

Rapport med funn fra intervjuer.

Av Kristina S. Aly

Jeg hadde som oppgave å løfte frem målgruppas erfaringer med hjelpeapparatet og offentlige tjenester på godt og vondt. Målgruppen i prosjektet er *«ungdom mellom 12 og 23 år fra Bydel Gamle Oslo og omegn som oppholder seg i bydelens uteområder, og er i stor risiko for varig utenforskap og kriminalitet.»*

Jeg ønsker med denne rapporten å belyse hva de unge selv mener er essensielt i møte med hjelpeapparatet og hva de mener kan forbedres. Jeg hadde som utgangspunkt problemstillingen: *Hvordan opplever særlig utsatt ungdom i bydel Gamle Oslo og omegn møtet med hjelpeapparatet?*

Får å besvare problemstillingen har jeg gjennomført 8 kvalitative dybde intervjuer ved hjelp av en semi-strukturert intervjuguide. De jeg intervjuet er ungdommer i alder fra 16 til 21 år hvorav fem av de var gutter og 3 jenter.

Ungdommene jeg snakket med har vært i kontakt med følgende instanser:

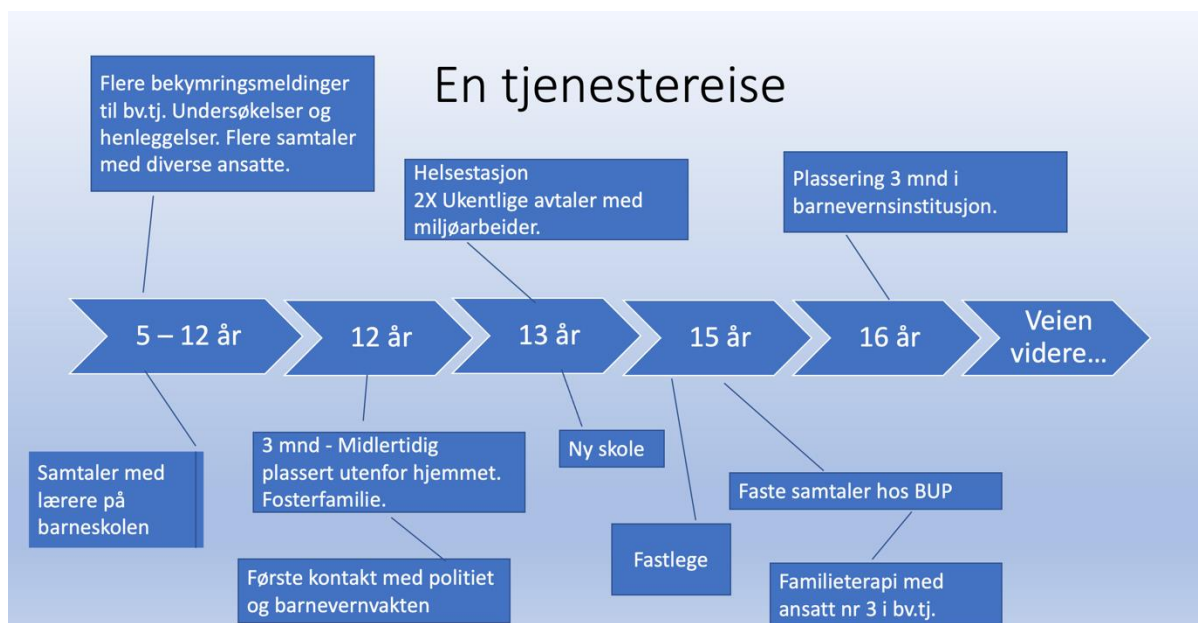
- Skole: grunnskole og videregående nivå.
- Barnevernet: Dette inkluderer saksbehandlere, miljøarbeidere, fosterfamilier, besøkshjem, barnevernvakten og institusjoner.
- Politiet, forebyggende enhet, ungdomsenhet ved fengsel og kriminalomsorgen.
- 3 Bydeler i Oslo: Gamle Oslo, Stovner og Grorud.
- Uteseksjonen og Utekontakten
- Fritidsklubber

- Helsestasjon, fastlege, Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk og FACT (fleksibelt, aktivt oppsøkende behandlingsteam for mennesker over 18 år med psykiske lidelser).

Alle de intervjuere hadde følgende til felles:

- Alle har vært i kontakt med flere instanser.
- Alle har vært i kontakt med barnevernet i varierende grad.
- Alle har opplevd minst et tvangstiltak.
- Alle meddeler utfordringer med å medvirke.
- Alle fortalte om en opplevelse av å enten bli kategorisert, forhåndsdomt og/eller stemplet.
- Alle har erfart negative møter med hjelpeapparatet.

Det er viktig å presisere at det ikke en enkelt faktor som er avgjørende for en god opplevelse, men sammensettingen av flere faktorer. Det ble også tydelig i arbeidet med dette prosjektet at det er viktig at de profesjonelle i høyest mulig grad arbeider for å forhindre negative opplevelser for målgruppen i møte med hjelpeapparatet. En 17 år gammel jente forklarte det slikt: *“Noen opplevelser glemmer man aldri, jeg husker noen gode møter, men jeg husker alle de dårlige”*.



Dette bildet viser et eksempel på en tjenestereise til en ungdom; altså en tidslinje med vedkommende kontakt med hjelpeapparatet. Som vi ser på denne tidslinjen så er denne ungdommen tidlig i kontakt med hjelpeapparatet og kontakten fortsetter i mange år med mange hjelpere. Ikke bare er det flere instanser med hjelpere inn og ut av bildet, men det er også utskiftninger blant disse. Jeg mener denne tjenestereisen er et godt eksempel på hvor omfattende kontakten med hjelpeapparatet kan være for enkelte.

Første møte med hjelpeapparatet

Hvordan ungdommene blir møtt på i begynnelsen kan ha stor betydning for videre samhandling; starter det dårlig så vil man måtte bruke tid og arbeid på å endre den opprinnelige oppfatningen. Som med alle mennesker så forventer de unge å bli møtt med respekt og det er flere måter å vise respekt på – dette vil jeg gå nærmere inn på senere i rapporten.

Flere unge kan ha forutinntatte meninger om visse instanser som for eksempel politiet eller barnevernet. Dette bør adresseres så den offentlige ansatte får en bedre forståelse av den unges perspektiv og dermed kan de arbeide med å avkrefte negative antagelser de unge gjør seg. Det er også ønskelig at de ansatte ikke tar ting for gitt. I møte med barn og unge samt deres familier så er det viktig at de ansatte forklar hvem de er, deres mandat og ønsker. Her kan også forventninger klargjøres. Og det er viktig å betrygge ungdommen på at hjelpeapparatet/ instansen kun ønsker å hjelpe og bedre ungdommens liv.

Stigmatisering, offentliggjøring og kategorisering.

For mange barn og unge er deres kontakt med hjelpeapparatet ikke ønsket eller frivillig; det klargjør for dem at andre tenker at de har et usedvanlig hjelpebehov eller at de er unormale da normen er at familier skal klare seg uten innblanding fra hjelpeapparatet. Spesielt i tilfeller hvor det har blitt benyttet tvangstiltak. For flere er kontakten med hjelpeapparatet skummelt og de føler seg små og ubetydelig i møte med et stort hjelpeapparat bestående av profesjonelle voksne med mye makt. De unge beskriver en polarisering med en «oss mot dem» mentalitet. Følgende viser til handlinger og væremåter som bidrar til å forsterke den polariseringen de unge kjenner på kroppen.

Ungdommer ønsker å bli møtt uten fordommer og ikke stemplet på bakgrunn av rulleblad, historikk eller hva den ansatte har hørt. Å bli stemplet som «sint», «frekk» eller «unnvikende» skaper en følelse av å ikke bli forstått og i noen tilfeller kan det lede til å bli en selvoppfylgende profeti. En profeti har ikke nødvendigvis rot i virkeligheten, men blir den gjentatt over tid så ender det opp som profetien spår. En ungdom fortalte at når vedkommende er redd så kommer det til uttrykk som sinne, han har måttet høre at han er en sint gutt flere ganger og ingen forstod at han var redd. Å bli anklaget for å være noe han ikke er gjort at han ble sint. De unge mister troen på seg selv når de erfarer at voksne gjør det. Noen unge forteller om hendelser hvor de blir behandlet som et problem eller en sak som skal løses. De føler seg som en byrde. De trenger å bli møtt som et sårbart menneske og ikke en sak. Eksempler på slike erfaringer er når ungdom er på et møte og saksbehandleren trenger å lese i mappen for å huske hvem vedkommende er – foran ungdommen. Eller når politiet skal hente inn en ungdom som har rømt fra en institusjon og politibetjenten ikke ønsker å høre på ungdommens begrunnelse fordi det er ikke nødvendig for oppnåelse av oppdraget.

Følgende er et sitat fra en ungdom som forteller om miljøarbeidere på ungdomsskolen:

“De hjalp meg med det jeg trengte, og de dømte meg ikke. De skjønnte at problemene var vanskelige og de stemplet meg ikke som «farlig eller kriminell»”.

De unge synes det er negativt med ansatte som tror at de vet hvem de unge er fordi de har jobbet med unge som har like utfordringer og spesielt utfordrende er det med skjemaer og standardiserte behandlingsopplegg. Det oppleves som negativt at hjelpere kategoriserer, for eksempel når ansatte tenker at «Alle rusavhengige trenger tjenesten X» Ungdommen ønsker

at hjelpen er tilpasset deres individuelle behov.

Noen unge er opptatte av å ikke offentliggjøre deres kontakt med hjelpeapparatet. Flere synes det er ubehagelig å bli sette med ansatte fra hjelpeapparatet da det synliggjør for andre at «noe skjer» og i visse miljøer kan dette også få konsekvenser for ungdommen. Noen ønsker ikke at ansatte kommer til skolen deres; de ønsker å ha skolen som et fristed og de opplever det som flaut. De liker heller ikke når politiet utspør dem ute i offentligheten – det oppleves som brudd på taushetsplikten. Det er derfor det er viktig med ansatte som er villige til å være fleksible når det gjelder møtested og at de er bevisste på bevaring av ungdommens privatvern.

Makt & Tvang

I møte med barnevernet, kriminalomsorgen og politiet er det en tydelig maktubalanse. Denne ubalansen skaper utfordringer for de unge, de blir usikre og de er redde for at livene deres plutselig skal endre seg. Denne redselen kan forsake at flere velger å stenge av og ikke dele informasjon i frykt for at det vil bli brukt imot dem senere eller i frykt for konsekvenser. For eksempel er det usannsynlig at en ungdom vil fortelle politiet forebyggende enhet om et rusproblem i frykt for at de vil bli tiltalt, tvunget til å avlegge urinprøver eller konstant ransakt i offentligheten.

Maktubalanse gir noen unge en opplevelser av å bli sett ned på; at de er ubetydelige fordi de ikke har tilsvarende makt.

Noen opplever at ansatte i hjelpeapparatet har et bilde av ungdommens livssituasjon og dermed forsøker de å presse ungdommen til å si det de trenger å høre for å få bekreftet deres hypotese. «De gravde etter ingenting – det er nesten så jeg følte at bv.tj hadde blitt glade om foreldrene mine var slemme mot meg».

Tvang kan ha ulike former, det kan være direkte tvang med tvangstiltak eller obligatoriske møter eller en opplevelse av indirekte tvang ved å for eksempel føle seg til tvunget til å åpne opp og dele sensitiv informasjon. Når de blir tvunget til noe så vil de automatisk ikke gjøre det; uavhengig av hva det er. Dersom de unge har fått medvirke i en avgjørelse så har de automatisk mer eierskap til beslutningen og dermed er det større sannsynlighet for at beslutningen etterfølges.

Alle jeg har intervjuet har opplevd tvang og de forteller at tvangen kunne ha vært unngått med tydelig kommunikasjon, samarbeid, gode redegjørelser og begrunnelser.

Misbruk av makt er en reel utfordring. Enten det er opplevd politivold, å bli tvunget til å gjøre ting man ikke ønsker eller at politiet kommer på møter med våpen. Slike hendelser skal ikke oppstå og er skadelig for ungdommens persepsjon av hjelpeapparatet.

En tidlig anerkjennelse av makten og tydelig dialog om maktforholdet kan bidra til å minske maktbalansens konsekvenser.

Ansatte og kommunikasjon.

Ungdommene jeg har snakket med forteller at deres erfaringer med hjelpeapparatet i stor grad påvirkes av enkelt ansatte. De er veldig tydelig på at det finnes gode og dårlige hjelpere og de vet hvilke egenskaper de ønsker at de ansatte innehar.

De ønsker at hjelperne tar seg tid til å bli kjent med dem. Det er også slik at dersom hjelpeapparatet blir kjent med ungdommen så kan de skreddersy tilbudet og dermed øke sannsynligheten for bedring. I arbeid med mennesker som tidligere har vært i kontakt med hjelpeapparatet så besitter hjelperen informasjon om vedkommende og kan dermed glemme viktigheten av å la brukere selv fortelle om deres bakgrunn med deres egne ord.

De ønsker ansatte som genuint ønsker å hjelpe dem, de ansatte skal være fleksible positive mennesker som tilpasser seg ungdommens behov og som har tro på at ungdommen kan mestre livet. De skal tørre å være der i gode og dårlige perioder - ikke bare ta kontakt når noe negativt har skjedd. Det er viktig at ungdommens ønsker og grenser blir respektert.

De unge ønsker åpenhet og ærlighet. De vil vite hva som skjer eller hva som kan skje. Vær transparent med ungdommene om avgjørelser som påvirker dem.

En annen måte å vise åpenhet på er ved å være ærlig og sårbar. Ansatte som tør å dele frykt og bekymringer og ansatte som tør å vise følelser er med på å menneskeliggjøre hjelpeapparatet og en måte for de ansatte å vise tillit til ungdommen.

Ansatte som er faglig kompetente og reflekterte med kunnskap om ungdomsmiljøer fremheves som like betydningsfullt som ansatte med høy grad av sosial kompetanse.

Det kan bli kaotiske med for mange hjelpere, de ønsker stabilitet med faste kontaktpersoner.

Autoritære og rigide ansatte kan oppleves som triggende for noen og skape negative reaksjoner. Den profesjonelle må være bevisst på hvordan de oppfattes.

Tillit

Sårbare barn og unge kan ha hatt flere opplevelser med svik og skuffelse, de kan ha erfart at voksne ikke er til å stole på og at verden ikke alltid er et trygt sted for dem. At de ansatte i hjelpeapparatet er bevisste på den enkeltes persepsjon av livet og dermed arbeider med det som utgangspunktet er grunnleggende nødvendig.

Ansatte i hjelpeapparatet må gjøre seg fortjent til de unges tillit for at de i samarbeid med ungdom skal kunne yte best mulig hjelp.

Ungdommene jeg har snakket med forteller at det er skadelig når ansatte holder tilbake informasjon, når ansatte gir tommeløfter eller bryter løfter – dette bidrar til mistillit.

Det som skaper tillit er:

- Ansatte som genuint bryr seg og som holder løfter,
- Ansatte som har troen på ungdommens potensiale og som tør å gi de unge en sjanse. For eksempel gir dem mulighet til arbeid selv om de strever med rus eller skole.
- Kunnskapsrike ansatte som tenker selvstendig og gjør sine egne vurderinger (ikke rigide).
- Ansatte som tør å stå i vanskelig situasjoner med de unge og som arbeider for å forstå de bak forliggende årsakene til de unges handlinger.

En ungdom ønsket å formidle viktigheten av tillit og beskrev det slik: *“Tillit skaper trygghet og trygghet fører til ærlighet.”* Dette er en fin måte å vise til den makten opplevelse av tillit har. En annen ungdom svarte følgende på spørsmålet: Hva skaper tillit?

“Når de husker ting. Det høres teit ut men familiekoordinatoren husket at jeg gruete meg til en matteprøve - 4 uker etter at jeg nevnte det. Det var ikke noe som stod på papir - vi snakket om det i heisen på vei inn i møte.”. Ofte kan de små tingene være avgjørende for opparbeidelsen av tillit.

Samarbeid

Med samarbeid så lurte jeg på hva de unge vet om hvem som samarbeider sammen og hvordan samarbeid utspiller seg samt hvordan et ideelt samarbeid hadde vært. Samarbeid er en forutsetning for at det blir sammenheng i tiltakene rundt ungdommen.

Flere av de unge jeg snakket med viste lite om hvordan ulike aktører/tjenester samarbeider; de forteller at dette ikke bli snakket om, men at de allikevel har skjønnet at det har vært kommunikasjon mellom hjelperne. De unge er positive til samarbeid og flere begrunner det med at de ikke skal måtte «åpne seg» seg til alle og gjenfortelle hele livshistorien deres flere ganger. Det er ofte slik at vi mennesker har en bedre relasjon med enkelte og dermed kan den personen som er nærmest ungdommen hjelpe de andre i teamet med å forstå ungdommen.

“Etter at jeg begynte i behandling så har samarbeidet blitt mye bedre. BUP behandler kan være min representant; hun kan si det jeg ikke klarer å si og hun kan også forklare andre hvem jeg er.” Jente 17 år.

Mesteparten av ungdommene opplever at samarbeidet kun handler om informasjonsutveksling; at de ulike instansene kun kommuniserer sammen på grunn av en informasjonsplikt. Flere unge opplever også at hjelperne samarbeider med fokus på det negative. At de bare snakker sammen når det har oppstått en hendelse/problem og ikke jevnlig - slik en kunne ha tenkt seg at man gjorde for å få en statusoppdatering. Skolen ringer aldri barnevernet for å fortelle at barnet gjorde det bra på en prøve, eller at barnet ikke var involvert i en slåsskamp. En 16 åring fortalte: «Hver minste feil blir oppdaget og vi må alltid bruke masse tid på å snakke om bullshit (...) de merker ikke engang når jeg prøver å gjøre det bedre». Han fortalte også at når hjelperne har en slik negativ mentalitet så opplever han det som om de forsøker å dra han ned og han mister motivasjon. Han forteller videre at Uteseksjonen oppleves som en «heiagjeng» fordi de bevisst velger å fokusere på det på positive og har troen på han – dette har resultert i at han har fått gjennomført mer enn hadde trodde var mulig og besitter i dag en positiv mentalitet som han ønsker å dele med andre. Han har tro på egne ferdigheter og beskriver seg selv som løsningsorientert.

Når det gjelder samarbeid så ble det fort åpenbart at de unge har et stort behov for tydelighet. De vil vite hvem som samarbeider, hva som deles, på hvilken måte, når og hvorfor. Flere synes det er ubehagelig når enkelte hjelpere vet om noe som ungdommen selv ikke har fortalt vedkommende. Selv om intensjonen er god så oppleves det ubehagelig. Istedenfor å si «jeg vet du liker fotball» så kan en heller si: «Jeg snakket med X fra utekontakten og h*n fortalte at du pleide å spille fotball, stemmer det?». Så kan hjelperen også si noe om hvorfor vedkommende samarbeider med X og hvordan samarbeidet utspiller seg. Det oppleves betryggende og ryddig når alle spiller med åpne kort. Tydelige roller og mandater.

De unge ønsker også å bli invitert på samarbeidsmøter – selv om ikke alle ønsker å delta så ønsker de fremdeles muligheten. Dersom de ikke ønsker å delta så ønsker de å bli spurt om de ønsker at noe skal videreformidles til samarbeidsteamet.

De unge etterspør reelt samarbeid; ansatte som jobber sammen for å finne løsninger og som spiller hverandre gode.

Medvirkning

Her har jeg spurt om ungdommenes oppfatning og erfaringer med å medvirke i prosesser som omhandler dem. Dette er et nokså vanskelig tema å diskutere med noen ungdommer ettersom de har et sterkt ønske om å kunne bestemme selv og de kan ha utfordringer med å vite hva som er til deres beste. Uansett er barn og unges rett til å bli hørt og bli tatt hensyn til nedfelt i barnekonvensjon. De unge ønsker en reel sjanse til å medvirke i avgjørelser som påvirker dem. Å få delta i en medvirkningsprosess bidrar til at barn og unge opplever å bli tatt på alvor og møtt med respekt. For fagpersoner innebærer det å anerkjenne at brukerne har kompetanse som er av betydning og som det er viktig å lytte til. Medvirkning kan bidra til å styrke den enkeltes motivasjon og selvbylde samt motvirke hjelpeløshet.

“ Det ordet er så utvannet. Hvis jeg hadde gitt dere eller flere mennesker en lapp og bedt de definere medvirkning, så jeg tror jeg at alle hadde svart ulikt.” – Jente 20 år.

*“Det var vanskelig å bli hørt først, men så maste og maste jeg – til slutt ble jeg hørt.”
– Gutt 20 år*

Flere forteller at de ikke reelt får medvirke. Det er en illusjon eller et punkt på listen som de ansatte er pliktig til å spørre, men ikke etterfølge. Mange synes det er vanskelig å bli hørt. Og hvis de ber om noe så opplever de å måtte mase seg frem til det.

Utrygge ansatte og situasjoner kan resulterer i at de unge velger uærlighet og tilbakeholdenhet da det er en grunnleggende mangel på tillit. Gode hjelpere som de unge har tillit til er avgjørende for at de skal tørre å medvirke. Jeg bruker begrepet «tørre» fordi at mange forbinder medvirkning med å ta en sjanse, åpne seg og utsette seg selv for mulige negative tilbakemeldinger eller enda verre; avvisning.

I likhet med samarbeid så er flere unge positive til ideen om å ha en representant i møte med hjelpeapparatet. En tillitsperson som kan formidle det de unge ikke klarer og som kan hjelpe de ansatte med å forstå ungdommen og dens behov. Dette kan være en lærer, miljøarbeider eller behandler. Denne representanten kan også opptre som et mellomledd til tjenestene slik at ungdommen slipper kaoset med for mange hjelpere. Noen forteller at når deres representant formidler noe til hjelpeapparatet så blir de tatt mer på alvor enn om ungdommen selv fremmet noe.

Noen av ungdommene forteller om opplevd frustrasjon når det får «store» spørsmål av hjelpeapparatet. De opplever å bli spurt om ting de ikke har en forutsetning for å kunne svare på. For eksempel

- Hva trenger du fra oss for å løse dette?
- Hva skal til for at situasjonen endres?
- Hva er best for deg?

De jeg har snakket med ønsker å bli presentert muligheter og alternativer ellers oppleves spørsmålene som «for store» og da velger de å svare «jeg vet ikke».

Ikke bare ønsker de unge jeg har snakket med å kunne medvirke i avgjørelser som berører dem, men de ønsker også å bidra til utvikling av nye tiltak/tjenester. Medvirkning er en viktig del av utformingen av tjenestene og systemene, for det er de som har erfart systemet på kroppen som best kan fortelle hvordan det oppleves. Det krever at de ansatte lytter til barn og unge, ser dem og anerkjenner at deres tanker, meninger og løsninger kan være like verdifulle som deres egne.

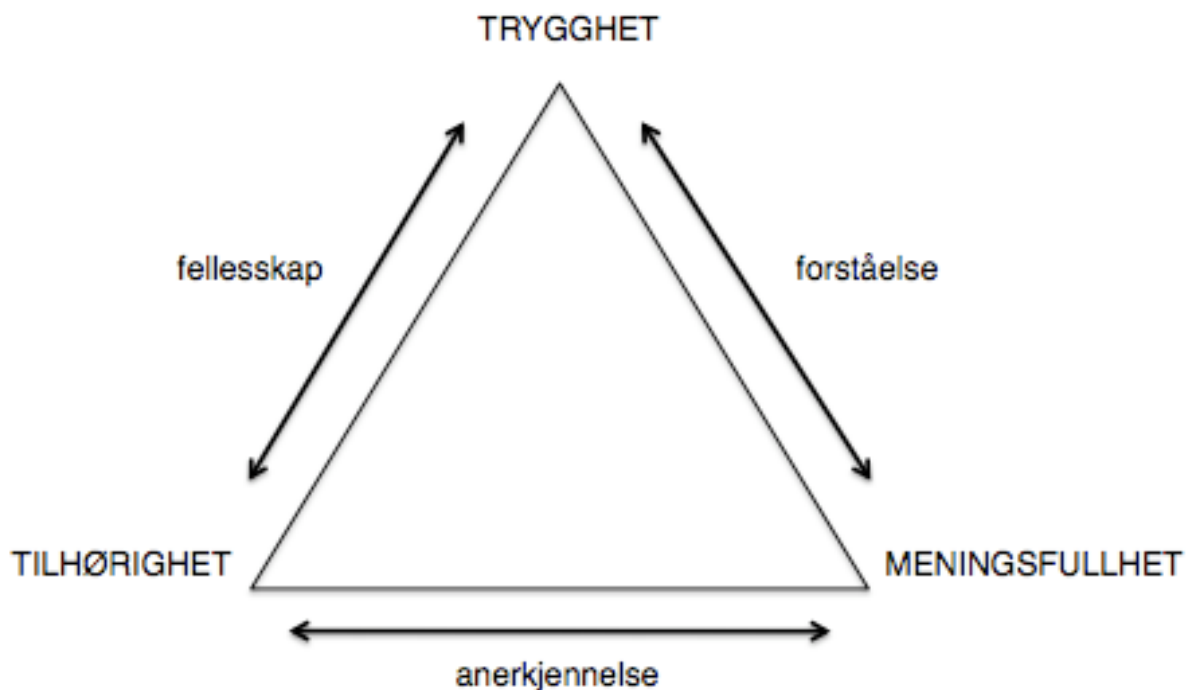
Tjenester

Hittil har jeg snakket om hva de ønsker fra de ansatte i hjelpeapparatet. Avslutningsvis skal jeg fortelle litt om hva de ønsker generelt av hjelpeapparatet.

- Smi mens jernet er varmt. Riktig hjelp til riktig tid. De unge forteller at ting tar tid og det tungvint for de å få den hjelpen de ønsker.
- De unge ønsker forutsigbarhet. De liker ikke når nye avgjørelser kommer plutselig. Inkluder dem i tankeprosessene! Forklar dem hensikten med et møte i forkant så de er

forberedt. Mangel på tydelig kommunikasjon skaper usikkerhet. De ønsker begrunnelse for valg av tiltak eller hvorfor deres meninger og ønsker ikke blir hørt.

- Riktig hjelp forutsetter at hjelperne blir kjent med den enkelte ungdom og har en forståelse av deres individuelle behov. Her er tillit essensielt.
- De etterspør oversikt om tilbud og aktiviteter i bydelene.
- Hjelpen skal kontinuerlig revalueres slik at man ikke fortsetter på feil spor.
- De er positive til tiltak som hjelper ungdommen fylle fritiden med meningsfull aktivitet. Eksempel miljøarbeidere, besøkshjem, treningstilbud og fritidsklubber.
- De presiserer viktighet av forebygging og tidlig intervensjon.



«Behovstriangelet» til Per Morten Schiefloe viser menneskers tre grunnleggende sosiale behov; Tilhørighet, trygghet og meningsfullhet. I tillegg viser figuren prosessene som bidrar til innfrielse av disse behovene; Fellesskap, forståelse og anerkjennelse. Triangelet viser menneskets behov for sosial integrasjon, inkludering og bekreftelse, samt forståelse for og opplevelse av mening. Dersom ett eller flere av disse behovene ikke er tilfredsstillende dekket, vil man oppleve å være i sosialt underskudd og dermed stå i fare for utenforskap. Alle de unge jeg snakket med uttrykte et ønske om å få hjelp til å disse en eller flere av disse behovene.