde vart over tid. Alle Informantene sa tydelig de var takknemlig og lettet over at de har gått fra en usikker bosituasjon og ustabil økonomi, til at familien fikk kjøpe hus. Informantene trakk også inn barna, og jeg merket at endringen i bosituasjonen har påvirket barna. Selv om informantene ikke direkte uttrykket det, lå det i beskrivelsen at utgiftene var redusert.

For å vise hvordan informantene opplevde at fokus på økonomi satt dem i stand til selv å ta tak i, og få orden på egen økonomi, vil jeg trekke frem en beskrivelse gjort av en informant.

Da hun kom inne i HOLF – prosjektet hadde hun slitt med økonomiske utfordringer og hun hadde disponeringsavtale gjennom NAV. Et stykke ut i samtalen snakket vi om den endringen hun hadde gjennomgått i samarbeid med HOLF. Hun forteller;

(...) Og jeg ser jo bare hva jeg har fått til nå, for en forandring, og jeg har liksom ... Nå sitter jeg med egentlig med hus og bil og et lån på litt over 400 000,-, det er gjelden. Det var ikke det jeg begynte med ... (ler) ... for å si det sånn .... Det var jo krise nesten, vi holdt jo .... Ja det var mye .... Herregud ..... *(Berit, Linjenr. 120-126)*

For meg er dette et godt bilde på den endringsprosessen alle informantene beskriver de opplevde i HOLF. Igjennom Berits erfaring først at hun tok kontroll over egen økonomi, og at hun opplevde en håndterlig gjeldssituasjon. Hun hadde i tillegg til bolig fått anledning til å kjøpe egen bil. For meg tolkes dette som en positiv forandring. At Berit opplevde det som en seier og igjen ha innsikt, og økonomisk kontroll var også representativt for alle informantene i studien. Alle fortalte med ulikt utgangspunkt om at livet har skiftet retning og stabilisert seg når det gjaldt økonomi og bolig.

#### **4.1.2 Inkluderingen i samfunnet er styrket**

Slik jeg forstod informantenes opplevelser av HOLF og hva dette har medført for dem, er deres inkludering og deltagelse i arbeid og samfunnsliv styrket. Dette gjaldt også barns inkludering i samfunnet gjennom utdanning og sosial aktivitet. Informantene sa at de følte seg mer selvstendige og inkluderte gjennom økte inntekter. Flere av informantene hadde gått over i lønnet arbeid. Berit fortalte om sin eldste sønn og hvordan endret seg med HOLF:

(,) Og så ble det bare mer og mer spennende etter hvert og effekten har jo vært MAGISK egentlig, i hvert fall i forhold til sønnen min, han som da gikk på ungdomsskolen. *(Berit, Linjenr. 40)*

Informanten fortalte at sønnen i utgangspunktet hadde flere utfordringer, og hun opplevde slik jeg så det, at familiekoordinators måte å bygge en trygg relasjon til sønnen med tett oppfølging hadde bidratt til tydelig endring for sønnen og hans inkludering i samfunnet. Jeg oppfattet henne slik at hennes sønn gikk fra lav mestring til at han nå hadde fått troen på skole og arbeid. Dette gjaldt også for de andre informantene som alle i noen grad fremhevet at de følte seg som en større del av samfunnet etter deltagelse i HOLF prosjektet.

Samlet sa Informantene etter min tolkning, at de i samarbeid med familiekoordinator hadde fått styrket selvbildet og blitt del av samfunnet på en annen måte enn før. Berits sønn endret seg fra innadvendt til sosial og utadvendt, og han oppsøkte mennesker på en ny måte. Han hadde blitt en del av et arbeidsliv, og hadde tross sin unge alder jobb og går på skole. Alle informantene ga i studien et felles bilde av at de kjente mestringsfølelse, og at både voksne og barn følte seg bedre inkludert og integrert i samfunnet. En informant jeg snakket med fortalte om sin opplevelse av livskvalitet:

(...) Ja, livskvaliteten. Først og fremst med livskvalitet som jeg kan fortelle er at hvis jeg kan roe ned og stresse ned og så tenkte jeg at, ja okei, du er i gang. Og så tenke jeg at barna .... vi har fått plassere de på svømming og fotball (...) (Anna, Linjenummer 212)

Alle studiens informanter hadde fått endret sin tilknytning til arbeid i perioden med HOLF. Noen gjennom inntektssikring og avklaring av deres mulighet til inkludering i samfunnet gjennom kvalifisering, og senere mål om arbeid, andre gjennom en gradvis overgang til arbeid i samarbeid med familiekoordinator.

I den følgende beskrivelsen snakket Anna om hennes opplevelse av å bli del av et arbeidsfellesskap. Hun beskrev både en mindre isolert tilværelse, og tilknytning til sitt arbeid. Slik jeg oppfattet henne, og de andre informantene betydde det svært mye for dem å igjen kjenne at de bidro og deltar i samfunnet. Anna sa det slik:

Selvfølgelig. Og så er jeg jo veldig sosial, liker å prate med folk så jeg vil ikke sitte alene hjemme og .... Det er enda verre, så det, det er veldig bra Ja, jeg er på jobb, jobber på to plasser og har kontakt med dem på for eksempel Halloweenfest og julebord (Anna, Linjenr. 291-295)

Informanten har i HOLF fått avklart sin helsesituasjon, fullført fagutdanning som helsefagarbeider, og er i full jobb slik hun ønsket.

## 4.2 Opplevelse av bedret livskvalitet og mestring

Ved å forsøke å bidra til forebygging av fattigdom, øke sosial integrering og jobbe for en større overgang til lønnet arbeid, ville bedring av livskvalitet og økt mestringsfølelse kunne komme som en positiv virkning for familiene. Både som familiesystem, men også individuelt for den enkelte i familien. Studien viste en klar tendens til økt livskvalitet hos familiene og økt mestringsfølelse. Alle informantene mente, slik jeg tolket deres beskrivelser, at de hadde fått et bedre liv og styrket mestringsfølelse. En mor sa det på følgende måte:

Jeg har tid, jeg har penger for å kjøpe noe til dem, jeg kan ta de med ut. Før i en periode, fikk jeg hjelp fra Rana kommune, jeg fikk et kort så jeg kunne ta med barna mine i bassenget og. (...) Ja aktivitetskort, akkurat. Så jeg brukte aktivitetskort på barna mine og til å være med på noe sosialt, men selvfølgelig føler barna mine at det er greit i dag. I dag føler de at de har de en sterk mamma som ordner opp. (Anna, Linjenr. 256-258)

Samtlige informanter beskrev at muligheter til deltagelse er styrket, samtidig med at de selv følte seg sterkere som individer. Flere informanter sa at barna observerte endring hos de voksne i familien, og det positive dette medførte. Det informantene formidlet, slik jeg tolket

det, var at dersom de voksne i familien fikk mer overskudd og bedre livskvalitet, ville dette virke positivt på barna.

Denne oppfatningen observerte jeg hos alle informantene, selv om de ikke formidlet det på samme måte som informanten over. Alle beskrev at de selv opplevde økt mestring i hverdagen, og overskudd til å gjøre noe for seg selv eller sammen med barna. Flertallet følte at de gjennom HOLF fikk mere tro på seg, og mot til å ta større ansvar i egne og barnas liv. Alle beskrev en lettelse over en mer avklart livssituasjon. Bedre økonomi var her et viktig premiss hos alle. Flere beskrev at foreldre eller andre i deres nettverk, hadde påpekt at informantenes livssituasjon hadde endret etter at de kom med i HOLF. Flertallet av informantene fortalte om økt sosial integrering og deltagelse i samfunnet. Majoriteten av informantene gav inntrykk av en lettelse over at de klarte seg med lav eller ingen grad av støtte fra Nav.

#### **4.2.1 Familien er myndiggjort og ser løsninger selv**

Alle fire familiene beskrev at HOLF var med på å myndiggjøre dem. Slik jeg oppfattet informantene var myndiggjøring viktig for dem, samtidig med at dette begrepet gikk som en slags «rød tråd» gjennom alle intervjuene.

Gjennom hele HOLF- prosjektet observerte jeg mange eksempler på myndiggjøring. Et av de som sitter tydeligst i meg er Berits beskrivelser av sin eldste sønns utvikling. Ordet myndiggjøring bruktes naturlig nok ikke, men slik jeg tolket hennes beskrivelse av sønnens «oppdagelse» av skolen vist bilder av både myndiggjøring og det å oppdage egne løsninger. Hun sa det slik:

(...) Ja, helt sykt. Men altså, det er jo takket være dette, for altså .... Det var jo det jeg så etter hvert når vi kom mer og mer i dette at .... Hvordan det hjalp, og du var jo så ekstremt god på å hjelpe oss i forhold til det å ta han med på skolen på forhånd og

fikk møte lærere, se skolen før han begynte, fikk han «backet» opp til å ... til å tørre å dra og, ja og til å at han forstod systemet med hvordan det kunne gjøres for at han skulle .... Han hadde jo ikke karakterer etter ungdomsskolen, så han gikk jo rett fra ungdomsskolen uten karakterer og rett inn på yrkesskolen. Og det er jo derfor han har delt førsteåret og det var jo og ting som du hjalp oss med å få forståelse for at det gikk an (...) (Berit, Linjenr. 64-66)

Berit opplevde, slik jeg forstod henne, at hennes sønn ble myndiggjort gjennom samarbeid og dialog med familiekoordinator, samtidig som han selv så egne muligheter for å kunne lykkes når familien fikk kunnskap om muligheter for tilpasning av utdanningsløpet. Slik jeg oppfattet Berit var dette avgjørende for at sønnen tok «grep» i eget liv, han så at det var mulig å få plass på videregående også uten å ha fulgt et «vanlig» skoleløp. Berit fortsetter:

(..) Men der fikk dere jo meg til å ta tak i ting, og da begynte det å løsne og det nøstet litt opp og det nøstet opp og (...) jeg kjente jo bare selv at jeg vokste på det at jeg fikk til ting. At jeg turte å ta tak i ting (...) det eneste som skjedde var jo det at det hjalp meg videre (Berit, Linjenr. 102 – 106)

Informantene opplevde alle, slik som Berit, både styrking av eget selvbilde og mestringstro. De fortalte om andre løsninger og kjente på personlig vekst gjennom at de selv ordnet opp i livsutfordringer. HOLF bidro, etter min tolkning, til informantenes myndiggjøring og de tok alle på sin måte tilbake makt i eget liv – De slapp gradvis taket i Nav.

Alle informantene snakket mye om det de opplevde som å finne sin nye «livsvei» og sine opplevelser av egen myndiggjøring. Cathrine snakket om hvordan det å bryte ut av relasjon bidro til bedre psykisk helse, og samtidig mulighet til å kjøpe egen bolig til familien. Hun beskrev at endring av bomiljø bidro til at hun fikk bedre tro på seg selv. Hun hadde følgende beskrivelse da vi snakket sammen.

(...) Jeg gikk litt inn i meg selv og så tenkte jeg at, men det er jo egentlig jeg som gjør 90% av jobben med henne, så hva blir en forskjell, altså ... Ja, jeg bor hjemme, er alene og har full kontroll på ting. (Chatrine, Linjenr.588).

Hun forklarte at hun med HOLF skjønnte at det var mulig å klare seg selv. Nøkkelen til myndiggjøring lå i det å bryte ut av en usunn relasjon. Jeg opplevde at hennes myndiggjøring vist gjennom at hun selv så at hun greide seg fint alene. Hun fikk troen på at hun kunne klare å ta seg av sin yngste datter. Hun fikk mot, selvtillit og mestringsfølelse av sine erfaringer. Chatrine hadde kontroll og hun kjente at dette fikset hun selv. Myndiggjøring - det å klare seg selv i eget- og barnas liv, med egne styrker og ressurser, var en beskrivelse som gikk igjen hos informantene i studien. Alle informantene var uten unntak opptatt av å lete etter egne løsninger der de før hentet støtte hos Nav eller hjelpere i andre relasjoner.

#### **4.2.2 Familierelasjonene er styrket**

Alle informantene kom i løpet av intervjuet inn på at deres familierelasjoner på en eller annen måte ble forsterket eller endret på en positiv måte. Det som gikk igjen i samtalen når barna var tema, var at barna hadde fått en bedre relasjon til foreldrene fordi familien hadde fått bedre økonomi, eller at boligsituasjonen hadde stabilisert seg, men også fordi foreldrene hadde fått avklart sin helsesituasjon, og dermed har fått overskudd til å følge opp barna.

Hos Dina og Einar, som eneste par, bar kommunikasjonen preg av at de hadde fått en bedre kontakt. Dialogen mellom dem bar preg av trygghet og respekt for hverandre.

Da vi snakket om familieøkonomien, fikk jeg et bilde på at deres relasjon er styrket:

Vi fikk jo ... Altså på en måte så tror jeg at fikk opp øynene litt -, *for det var ganske store besparelse på lite, egentlig – ja*, Og du (Dina) er jo veldig flink å lese hvor vi skal handle hva og hvor og slikt ..., det har jo gitt mye positivt, selv om det kanskje ikke er



slik bestandig- Nei, det er det ikke ... (Dina ler litt).. Så, men nå har vi jo da litt bedre råd enn det vi hadde når vi var med på det og (...) men likevel, vi klarer å smeise av gårde (...) Vi klarer oss gjennom en hel måned nå, Ja, vi gjør det (...) Det har vi jo ikke hatt før (...) (Dina og Einar, Linjenummer 100 – 119)

De var enige om at de har blitt flinkere sammen. For meg virket det som de passet på hverandre og «løftet» hverandre. I deres beskrivelse snakket de konsekvent i flertall, og fremhevet at det er «Vi» og «vårt fellesskap» som driver familien. Informantene fremhevet også en endring i situasjon for familien som et resultat av deres felles fokus – Pengene strakk til på en annen måte. Dette bildet på et tettere fellesskap i familiene kom også til uttrykk hos de andre informantene.

Barna i familiene virket mer tilfreds med situasjonen etter at familiene hadde fått avklaring av inntekt, bolig, eller at barna selv hadde kommet i gang med fritidsaktiviteter eller utdanning. Gjennom oppfølging og deltagelse i aktiviteter lå det, slik jeg opplevde alle informantene, en styrking av relasjonen i familiene. Alle informantene opplevde bedret relasjon til barna.

Berit mente HOLF bidro til å gjøre henne til en tydeligere og trygger mor. Hun følte at hun nå kunne støtte barna bedre, og «stå opp» for dem på en sterkere måte enn før. Barna brukte også mor som rådgiver og veileder, slik jeg tolket det, på en tryggere måte enn tidligere. Dette medførte en tettere relasjon mellom Berit og hennes barn. Det virket som at tillitten samtidig ble styrket. Berit beskrev følgende om sin relasjon til barna:

Altså både når det gjelder meg og barna og alt og liksom ... jeg ser jo tilbake på eldstegutten at bare de forandringene på han. Og jeg tror jo at absolutt barna har hatt stor glede av at jeg har vokst på det og, det er meg de ringer når det er noe, det er ikke sånn at jeg ikke kan svare de lengre. (..) Ja før så var det, ja da var det liksom ... har jo bestandig kunnet svare dem, men jeg altså nå føler jeg at jeg har mye mer

konkrete svar jeg kan gi, som jeg ikke hadde før (..) Og jeg bakker de opp på en helt annen måte sant, jeg bare .... Det er bare å stå i det, det er bare å «fichte» (Berit Linjenr. 381 – 390)

I samtale med informantene fremstod det at alle uten unntak opplevde relasjonene som styrket. Jeg oppfattet en slags «rød tråd» hos alle informantene.

#### **4.2.3 Opplevelse av mestring i trygg allianse med Nav**

I alle fire intervjuene jeg gjorde kom det frem at informantene opplevde mestring og personlig vekst gjennom samarbeidet med Nav og familiekoordinator. Alle hadde opplevelser i løpet av oppfølgingen som støtter min tolkning av mestringsopplevelsen i samarbeid med Nav. Det fremsto tydelig for meg at informantene opplevde råd, veiledning eller støtten de fikk gjennom prosjektet som en trygghet. For meg vistes det klare tendenser til dette gjennom uttalelser informantene kom med. Det var spennende å observere at begreper som trygghet og allianse var tydelig i alle intervjuene, også uten at de alltid ble sagt direkte av informantene. En informant beskriver opplevelsen av allianse og trygghet i samarbeid med Nav:

(...) Så da dere hjalp meg med det, og bygde meg opp. (...) og også mange ganger når jeg var alene til legen, og legen hjalp meg ikke slik som hun gjorde når dere var med. Da hun fulgte med meg til legen og fortalte situasjonen min og helt til i dag hører legen min godt på meg (...) (Anna, Linjenr. 220)

I min tolkning av det Anna sa opplevde jeg for det første at hun mente familiekoordinatorne støttet henne og at deres relasjon bidro sterk til å bygge henne opp. Informanten beskrev, slik jeg tolket det, at relasjonen og tryggheten hun hadde med Nav bidro til at samarbeidet og relasjonen til legen ble bedre gjennom deltagelsen i HOLF prosjektet. Det at familiekoordinator kunne ha flere roller i samarbeidet, så også ut til å styrke informantens opplevelse av trygghet og gode relasjoner. Alle informantene fremhevet at de først fikk veiledning, deretter ble det av Nav etablert kontakt med aktuelle hjelpere. Deretter deltok

familiekoordinator avslutningsvis i dialogen og bidro til at informantene mestret dette alene neste gang. Anne beskrev opplevelsen av allianse med Nav slik:

(...) Så gjennom denne veien hvor dere var i lag med meg hele tiden og veiledet meg i forskjellig, og ordnet med forskjellige papirer til meg (...) Da skjønnte jeg så mange rettigheter som jeg hadde, (...) (Anna, Linjenr. 22-24).

I likhet med informanten over, beskriver de øvrige informantene at Nav gikk sammen med dem og bidro til å finne en ny «livsvei» som gav mestring. Informantene var tydelige, slik jeg så det, på at premisset for å lykkes på sine nye veier var den alliansen de fikk med Nav gjennom HOLF. For å tydeliggjøre mitt inntrykk av informantens opplevelser knyttet til allianse og trygg relasjon med Nav, tar jeg med det Einar sa i sin beskrivelse av samarbeidet med Nav.

(...) så jeg synes du har virkelig stått på for at jeg skulle komme meg i gang og få til det jeg ville gjøre.. det var veldig okei, for det gjorde liksom at ... jeg var jo liksom så klar for å gjøre det, men likevel så følte jeg på en måte at du ga meg et lite push hele veien, til at vi var liksom ordentlig i gang. (Einar, Linjenr. 758)

Einar fortalte at han hadde stort utbytte av samarbeid med familiekoordinator. Han hadde utbytte av å bli sett og tatt på alvor. For meg bekreftet dette, at samarbeidet med Nav bidro til trygghet og allianse. Informanten opplevde å ha fått et «puff» for å komme i gang å klare å stå i utdanningsløpet. Jeg oppfattet at han fikk tro på seg selv, og at det er mulig å skape endring gjennom egne ressurser. Dette var også en beskrivelse som var gjentakende fra alle de jeg snakket med i studie.

## 4.3 Nav oppleves som en hjelpeinstans

Alle informantene sa, uten unntak, at HOLF hadde bidratt til å endres deres syn på Nav. De fortalte at metodikken i HOLF medførte tettere relasjon, bedre dialog og til at informantene fikk økt og endret kunnskap om Nav. Nå opplevdes Nav mer som en hjelpeinstans og alliansepartner enn et sted for å få penger. Tidligere oppfattet de Nav som en instans som i liten grad spurte om behov, men kom med stadig nye krav og vilkår for å yte en begrenset hjelp, og som opplevdes lite støttende.

Flere informanter opplevde å ha fått et nytt utgangspunkt for livet gjennom at Nav hjalp på en annerledes måte enn før. Dette førte til økt deltagelse og lavere risiko for utenforskap. Familiekoordinators fokus på hele mennesket, og hjelp ut fra et helhetlig perspektiv, var også vektlagt av informantene. Chatrine ga gjennom det hun fortalte et godt bilde av hvordan Nav, for henne, hadde blitt en hjelpeinstans:

(...) Ja, for jeg hadde ... helt ærlig et veldig dårlig inntrykk av Nav. Der jeg kom i fra, så jeg kjente at jeg gikk inn i NAV med ... litt sånn her.. sinne på en måte, for jeg hadde blitt møtt med sånn kjipe kommentar og lite hjelp. Så jeg er veldig positivt overrasket. Det var et litt annet system, det ble på en måte mer noe kunne hjelpe meg, i stedet for at jeg gikk og spurte etter «kan jeg få penger til husleie?» (Chatrine, Linjenr. 388-394).

Informanten ga her et bilde, slik jeg forstod henne, av at samarbeidet med Nav hadde endret karakter. Hun opplevde å kunne oppsøke Nav og faktisk få hjelp. Dette bildet ble også beskrevet av de andre informantene. Slik jeg tolket informantenes tidligere møte med Nav, hadde samtlige opplevelser eller episoder i dialogen med Nav, der de kjente på avmakt. Jeg så en klar tendens til at dette ble endret gjennom samarbeid med familiekoordinatorene. I HOLF opplevde informantene, som Cathrine, heller å få, enn å måtte be om hjelp – De opplevde Nav som hjelpeinstans på grunn av HOLF - prosjektet. Chatrine fortalte om sin opplevelse av et endret Nav, og sa:

(...) Nav, da må du finne ut alt selv, hvordan det fungerer, hva du har rett på og hva du har krav på (...) INGEN som forteller deg hva du kan søke på eller hvordan, mens her så fikk man hjelp til ... ja, men dette kan du søke og dette kan du søke, dette har du rett på og ja.. Sant, i prosjektet (...) Så sånn sett, så var det liksom to forskjellige (...) for ellers så er jo NAV, da er det ... kanskje ikke så lett å samarbeide med (...) (...) (Dina og Einar, Linjenr. 504-512).

Informantene underbygget med dette mitt inntrykk av at HOLF bidro til at Nav opplevdes som en hjelpeinstans. Gjennom flere beskrivelser sa informantene at deres syn på Nav gradvis hadde endret seg gjennom deres deltagelse i HOLF og samarbeidet med familiekoordinator.

#### **4.3.1 Tett dialog, gode relasjoner og kunnskap har vært viktig for endring**

Godt samarbeid og gode relasjoner trekkes frem av alle informantene. De opplever også, slik jeg tolker dem, at familiekoordinators kunnskap var viktig for endring i alle deler av familiesystemet. Jeg oppfattet et felles syn hos alle informantene om at det er en fordel for Nav at familiekoordinatorene hadde en god breddekompetanse, men også lang erfaring fra flere områder i Nav-systemet. Prinsippet om bruk av tid i oppfølgingen synes også å ha vært viktig for få tette, trygge og gode relasjoner i samarbeidet. En informant kom med følgende beskrivelse:

Det er helt utrolig (...) Hver gang jeg fikk noen papirer som jeg syntes var vanskelig, jeg forstår ikke, også ringte jeg dere med en gang og så fikk jeg hjelp til å fortelle hva dette papiret er (...) Men jeg fikk jo til å ordne det (...) Dere har hjulpet meg på en slik måte at jeg føler at dere begge to dytter meg opp. Løftet meg opp (...) Ja, i en periode hvor jeg hadde det så svart og mørkt og ingen vei klarte jeg å finne selv (...) Og dere kom og tok armene og satt meg opp. Løftet meg opp, det er helt (...)

Anna Linjenr. 141 – 151

Informanten beskrev at HOLF hadde vært til god hjelp for henne, men her lå det også en klar anerkjennelse av familiekoordinators kombinasjon av kunnskap, erfaring og relasjonskompetanse. Denne beskrivelsen var også noe som ble gitt av de andre informantene. Slik som Anna, opplevde de at de ble «løftet» frem, og fikk støtte til å stå stødigere i livet. Alle beskrev at en lett tilgjengelig kontakt inn i Nav, med bred kunnskap om system og rettigheter gav dem et personlig løft. Anna beskrev at hun før HOLF opplevde perioder der hun ikke klarte å se løsninger, mens hun sammen med HOLF prosjektet fikk en ny tro på at hun kunne klare seg i livet. Dette var også tilbakemeldinger fra de øvrige informantene. Familiekoordinator hadde, slik jeg opplevde dem, gitt ny retning i livet på grunn av gode tette relasjoner og overføring av kunnskap.

Dina fortalte, som de andre informantene, om sin opplevelse av Nav før HOLF – som et komplisert, uoversiktlig og tungdrevet system. Slik jeg opplevde informantene mente de at man som ordinær bruker av Nav i stor grad var avhengig å selv ha satt seg inn i systemet enten via egen eller andres kunnskap på forhånd. Slik jeg oppfattet det Dina sa, er Nav systemet, bygget opp slik at en er avhengig av å møte en veileder som opplyser om rettigheter man kan ha krav på når man oppsøker kontoret. Jeg tolket hennes erfaringer som at dette tidligere forekom sjelden eller aldri. Endringen for Dina, skjedde først da familien kom med i HOLF-prosjektet, og dette var en klar tendens i uttalelsene til de andre informantene også. Dina forklarte opplevelsen slik:

Mens når vi kom inn i prosjektet så er det så mye mer åpenhet og.. Så mye enklere faktisk å få ting som man kanskje har krav på eller ... har mulighet til (...) Du kan jo søke på ting og få avslag, og det er greit for da har du i alle fall søkt (...) (...) Men det er jo kanskje av det som har gjort at dette har vært en såpass, altså en så bra opplevelse. Det er jo for at du føler at du har fått masse hjelp, og du har faktisk fått hjelp til det du har spurt om og ... på en måte (...) (Dina, Linjenr. 518- 544)

Gjennom samarbeid og god relasjon med familiekoordinator opplevde Dina en endring ved at hun fikk avklart sine rettigheter på en annen måte enn før. For Dina og de andre

informantene syntes familiekoordinators breddekunnskap sammen med tett oppfølging å være viktig for å skape endring. I alle intervjuene var informantene tydelig på at denne måten å drive oppfølging på var vesentlig bedre enn ordinær Nav-oppfølging. De hadde alle endret syn på Nav gjennom HOLF. Nav var tidligere en uoversiktlig byråkratisk organisasjon. Informantene så ut til å ha en helt annen opplevelse nå. Nav hadde blitt et sted man faktisk fikk hjelp og støtte, og de man møter hadde kunnskaper som ga nye muligheter med åpenhet og respekt. Slik jeg tolket det de fortalte, opplevde informantene en helt annen relasjon til Nav både på systemnivå og saksbehandlernivå.

#### **4.3.2 En «ny» start i livet gjennom avklaring av muligheter for inntekt, arbeid og kvalifisering**

Mitt inntrykk etter å ha intervjuet 4 familier med svært ulike bakgrunn, er at samtlige av informantene følte at de har fått en «ny» start i livet gjennom endring og stabilisering av økonomi, boligsituasjon, arbeidstilknytning og at barna fikk det bedre. I alle intervjuene fortaltes historier om fundamentale, krevende endringsprosesser som hadde bidratt til at familien kunne starte med «blanke ark» og igjen se at deres tanker om normalt liv kunne virkeliggjøres. En informant beskrev det jeg tolker som flertallets oppfatning i studien:

(...) bare det at man har kanskje litt bedre råd, det vil jo si at man blir ikke så fort sur fordi man er blakke hele tiden ... (alle ler litt).. Altså, slike småting. Altså som ikke alle trenger å tenke på fordi de har to i fullt arbeid liksom (...) Så nå har vi nå en i fullt arbeid og neste på tur (...). Sakte, men sikkert, så .... Så det er jo et større og større lys ikke sant (Einar, Linjenr. 63-69)

Her trakk informanten inn det økonomiske aspektet, og viste til at familien før HOLF hadde en anstrengt økonomi med dårlig råd.

Samtlige informanter hadde samme erfaringer. Dette hadde, ifølge informanten, innvirket på familiedynamikken ved at det påvirket stemningen og humøret hos de voksne. Han beskriver at «det normale» er at begge voksne i en familie er i arbeid. Jeg tolket det slik at Informantene hadde felles bekymringer, som familier derinntekt gjennom arbeid ikke var tilfelle. Synet på det «normale», og samfunnets «norm» om å være i arbeid, kom til uttrykk hos flere av informantene.

Jeg oppfattet at alle mente situasjonen etter deltagelse i HOLF var endret. Familiene hadde fått bedre økonomi og sterkere tilknytning til arbeid. Det at Einar brukte ordene «sakte, men sikkert» viste for meg, at familien sto i en prosess der de hadde håp om fortsatt endring. Dette kjente jeg også igjen i de andre intervjuene. Einars konklusjon var at familien så et større og større «lys», noe som viste at familien opplevde å ha fått en ny start i livet. Dette opplever jeg også var tendensen hos de andre informantene.

Gjennom intervjuene ble det klart at ingen av mine 5 informanter vurderte kjøp av egen bolig gjennom å ta opp lån i bank før de ble del av HOLF prosjektet. Jeg oppfattet at alle hadde en drøm om å eie heller enn å leie, men de oppfattet det ikke som mulig. Det samme var tilfellet når vi snakket om inntekt, flertallet beskrev arbeid som den sikreste og eneste måte for å få lån. Chatrine kom med følgende beskrivelse:

For jeg så jo liksom for meg at jeg måtte ha en jobb for å kunne søke om boliglån (...) for da så jeg for meg at da kan jeg kjøpe noe, men så kom det jo inn i bildet at nei, du trenger faktisk ikke å jobbe, du har mange stønader blant annet du kan få fordi at du sitter i den situasjonen som du sitter i (...) (Chatrine, Linjenr. 148 – 150).

Alle familiene hadde ulikt utgangspunkt, og dermed forskjellige rettigheter i Nav. For Cathrine var situasjonen at hun hadde aleneomsorg for barn med utfordringer. Dette oppfattet jeg som hovedårsak til hennes uteblivelse fra arbeidsmarkedet. Denne situasjonen utløste rettigheter hun ikke var klar over at hun hadde.



Slik jeg oppfattet informanten, fikk familien nytt utgangspunkt i livet, med kunnskap fra Nav om at det fantes alternativer til arbeid for å få egen bolig og inntekt. Min opplevelse av Cathrine og de andre informantene var at dette ble en lettelse for dem. Jeg oppfattet at informantene hadde fått fremtidshåp og økte muligheter for seg og familien.

### **4.3.3 Ivaretagelse av hele mennesket**

I alle intervjuene ga informantene på sin måte uttrykk for at de følte seg sett og forstått som hele mennesker og ikke som del av et system. Dette bekreftet at helhetsfokuset var til stede i familieoppfølgingen. Familiene følte at de ble myndiggjort og fikk tilbake makt i egne liv.

Informantene beskrev en gjennomgående opplevelse av at de i samarbeid med Nav og HOLF-prosjektet, ble sett som hele mennesker, samtidig som de kjente seg løftet frem. Anna beskrev en følelse av at hun kom seg opp og kunne gå videre i livet som resultat av helhetlig oppfølging. Jeg observerte en opplevelse av mer energi og bedre helse. Før familien kom med i HOLF var informanten preget av mye jobb, og hun følte hun sto alene med alt ansvar. Samtidig var hun preget av sykdom. Dette gikk også utover barna på en negativ måte. Anna kom med følgende beskrivelse i sitt intervju:

(...) var syk og slapp og ingen som hørte på meg. Så da var det vanskelig å komme i gang. Men når jeg begynte samarbeidet med dere så fikk jeg til å bli sykemeldt, da slappet jeg mere av og sov 24 timer nesten ... nesten ... (ler litt) .... Ja, til å bygge meg opp igjen og komme i gang (...) (Anna, Linjenr. 234- 248).

Jeg oppfattet at majoriteten av informantene før HOLF hadde et liv preget av mye stress, høyt tempo og stadig utmattelse på grunn av ansvar for barn i kombinasjon med egen sykdom. For Anna betød dette at hun etter HOLF nesten ikke hadde vært borte fra jobb. Hun sa at det som endret situasjonen for henne og barna, var at hun ved hjelp av HOLF fikk en periode med lengre sykemelding for å kunne bygge seg opp. En klar, gjennomgående

tendens i alle intervjuene, var at informantene hadde liknende opplevelser av helhetlig oppfølging med fokus på flere livsområder. Dette bidro til at de opplevde en bedre livssituasjon. Berit, som har samarbeidet med Nav i flere perioder med avklaring, beskriver samarbeidet med Nav og helhetsfokuset i HOLF på følgende:

(...) Det var jo en kamp for å klare å komme seg på uføretrygd (...) Ja det var det, helt til at noen satt og sa at nå er det nok. Nå har du gått gjennom nok, og da tror jeg og det løsnet veldig, sant at jeg endelig følt at jeg ble sett. Altså alt ble liksom så mye lettere når jeg fikk fast inntekt (...) da klarte jeg jo begynne å plassere brikkene litt bedre (...) og da gikk det jo plutselig bra mye fortere enn hva det hadde gjort før, for jeg hadde kjempet noen år, og fått avslag, kjempet og fått avslag (Berit, linjenr. 181-201).

Opplevelsen av å bli sett og tatt på alvor, samtidig som informanten opplevde bevegelse i egen situasjon, vist også som en gjennomgående tendens hos de øvrige informantene. Slik jeg observerte deres beskrivelser, opplevde de som Berit at noen kom inn og «snudde» prosessen. Det ble gjort en avklaring, og informantene følte seg sett på en annen måte enn tidligere.

## 5 Diskusjon

Jeg vil i dette kapitlet drøfte funnene som ble beskrevet i forrige kapittel knyttet opp mot problemstillingen, teori og relevant forskning. Jeg deler diskusjonen i flere deler for å skape oversikt. Problemstillingen var: Hvordan opplever lavinntektsfamilier at Navs helhetlige oppfølging (HOLF) har påvirket deres livssituasjon

### 5.1 Veiledning og myndiggjøring som suksessfaktor for bedre boforhold og økonomisk trygghet

Veiledning og myndiggjøring syntes å være en suksessfaktor for bedre boforhold og en bedret økonomisk situasjon for informantene. Dette samsvarer med at hjelpeprofesjonens fremste oppgave er å sette klientene i stand til å leve mer konstruktive og tilfredsstillende liv (DeJong & Berg 2018 s.20). Alle informantene opplevde at samarbeidet med familiekoordinatorene bidro til at de fikk økt økonomisk frihet, og de fortalte videre at deres bosituasjon ble bedret i samarbeid med. Nav mens de var en del av HOLF. Informantene fortalte at de fikk mulighet til å kjøpe egen bolig, og de de fikk oversikt over gjeld, og selv betjente den gjennom egen inntekt. De hadde gjennom deltagelse i HOLF fått avtaler om nedbetaling av gjeld, og søkt startlån gjennom husbankens ordninger.

Informantenes opplevelse av mer forutsigbar økonomi- og bosituasjon samsvarer med målet for HOLF (Nav, 2016). Målene var å sikre en stabil og tilfredsstillende bosituasjon for familien samt bidra til at foreldrene kunne håndtere egen økonomi.

Endringen så ut til å bidra til myndiggjøring av familien. Sett fra et sosialkonstruksjonistisk perspektiv vil jeg si at informantene gjennom målrettet kommunikasjon, veiledning og myndiggjøring hadde fått påvirket sin forståelse av virkeligheten. Bateson (1972) sier at kommunikasjon blant annet handler om hvordan mennesker forstår virkeligheten (Bateson, 1972). For familien handlet virkeligheten om at familiene ikke så muligheter for bolig og en bedre økonomi. Men gjennom HOLF ble bildet på virkeligheten endret som følge av bedret økonomi, og familien så da muligheter der de før så begrensinger.

Informantene var tydelig på at de mener HOLF har gitt dem en forutsigbar økonomisk situasjon samtidig med at hele familien fikk en bosituasjon som skapte ro og forutsigbarhet. Dessuten tolker jeg det slik at informantene opplever at endringen i bosituasjonen også påvirker relasjonene i familien. Flertallet av informantene er enslige mødre, og alle fortalte at forutsigbarhet og stabilitet i forhold til økonomi og bolig påvirket samspillet i familien positivt.

Samtidig kan det se ut til at familiens opplevelse av trygghet ble endret på en slik måte at samspillet i familien ble påvirket. Denne opplevelsen av trygghet kan også henge sammen med at foreldrene opplevde å ha det bedre. På den ene siden påvirkes relasjonen mellom de voksne, som igjen gjorde at barna i familien fikk det bedre. Dette samsvarer også med funn i rapporten etter HOLF prosjektet (2019) samt at det ligger som et av prinsippene bak utviklingen av HOLF metodikken (Nav 2016) Ifølge Bateson var det et viktig prinsipp å forstå samspillet mellom familiemedlemmer som en sirkulær interaksjon (Bateson, 1972). Det betyr at alt blir påvirket av alt. Dette samsvarer med en systemisk forståelse.

I HOLF opplevde familiene en gradvis endring av livssituasjonen ved at de gjennom veiledning og mobilisering av egne ressurser fikk bedre boforhold og økonomi. Slik jeg tolker informantene kan det tyde på at familiekoordinators posisjon i samtaler med familien bidro til å gi de voksne en tro på seg selv og en trygget som virket positivt på familie systemet når økonomien boligsituasjon ble endret.

Når det gjelder terapeutisk posisjon beskriver Johnsen & Torsteinsson (2020) at man i LØFT aksepterer et hierarki i samtalen, men at dette er egalitært, altså basert på likeverdighet mellom partene som deltar (Johnsen & Thorsteinsson, 2020). Demokratiet råder, og det brukes aldri noen form for bedømmelse av klienten. Som terapeut, eller for mitt vedkommende som koordinator, skal mine holdninger være positive, kollegiale og løsningsorienterte (Johansen & Torsteinsson, 2020, s. 186). Prinsippet om anerkjennende kommunikasjon er videre at av prinsippene for veiledning i Nav og ligger til grunn for HOLF (Nav 2016).

## 5.2 Inkluderingen i samfunnet ble styrket

Når det gjaldt påvirkning knyttet til sterkere integrering for familiene i samfunnet gjennom deltagelsen i HOLF, sa flere informanter at de opplevde å igjen ha blitt en del av samfunnet. Noen gjennom sterkere tilknytning til arbeid, andre gjennom utdanning, Noen følte at en avklaring av økonomi og boligsituasjon, gjorde dem sterkere og ga dem mer overskudd til å ha sosial omgang eller bygge et sosialt nettverk. I en systemisk forståelsesramme kunne informantenes opplevelse av sterkere inkludering skyldes den sirkulære prosessen med at familiene gjennom økte ressurser fikk overskudd til dannelsen nye relasjoner i systemer eller kontekster de ikke før hadde vært del av (Bateson, 1972).

Alle informantene sa at de opplevde HOLF hadde påvirket deres barn på en positiv måte. For å understreke dette, viser jeg til en informant som brukte ordet «magisk» når hun skulle forklarer sønnens endringer Hun trakk inn familiekoordinators måte å bygge relasjon på, samtidig med at veiledning bidro til tydelig endring for sønnen og hans inkludering i samfunnet. Med denne beskrivelsen virket det som at flere elementer fra Løsningsfokusert tilnærming var nyttig i møtet med hennes sønn.

Familiekoordinators bevisste fokus på problemløsende kommunikasjon i veiledningen, kan ha bidratt til at han fikk til å beskrive problemene sine (DeJong & Berg, 20018, s. 28). I tråd med Løsningsfokusert tilnærming forsøkte familiekoordinator å sette klare mål. Spørsmålet var det primære verktøyet slik som i LØFT. For å fremme trygghet og sterkere relasjon, hadde spørsmålene fokus på nåtid og framtidssituasjonen. Anerkjennelse og komplimenter var også viktig i dialogen. Målet var å forsøke og oppnå en allianse. Det var hele tiden viktig å anerkjenne det som fremdeles opplevdes vanskelig for sønnen, selv om fokuset var på løsningen av problemet (Johnsen & Thorsteinsson, 2020, s 183).

Med denne tilnærmingen kunne det se ut til at HOLF bidro til at sønnen endret seg fra innadvendt til sosial og utadvendt. Han oppsøkte mennesker på en ny måte og ble del av et arbeidsliv, samt gikk på skole.

Samtlige jeg intervjuet, sa at de på grunn av HOLF hadde fått økt tro på seg selv, samtidig fikk de en opplevelse av endret samfunnstilknytning. De formidlet at de kjente mestringsfølelse, og at både voksne og barn følte seg bedre inkludert og integrert i samfunnet.

Flere fortalt at de hele livet hadde vært sosial og utadvendt, men at de før HOLF, på grunn av sin livssituasjon, var isolert og satt alene hjemme. Alle informantene opplevde at samarbeidet med familiekoordinator påvirket dem, og bidro til at de kom de tilbake i aktivitet eller jobb, og kunne være inkludert i samfunnet som før. Denne opplevelsen hos informantene var for meg i tråd med en systemisk forståelse, der det grunnleggende terapeutiske målet er å mobilisere familiens relasjonelle styrker for å gjøre uhensiktsmessige symptomer overflødige eller mindre problematiske» (Lorås et al.,2017). Informantene beskriver med sine fortellinger om HOLF's påvirkning, at endringer på en arena i livet også påvirker andre arena. Når sønnen kom i gang med utdanning ble den sosiale isolasjonen brutt. Dette bidro igjen til et større nettverk og jobb. Eller når en informant ble friskere, fikk hun mer overskudd, kom seg i jobb og ble mer sosial.

## 5.3 HOLF – En viktig faktor for økt livskvalitet, myndiggjøring og mestring

Ved å jobbe systematisk og målrettet med forebygging av fattigdom gjennom HOLF, kunne det se ut til at økt sosial integrering, større overgang til arbeid, økt livskvalitet og opplevelse av mestring, påvirket familiene positivt. HOLF så ut til å påvirke flere deler av familiesystemet. Dette samsvarer med målene for HOLF om forebygging av fattigdom og målet om en bedre integrering for familier i samfunnet (Nav,2016.). Samtlige informanter fortalte at de opplevde at deres deltagelse i samfunnet var styrket, samtidig kjente seg sterkere som individer. Dette er også i tråd med prinsippene i Løsningsfokusert tilnærming der myndiggjøring skal bidra til at familien gjennom anerkjennelse og positiv kommunikasjon, settes i stand til å leve selvstendige liv basert på egne ressurser (DeJong & Berg, 2018).

Gregory Batesons (1972) mente at dersom en person eller et system står fast i problemet, er det behov for ny informasjon for å oppnå forandring. Han mente at det da ikke var behov for vilkårlig informasjon, men en informasjon som utgjør en forskjell (Bateson, 1972). Slik jeg forstår Bateson må systemet, i dette tilfellet familien, først tilføres ny informasjon for å oppnå endring. Dette betyr nye forslag til løsninger på familiens problemer, basert på familiens egne erfaringer og deres ressurser. I HOLF kom dette gjennom en Løsningsfokusert tilnærming eller veiledning, der spørsmålet var det sentrale verktøyet. Spørsmålene fra familiekoordinator skulle være om nåtid og framtidssituasjonen. Dersom det kom fortidsspørsmål i samtalen, skulle dette omhandle, så langt det lot seg gjøre, tidligere forsøk på løsninger eller for å få frem eventuelle unntak. Anerkjennelse og komplimenter var viktig (Johnsen & Thorsteinsson, 2020). HOLF så ut til bringe ny kunnskap til familiene som bidro opplevelsen av et bedre liv, mestring og myndiggjøring.

Mange av informantene sa at når de selv fikk økt overskudd, bedre helse eller bedre økonomi medførte dette en positiv påvirkning på barnas livssituasjon. Barna opplevde foreldrene friskere med økte muligheter til å følge dem opp. Dette kunne være deltagelse på en aktivitet eller opplevelse sammen med barna. Beskrivelsene kunne tyde på at barna opplevde en tryggere relasjon foreldrene. Når de voksne fikk en bedre livssituasjon, fikk barna det bedre. Dette sammenfaller med forskning gjort som grunnlag for utvikling av HOLF metodikken (Malmberg-Heimonen et al., 2019).

Funnet samsvarer derimot i liten grad med funn i rapporten etter HOLF prosjektet (2019). Rapporten viste ingen funn som beskrev opplevelsen av sterkere integrering eller opplevelse av økt livskvalitet og mestring hos familiene (2019).

## **5.4 Myndiggjøring påvirker familiens eget løsningsfokus**

De fleste informantene beskrev at de gjennom HOLF fikk mere tro på seg, og styrke til å ta større ansvar i egne og barnas liv. Alle beskrev en lettelse over en mer avklart livssituasjon. Bedre økonomi var her et viktig premiss hos alle. Flere beskrev at venner eller andre i deres nettverk hadde påpekt at informantenes livssituasjon endret når de kom med i HOLF. Flertallet av informantene fortalte om økt sosial integrering, og deltagelse i samfunnet.

Majoriteten av informantene gav inntrykk av en lettelse over at de greide seg med lav eller ingen grad av støtte fra Nav. Dette sammenfaller med målene for HOLF som var å bidra til en sterkere integrering i samfunnet samtidig med at familien gjennom en gradvis løsrivelse fra Nav og ble selvstendig (Nav, 2016). Myndiggjøring så ut til å være en «rød tråd gjennom hele studien, og flere informanter fortalte historier om det de opplevde som å finne sin nye «livsvei» og opplevelser av egen myndiggjøring. Informantene snakket alle om hvordan familiekoordinators støtte og anerkjennelse hadde bidratt til at de først oppdaget nye løsninger på problemer. Dette førte til at de opplevde en slags forløsning i livet, til slutt fikk



de selv styrke til å ta tak i utfordringene sine. De formidlet en følelse av å «vokse» i eget liv. Slik jeg forstod endringen for informantene, kunne dette også tyde på at myndiggjøring bidro til å gi familien tilbake makt i eget liv. Hanne Reichelt (1999) skrev at makt er et relasjonelt begrep og har med styrkeforhold å gjøre. Hun mente at makt gir mulighet til å utvikle, forløse og endre, samtidig som makt gir mulighet til å undertrykke, tvinge og fastlåse (Reichelt, 1999, s.21).

Gjennom informantenes beskrivelser, kunne det se ut til at de gjennom myndiggjøring fikk makt til utvikling forløsning og endring i egne liv. En antagelse kunne være at denne endringen også ble påvirket av familiekoordinators bruk av veiledningsprinsippene i Nav som handlet om å anerkjenne familiens situasjon og behov. Gjennom samtaler ble ulike roller i samarbeidet og forventninger presentert for familien (Nav, 2016). Familiene fikk også mulighet til å sette krav til familiekoordinator. Det var viktig å gi tilstrekkelig og relevant informasjon til familien, slik at de hadde grunnlag for å forstå den sirkulære sammenhengen mellom deres egne liv og muligheter i HOLF (Bateson 1972). Metoden reflekterer også viktige prinsipper i Løsningsfokusert tilnærming som handler om å fremme brukers ressurser og muligheter (DeJong & Berg 2018).

## **5.5 Familierelasjonen ble styrket**

Alle informantene beskrev at familierelasjonene ble forsterket eller endret på en positiv måte med HOLF. I samtaler om barna, sa de at barna hadde fått en bedre relasjon til foreldrene. De ga flere eksempler på dette: Familien hadde fått bedre økonomi, eller at boforholdene var bedret. Bedret helse hos foreldrene ble også trukket frem. Dette medførte mer overskudd hos foreldrene til oppfølging.

Bateson (1972) introduserte kommunikasjonsteori som grunnlag for å forstå relasjoner i familien. Mellommenneskelig kommunikasjon var sentralt. Han var opptatt av hvordan mennesket bygget opp sin kunnskap, og vår måte å se verden på eller å tenke på. Bateson fremholdt at mennesket er i en sirkulær prosess med sine omgivelser og relasjoner (Bateson, 1972). Knyttet til informantenes opplevelser av sterkere relasjoner i familien, kunne dette bety at fordi familien hadde fått det bedre på flere livsområder, hadde de også fått mer energi til å delta i samspillet med sine barn på alle arenaer. Dette kunne være fritidsaktivitet, lekser eller at de i større grad snakket med barna om deres liv og opplevelser. Bateson mente at kommunikasjon handler om hvordan barn og voksne forstår virkeligheten (Bateson, 1972).

I studien snakket jeg med de voksne i familien. Gjennom deres beskrivelser fikk jeg inntrykk av at barna i familiene virket mer tilfreds med situasjonen etter at familiene hadde fått avklaring av inntekt, bolig, eller at barna selv hadde kommet i gang med fritidsaktiviteter. Gjennom oppfølging og deltagelse i aktiviteter, synes det å ligge en styrking av relasjonen i familiene. Alle informantene opplevde bedret relasjon til barna. Flertallet av informantene var mødre, og alle formidlet at HOLF bidro til å gjøre dem til en tydeligere og tryggere mor. De følte at de kunne støtte barna bedre, og «stå opp» for dem på en sterkere måte enn før. Barna bruker også mor som rådgiver og veileder, på tryggere måte enn tidligere. Dette medførte en tettere mor-barn relasjon. Det virket som at tillitten samtidig var styrket.

Resultatet fra denne studien sammenfaller ikke med funnene i rapporten etter HOLF-prosjektet (2019) når det gjelder påvirkning på familierelasjoner, men det gjør derimot funnene fra det britiske prosjektet Troubled families Initiativ til en viss grad (Loft, 2020). Der skulle livssituasjonen til de fattigste familiene forbedres, og en familiekoordinator fulgte disse familiene. Evalueringen etter prosjektet viser at prosjektet bidro til bedre familierelasjoner samt mindre kriminalitet.

I Evalueringen etter HOLF prosjektet i 2019 fant jeg at innføringen av familiekoordinator med barnas situasjon som ett målområde har gitt økt fokus på barna i familiene. Familier fortalte familiekoordinatoren at de var fornøyde med at hele familien blir sett, og at familiekoordinatoren også forholder seg til barnas situasjon (Malmberg-Heimonen et al.,2019). Dette kan tyde på en styrking av hele familien, men gir ingen klar indikasjon på styrkede familierelasjoner

## **5.6 HOLF bidro til opplevelse av mestring i allianse med Nav**

Det kom tydelig frem at informantene opplevde det som en trygghet at de fikk råd, veiledning og støtte gjennom HOLF-prosjektet. Dette førte til at de også gikk gjennom en personlig vekst. Trygghet og alliansebygging er begreper som er gjennomgående i alle intervjuene. Noen informanter formidlet trygghet, når de sa at familiekoordinator gikk sammen med dem på veien mot et endret liv. Andre beskrev allianse som at familiekoordinator var lett tilgjengelig og støttet dem.

Informantenes opplevelse av mestring og trygghet i relasjon til Nav og familiekoordinator reflekterer målene i systemiske samtaler basert på Motiverende intervju som er et av grunnlagene for HOLF (Nav,2016). Motiverende samtaler er en samarbeidsorientert samtalemetode som har til hensikt å styrke en persons egen motivasjon og forpliktelse til endring (Iversen, 2017, s. 13). I relasjon til systemisk tenkning har denne metoden klare likhetstrekk med prinsippene for en problemløsende kommunikasjon i Løsningsfokusert tilnærming. (Johnsen & Thorsteinsson, 2020). Det kan virke som denne måten å kommunisere med familiene på fremmet trygghet, mestring og allianse.

Samtalen i motiverende intervju er delt inn faser. Den første fasen handler om å engasjere klienten. Dette gjør familiekoordinator ved å innlede samtalen og skape samarbeidsklima

med familien. Andre fase har fokus på emnet eller tema for samtalen, og terapeutens, i Nav familiekoordinators, rolle var å utforske hvor klar familien var for endring.

I tredje fase handlet det om å fremkalle samtale om endring, og å styrke selvbildet til familien. At familiekoordinator benyttet en slik tilnærming, virker å ha påvirket og endret familienes opplevelse av mestring i samarbeidet med Nav. Disse fasene er for meg også i tråd med systemisk tenkning og Løsningsfokusert tilnærming (LØFT). Målet er også her endring. Premisset er at endringen består i hvordan problemet snakkes om, og den terapeutiske samtalen er som i motiverende intervju inndelt i ulike faser der terapeuten utforsker problemet på ulike måter, terapeutiske intervensjoner (Johnsen & Thorsteinsson, 2020).

Informantene fortalte om opplevelsen av allianse og trygghet i samarbeid med Nav, i sitt samarbeid med andre deler av hjelpeapparatet. Informantene så ut til å mene at familiekoordinator påvirket samarbeidet med for eksempel fastlege ved at informantene følte seg støttet og løftet frem i samarbeidet. De beskrev at bistand fra HOLF påvirket måten legen kommuniserte med pasienten på, og at deres dialog ble bedre etter at Nav deltok på et samarbeidsmøte. Siden alle samtaler i HOLF bygget på de samme prinsippene også i samarbeid med andre enn familien, kunne informantenes beskrivelse tyde på at HOLF metoden også hadde påvirkning på familiens relasjon til det øvrige hjelpeapparatet (Ivarsson, 2017; Johnsen & Thorsteinsson, 2020).

Blant annet ved at informantene følte seg tryggere og bedre forstått i senere møter med legen. Flertallet av informantene mente at Nav gikk sammen med dem og bidro til å finne en ny «livsvei» som gav mestring. Informantene var klare på at den trygge alliansen de opplevde med Nav, påvirket deres opplevelse av mestring og formet ny livsvei for familien. Igjen synliggjør dette det terapeutisk mål om å mobilisere familiens relasjonelle styrker for å gjøre uhensiktsmessige symptomer overflødige eller mindre problematiske (Lorås et al., 2017).

Rapporten etter HOLF prosjektet viser til at familien opplevde Nav som en tryggere alliansepartner etter deltagelse i HOLF. Tilbakemeldingene var at de i større grad enn tidligere opplever å bli sett og forstått av ansatte i Nav. Familiene fremhevet det positive i og ha én person i Nav å forholde seg til, og at personen kjente helheten i familiens situasjon. De fortalte at de hadde tillit til familiekoordinatorne. Familiene opplevde at familiekoordinatorne lyttet til dem, og at de ble sett, forstått og tatt på alvor (Malmberg-Heimonen et al., 2019). Familiekoordinators måte å bygge opp familiene eller enkeltindivider på, gjennom fokus på endringssnakk sammen med myndiggjøring ser ut til å ha bidratt til deres opplevelse av mestring i trygg allianse med Nav.

## 5.7 Nav oppleves som en hjelpeinstans

Gjennom HOLF har så alle informantene at de både har fått mer kunnskap, og et helt nytt syn på Nav gjennom tettere relasjon og bedre dialog med familiekoordinator. Nav har blitt en samarbeidspartner og medhjelper. Tidligere opplevdes Nav som uinteresserte i enkeltindividets behov, og som et tungrodd organ hvis oppgave var å komme med stadig nye krav og vilkår for å få begrenset økonomisk hjelp. Når familiene gjennom HOLF opplevde seg mer tatt på alvor, og etter hvert innså at Nav kunne være en god støtte, fikk de også et nytt utgangspunkt for livet - noe som igjen førte til økt deltakelse og mindre utenforskap i samfunnet.

Familiekoordinators fokus på hele mennesket og at det ytes hjelp ut fra et helhetlig perspektiv ble vektlagt av informantene. Beskrivelsen om et endret syn på Nav med bakgrunn i en annen tilnærming samsvarer med et av hovedmålene for HOLF, som var å gi bedre og mer systematisk oppfølging av lavinntektsfamilier (Malmberg-Heimonen et al., 2019).

I et systemisk perspektiv samsvarer veiledningsprinsippene i Nav med den løsningsfokuserede tilnærmingen. For igjen å trekke HOLF sammen med løsningsfokuseret tilnærming og systemisk familierapi er Saleebeys beskrivelse treffende for hvordan Nav jobbet i HOLF. I stedet for å rette fokus mot problemene, skulle terapeuten eller familiekoordinator, utforske personlige ressurser og sterke sider som familien både hadde og kunne bruke for å mestre sine utfordringer. Dette skjedde sammen med familien. I stedet problemfokus var familiens sterke sider i fokus (DeJong & Berg, 2018, s. 21).

Et eksempel på et slikt fokus var når familiekoordinator i første del av kartleggingssamtalen stilte spørsmål om hva familien syntes var bra i familiesystemet akkurat da (Nav,2016). Alle Informantene beskrev tidligere erfaringer med Nav som dårlige. Noen opplevde sinne og frustrasjon når de måtte oppsøke Nav. Informantene følte seg ikke sett, og opplevde liten grad av hjelp og støtte. Kommunikasjon fra Nav opplevdes negativt. Informantene fortalte at HOLF endret opplevelsen av Nav, til noe positivt. Alle erfarte at HOLF var et « annet system » der informantene kunne få mer enn bare økonomisk hjelp.

Beskrivelsene indikerte at informantene tidligere kunne kjenne avmakt i kontakt med Nav. Med denne forståelsen av makt kunne det virke som at HOLF påvirket og endret informantenes opplevelse av avmakt overfor Nav. Før HOLF kunne det virke som at informantene kjente en form for undertrykkelse, tvang eller fastlåst kommunikasjon i møte med Nav. Opplevelsen gjennom deltagelse i HOLF kunne tyde på en endring der familiens opplevelse av Nav ble påvirket, slik at de kunne kjenne på utvikling, endring og til slutt en slags forløsende opplevelse (Reichelt 1999).

Informantene fortalte at de opplevde Nav før HOLF som et sted der de måtte finne ut alt selv. Ingen informerte dem om deres rettigheter eller hvordan de kunne søke om disse. Med HOLF ble dette synet påvirket og endret hos informantene. De opplevde tydeligere veiledning og avklaring av rettigheter. De beskrev at deres opplevelse var at HOLF og tidligere erfaringer fra Nav ikke kunne sammenliknes. I HOLF ble Nav en hjelpeinstans.

## 5.8 Samarbeid, relasjon og kunnskap – Viktige premisser for endring

Samarbeid og bygging av gode relasjoner mellom familiekoordinator og familiene er noe alle informantene trekker frem. Alle informantene mener at familiekoordinators breddekunnskap og erfaring fra Nav-systemet var viktig for endringen innad i familiesystemet. Å ta seg god tid til oppfølgingen påvirket også familienes oppfatning av tette, trygge og gode samarbeidsrelasjoner.

Opplevelsen av relasjons påvirkning på familiesystemet kunne, slik jeg tolker Gregory Bateson syn på relasjon og kontekst, forstås i systemisk perspektiv. I følge Bateson (1972) handler alt liv om relasjoner. Livet var for ham utenkelig uten en relasjon til miljøet omkring oss. Miljøet beskriver han som konteksten. Batesons oppfatning var at uten kontekst og relasjoner har ord og handlinger ingen mening (Bateson, 1972). Kontekst betyr for ham noe i nærheten av en psykologisk forståelsesramme eller vår personlige observasjonsramme. Han definerer kontekst som en form for metakommunikasjon mellom individer (Bateson,1972). Når gode relasjoner og kunnskap hos familiekoordinator i Nav vektlegges av informantene, er det kanskje mulig å forklare dette med at relasjonen mellom familien og familiekoordinator påvirket familiens relasjon til Nav-systemet og deres opplevelse av endring. Batesons (1972) beskrivelse av den sirkulære prosess, at alt påvirker alt, kunne også underbygge informantenes erfaringer. Gode relasjoner og godt samarbeid påvirket også endringsprosessen.

Informantene fortalte at i HOLF kunne de ringe direkte til familiekoordinator og få hjelp med papirer eller få svar på spørsmål. Dette kan tyde på en trygg relasjon. Informantene følte at familiekoordinator «dyttet» dem opp og frem i livet gjennom veiledning og hjelp. Dette tyder på en annerledes oppfølging gjennom HOLF. Mange beskrev at før HOLF opplevdes livet vanskelig.

I HOLF ble livet påvirket og «snudd» i ny retning. Informantene beskrev en «ny start». Dette kan igjen tyde på at HOLF kan ha påvirket familien til å bli myndiggjort i egne liv (DeJong & Berg, 2018). Her antydes en anerkjennelse av familiekoordinators kombinasjon av kunnskap, erfaring og relasjonskompetanse som viktige premisser for endring.

Dersom informantenes opplevelse av godt samarbeid, kunnskap og gode relasjoner settes i sammenheng med systemisk teori, sammenfaller dette funnet med filosofen Hans Skjervheims beskrivelse av relasjon. Jeg ble inspirert av beskrivelsen hans og kunne relatere den til min kontekst som familiekoordinator i Nav. Skjervheim var opptatt av hvordan mennesker møter hverandre, og lanserte sin modell på 1970-tallet gjennom essayet «deltakar og tilskodar». Han beskriver en treleddet relasjon. En betegnelse på et subjekt-subjekt- forhold der saken eller problemet blir gitt oppmerksomhet og deles av subjektene (Skjervheim, 1976). I Nav innebar det en relasjon mellom meg og familiene.

I HOLF var det avgjørende å dele informasjon og forståelse av saken eller historien til den jeg skulle hjelpe, for at vi sammen fant frem til utfordringer og skapte ønsket endring i familiesystemet. Motstykket til en slik forståelse er ifølge Hans Skjervheim (Skjervheim, 1976) det han definerer som en toleddet relasjon. Denne holdningen innebærer å ikke bry seg om, eller være interessert i, det den andre sier. Her settes heller et likhetstegn mellom det personen sa eller dens ytringer. Skjervheim mener resultatet blir en toleddet relasjon der familien og Nav, i min kontekst, ikke forholder seg til et felles tema for utforskning (Skjervheim, 1976).

For meg viste Hans Skjervheim med beskrivelsen tilknytning til systemisk tenkning og Løsningsfokusert terapi. Dette vises gjennom måten problemet får fokus ved at familien og familiekoordinator sammen snakker om problemet og deler ulike forslag til løsninger. Ved å forstå relasjonen som treleddet, vises viktigheten av at familien løftet frem problemet som de ønsket endringer på sammen med Nav (Skjervheim,1976).



Før informantene kom med i HOLF-prosjektet følte de at Nav-systemet var uoversiktlig og tungdrevet, og informantene følte at de måtte sette seg inni dette tunge systemet selv. De opplevde sjeldent eller aldri å føle at de møtte på en veileder i Nav som opplyste dem om viktige rettigheter. Gjennom HOLF-prosjektet opplevde informantene derimot at de gjennom samarbeid og dannelse av en god relasjon til familiekoordinator fikk avklart rettigheter på en ny og bedre måte enn før. Dette indikerte en tydelig forbindelse med familiekoordinators breddekunnskap i kombinasjon med tett oppfølging. Dette samsvarer med Navs veiledningsprinsipper om å gi tilstrekkelig og relevant informasjon (Nav,2016).

Alle informantene hadde opplevelsen av at HOLF-prosjektets måte å følge dem opp på var betydelig bedre enn ordinær Nav-oppfølging. De følte at de nå ble møtt med respekt og åpenhet i veiledningen, spesielt fordi familiekoordinator hadde kunnskap som ga dem nye muligheter. Informantene ga uttrykk for at de gjennom HOLF hadde fått endret relasjonen sin til Nav både på system- og saksbehandlernivå.

Gregory Bateson (1972) beskrev informasjon som «en forskjell som skaper en forskjell.» For at «noe» skal fremstå som informasjon for oss, må det baseres på at det oppstår en forskjell (Jensen & Ulleberg, 2019). Bateson (1972) sier at kommunikasjon blant annet handler om hvordan mennesker forstår virkeligheten (Bateson, 1972). I et systemisk perspektiv kunne familiens erfaringer med endringer påvirket av HOLF bety at de gjennom ny kunnskap og ny informasjon fikk et nytt syn på virkeligheten, og at dette igjen påvirket familien.

Studiens funn om et endret syn på Nav og en sterkere relasjon til Nav gjennom HOLF sammenfaller med rapporten etter HOLF prosjektet (2019). Familiene som ble intervjuet, ga uttrykk for at erfaringene fra oppfølgingen fra familiekoordinator skilte seg fra tidligere oppfølging fra NAV. Familiene var fornøyde med oppfølgingen de fikk fra familiekoordinatorene. Familiene sa at de hadde mye bedre relasjon til familiekoordinatoren enn de hadde til sin tidligere veileder eller saksbehandler (Malmberg-Heimonen, 2019).

## 5.9 HOLF bidro til avklaring og en ny start

Til tross for at alle informantene hadde svært ulike bakgrunner, følte samtlige at de fikk en ny start i livet etter å ha fått endret på og stabilisert den økonomiske situasjonen i familien. Dette så også ut til å gjelde bolig og arbeidstilknytning. Barna fikk det også bedre som følge av dette. Informantene hadde alle sterke historier, og de beskrev fundamentale og krevende endringsprosesser som førte til at deres drømmer om et «normalt» liv ble virkeliggjort. Disse beskrivelsen viste igjen et bilde av HOLF påvirkning på familien gjennom myndiggjøring. Hjelpeprofesjonens fremste oppgave er å sette klientene i stand til å leve mer konstruktive og tilfredsstillende liv (Berg & Dejong, 2005, S. 20). Det kunne virke som avklaring og en ny start også bidro til å myndiggjøre informantene og deres familier.

Flere informanter trakk inn det økonomiske aspektet når de beskrev endringen i livet påvirket av HOLF. Dårlig økonomi innvirket ifølge informantene på familiedynamikken ved at det har påvirket stemningen og humøret hos de voksne. Det syntes som en felles opplevelse at situasjonen etter deltagelse i HOLF var endret. Familiene fikk bedre økonomi og sterkere tilknytning til arbeid og aktivitet. Når ord som «Sakte, men sikkert» benyttes kunne det vise at informantene var i en prosess der de hadde håp om fortsatt endring. Konklusjon fra informantene at familien ser et større og større «lys», kunne tyde på at informantene opplever å ha fått en ny start i livet.

Dersom opplevelsen av en «ny start» for familiene skulle begrunnes i HOLF metodikken og systemisk tilnærming, kunne det se ut som endringssnakk i tråd med motiverende intervju virket (Ivarsson, 2017) Familiekoordinators bevisste bruk av løsningsfokusert tilnærming, kan ha påvirket følelsen av å få en «ny start». Fokus på endringssnakk og dermed familiens opplevelse av endring sammenfaller med det terapeutiske målet i løsningsfokusert tilnærming, som fremhever viktigheten av å ta tak i hva klienten, eller i Nav sitt tilfelle, familien og ønsket skulle endres i livet deres.

Målet var individuelt og måtte tilpasses hver familie (Johansen & Thorsteinsson, 2020, s. 181). Et av verktøyene i HOLF metodikken var kartleggingskjema der det terapeutiske målet syntes gjennom at familien under kartleggingen i innledende samarbeid ble oppfordret til å si noe om på hvilket livsområde de selv ønsket endring (Nav, 2016).

Informantene i studien hadde ulikt utgangspunkt, og forskjellige rettigheter i Nav. Noen hadde aleneomsorg for barn med utfordringer. Dette kunne være en årsak til uteblivelse fra arbeidsmarkedet. Andre hadde helseutfordringer. Situasjonen utløste rettigheter informantene ikke visste de hadde før de kom med i HOLF.

Slik jeg oppfattet flertallet av informantene fikk de et nytt utgangspunkt i livet, med kunnskap fra Nav om at det fantes alternativer til arbeid, for å få egen bolig og inntekt. Min opplevelse av informantene var at endringen ble en lettelse for dem. Det fremsto som informantene fikk fremtidshåp og økte muligheter for seg og familien med påvirkning fra HOLF. Dette samsvarer med det sirkulære prinsipp om at alt avhenger av alt (Bateson, 1972). Det kunne virke som familiene fikk en opplevelse av endring og en «ny start» på grunn av flere faktorer; endret økonomi, endret bosituasjon, og samlet sett en endret livssituasjon på flere områder.

Selv om Rapporten etter HOLF prosjektet (2019) konkluderte med at HOLF ikke virker bedre enn annen oppfølging i Nav, virket det slik jeg leste funnene, som at oppfølging med bruk av Navs veiledningsprinsipper og et systemisk fokus kunne ha en viss påvirkning på familiene. Slik sammenfaller dette med min studie.

## 5.10 Ivaretagelse av hele mennesket – Suksessfaktor i oppfølgingen

Den helhetlige oppfølgingen i HOLF bidro til at alle informantene følte seg sett og forstått som hele mennesker, fremfor å bare være en liten del av et helt system. Dette bekreftet at helhetsfokuset var til stede i familieoppfølgingen. Familiene følte at de ble myndiggjort og fikk tilbake makt i egne liv. Dette sammenfaller med grunnprinsippet for HOLF, som var helhetlig oppfølging av familien (Nav,2016).

Dette kunne tyde på at alle HOLF's virkemidler har påvirket familiens opplevelse av endring. Funnet kunne også reflektere helhetlig et menneskesyn med utgangspunkt i Gregory Bateson. Her hentet jeg inspirasjon fra Per Jensens bok (2004) der det helhetlige menneskesyn omfatter både person og gruppe. Delen og helheten går over i hverandre, og blir til en helhet. Jensen beskrev at helheten er et valg vi gjør ut fra det som gir mening i en aktuell situasjon. I Nav så dette ut til å bety at for å oppnå ønsket endring i familien, var det viktig å se på flere områder som kunne påvirke familien både som system og individuelt.

Informantenes opplevelse av å bli sett som hele mennesker, der flere faktorer påvirket endring, kunne underbygge riktigheten av valgte prinsipper for helhetlig oppfølging i Nav (Malmberg-Heimonen,2019). Begrunnelsen for de valgte prinsippene og et helhetlig fokus på flere områder, var at Nav under utvikling av HOLF metodikken forsket frem det de mente representert helhetstanken i oppfølging av lavinntektsfamilier; livsområdene arbeid, bolig, økonomi og barns situasjon. Antagelsen om at disse områdene påvirker hele mennesket samt familiesystemet synes å stemme (Nav, 2016).

For å understreke funnet om ivaretagelse av hele mennesket vil jeg trekke frem beskrivelsen fra en informant som hadde vært i utallige avklaringer. Hennes opplevelse av familiekoordinator og HOLF's påvirkning var at det gjennom dette samarbeidet ble satt et punktum for hennes kamper.

Informanten opplevde endring ved at livet «løsnet» og at hun ble sett som hele seg og den hun var. Hun beskriver at hun gjennom å få avklart og fast økonomi også selv klarte å plassere «brikkene» i livet slik at hun selv så helhet i sitt liv, og en endret livsvei. Informanten fremhevet også at helhetsfokuset påvirket og endret hele familiens livssituasjon. Alle informantene opplevde, slik jeg tolker dem, at HOLF ble et vendepunkt for familien. Gjennom HOLF ble det gjort en avklaring, og på den måten følte familien seg sett og tatt på alvor på en annen måte enn tidligere.

Slik som for studien i sin helhet, kan det virke som en kombinasjon av Motiverende intervju og Løsningsfokusert tilnærming hadde påvirkning på familiens opplevelse av å bli sett som hele mennesker. Det at familiekoordinator gjennom hele samarbeidet med familiene hadde fokus på myndiggjøring og tanken fra Saleebey beskrivelser om myndiggjøring synes å ha påvirket familiene. På tross av vanskeligheter i livet har alle mennesker sterke sider de kan mobilisere for å forbedre livskvaliteten sin. I HOLF forsøke familiekoordinator å vise respekt for familiens sterke sider og måten familien ønsket å bruke dem på (DeJong & Berg, 2005, s. 21). Informantenes opplevelse av å bli sett som hele mennesker, og betydning av helhetstanken samsvarer med rapporten etter HOLF prosjektet der familiene understreker at det var positivt at de hadde én person i NAV å forholde seg til, og at dette var en person som kjente helheten i familiens situasjon.

Lorås et al., (2017) definerer systemisk terapi slik: «Systemisk terapi baserer seg på forståelsen av at menneskers utfordringer og vansker best kan løses innen det relasjonelle systemet og den kontekst de oppstår. Klientens egne erfaringer og historie anses å være det beste utgangspunktet for å finne nye løsninger på fastlåste problemer. Et grunnleggende terapeutisk mål er derfor å mobilisere familiens relasjonelle styrker for å gjøre uhensiktsmessige symptomer overflødige eller mindre problematiske» (Lorås et al., 2017).

Selv om Navs oppgave ikke er i drive terapi, kan det med informantenes erfaringer reflektert i denne studien virke som Nav med HOLF nådde det terapeutiske mål for systemisk terapi.

## 6 Avsluttende del

Dette er studiens avsluttende del. Her presenteres implikasjoner for praksis og forskning sammen avsluttende kommentarer.

### 6.1 Implikasjoner for praksis

Denne studien kan være et bidrag til fagfeltet, først og fremst for å fremme systemisk arbeid og familieoppfølging i det offentlige med fokus på helhetlig og metodisk oppfølging. Dette kan være relevant både i og utenfor Nav og inkludere både statlige og kommunale tjenester i det offentlige hjelpeapparatet. Forskningen kan videre bidra til å styrke brukermedvirkningen i hjelpeapparatet. Til slutt håper jeg min forskning kan føre til ytterligere satsning på systemisk og målrettet familieoppfølging innen offentlig helse- og sosialsektor. Jeg håper denne studien kan bidra til økte statlige og kommunale ressurser innen tverrfaglig, helhetlig og relasjonelt arbeid med familier i Norge.

### 6.2 Implikasjoner for forskning

I videre forskning kunne det være interessant å snakke med barn om deres opplevelse av familieoppfølging i Nav, sett i relasjon til et økende barnefattighedsproblem. Et annet tema jeg ble opptatt av var menns opplevelse Nav. Da mors, og dermed kvinnes stemme er mest fremtredende i de fleste studier jeg har sett, også i denne studien, er det en fare for at fagfeltet mister mannsperspektivet i oppfølgingen hjelpeapparatet gir.

Til slutt kunne det være interessant å gå enda dypere inn i kommunikasjonens betydning i Nav. Da med utgangspunkt i økende digitalisering. Forskningen kunne belyse påvirkningen av relasjonen mellom Nav og brukerne, og se på om helhetstanken forsvinner i oppfølgingen som følge av digitalisering og økt avstand til brukerne.

## 6.3 Avsluttende kommentarer

I studien ønsket jeg å undersøke hvordan lavinntektsfamilier opplevde at Navs helhetlige oppfølging (HOLF) hadde påvirket deres livssituasjon. Jeg fikk møte engasjerte familier som delte sine erfaringer.

Funnene i studien tyder på at HOLF har påvirket livssituasjonen for familiene i prosjektet, da HOLF særlig har bidratt til at de har fått en bedre bosituasjon og mer forutsigbar økonomi. Dette viser igjen at systemisk tilnærming kan bidra til mer inkludering i samfunnet for familiene. HOLF gjorde også at familiene følte seg mer myndiggjort, og bidro til at de så egne løsninger i sine egne liv. Familierelasjonene innad i familiene ble også styrket, og familiene kjente på mestringsfølelse i en trygg allianse med Nav. Det kommer tydelig frem i studien at familiekoordinators breddekompetanse og relasjonskompetanse har påvirket samarbeidet med familiene i positiv forstand. HOLF har også bidratt til at familiene har fått endret sin oppfatning av Nav, og at de har følt seg mer ivaretatt som hele mennesker.

Arbeidet med studien gav meg svært mye både faglig, som utøver av sosialt arbeid i Nav, og med tanke på egen personlige- og profesjonelle utvikling. Studien viste for meg at og systemisk arbeid med familier har en naturlig plass i Nav, og at dette kan være et godt bidrag til å utføre og løse Navs samfunnsoppdrag – flere i arbeid, færre på stønad!

Vi har akkurat begynt og det ser ut til å virke.

# Litteraturliste

- Arbeids- og velferdsdirektoratet (2016). Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier. Prosessveileder for oppfølging av familier. Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Bateson, G (1972). Steps to an ecology of mind. Ballantine Books.
- Bagge, R. F (2007) Refleksjoner omkring begrepet «ikke-vitende posisjon» Fokus på familien Bind 39 s. 25-44.
- Berg, I.K. & DeJong, P. (2005). Løsningsskapende samtaler (O. Ystadnes, T. Fjeldsad, overs.). (1. utg). Gyldendal Norsk Forlag as.
- Bergheim, B. & Rugkasa, M. (2020). Betydningen av barns deltakelse i bekjempelse av fattigdom. Tidsskrift for velferdsforskning. 03/20 volum 23 s. 157-169.  
DOI: <https://doi.org/10.18261/issn.0809-2052-2020-03-01>
- Bertrando, P. (2019). Systemisk familieterapi, Milano-skolen. I Lorås, L & Ness, O (Red) (2019) Håndbok i familieterapi (s. 139-153). Fagbokforlaget.
- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2015). Det kvalitative forskningsintervju (T.M. Anderssen, J. Rygge, overs.) (3. Utg.). Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Brottveit, G (2018). Vitenskapsteori og kvalitative forskningsmetoder – Om å arbeide forskningsrelatert. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Christoffersen, L., Johannessen, A. & Tufte, P. A. (2016). Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode. (5. utg.). Abstrakt forlag AS.
- Day, L., Bryson, C. & White, C. (2016). National evaluation of the troubled families programme: final synthesis report. Department for Communities and Local Government. [https://www.niesr.ac.uk/wpcontent/uploads/2021/10/Troubled\\_Families\\_Evaluation\\_Synthesis\\_Report.pdf](https://www.niesr.ac.uk/wpcontent/uploads/2021/10/Troubled_Families_Evaluation_Synthesis_Report.pdf)
- Haugen. H.A & Skilbrei M.L.S (2021) Håndbok i forskningsetikk og databehandling. Fagbokforlaget.



- Hjelmar, U., Pedersen, H.S., Bolvig, I. & Wulff, J. (2017). Helhedsorienteret indsats for udsatte familier: En analyse med udgangspunkt i erfaringer fra Furesø Kommune. Kora. <https://viden.sl.dk/media/9139/helhedsorienteret-indsats-for-udsatte-familier.pdf>
- Hårtveit, H & Jensen P. (1999) Familien pluss en – Innføring i familierapi Tano Aschehoug.
- Ivarsson, B.H. (2016) MI - Motiverende samtaler. En praktisk håndbok for for helse- og omsorgssektoren. (2. utg.). Gyldendal Norsk Forlag As.
- Jensen, P. (2001). Ansikt til Ansikt – system- og familieperspektivet som grunnlag for sykepleie (1. utg.). Gyldendal norsk forlag as.
- Jensen, P. & Ulleberg, I. (2019). Mellom ordene – Kommunikasjon i profesjonell praksis (2. utg.). Gyldendal norsk forlag.
- Johannessen, A, Tufte, P. A, Christoffersen, L. (2016). Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode. (5. utg.). Abstrakt forlag AS.
- Johnsen, A. & Wie Torsteinsson, V. (2012). Lærebok i familierapi. Universitetsforlaget.
- Krogh, T (2014). Hermeneutikk - om å forstå og fortolke (2. utg.). Gyldendal norsk forlag AS.
- Lorås, L., Bertrando, P. & Ness, O. (2017). Researching systemic therapy history: In search for a definition. *Journal of Family Psychotherapy*, 28(2), 134-149
- Loft, P. (2020). *The Troubled Families Programme* (BRIEFING PAPER Number 07585, 2020) House of commons library. <https://commonslibrary.parliament.uk/research-briefings/cbp-7585/>
- Sosialtjenesteloven. (2009). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvalningen* (LOV-2009-12-18-131). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131?q=Lov%20om%20sosiale%20tjenester%20i>
- Personopplysningloven (2018) Lov om behandling av personopplysninger, (LOV-2018-06-15-38). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/2018-06-15-38>

- Malmberg-Haimonen, I., Fossetøl, K., Rugkåsa, M., Tøge, A.G., Gurie, K & Gubrium, E. (2016). Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier – Første underveisrapport (AFI Rapport 16:11). Arbeidsforskningsinstituttet.
- Malmberg-Haimonen, I., Tøge, A.G., Rugkåsa, M., Fossetøl, K., Liodden, T., Bergheim, B., Gurie, K. & Buzungu, H. F. (2019). Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier Sluttrapport (Skriftserie 2019 nr. 10). Oslomet.
- Reichelt, H (1999) Familieterapi og makt. Fokus på familien. Vol.27 s. 21-34
- Rubin, H. J & Rubin, I.S (2012) Qualitative interviewing – The Art of Hearing Data. (3. utg.). Sage. Thousand Oaks, Calif.
- Skjervheim, H (1976) Deltakar og tilskodar og andre Essays H. Aschehoug og co.
- Smith, J.A., Flowers, P. & Larkin, M. (2009). Interpretative Phenomenological Analysis. Sage Publications.
- Thagaard, T (1998). Systematikk og innlevelse – En innføring i kvalitative metoder (5. utg.). Fagbokforlaget.
- White, C., Warrener, M., Reeves, A. & La Valle, I. (2008). Family intervention projects: An evaluation of their design, set-up and early outcomes (Research Report No DCSF- 268 RW047). Department for Children, Schools and Families.  
<https://dera.ioe.ac.uk/8578/1/acf44f.pdf>

# Vedlegg 1 – Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

## FORSPØRSEL OM DELTAGELSE I FORSKNINGSTUDIE

### Studiens tema og tittel:

Jeg hjelper deg hvis du vil, og vi får det til - En empirisk studie av HOLF-modellens effekt i Rana kommune.

### Bakgrunn og formål:

Min forespørsel gjelder deltagelse i en kvalitativ forskningsstudie, med intervju der hensikten er å utforske familiers erfaringer med deltagelse i HOLF – prosjektet og familieoppfølging i Nav Rana. Jeg ønsker å finne ut hvilken effekt HOLF-metodikken har hatt for familien som helhet og for den enkelte i familien. Jeg vil også undersøke på hvilken måte vårt samarbeid og oppfølgingen har påvirket enkeltmenneskets livskvalitet, helse og mulighet for sosial deltagelse på samfunnets ulike arenaer. Jeg ønsker også å høre hva du har tenker har vært viktigst i samarbeidet med familiekoordinator, hva din familie tenker kunne vært gjort annerledes, og hva dere mener det kunne det vært gjort mer av i samarbeidet vårt.

### Gjennomføring av intervjuene

Jeg vil intervju foreldre i 4-5 familier til å stille spørsmål om deres erfaringer med HOLF og familieoppfølgingen i NAV. For å sikre at den enkeltes opplevelser kommer best mulig frem, stiller jeg åpne spørsmål slik at familien kan snakke friere. Intervju er en særlig velegnet metode for å få kjennskap til hvordan personer som intervjues, opplever og forstår seg selv og sine omgivelser. Forskningen min skal belyse familiers erfaringer og opplevelser, og jeg bruker derfor kvalitativt intervju.

Tema vil være fastlagt på forhånd, men vi kan sammen bestemme rekkefølgen mens vi snakker. Ved utforming av intervjuguiden vil jeg sette opp 4 overordnede tema som belyses i intervjuet med kontinuerlige oppfølgings spørsmål. Her vil jeg ta utgangspunkt i HOLF-modellens 4 målområder som omhandler Arbeid, økonomi, bolig og barns situasjon. Oppfølgings spørsmål brukes for å oppfordre de jeg intervjuer til å uttrykke seg tydelig om spesifikke erfaringer. Jeg ønsker meg så detaljerte fortellinger som mulig, jeg ønsker en grundig beskrivelse fra alle familiene jeg snakker med, og jeg ønsker å bidra til at familien får fram sin faktiske opplevelse av det samarbeidet vi har hatt.

### **Hva innebærer studien for deg/dere?**

Målgruppen for min studie er familier som har deltatt i familieoppfølging ved bruk av HOLF-metodikken i 1 år eller mer. Bakgrunnen for dette er at jeg vil undersøke effekten av deltagelse i oppfølgingen over tid for familien. Det vil bli brukt lydopptaker under intervjuene, som senere skal transkriberes (Skrives ut skriftlig) Intervjuene gjennomføres i perioden august – desember 2021.

### **Hva skjer med informasjon jeg får om familien din og deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt og følger regler og retningslinjer i personopplysningsloven og datatilsynets retningslinjer. Dette betyr blant annet at jeg har taushetsplikt. Den eneste som har tilgang til materialet, er meg som forsker. Min veileder Erna Henriette Dahl Tyskø, vil kunne lese det utskrevne materialet som vil være anonymisert. Hun får ikke tilgang til personopplysninger. Forskningsstudiene skal etter planen avsluttes innen utgangen av mai 2022. Innen 01.10.2022 vil personopplysninger, lydopptak, og utskrevet materiale fra intervjuene slettes.

### **Det er frivillig og delta**

Det er frivillig og delta i studien. Du/dere kan når som helst, og uten nærmere begrunnelse, trekke deres samtykke til deltagelse i studien. Dersom du/dere ønsker å delta, undertegnes samtykkeerklæringen som ligger nederst i dette informasjonsbrevet.

Dersom du/dere har spørsmål om studien, eller senere ønsker å trekke samtykket, tar du/dere kontakt med Christer Hagen. E-post : [chr\\_hag@yahoo.no](mailto:chr_hag@yahoo.no) eller på mobil : 41424836

## **Personvern:**

Informasjon som lagres skal kun brukes slik det er beskrevet i hensikten med studien. Alle opplysninger behandles uten navn og fødselsnummer eller andre direkte gjenkjennbare opplysninger. Personopplysningene vil bli oppbevart forsvarlig, og etter gjeldende retningslinjer, og nedlåst for å sikre konfidensialitet.

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

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:  
NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no))  
eller på telefon: 55 58 21 1

## **Utlevering av opplysninger og materiale til andre**

Det er kun jeg som har adgang til informasjon, og som kan finne tilbake til deg og din familie. Det vil ikke være mulig å identifisere deg eller familien din i resultatene av studien.

## **Rett til innsyn og sletting av opplysninger om deg og familien din, samt din klageadgang**

Du /dere har rett til innsyn i hvilke opplysninger som er registrert på deg/dere, og kan kreve korrigerings dersom noen opplysninger er feil. Dersom du/dere trekker dere fra studien kan du/dere kreve å få slettet innsamlede opplysninger. Du/dere har rett til å få utlevert kopi av de opplysningene du/dere gir. Dersom du/dere ønsker kan du/dere sende klage til Datatilsynet om behandlingen av personopplysningene.

## **Økonomi**

Studien er min master ved VID høyskole i Oslo, og har ingen ekstern finansiering.

## Deltagelse i studien

Dersom du/dere ønsker å delta i studien, undertegner du/dere samtykkeerklæringen.

Du/dere har rett til å få informasjon om utfallet og resultatet av studien.

### Samtykke til deltagelse i studien

Jeg/vi har mottatt informasjon om studien og ønsker å delta

---

Signatur av deltager

Sted

Dato

---

Signatur av deltager

Sted

Dato

Jeg bekrefter å ha gitt informasjon om studien

---

Signatur av forsker Christer Hagen

Sted

Dato

### Kontaktinformasjon

Forsker: Christer Hagen

Epost: [chr\\_hag@yahoo.no](mailto:chr_hag@yahoo.no)

Telefon: 41424836

Veileder: Erna Henriette Dahl Tyskø

Epost: [ernahenriette@hotmail.com](mailto:ernahenriette@hotmail.com)

Telefon: 41683175

## Samtykkeerklæring

Jeg bekrefter å ha mottatt informasjon om studien «Jeg hjelper deg hvis du vil, og vi får det til-  
En empirisk studie av HOLF-modellens effekt i Rana kommune.»

Jeg er innforstått med at deltagelse i forskningsstudiet er frivillig. Jeg vet at jeg kan trekke  
meg når som helst, uten å oppgi noen særlig grunn, og helt frem til masteroppgaven er  
publisert. Jeg er klar over at masteroppgaven er den skriftlige fremstillingen av  
forskningsprosjektet.

Jeg er kjent med at all den informasjon jeg gir, vil behandles konfidensielt. Jeg vet også at  
informasjonen jeg gir, vil bli slettet, etter at masteroppgaven er publisert, og sensur  
(Karaktersetting) foreligger.

Jeg samtykker til at uttalelser fra intervjuene kan refereres (Siteres) i masteroppgaven, og i  
eventuelle artikler og presentasjoner som omhandler masteroppgaven.

Jeg er villig til å delta i studien

**Navn (Bruk store bokstaver):**

---

**Sted (Bruk store bokstaver):**

---

**Dato:**

**Telefon/Mobil:**

# Vedlegg 2 - Intervjuguide

## Intervjuguide

Introduksjon av meg selv, og min faglige bakgrunn, før jeg gir informasjon om studien og gjentar rammer for intervjuet.

Jeg ønsker med denne studien å finne svar på følgende: Hvordan opplever familiene effekten av den hjelpa de har fått etter deltagelse i HOLF prosjektet? Jeg vil stille spørsmål som omhandler alle målområdene vi har samarbeidet om. arbeid, bolig, økonomi og barns situasjon. (Si fra om ord er vanskelig)

### Spørsmål:

- 1. Hvilken effekt har HOLF-metodikken hatt for familien din og deg selv?**
- 2. Hvilken forskjell har det hatt for deg og din familie å bli fulgt opp som familie?**

### *Hjelpespørsmål:*

- a) Hvilke tanker gjør du/dere dere i forhold til fremdrift på det enkelte målområdet, og tiden vi har brukt på hvert målområde?
- b) Er det noe du/dere tenker kunne gjøres på annen måte i vårt samarbeid?
- c) Hva har hindret bevegelse og endring på målområdene?
- d) Er det noe med Navs måte og følge familien opp på som har vært utforende, eller som du/dere ser kunne vært gjort på annen måte i samarbeidet?



**2. På hvilken måte har oppfølgingen påvirket din egen og familiens livskvalitet, og deres mulighet til å delta på samfunnets ulike arenaer? (Arbeid, økonomi, bolig og barmsituasjon)**

Eksempler på områder som kan ha blitt påvirket:

- a) Skole
- b) Utdanning
- c) Fritidsaktiviteter
- d) Ferie
- e) SFO
- f) Barnehage

(Her kan jeg bruke skala spørsmål om jeg ønsker og for å hjelpe familien)

*(Be om begrunnelse for tall valg dersom skala brukes)*

**3) Hvilke påvirkninger har oppfølgingen hatt for din egen eller familiens helse?**

- a) Psykisk helse?
- b) Somatisk helse (Fysisk helse)?

**4. Hva har vært viktigst i samarbeidet med familiekoordinator?**

*Stikkord til hjelp:*

Tid

Tett kontakt

Tillitt

Veileders kunnskap og kompetanse

Familiens egne resurser

Koordinatorers tro på familien

Hjelpespørsmål:

Hvilke tanker har du om de ulike hjelpeskjema vi bruker i samarbeid? (Kartlegging og familieplan).? (Svar på dette KAN komme fram familien tidligere i intervjuet)

**5. Hva kunne vært gjort annerledes i vårt samarbeid?**

**6. Hva kunne det vært gjort mer av i samarbeidet på de ulike målområdene?**

(Arbeid, Bolig, Økonomi, Barns situasjon og helse)

**7. Er det noe du/dere tenker på som jeg ikke har spurt om, og som har betydd mye for familien i vårt samarbeid?**

Takk for at jeg fikk bruke av deres tid til dette intervjuet 😊

# Vedlegg 3 – Vurdering NSD

Vurdering

Referansenummer

370816

Prosjekttittel

Jeg hjelper deg hvis du vil, og vi får det til - En empirisk studie av HOLF-modellens effekt i Rana kommune.

Behandlingsansvarlig institusjon

VID vitenskapelige høyskole / Fakultet for sosialfag / Fakultet for sosialfag Oslo

Prosjektperiode

01.09.2021 - 31.07.2022

Meldeskjema

Dato

09.08.2021

Type

Standard

Kommentar

Det er vår vurdering at behandlingen vil være i samsvar med personvernlovgivningen, så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet den 09.08.2021 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

## TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger og særlige kategorier av personopplysninger om etnisitet og helseforhold frem til 31.07.2022.

## LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

For alminnelige personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a.

For særlige kategorier av personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

## PERSONVERNPRINSIPPER

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

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

## DE REGISTRERTES RETTIGHETER

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

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

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

## FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

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

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

## MELD VESENTLIGE ENDRINGER

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

## OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Kontaktperson hos NSD: Silje Fjelberg Opsvik

Lykke til med prosjektet!

## Vedlegg 4 - Eksempel på transkripsjon

1. I: Ja, bruker å starte med å si velkommen
2. K: Takk, takk ....(ler)...
3. I: Vi kjenner jo hverandre godt, men man kan jo være litt formell til starten.
4. K: Ja
5. I: Vi har gått gjennom.. Jeg må bare si da, at dette er da intervju nr. 2 av totalt 4. Vi har gått gjennom samtykkeerklæringen da, og den har du skrevet under
6. K: Ja
7. I: Fått informasjon om det du skal være med på
8. K: Ja
9. I: Hva tenker du?
10. K: Det blir spennende
11. I: Jeg har jo laget en intervjuguide som vi skal gå gjennom, og den har du kastet et blikk på
12. K: Ja
13. I: Men vi starter nå bare her. Du vet jo at jeg ønsker å snakke med deg, vi har jo samarbeidet lenge
14. K: Ja
15. I: Og ønsker å snakke med deg om dette
16. K: Mmm...
17. I: Hvordan det har vært for deg, personlig og for familien. Dere er jo mange i familien
18. K: Ja, vi var jo mange ..(ler)...
19. I: Var mange i familien, ja
20. K: Ja vi er blitt en liten familie nå ...(ler)...
21. I: Ja det er jo sånn når ungene vokser til så blir det sånn. Men når vi startet så hadde du vel..
22. K: Jeg hadde vel 3 som var under min hjelp og..
23. I: Ja, og under 18 år
24. K: Ja. Hun ene bodde vel på, og gikk skole på Nesna.
25. I: Ja
26. K: Og så hadde jeg en på ungdomsskolen og en på barneskolen. Ja
27. I: Ja, og nå har du en som
28. K: Nå har jeg kun den minste som bor heime.
29. I: Ja, ja. Det første spørsmålet, det er jo litt..., alt dette er jo liksom, disse spørsmålene jeg stiller er jo litt generell da,
30. K: Mmm
31. I: Men, men, det er jo dette med hvordan effekt denne såkalte HOLF metodikken, den kjenner du jo til, helhetlig oppfølging av lavinntekstfamilier, dere kom jo inn i prosjekt ganske tidlig i prosjektet
32. K: Mmm..
33. I: Hvordan effekt mener du selv sånn umiddelbar at den har hatt da for dere?
34. K: Nei, den har hatt veldig bra effekt for oss i hvert fall. Jeg har vært... jeg ble egentlig veldig... holdt på å si.... At jeg ikke visste hva jeg gikk til, for jeg ble jo spurt om å være med av dere.
35. I: Ja.
36. K: Ehh.. så jeg var liksom litt ... Det var litt... jeg visste ikke helt hva jeg gikk til, men jeg tenkte at OK, det er bare å trå til