

Tillit som forutsetning

Ungdoms erfaringer med oppsøkende sosialt arbeid i Oslo



Innhold

Forord	3
Sammendrag.....	5
1 Innledning	6
2 Metode	8
2.1 Metodisk design	9
2.2 Utvalg og rekruttering.....	9
2.3 Datainnsamling	10
2.4 Analyse.....	11
2.5 Ethiske vurderinger	11
2.6 Metodekritikk.....	12
3 Funn	13
3.1 Barrierer ungdom opplever.....	14
3.2 Hva bygger tillit og skaper mulighet for hjelp?	17
Råd fra unge under 18	21
4 Diskusjon	22
4.1 Rolleavklaring	23
4.2 Rykter	24
4.3 Stigma, makt og kontroll.....	24
4.4 Den komplekse relasjonen.....	25
4.5 Opplevelse av tilstedeværelse.....	27
4.6 Stabilitet og tillit.....	28
5 Konklusjon og veien videre	29
Litteraturliste.....	31

Forord

Vi har hentet inn ungdommers egne erfaringer med oppsøkende tjenester i Oslo. Gjennom deres fortellinger får vi i denne rapporten innsikt i hva som skaper trygghet, kontakt og hjelp – men også i hva som skaper avstand, uro og mistillit. Ungdommenes stemmer gir oss ikke bare beskrivelser av møter med utekontakter, men også et tydelig speil av sosialt arbeid i praksis.

Et sentralt utgangspunkt for denne brukerundersøkelsen har vært ønske om å få ærlige og også kritiske tilbakemeldinger som vi kan vokse på i videre utvikling av arbeidet. I oppsøkende tjenester, som i mange deler av sosialt arbeid, vet vi at ungdom som allerede har kontakt ofte er svært fornøyd. Dette er viktige erfaringer – men spør vi bare disse, risikerer vi å gå glipp av kunnskap om hvorfor mange samtidig vegrer seg for kontakt, eller aktivt velger å holde avstand. Denne undersøkelsen er derfor bevisst utformet for å fange hele spekteret av erfaringer: både det som fungerer godt, og det som oppleves som vanskelig, utrygt eller utilgjengelig. Jeg er svært tilfreds med at rapporten gir oss et kunnskapsgrunnlag som ikke bare bekrefter etablerte praksiser, men som gir oss reelle muligheter til læring, utvikling og endring.

Funnene i rapporten minner oss om en grunnleggende erkjennelse i sosialt arbeid: Tillit kan ikke forutsettes – den må fortjenest. Igjen og igjen. Ungdommenes erfaringer viser hvordan tillit er sårbar, situasjonsavhengig og tett knyttet til hvordan vi fremstår som hjelpere. Rolleforståelse, tydelighet om ansvar og plikter, væremåte i møte med ungdom, stabilitet over tid og evnen til å møte ungdom med respekt og ikke-dømmende holdninger, fremstår som avgjørende.

Rapporten tydeliggjør at mange ungdommer møter oppsøkende tjenester med skepsis lenge før første kontakt. Rykter, tidligere erfaringer og opplevelser av stigma og kontroll preger forventningene. I dette landskapet blir det ikke tilstrekkelig å ha et mandat – vi må kontinuerlig kvalifisere oss i relasjonen. Ungdommenes beskrivelser minner oss om at hjelp først blir hjelp når den oppleves som relevant, trygg og forutsigbar av dem den er ment for.

Dette gjelder sosialt arbeid generelt, men kommer særlig tydelig til uttrykk i oppsøkende virksomhet. Utekontakter arbeider i ungdommens rom, på deres arenaer, ofte i gråsoner mellom det uformelle og det formelle. Nettopp derfor stilles det høye krav til refleksjon, rollebevissthet og evne til å balansere nærhet og ansvar. Rapporten viser at små handlinger, måten vi tar kontakt på og hvordan vi forklarer hvem vi er og hva vi gjør, kan få stor betydning – både for den enkelte ungdom og for tjenestens omdømme som helhet.

Ungdommenes stemmer i denne rapporten gir oss ikke ferdige løsninger, men de gir tydelige retninger. De peker på behovet for å ta barn og unges erfaringer på alvor i utviklingen av oppsøkende tjenester, og for å bruke disse erfaringene aktivt i faglig refleksjon og videreutvikling av praksis. Rapporten er dermed ikke bare en kunnskapsoppsummering, men en invitasjon til å lytte, lære og justere kurs.

Avslutningsvis vil jeg rette en særskilt takk til Forandringsfabrikken for et tett og viktig samarbeid i gjennomføringen av brukerundersøkelsen, og for deres bidrag til å sikre reell medvirkning fra barn og unge. En stor takk går også til Marlene Møller og Cathrine Sundal Jacobsen, som med faglig grundighet, sensitivitet og respekt har utarbeidet denne rapporten og løftet frem ungdommenes stemmer på en tydelig og klok måte.

Oslo, 13.04.2026

Børge Erdal, seksjonssjef, Uteseksjonen

Sammendrag

Denne rapporten presenterer funn fra en brukerundersøkelse om hvordan ungdom i Oslo opplever kontakt med oppsøkende tjenester. Formålet har vært å få økt kunnskap om hva som fremmer og hemmer tillit, kontakt og opplevelse av hjelp.

Undersøkelsen er basert på kvalitative intervjuer med totalt 66 ungdommer i alderen 14–20 år, gjennomført både som individuelle intervjuer og oppsøkende intervjuer i ungdomsmiljøer. Analysen er gjennomført ved bruk av systematisk tekstkondensering.

Funnene viser at tillit er avgjørende for om ungdom ønsker kontakt med oppsøkende tjenester. Samtidig fremstår tillit som sårbar og kontekstavhengig, og påvirkes av både egne erfaringer, rykter og hvordan tjenestene fremstår i ungdomsmiljøene.

Mistillit oppstår ofte før første kontakt, særlig som følge av rykter, negative erfaringer i nettverket og uklarhet om utekontaktens rolle. Spesielt skaper usikkerhet knyttet til taushetsplikt og meldeplikt utrygghet, og kan føre til at ungdom opplever utekontakter som representanter for det offentlige hjelpe- og myndighetsapparatet som helhet snarere enn som en støtte.

Videre viser funnene at måten utekontakter tar kontakt på er avgjørende. Passiv observasjon eller opplevd overvåkning skaper avstand, mens rolig, tydelig og respektfull kontakt fremmer trygghet. Ungdommene etterspør voksne som er tilgjengelige over tid, som viser genuin interesse og møter dem uten å dømme.

Relasjonell kvalitet fremstår som en forutsetning for at hjelpen skal ha effekt. Tillit bygges gjennom tid, stabilitet og forutsigbarhet, og svekkes når relasjoner brytes eller når ungdom opplever uforutsigbarhet i tjenestene.

Funnene peker på et særlig behov for tydelig rollekommunikasjon, økt forutsigbarhet i tilstedeværelse, og en praksis som i større grad involverer ungdom i prosesser som angår dem.

Samlet viser undersøkelsen at ungdommenes erfaringer utgjør en viktig kunnskapskilde for videre utvikling av oppsøkende tjenester, og at hvordan tjenestene fremstår i praksis er avgjørende for om de oppleves som trygge, relevante og hjelpsomme.



➤ 1 Innledning

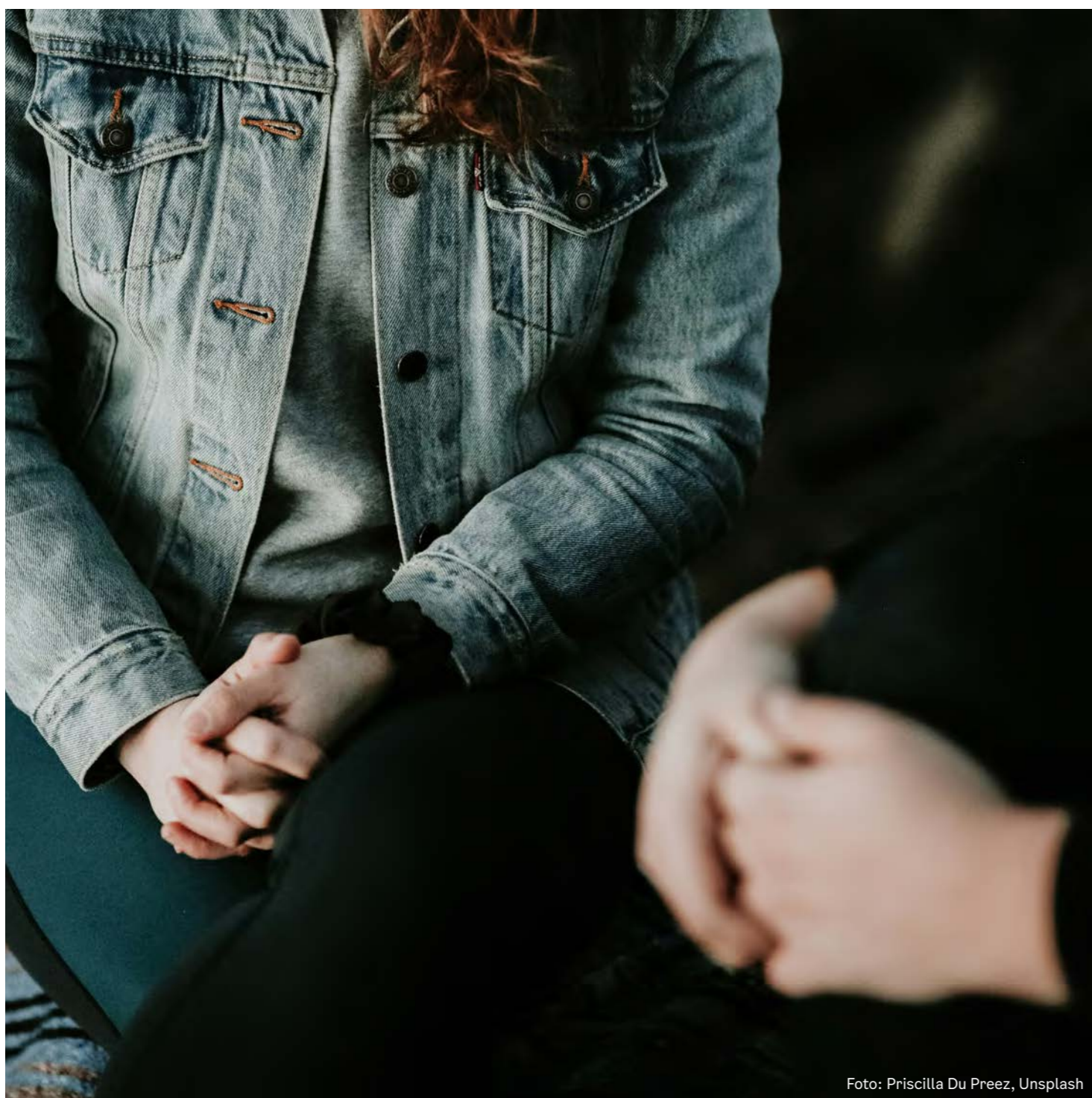


Foto: Priscilla Du Preez, Unsplash

Brukererfaringer er en sentral kunnskapskilde i utviklingen av helse- og sosialtjenester. Forskning viser at tjenester som tar utgangspunkt i brukernes egne erfaringer, i større grad oppleves som relevante, treffsikre og tillitsskapende (Beresford, 2019). Dette gjelder særlig i arbeid med barn og unge, hvor relasjon, tillit og opplevd trygghet er avgjørende for om hjelp faktisk tas imot (Heino et al., 2025).

Innen oppsøkende sosialt arbeid er dette spesielt viktig. Tjenestene retter seg mot ungdom som ofte ikke selv oppsøker hjelp, og som kan ha lav tillit til offentlige instanser. Relasjonen mellom ungdom og utekontakt er derfor ikke bare et virkemiddel, men selve forutsetningen for at hjelpen skal ha effekt (Åkerblom et al., 2026). Samtidig er relasjonsarbeid vanskelig å måle. For å forstå kvaliteten i arbeidet, er det nødvendig å undersøke hvordan ungdom selv opplever møtene med tjenestene.

Barn og unges rett til å bli hørt i saker som angår dem er forankret i både barnekonvensjonen og norsk lovgivning. Utover dette normative grunnlaget, viser forskning at brukermedvirkning også gir bedre tjenester fordi den synliggjør erfaringer og behov som ellers ikke fanges opp av profesjonelle vurderinger alene (Beresford, 2019). Ungdommens perspektiver er derfor ikke bare et supplement, men en nødvendig del av kunnskapsgrunnlaget.

Denne brukerundersøkelsen er gjennomført som en del av prosjektet Implementering av Oslo-standard for oppsøkende arbeid med utsatte ungdom i Velferdsetaten. Formålet er å få økt kunnskap om hvordan ungdom i Oslo opplever kontakt med oppsøkende tjenester, og hva som fremmer eller hemmer tillit, kontakt og opplevelse av hjelp.

Problemstillingen for undersøkelsen er:

«Hvordan opplever ungdom i Oslo kontakten med oppsøkende tjenester, og hva kan vi lære av ungdommene for å utvikle tilbud som oppleves som relevante og nyttige?»

Rapporten presenterer først metode, deretter funn fra undersøkelsen, før funnene drøftes i lys av relevant forskning og teori.

2 Metode



Foto: Nicolai Hjelseth

I dette kapittelet presenteres metodiske valg, datainnsamling, analysemetode og etiske vurderinger. Forandringsfabrikken har vært en viktig samarbeidspartner i dette prosjektet, hvor deres kunnskap og erfaringer har bidratt inn i utviklingen av metoden, i tillegg til at de har hjulpet oss med å hente inn data fra ungdom gjennom de oppsøkende intervjuene.

2.1 Metodisk design

Kvalitativ metode ble valgt fordi den gir dybdeforståelse av ungdoms erfaringer med oppsøkende tjenester og innsikt i hvordan de opplever møtene med tjenestene (Johannessen et al., 2016). Forandringsfabrikken spilte inn sine tidligere erfaringer tidlig i arbeidet, noe som bidro til at ungdom fikk påvirke utformingen av undersøkelsen og sikre deres rett til medvirkning.

Det ble hentet innspill fra ungdom og gjennomført to workshops, en med fagpersoner og brukerorganisasjoner og en med utekontakter, som dannet grunnlaget for den endelige undersøkelsen. Ungdommene understreket blant annet behovet for trygge rammer, anonymitet, gode relasjoner og uformelle møter for å gi ærlige tilbakemeldinger. De ønsket rekruttering og gjennomføring med likepersoner, korte og tydelige spørsmål og gjennomføring på nøytrale steder. De var også opptatt av at incentiver kunne motivere, men også skape press dersom de brukes feil. Fra workshopene ble behovet for bred rekruttering trukket frem som viktig, samtidig som at det ble lagt vekt på å gi tydelig informasjon om samtykke og anonymitet og gjøre spørsmålene forståelig. De anbefalte også at undersøkelsen fokuserte på få sentrale temaer.

2.2 Utvalg og rekruttering

Målgruppen for brukerundersøkelsen tilsvarte utekontaktens målgrupper: barn og unge under 25 år i utsatte miljøer eller vanskelige livssituasjoner uten tilstrekkelig støtte fra andre instanser. Undersøkelsen rettet seg mot ungdom 10–25 år, med hovedfokus på aldersgruppen 15–20 år. Statistikk fra utekontaktene viser at majoriteten av ungdom som mottar oppfølging er 15–20 år, i tillegg kan de selv samtykke til deltakelse. De oppsøkende intervjuene hadde målgruppen 15–18 år.

Det ble gjennomført to typer intervjuer: Oppsøkende intervjuer og individuelle intervjuer. De oppsøkende intervjuene ble gjennomført av Forandringsfabrikken med grupper av ungdom i alderen 15–18 år. Ungdommene ble oppsøkt på offentlige møteplasser der de oppholdt seg, som T-bane, togstasjoner, kjøpesentre, parker, skoler og fritidsklubber. Det ble lagt vekt på å komme i kontakt med ungdom som generelt har lav tillit til voksne, samt å invitere et variert utvalg med hensyn til alder og kjønn.

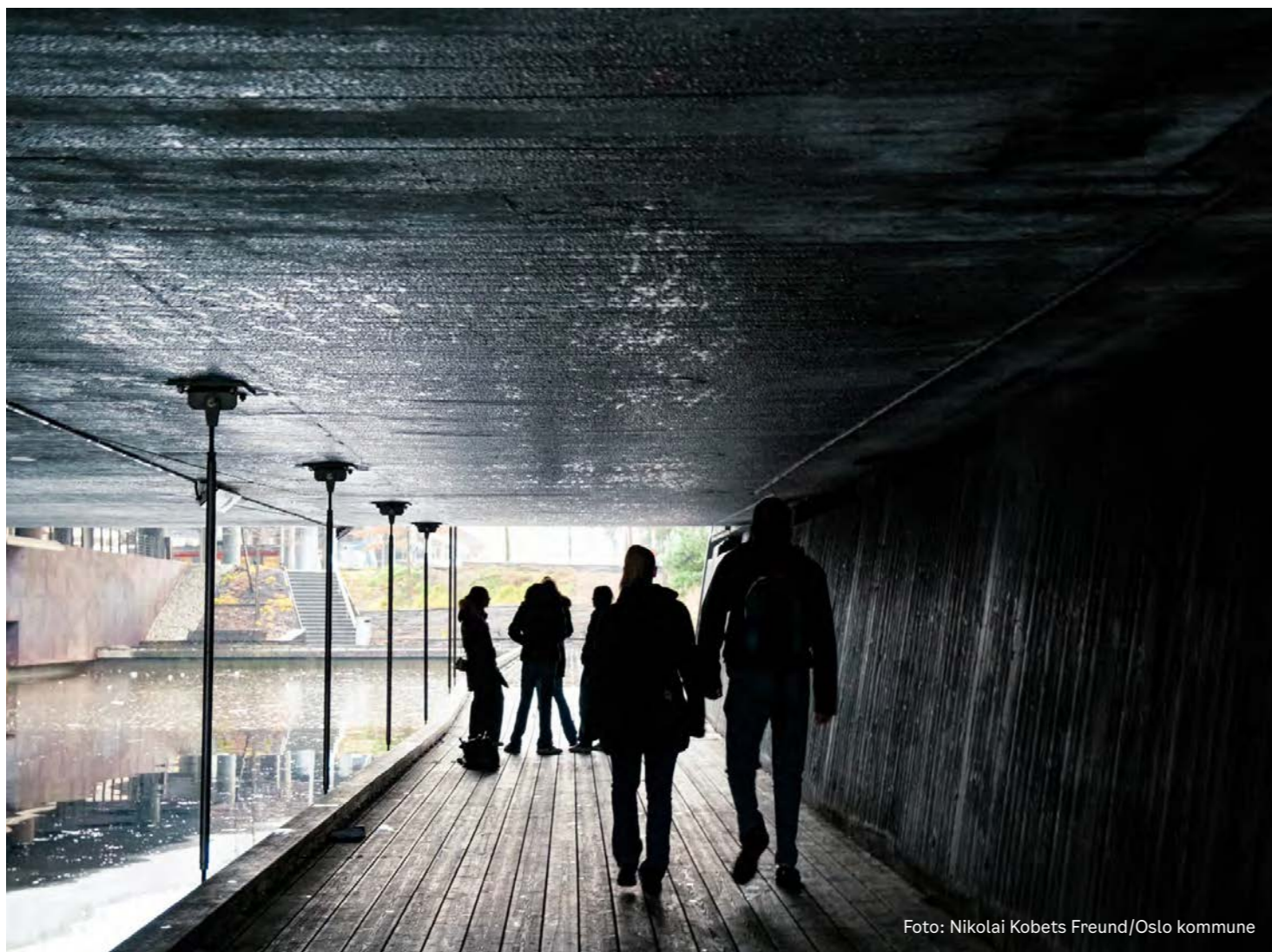


Foto: Nikolai Kobets Freund/Oslo kommune

De individuelle intervjuene ble gjennomført med ungdom rekruttert primært gjennom utekontaktene. Utekontaktene formidlet kontakt med ungdom i målgruppen og delte informasjonsskriv. De fleste deltakerne var allerede kjent for utekontaktene. Deltakelse ble honorert med et gavekort på 200 kroner. Da det var behov for flere deltakere, ble rekrutteringen utvidet gjennom flyers og innlegg på Instagram delt via utekontaktens kontoer. Denne rekrutteringsformen krevde en grundigere vurdering av om ungdom som tok direkte kontakt var i målgruppen for undersøkelsen, for å sikre et relevant utvalg.

2.3 Datainnsamling

Det ble benyttet en kombinasjon av individuelle intervjuer og oppsøkende intervjuer, noe som ga kildetriangulering gjennom variasjon i arenaer og intervjuformater (Malterud, 2017, s. 200). Dette resulterte i et bredt utvalg av ungdom med ulike relasjoner til og erfaringer med utekontakter. Selv om undersøkelsen ikke følger en formell forskningsmetode, ble sentrale prinsipper fra kvalitativ metode fulgt for å sikre en etisk og grundig gjennomføring. Dette innebar bevissthet om egne antagelser og forforståelser, transparens i databruk og bruk av åpne spørsmål. Metoden ble valgt for å svare ut problemstillingen, da det handler om å gå i dybden på erfaringer, ikke om å få flest mulig svar (Johannessen et al., 2016, s. 34-35).

Intervjuguiden ble utformet for både individuelle og oppsøkende intervjuer, med felles nøkkel-spørsmål og en egen spørsmålsbank for de individuelle intervjuene. Etter de første intervjuene ble spørsmålsbanken redusert og formuleringer justert. Intervjuene ble gjennomført med en fleksibel og dialogbasert tilnærming.

Intervjuguiden ble laget for å fungere både i individuelle og oppsøkende intervjuer, med felles nøkkelspørsmål og en egen spørsmålsbank for de individuelle intervjuene. Etter de første intervjuene ble spørsmålsbanken redusert og enkelte formuleringer justert. Intervjueren la vekt på en fleksibel og dialogbasert tilnærming med åpne spørsmål, pauser og naturlig flyt.

De individuelle intervjuene ble gjennomført fra desember 2025 til februar 2026 på steder ungdommene selv valgte, som på jobbsenter, bibliotek, kafeer og bydelshus. Det ble tidlig besluttet å bruke én intervjuer for å sikre fleksibilitet i prosessen. Samtalene ble tatt opp på en enhet uten nettilgang etter muntlig samtykke og personvernvurdering, og de varte i 10–25 minutter. Totalt deltok 23 ungdommer (10 jenter og 13 gutter, 14–20 år) rekruttert fra hele Oslo. For deltakere under 15 år ble det innhentet muntlig samtykke fra foresatte.

De oppsøkende intervjuene ble gjennomført av to representanter fra Forandringsfabrikken i Oslo sentrum i januar og februar 2026. Metoden innebar rekruttering direkte i ungdomsmiljøer, med hovedmålgruppe ungdom 15–18 år. Intervjuene varte i 20-60 minutter. Intervjuene ble ikke tatt opp, men anonyme referat ble skrevet underveis og ungdommenes tilbakemeldinger ble gjengitt så ordrett som mulig. Totalt deltok 43 ungdommer (22 gutter og 21 jenter).

Dokumentasjon av intervjuene ble tilpasset intervjusituasjonen. I de oppsøkende intervjuene ble det brukt skriftlige notater, ettersom ungdom sjelden samtykker til lydopptak i slike settinger. I de individuelle intervjuene ble det gjort lydopptak når ungdommene samtykket. Lydopptakene ble lagret på en sikker måte, fordi stemme regnes som personsensitiv informasjon. Kjønn og alder ble alltid notert, og referater ble ferdigstilt kort tid etter intervjuene. For de individuelle intervjuene ble det også skrevet korte refleksjonsnotater etter hver samtale som støtte til kontinuerlig forbedring.

2.4 Analyse

Materialet ble analysert ved bruk av Malteruds (2017) systematisk tekstkondensering. Ved at all innsamlet data først ble grundig lest igjennom, før det ble identifisert foreløpige temaer. To personer gjennomførte analysen for å sikre analytisk bredde og øke kvaliteten.

Deretter ble meningsbærende enheter markert og sortert i kodegrupper, som underveis ble justert ved å slå sammen eller omformulere koder. For hver kodegruppe ble det utarbeidet kondenserte setninger som abstraherte innholdet i materialet. En kondensert setning fungerer som et kunstig, oppsummerende sitat som fanger innholdet i flere ungdommers beskrivelser (Malterud, 2017). I siste steg ble de kondenserte setningene brukt til å utvikle en analytisk tekst for hver kodegruppe. Denne prosessen ble gjennomført separat for både de individuelle intervjuene og de oppsøkende intervjuene.

2.5 Etiske vurderinger

Det var avgjørende å gjennomføre grundige etiske vurderinger i forkant av undersøkelsen, spesielt fordi deltakerne er barn og ungdom. Det var derfor viktig for oss å gi god og forståelig informasjon om formålet og de som holdt intervjuene forberedte seg på å ivareta ungdom som skulle trenge det i etterkant av intervjuene.

3 Funn

Frivillighet og konfidensialitet var grunnleggende prinsipper. Deltakelse var frivillig, og all informasjon ble behandlet konfidensielt og brukt kun til formålet. Det ble kun samlet inn nødvendige opplysninger, som alder og kjønn, i tråd med gjeldende personvernregler.

Samtykke ble innhentet muntlig etter råd fra ungdom, som foretrekker muntlig informasjon fremfor skriftlig. Ungdommene ble informert om frivillighet, anonymitet og retten til å trekke seg når som helst. For deltakere under 15 år ble foresattes samtykke innhentet.

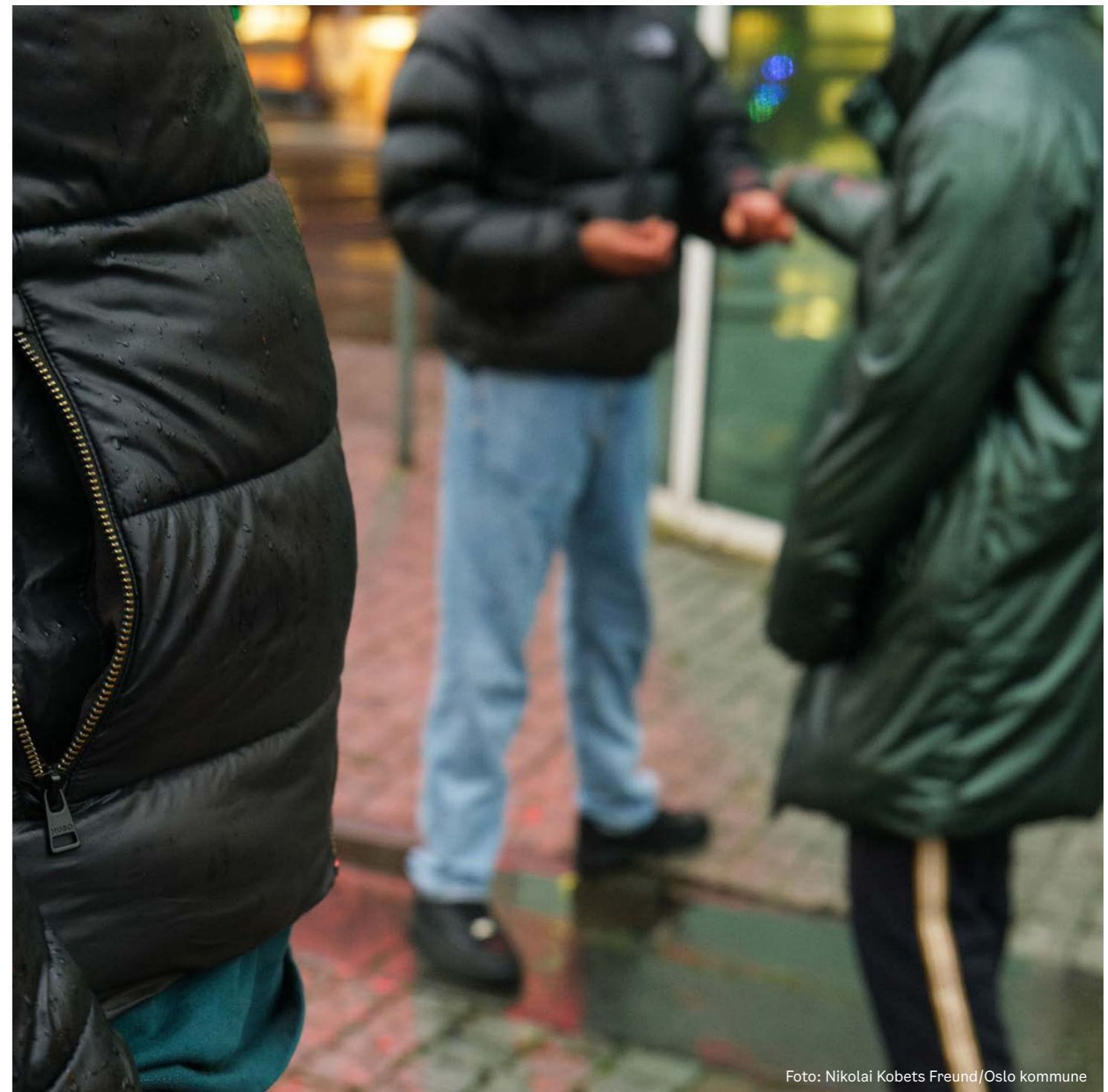
I de individuelle intervjuene ble det tatt lydopptak på en enhet uten nettilgang, transkribert og deretter slettet. De oppsøkende intervjuene ble dokumentert gjennom fortløpende notater, utformet for å fange ungdommens utsagn så nært opp til faktisk uttalelse som mulig. Navn ble ikke registrert, og indirekte identifiserbare opplysninger ble fjernet for å sikre anonymitet.

2.6 Metodekritikk

Undersøkelsen har flere metodiske begrensninger. Rekruttering gjennom utekontakter kan medføre skjevhet, ettersom relasjonen kan påvirke hvem som inviteres til å delta, og dermed gjøre det vanskeligere å fange opp kritiske eller mer marginaliserte stemmer. Dette ble delvis forsøkt kompensert gjennom metodetrianglering, ved å kombinere individuelle intervjuer med oppsøkende intervjuer i ulike miljøer.

Det er også metodiske forskjeller i datainnsamlingen mellom de to intervjutypene. I de oppsøkende intervjuene ble det tatt notater underveis, noe som kan innebære at ikke alle nyanser, formuleringer og detaljer i ungdommenes utsagn ble fanget opp. Samtidig kan denne formen for datainnsamling bidra til en mer uformell samtalsituasjon, som kan gjøre det lettere for ungdom å dele erfaringer. I de individuelle intervjuene ble det benyttet lydopptak, noe som gir et mer fullstendig datagrunnlag og mulighet for mer detaljert analyse. Bruk av lydopptak kan imidlertid også påvirke hva informantene velger å dele, ved at enkelte kan være mer tilbakeholdne når samtalen tas opp.

To personer deltok i analysearbeidet for å øke pålitelighet og nyansering. Det ble også reflektert over maktforhold i intervjusituasjonene. I analysen skilles det ikke mellom alder, da datamaterialet fra ungdom over og under 18 år ikke viste vesentlige forskjeller i de individuelle intervjuene. Det er derimot tydeliggjort når det er ulikheter mellom funnene i de individuelle og de oppsøkende intervjuene.



Ungdommenes stemme er viktige for utviklingen av det oppsøkende arbeidet, i dette kapitlet vil funnene fra brukerundersøkelsen presenteres. Innsamlet data fra oppsøkende intervjuer og individuelle intervjuer sammenfaller i stor grad, men der det er forskjeller i hva som kommer frem, presiseres dette i funnene.

3.1 Barrierer ungdom opplever

Mistillit og uklar rolleforståelse

Flere ungdommer, særlig i de oppsøkende intervjuene, uttrykker mistillit til utekontakter. De beskriver flere ulike grunner til at mistillit oppstår. Noen ungdom trekker frem at de har mindre tillit til utekontakter fordi de oppleves som representanter for det offentlige hjelpe- og myndighetsapparatet som helhet. Noen får denne mistilliten hjemmefra, mens andre utvikler den gjennom vennegjengen, egne erfaringer eller rykter som sirkulerer i miljøer de er en del av. En ungdom uttrykker det slik:

«Kanskje de er redde. Det er jo. Jeg hadde jo en venninne, og der hadde jo moren sagt at hvis du spør om hjelp fra folk utenfor, så kan det bli straffet i senere tid.»

Dette kan forstås som at holdninger i nære relasjoner bidrar til å skape en grunnleggende skepsis til tjenesten før ungdommene i det hele tatt har hatt egen kontakt med en utekontakt.

I de oppsøkende intervjuene kom det også frem flere erfaringer hvor ungdom opplevde at de ikke kunne stole på utekontakter. Flere beskrev opplevelser av at utekontaktene hadde tatt kontakt med politiet hvis de så noen røyke hasj. Ungdommene betraktet dette som tillitsbrudd, og beskriver det sånn:

«Du blir sånn what the fuck, skal ikke dere hjelpe oss? Hvorfor ringer dere politiet?».

Dette tyder på at ungdommene forstår utekontaktene som hjelpere, og at kontakt med politiet bryter med denne forventningen.

Videre tyder funnene på at mistillit særlig oppstår når ungdom opplever å bli dømt, at det er uklart hvilken rolle utekontaktene har eller utekontaktens forbindelser til «systemet» som gjør dem utrygge. En ungdom beskriver meldeplikten på denne måten:

«Hvis det skjer noe så sier de det videre. Hvis de får greie på at noe skjer har de plikt til å rapportere. Du havner i trøbbel selv om de vil oss godt.»

Funnene tyder på at misforståelser og negative erfaringer rundt taushetsplikt og meldeplikt er en viktig årsak til mistillit, og da spesielt knyttet til situasjoner hvor utekontaktene har meldt ifra uten å snakke med ungdommen først. Utekontakter som offentlig instans har ulik organisering i ulike bydeler. Det kan skape misoppfatninger av deres rolle, hvor det blant annet kommer frem at mange tenker at utekontaktene er har tilsvarende mandat som barneverntjenesten. Dette fører til at tilliten til utekontakter i mange tilfeller svekkes.

Rykter og omdømme

Rykte og omdømme til utekontakter har stor påvirkning på den umiddelbare tilliten til tjenestene. Flere ungdommer forteller at de har hørt negative rykter om utekontakter, hvor de trekker frem historier om at noen har fortalt utekontakter noe, som har ført til at utekontaktene har kontaktet foreldre eller barneverntjenesten. En ungdom beskriver hvordan ryktene sprer seg:

«Ja, siden vi er en liten by vettu. (...) Hvis én gjør det, så blir det spredt rundt, så ingen skal stole på dem lenger.»

Spesielt i de oppsøkende intervjuene, kom det frem at det var mange som hadde mistillit til utekontakter eller andre tjenester, som for eksempel barneverntjenesten. De uttrykte at mistilliten kom av rykter og negative erfaringer de hadde hørt fra andre. En beskrev det slik basert på egen erfaring:

«Broren min hadde en episode med utekontakten. Har ikke stolt på dem etter det, han fikk jævlige mye trøbbel av det.»

Mens en annen beskrev det på denne måten:

«De må slutte å snitche hvis ungdommer skal stole på dem. Ærlig – ingen her i bydelen forteller ting til dem. Alle vet de snakker med barnevernet, ingen vil ha barnevernet på seg, de ødelegger familier.»

Positive rykter og historier ble også trukket frem som viktige, og en grunn til at andre ungdom hadde et godt inntrykk av utekontakter. De pekte likevel på at positive rykter i seg selv ofte ikke var nok, men når det handlet om positive erfaringer måtte de ofte se det selv:

«Jeg ser kompisar som faktisk får hjelp» og

«I vennegruppa er det mange som har fått hjelp og de sier dette videre. Det gode arbeidet sprer seg» illustrerer dette godt.

Opplevelse av dømming og stigma

Ungdommene beskriver hvordan dømmende holdninger og moraliserende språk fører til avstand og manglende tillit. En ungdom poengterer at dette ikke bygger tillit:

«Hvis du tenker at ja, der står noen gutter som røyker hasj, liksom. Og heller ikke vær sånn, «det er ikke lov», liksom. Å skremme dem med engang, jeg tror ikke det helt hjelper (...)».

I analysen fremstår dette som et uttrykk for at ungdom opplever seg stemplet når de gjør noe som er sosialt uønsket eller ulovlig.

Opplevelser av å bli utpekt i det offentlig rom løftes også frem som noe som kan føles stigmatiserende. En ungdom beskriver det på denne måten:

«De targetter oss, du vet utlendinger med armani belt. De står sånn og ser på oss og så kommer de bort. De tenker der er noen kids vi må ta, noen som gjør bad ting. det er det de tror vi er».

Ungdommen beskriver også at de ofte opplever at det er målrettet hvem utekontaktene tar kontakt med:

«De går alltid etter ghettoen. De går bort til de de tror er kriminelle og snakker med dem, og later som at det er random at de snakker med oss».

Enkelte mener også at bakgrunnen til ungdom har noe å si for hvordan de blir møtt av utekontakter:

«De snakker mer aggressivt og mer pushy med oss som er utlendinger enn de hvite».

Hvordan man hilser og identifiserer seg offentlig kan også oppleves som stemplende:

«Folk skal tenke jeg er problembarn. De tenker de er med han siden han er problembarn».

Det kan forsterke opplevd stigmatisering og bidra til at kontakt blir mer krevende.

I situasjoner hvor ungdom for eksempel røyker hasj, er det spesielt sensitive for om de blir møtt på en dømmende måte. Dersom de opplever at utekontakter er ute etter å ta dem for noe, eller de møter dem med moraliserende kommentarer om rus, forteller ungdommene at de trekker seg unna.

«Jeg tenker hvordan de kommer til meg personlig, så må de være sånn hvordan går det? går det bra? spør om det selv om jeg røyker en joint. Ikke sånn hvorfor røyker du. Vil ikke prate med dem når de er sånn. De må være snille og forklare hvorfor de kommer til oss».

Kontaktsituasjoner som oppleves påtrengende

Ungdom reagerer negativt på at utekontakter «står og stirrer» på avstand, følger etter dem, eller stiller mange og konfronterende spørsmål tidlig. Det er primært ungdom fra de oppsøkende intervjuene som satte ord på hvordan observasjon på avstand ofte kan bidra til at de føler seg overvåket:

«Det at de overvåker oss. Du vet de står som sivilen sånn 20 meter unna og ser på deg. Jævlig ubehagelig, det er creepy, ikke noe bra feeling. Du føler... du føler som de vil ta deg, de vil fange deg og sende deg til politiet. Du stoler ikke på de, du ser en hidden intention i øynene deres».

Det ble likevel bekreftet gjennom ungdommer fra de individuelle intervjuene som beskrev hvordan utekontakter bør jobbe ute:

«Bare at de liksom går ute, men bare at de ikke stirrer. Fordi da, ungdom la merke til det også da, vil ungdom bare gå bort med en gang».

Ungdommen vil heller at utekontaktene kommer bort og snakker med dem, enn å gå forbi og se på de på avstand.

Å bli oppsøkt når man går alene pekes også på noe som kan oppleves ubehagelig, noen beskriver også at det føles som å bli «sporet» når de tilsynelatende blir gjenkjent på navn uten forvarsel. Ungdommene etterlyser at utekontakter heller kommer rolig bort, presenterer seg, forklarer hensikten og spør enkelt «hvordan går det?» heller enn å konfrontere.

Organisering, bemanning og stabilitet

I de individuelle intervjuene trekkes organisering frem som et viktig tema. Ungdommene som har kontakt med utekontaktene forteller at de ønsker seg flere utekontakter, og begrunner dette med at de opplever at utekontaktene ikke har tid til å være i områdene de er over tid. Videre er ungdommene opptatt av å beholde de utekontaktene de har tillit og relasjon til, og viser til at det kan være vanskelig å åpne seg til nye folk:

«... det er litt ustabilitet blant liksom å beholde de ansatte. (...) Jeg føler hvis du har et budsjett så bør du holde de som er der, istedenfor å sparke dem og så ansette nye. (...) Så det er liksom det å beholde de som er der og ikke ta inn og ikke erstatte de med andre folk for det vil jo bryte tilliten til oss ungdommer».

Flere av ungdommene peker på at de ønsker at utekontaktene er mer synlige på gata og enkelte synes de ser natteravnene ute oftere enn utekontaktene. Fra de oppsøkende intervjuene kommer det frem at det er usikkerhet rundt hvordan de skal få tak i utekontaktene i egen bydel.

«Jeg vet ikke hvordan jeg får tak i utekontakten i bydelen min, vet bare at jeg må cache de ute».

De trekker også frem at de synes det er uklart hva utekontaktene kan hjelpe til med.

3.2 Hva bygger tillit og skaper mulighet for hjelp?

Relasjonell trygghet, tid og varme

Tillit er grunnleggende for om ungdom ønsker kontakt eller oppfølging med en utekontakt. Ungdommene beskriver at de trenger en form for «connection» med utekontaktene før de kan åpne seg. De forklarer at tillit bygges når utekontakter bruker tid, er trygge og viser ungdom at de virkelig bryr seg. En ungdom beskriver det slik:

«Du føler de er gode mennesker, som vil hjelpe og ikke bare gjør dette siden det er jobben deres».

Ungdommene understreker at det tar tid før de åpner seg og snakker om vanskelige temaer med fremmede, og at de må vite at utekontaktene vil dem vel først. Noen beskriver utekontakter som trygge samtalepartnere også for temaer de ikke ønsker å ta opp med foreldrene. En ungdom uttrykker det slik:

«For noen vil jo på en måte ikke ta å snakke om situasjonene sine med foreldrene, for noen barn og ungdom tror jeg at de kommer til å bli sure eller irriterte over hva du har gjort eller hva som har skjedd da».

Tilliten mellom ungdom og utekontakt fremstår som sårbar, men ungdommene peker på at det er mulig å bygge tillit gjennom å bruke tid, være tilgjengelig, vise respekt og være tydelig på egen rolle.

Tydighet om taushetsplikt og meldeplikt

Taushetsplikt går igjen som en grunn til at ungdom stoler på utekontakter. Flere deler også gode erfaringer med at taushetsplikten blir overholdt. Ungdom er tydelig på at de ønsker å bli involvert dersom det skal meldes videre, og at det er viktig for dem og tas med i prosessene fra start. En ungdom beskriver god praksis på denne måten:

«Jeg drev med mye tull, men til slutt jeg har skjerpet meg. For den personen anmeldte ikke, eller jeg hadde saker fra før, men personen anmeldte ikke direkte, eller personen brukte god tid på meg for at jeg skulle rette meg opp. (...) Hun hjalp meg med å få jobb, og hjulpet meg, (...) Og jeg har holdt meg unna dette miljøet en god stund. Jeg drev med mye tull, pistol, narkotika, men til slutt jeg har holdt meg».

Ungdommene ønsker hjelp i kontakt med instanser, så lenge det er forutsigbart og trygt for ungdommen. Dette illustreres av denne ungdommen:

«En gang jeg skulle møte barnevernet, utekontakten var med og hjalp meg i møtet. Jeg ville ikke egentlig dra, men hun overtalte meg og sa hun kunne være med. Det ble mye bedre. Jeg tror ikke jeg hadde dratt alene».

Utsagnet kan tolkes som at ungdommene opplever en trygg relasjon blir en støtte for å kunne møte andre tjenester.

Ikke-dømmende væremåte

Ungdommene er opptatt av at de voksne som møter dem må møte dem med forståelse, respekt og ikke dømme dem når de får kontakt. De trekker frem at det er viktig å gå sakte frem, vise respekt for ungdommens grenser og ikke snakke om personlige ting for tidlig.

«Men jeg synes jo at det beste er egentlig bare å gå vennlig inn og prøve å lage en relasjon, og ikke bare gå rett på den «Hei, hva skjedde?» Det er bedre liksom, «Hei, går det bra? Har det skjedd noe i livet ditt?»».

Ungdommen peker også på at voksne som viser at de virkelig bryr seg er viktige for å komme i posisjon til ungdom:

«De som bryr seg. Alltid de som bryr seg er de som viser på en måte at de liker det du driver med. Eller viser at de er engasjert og sånn. Det er ikke gøy å høre på en voksen som er streng. Det er morsommere å snakke med en voksen eller høre på en lærer som jeg føler er mer som en venn».

Ungdommene forteller at de vil møtes av noen som er «chill», har humor og viser genuin interesse:

«Prøve å sette deg i ungdommens sko. Vis at du bryr deg virkelig».

I ungdommenes beskrivelser kommer det tydelig frem at ungdom foretrekker utekontakter som de kan relatere seg til. De fleste setter ord på at personen må være ung og kul, mens andre igjen presiserer at det bør være forskjellige utekontakter slik at ungdom kan kjenne seg igjen i dem. De trekker også frem at det er viktig at utekontakter forstår hvordan det er å være ungdom, vokse opp i bydelen eller bare være en som man kan relatere seg til. En ungdom forklarer:

«Hvis en førti år gammel hvit mann kommer til meg, det er ikke bra. Men en 22 år gammel fra samme land det er bedre».

Ungdommene påpeker at utekontaktens væremåte er viktig for at ungdommene skal føle seg møtt på en god måte. Flere ungdommer trekker frem at humor og en uformell tone oppleves trygt og relasjonsbyggende. En ungdom beskriver det på denne måten:

«Kødder litt med ungdommene, sånne ting. Hvis man spiller Fifa sammen så sier utekontakten sånn «jeg gruser deg», og sånn. I stedet for å si sånn «bra spilt»».

Ressursorientert tilnærming

Ungdom fremhever betydningen av voksne som har tro på ungdom og ikke gir de opp. En ungdom forteller:

«Det har de sagt til meg, at det er ikke håp for meg, blir sur og ja gir opp selv».

De beskriver at det oppleves som at de kan se det i øynene på de voksne rundt, at de har gitt opp. Det fører til at ungdommen mister troen på seg selv og hva den kan få til. De beskriver behovet for at noen holder på troen, og ikke gir dem opp. En ungdom har den opplevelsen og beskriver det sånn:

«De får deg til å føle at du kan få til ting og at de hører på hva du sier».

Dette viser hvor viktig at ungdom har noen som er der for dem i denne sårbare perioden i livet, uansett hvilke dårlige valg de tar trenger de noen som beholder troen på dem.

Synlighet, tilgjengelighet og forutsigbarhet

Flere ungdommer beskriver at de føler seg tryggere når de ser utekontakter ute i nærmiljøet. Synlig tilstedeværelse gjør at de vet at det finnes trygge voksne tilgjengelig dersom noe skulle oppstå. De beskriver også at fleksibilitet er viktig for at de skal ville spørre om hjelp. De ønsker at utekontakterne skal presentere seg på skolen for da er det lavere terskel for ungdom å kontakte de ute på gata. Og sier at det er viktig for dem at de er enkle å nå på telefonen dersom man har behov for det, eller at de gjør noe som ungdommene føler at er litt ekstra for dem:

«Hun jeg hadde oppfølging med. Hun ble med meg til legevakta. Og brukte liksom overtiden sin på å skulle bli med. Så jeg føler det er, de er ... passer veldig godt».

på ungdommene sine, mer enn det jeg egentlig skulle trodd. Og mer enn egentlig de må føler jeg. Så ... Ja, de bruker veldig mye tid på oss. Det er jo bra. Da ser man at de bryr seg, og ikke at de gjør det bare fordi at de må».

Flertallet av ungdommene fra de oppsøkende intervjuene presiserer at å gi kjærlighet på pinne er en veldig god måte å ta kontakt med ungdom på. Da har ungdommene en grunn til å snakke med dem. De setter stor pris på det, som den ene ungdommen uttaler seg om her:

«Føler at de verdsetter deg, at man fikk en kjærlighet, føler man er verdt noe. Verdt å gi noe til».

Det fører til at ungdommene ønsker å snakke med dem igjen. Små handlinger som å gi noe eller vise oppmerksomhet kan bidra til at ungdom opplever å ha verdi.

Når de først tar kontakt, er det viktig at de møter ungdommene på en rolig og uformell måte. Unngå direkte eller konfronterende spørsmål. Start heller med en enkel prat om hvordan det går, og spør om det er noe de trenger hjelp med. Utekontaktene må smile, ha god energi, fortelle hva de heter og hvor de jobber. Ungdommene ønsker informasjon om hva utekontaktene gjør, og hvordan de kan hjelpe.

Videre beskriver ungdommene at de ikke ønsker en løsning på problemene sine, de ønsker bare noen som lytter, støtter og viser interesse. De ønsker noen de kan ringe og snakke med om alt som bekymrer dem. Ungdom opplever at det er fint når utekontaktene bruker tid på dem.

Praktisk hjelp som gjør en forskjell

Flere av ungdommene trekker frem at praktisk hjelp og aktiviteter er viktig for å få tillit, og beskriver at utekontakter har hjulpet dem gjennom å skrive cv, søknad slik at de har fått seg jobb. Ungdommene beskriver at jobb ofte kan være en vei ut av kriminalitet og et dårlig miljø.

Tilbud om aktiviteter blir også trukket frem som positivt, og en måte å bli kjent med utekontaktene på. Det påpekes likevel at tilbudene er svært ulike fra bydel til bydel.

Råd fra unge under 18 år

Disse rådene er utarbeidet av Forandringsfabrikken. De er basert på tilbakemeldingene fra barn og unge i de oppsøkende intervjuene og deres erfaringer med utekontakter.

Snakk med oss før de forteller noe videre

Utekontakter må ikke fortelle noe videre til foreldre, skolen, barnevernet, politiet eller andre voksne uten å ha snakket med oss først og la oss si det vi mener. Det kan ødelegge tillit. Vi må kunne stole på dem og da kan de ikke fortelle videre uten at vi vet. De kan også misforstå eller gjøre ting større enn det de er, derfor må de alltid sjekke med oss. Hvis vi stoler på dem, kan vi fortelle om ting som er vanskelig.

Vær snille

Utekontakter må vise at de er snille. De kan vise det gjennom å smile, være hyggelige, ha en varm energi og snakke med en rolig og snill tone. De må ha et åpent mindset og snakke med kjærlighet. Utekontakter må vise at de er på samme nivå som oss og ikke snakke «ned» til oss. Da får vi lyst til å snakke med utekontakten.

Respektere at vi ikke vil snakke med utekontakter

Utekontakter må respektere det hvis vi ikke vil snakke med dem og ikke pushe. Utekontakter kan for eksempel gi nummeret sitt til oss og si at vi kan ta kontakt hvis de senere vil snakke med dem. Hvis vi sier at vi ikke har gjort noe galt som for eksempel å ruse oss må utekontakter tro på det. Da merker vi at dere respekterer oss.

Vær chill og normale

Utekontakter må være rolige, ha et rolig kroppsspråk og ikke stresse når de snakker med oss. De må ikke prøve å være kule eller bruke slang, det kjennes ofte fake. Snakk med oss normalt, som dere gjør til vanlig.

Dra ut på skoler

Utekontakter må fortelle om Uteseksjonen/ Utekontakten på skoler. De må fortelle hva utekontakter er, hva de gjør, hvorfor de gjør det de gjør, når de er ute, hva ungdommer kan snakke med utekontakter om og hvem utekontakter forteller ting til. Da kan vi bli mer kjent med

utekontakter og tør å snakke når vi møter dem på gata.

Gi kjærlighet på pinne eller godteri

Utekontakter må ha godteri eller kjærlighet på seg når de går rundt. Da kan vi gå opp til dem og spørre om å få kjærlighet. Da er det lettere å snakke med dem og samtalen starter mer naturlig.

Fortell oss hvordan vi kan kontakte utekontakter

Utekontakter må forklare hvordan vi kan komme i kontakt med dem, når de går rundt og treffer ungdommer. Fortell om det er et telefonnummer vi kan ringe eller et sted vi kan dra til for å få tak i utekontakter. Da kan vi ta kontakt senere hvis vi ikke ville snakke med dem akkurat da.

Når utekontakter går bort til ungdommer:

Spør om hvordan vi har det

Utekontakter må gå bort til ungdommer, ikke stå på avstand og se på oss. Når utekontakter kommer kan de spør oss om hvordan det går, hvordan vi har det, hvordan det er på skolen eller om det er noe utekontakten kan hjelpe med. Når utekontakter spør sånn, merker vi at de bryr seg om oss.

Forklar hva utekontakten er

Utekontakter må raskt forklare hvem de er, hva de heter, hvor de jobber og hva utekontakten er. Vi kan være redde for at det er for eksempel sivil politi som kommer opp til oss. Forklar også hvorfor de kommer opp til oss. Da føles det tryggere å snakke med utekontakter.

Forklar hvem de forteller ting videre til

Utekontakten må raskt forklare hvem de forteller ting videre til og når de er pliktet til å fortelle ting videre. Denne informasjonen må gis ærlig og utekontakten må vise at de gjør det som de sier.

4 Diskusjon



Foto: Lida Star/Oslo kommune

4.1 Rolleavklaring

Ungdommenes beskrivelser viser at tillit er kjernen i oppsøkende arbeid, noe som også bekreftes av annen forskning på feltet (Åkerblom et al., 2026; Chabchoub et al., 2024; Jacobsen et al., 2024). I denne undersøkelsen gir ungdom uttrykk for at de ikke vet hva som er utekontaktens oppdrag. Manglende kjennskap til tjenesten kan være et resultat av organisering lokalt, hvordan utekontaktene kommuniserer sin rolle og ungdommenes egne erfaringer. Flere trekker paralleller mellom utekontakten, barneverntjenesten og politiet, og det er uklarhet om hvordan utekontakter forholder seg til informasjon de får. Dette kan forstås i lys av det Erdal (2006) beskriver som en uformell tilnærming med et formelt oppdrag, hvor utekontaktens tilstedeværelse på ungdommens arenaer gir innpass og relasjonsmuligheter, samtidig som de jobber for kommunen og har et formelt mandat overfor målgruppen.

For at det formelle oppdraget ikke skal skape mistillit, viser analysene at rolleavklaring er avgjørende. Ungdom må vite hva som skjer når de får kontakt med utekontakter. Dette kan ses i lys av det Åkerblom et al., (2026) omtaler som randarbeid, hvor oppsøkende arbeid ofte foregår i gråsoner uten formelle strukturer. Den fleksibiliteten som er nødvendig for å bygge relasjon, kan samtidig gjøre det vanskelig for ungdom å forstå hvilken rolle utekontakten faktisk har. Dette peker på en grunnleggende dobbelthet i oppsøkende arbeid, hvor utekontakter både skal være trygge voksne til stede i ungdomsmiljøene og samtidig ivareta et formelt kommunalt mandat. Denne dobbeltheten kan bidra til uklarhet i relasjonen, men er samtidig en forutsetning for å kunne jobbe oppsøkende og relasjonsorientert. Arbeidsformen innebærer dermed både utfordringer og muligheter i møte med ungdom.

Skepsis til om utekontaktene egentlig er en del av barneverntjenesten eller «på lag» med politiet forsterker inntrykket av at utekontaktene representerer systemet. Når rollen samtidig fremstår som uavklart, kan dette bidra til mistillit i relasjonen. I enkelte bydeler er utekontakter organisatorisk plassert i samme avdeling/seksjon som barneverntjenesten, noe som kan forsterke usikkerheten og redusere viljen til å ta imot hjelp. Utekontaktens mandat er både komplekst og situasjonsavhengig, noe som kan gjøre det utfordrende for ungdom å forstå hva rollen faktisk innebærer.

I analysen peker misforståelser og usikkerhet rundt taushetsplikt og meldeplikt seg ut som en sentral kilde til mistillit. Ungdommene beskriver manglende tillit knyttet til overholdelse av taushetsplikten, hvor noen omtaler utekontakter som «snitchere» og beskriver at de opplever det som et tillitsbrudd når utekontakter melder til barneverntjenesten uten at de forstår hvorfor. Når viderefremming av bekymring oppleves uventet, endres utekontaktens rolle fra «trygg voksen» til en del av «systemet», noe som kan skape maktesløshet i relasjonen. Dette er et dilemma uten

enkle løsninger, ettersom utekontaktene kontinuerlig må balansere hensynet til relasjonen med ungdommene opp mot sine juridiske forpliktelser. For å redusere risikoen for at meldeplikt oppleves som et brudd på tilliten, bør utekontakter informere tydelig om både taushetsplikt og meldeplikt, og involvere ungdommene i prosessen når en bekymring må meldes, enten til barneverntjenesten eller til foreldre. Dette samsvarer med erfaringene beskrevet i Jacobsen et al. (2024), der medvirkning forstås som å «spille på lag» slik at relasjonen kan bevares selv når meldeplikten utløses. Utekontaktene bør her ha særskilt fokus på barnets rett til medvirkning (bvl § 14).

Samlet viser dette at ungdommens opplevelse av kontakt i stor grad avhenger av hvor tydelig utekontaktene kommuniserer sin rolle. For at tjenesten skal oppleves relevant og trygg, må utekontakter aktivt redusere opplevd makt gjennom åpenhet, forutsigbarhet og reell involvering av ungdom i beslutninger som berører dem. Slik at utekontakter også kan fungere som et sikkerhetsnett (Oldeide et al., 2020). Ungdom må få bedre informasjon om, og forståelse for, hvilken rolle en utekontakt har. Samtidig er det ikke gitt at tydelig rollekommunikasjon alene vil løse den mer grunnleggende mistilliten mange ungdommer har til hjelpeapparatet som system.

4.2 Rykter

Rykter ser ut til å ha stor betydning for hvordan ungdom vurderer om utekontaktene er til å stole på. Når ungdom selv hadde sett utekontaktene hjelpe venner eller bekjente, var tilliten ofte høy, mens negative historier eller egne negative erfaringer førte til lavere tillit. Dette kan tyde på at negative rykter raskt får status som sannheter, selv når det er uklart om de stemmer. En mulig forklaring er at ungdom i større grad tillegger jevnaldrenes erfaringer troverdighet enn informasjon fra voksne. Det stemmer overens med forskning som beskriver at tillit bygger på antakelser om pålitelighet og positive forventninger til hjelperen, mens mistillit oppstår når det er negative forventninger eller basert på tidligere erfaringer (Heino et al., 2025). Ryktet blir derfor viktig for tilliten til tjenestene, da ungdom ikke tar sjansen på å stole på noen de er usikre på.

Ungdommenes beskrivelser tyder samtidig på at tillit i stor grad bygges erfaringsnært, gjennom synlige, konkrete erfaringer. Det var særlig i tilfeller hvor ungdom selv hadde opplevd positive møter med utekontakten at de i mindre grad lot seg påvirke av negative rykter. Dette kan bidra til å forklare hvorfor rykter får så stor betydning, samtidig som det understreker at de ikke oppstår i et vakuum, men formes av hvordan utekontaktene fremstår og kommuniserer sin rolle.

I denne sammenhengen blir også håndteringen av taushetsplikt og meldeplikt sentral. Utekontakter navigerer i en kompleks rolle da de både skal være et tilgjengelig lavterskeltilbud, samtidig som de har et ansvar å melde ifra hvis de er bekymret for ungdom. Hvordan dette håndteres i praksis, kan få stor betydning for hvilke erfaringer ungdom gjør seg, og dermed også hvilke rykter som spres. Mistillit fremstår derfor ikke bare som en individuell opplevelse, men kan også forstås som et uttrykk for hvordan tjenesten som helhet oppleves som uforutsigbar eller lite trygg. Utekontaktene bør derfor involvere ungdom så langt det lar seg gjøre når de må melde bekymring til foreldre, barneverntjeneste eller politi.

4.3 Stigma, makt og kontroll

Ungdommene i de oppsøkende intervjuene beskriver ofte at de føler seg som kriminelle når utekontakter tar kontakt med dem. Det kan forstås i lys av makten utekontakten innehar som

offentlig ansatt, kombinert med at ungdom ikke vet intensjonen bak henvendelsen. Flere opplever også at utekontakter særlig fokuserer på ungdom med minoritetsbakgrunn. Når dette skjer i det offentlige rom, kan selve synligheten understreke hvem som anses som problematiske, noe som forsterker opplevelsen av stigmatisering. Dette var spesielt synlig i materialet fra de oppsøkende intervjuene.

Utekontakter jobber med støtte og forebygging, men når hjelpen kan innebære risiko for stigmatisering, oppstår en krevende balansegang. Det å bli definert som en person med behov for hjelp kan ha stor innvirkning på hvordan møtet oppleves. Denne definisjonsmakten ligger ikke bare hos den enkelte ansatte, men er også forankret i tjenestens formelle mandat, og må derfor utøves med særlig varsomhet. Materialet tyder også på hvor ungdom oppholder seg, påvirker graden av opplevd stigmatisering. Utekontakter bør derfor være spesielt oppmerksomme på dette når de oppsøker ungdom i områder som allerede er definert som risikoområder, og bør ha fokus på hvordan kontekst og rom former ungdommenes tolkning av kontakt.

Forskning viser at utekontakter tar en vurdering på hvilke ungdommer de kontakter (Jacobsen et al., 2024). Samtidig som de må være bevisst på hvilket blikk de har med seg inn i miljøet (Henningsen, 2009). Fra ungdommens perspektiv kan slike vurderinger oppleves som forskjellsbehandling dersom man ikke forstår hvorfor man er i målgruppen. Hjelp kan derfor oppleves som kontroll, selv når utekontaktene handler ut fra faglige vurderinger. Når ungdom ikke får tydelig informasjon om hvorfor de blir kontaktet, skapes det rom for negative misforståelser. Dette understreker behovet for kultursensitiv og situasjonsavhengig praksis, og for tydelig kommunikasjon mellom intensjon og rolle. Når mange ungdom uttrykker at kontakt kan oppleves som ubehagelig eller stigmatiserende, blir det avgjørende å tilpasse tilnærmingen. Utekontaktene må derfor være bevisste på hvordan intensjon, timing og kontaktform kan tolkes.

En av ungdommene beskrev en konkret situasjon hvor utekontaktens tilnærming oppleves som overvåkende og ubehagelig. Utekontaktene fulgte etter han og var pågående da han sto og røyket hasj. Dette kan forsterke opplevelsen av relasjonell makt og skape en mistillit da maktforholdet mellom utekontakt og ungdom blir tydeligere. Eksempelet illustrerer et sentralt dilemma i oppsøkende arbeid, handlinger som utekontakter oppfatter som nødvendig omsorg, kan samtidig erfares som kontroll av ungdommene. Andre ungdom opplever imidlertid at utekontakter tar kontakt på en rolig og uformell måte, selv om de står og røyker hasj. Denne kontrasten viser hvor situasjonsavhengig tolkningen av kontakt er.

Når ungdom gjør noe ulovlig, kan moraliserende reaksjoner skape avstand og trigge skam. Dette kan svekke tilliten, og påvirker hvordan ungdom vurderer relevansen og tryggheten i tjenesten. Ved at utekontaktene møter de med en utforskende og nysgjerrig holdning, kan det være enklere å etablere en relasjon og etter hvert da komme inn på årsaken til for eksempel rusbruket. Funnene tyder på at utvikling av en god relasjon forutsetter at ungdom møtes med en ikke-dømmende væremåte, og gis tid og trygghet til å bygge en genuin relasjon.

4.4 Den komplekse relasjonen

I tillegg til hvordan utekontaktene tilnærmer seg ungdom i konkrete situasjoner, viser funnene at relasjonen i stor grad formes av hvordan utekontaktene fremstår som personer over tid.

Flere av ungdommene i utvalget fra de oppsøkende intervjuene har opplevd å bli gitt opp, at voksne rundt dem har mistet troen på at de skulle få til noe. Ungdommene beskriver både at de har sett det i øynene på de voksne, men at de også har fått direkte kommentarer om at det ikke er håp for ungdommen. Det kan føre til at de mister troen på seg selv og sine egne ressurser, og kan dermed føre til selvpoppfyllende profetier.

Samtidig viser dette hvor kraftig non-verbal kommunikasjon kan være i møte med ungdom. Funnene viser hvor viktig det er for voksne som jobber med ungdom å holde håpet oppe for dem, selv når det stormer som verst. De trenger voksne som ikke gir opp, og som samtidig støtter dem i å tro at de kan ta bedre valg, slik at de kan mestre eget liv. Funnene peker dermed på betydningen av at voksne aktivt formidler tro og verdi, noe som samsvarer med forskning som viser at opplevelsen av å «bety noe» for andre er avgjørende for ungdoms utvikling og handlingsrom (Botero et al., 2025). For at ungdom skal kunne ta gode valg, trenger de voksne som aktivt signaliserer tro på dem, også når det er krevende.

Det kommer frem at ungdommene er opptatt av at utekontaktene er genuine, lekne og byr på seg selv, og at de møter ungdom med humor og tør å tulle med dem. I tillegg må utekontaktene vise at de lytter aktivt og respekterer ungdommens grenser. Det vil si at de unngår å stille for personlige spørsmål og å gi råd før relasjonen er etablert. Dette skaper en krevende balansegang for sosialarbeideren. Heino et al. (2025) peker på at sosialarbeiderne må vise at det ikke bare er «jobb», de må være autentiske. Når utekontakter møter ungdom med oppriktig engasjement og autenticitet, bidrar det til å skape en tryggere setting for ungdommene. Det er viktig å være bevisst på dualiteten i relasjonen, utekontaktene kan ikke bli for «kompis» med ungdommene og må ivareta profesjonelle grenser. De må også være bevisste på at humor kan treffe feil i enkelte situasjoner. Dette peker på et grunnleggende dilemma i oppsøkende arbeid, der utekontakter både skal være varme og tilgjengelige, samtidig som de må opprettholde profesjonelle grenser. Denne balansen er krevende i praksis og krever kontinuerlig praksisrefleksjon. De må mestre å kombinere lek og trygghet med et tydelig faglig ansvar.

Relaterbarhet fremstod som et sentralt tema i hvordan ungdom vurderer tillit og trygghet i møte med utekontakter. Ungdommene er svært opptatt av at utekontakter bør være en de kan kjenne seg igjen i, gjerne en som har vokst opp i samme bydel. Dette kan være et uttrykk for ungdommens behov for tilhørighet. Flere hadde liten tillit til at denne kunnskapen var mulig å lære seg, og trakk også frem at de var skeptiske til eldre utekontakter.

Dette samsvarer med Heino et al. (2025), som peker på at sosialarbeidere ofte rekrutteres fra middelklassebakgrunn og dermed er mer privilegerte enn mange av ungdommene de møter. Det kan skape sosial avstand og gjøre kontaktetablering mer krevende. Når ungdommene foretrekker utekontakter som deler bakgrunn eller kulturell referanseramme, peker det på betydningen av kulturell og sosial nærhet i relasjonsbygging. Dette viser behovet for stort mangfold og representativitet i oppsøkende tjenester. Samtidig kan en utekontakt som er for lik ungdommen skape rolleforvirring, og profesjonell dømmekraft kan utfordres hvis man er for nær. For yngre utekontakter kan det være mer krevende å stå i grenser, ubehag og ta vanskelige vurderinger knyttet til ungdommens liv. Erfaring fra feltet er en verdifull form for taus kunnskap som opparbeides over tid, og er avgjørende i komplekse og akutte situasjoner (Polanyi, 1966).

Overordnet tydeliggjør dette den sentrale kompleksiteten i oppsøkende arbeid. Utekontakter må gjøre vurderinger som balanserer tilstedeværelse og respekt for ungdommens grenser. Materialet

viser behovet for et mangfold av utekontakter som kan møte ungdom med ulik erfaring, samtidig som de balanserer dualiteten i rollen.

4.5 Opplevelse av tilstedeværelse

Tilstedeværelse er en kjernekomponent i oppsøkende arbeid (Oldeide et al., 2020), men funnene viser at den ikke alltid oppleves entydig positivt. Flere ungdommer beskriver at det kjennes trygt å ha utekontakter i området, men reagerer negativt når tilnærmingen blir for rask eller intens. Dette kan forstås som en kollisjon mellom utekontaktens intensjon om å fange opp behov tidlig og ungdommens behov for tid og kontroll. Det er derfor viktig at utekontakter er synlig til stede over tid, samtidig som de gir ungdom rom til å åpne seg på egne premisser uten ytre press. Heino et al. (2025) presiserer at tillitsbygging ikke er en lineær prosess, og at sosialarbeidere må bruke mye tid på å bli kjent med ungdommen.

Gjennom intervjuene kom det frem at det er store variasjoner i ungdoms opplevelser av utekontaktens tilstedeværelse ute i de ulike bydelene. Enkelte ungdom trekker frem at de ser natteravner mer enn utekontakter i miljøene, og at de ikke vet hvordan de kan få kontakt med utekontakter i egen bydel. Derfor er systematikken i tilstedeværelsen avgjørende, og vil gi forutsigbarhet og senke terskelen for kontakt. Når tjenestene i større grad jobber likt på tvers av bydeler, vil ungdom få et likere og mer gjenkjennbart tilbud uavhengig av hvor de bor. En mer enhetlig praksis for synlighet ute, kombinert med tydelig informasjon til ungdommene om tjenestene kan dermed både øke tilgjengeligheten og bidra til at utekontaktene i større grad når ungdom som har behov for hjelp.

Noen ungdommer opplever utekontaktens tilstedeværelse som overvåkning, særlig når de blir observert uten at det tas kontakt. Dette kan forstås på flere måter. For noen ungdommer representerer tilstedeværelsen trygghet, mens andre tolker den som overvåkning. Dette kan skape uro og utrygghet, og passiv observasjon tolkes ofte som mistenkeliggjøring. Selv om utekontaktene ikke har formell makt får de symbolsk makt når det observeres uten dialog. Dette illustrerer hvordan både handlinger og fravær av handling kan oppleves som uttrykk for makt, og at ungdommens tolkning av situasjonen er avgjørende for hvordan kontakten forstås.

Jacobsen et al. (2024) belyser hvordan utekontakter kan ha en overvåkende rolle, spesielt når de er til stede i et område over tid uten å opprette kontakt med ungdommene. Dette understøtter at tilstedeværelse i seg selv kan være tvetydig. Samtidig viser dette at utekontakter må være bevisste på språk, fremtoning og timing i kontaktetablering, særlig når ungdom gjør noe ulovlig.

Ungdommene understreker betydningen av at utekontakter bruker tid på å bli kjent med dem. De trenger tid for å få tillit til utekontaktene, og er skeptiske til å få for mange personlige spørsmål før en relasjon er etablert. Samtidig har utekontaktene en viktig funksjon i å passe på ungdom og hjelpe dem i kontakt med instanser som kan gi støtte. Dette kan oppleves som et dilemma mellom relasjon og kontroll. Ved akutt fare for ungdommers liv må utekontakter være trygge nok til å melde ifra til foreldre, barneverntjenesten eller politiet når det er riktig, andre ganger må de tåle å stå i en uavklart, bekymringsfull situasjon for å se om en relasjon kan bygges. Vurderinger av alvorlighetsgrad og egnede tiltak for den enkelte ungdom er sentrale, og relasjonsarbeid er avgjørende for å fungere som brobygger mellom tjenester.

5 Konklusjon og veien videre

Ungdommene er tydelige på at de foretrekker kontakt fremfor observasjon. Små, uformelle grep, som å tilby en kjærlighet på pinne, oppleves som en god inngang til å forklare hvem utekontaktene er og hva de gjør. Dette viser at synlighet i seg selv ikke kun er tillitsskapende, det er måten utekontakter er synlige på som avgjør om tilstedeværelsen oppleves som trygghet eller overvåkning.

4.6 Stabilitet og tillit

Ungdommenes beskrivelser viser at tillit i møte med utekontakter henger tett sammen med stabilitet. Når utekontakter bruker tid, er forutsigbare og møter ungdom på deres premisser, oppleves relasjonen som trygg og verdifull. Brudd i etablerte relasjoner gjør derimot at ungdom i større grad tviler på om voksne blir værende, noe som kan gjøre dem mer tilbakeholdne i nye møter. Dette forsterker behovet for gode overganger når en utekontakt slutter, slik at tilliten kan bygges opp igjen på en trygg måte. Heino et al. (2025) beskriver tillit som en form for sårbarhet. Å stole på en voksen innebærer å våge å åpne seg for en som potensielt kan svikte, misforstå eller formidle informasjon videre (Heino et al. 2025). Det understreker dermed hvor avgjørende stabile relasjoner over tid er for ungdom. I lys av dette bør bydelene prioritere å beholde utekontakter som allerede har etablert gode relasjoner med ungdommene.

En ungdom viser til at noen utekontakter ikke fikk fortsette i stillingen på grunn av budsjett, noe som gir en uheldig signaleffekt når ungdom opplever at voksne de har knyttet seg til forsvinner av strukturelle grunner. Slike brudd kan bekrefte en eksisterende antakelse hos ungdom som allerede strever med å stole på voksne, at voksne ikke blir værende. Forskning påpeker at tillit bygges gjennom gjentatte møter over tid, og at utskiftning av ansatte svekker relasjonsarbeidet (Crimmens et al., 2004). Dette aktualiserer spørsmålet om faste stillinger fremfor prosjektstillinger og om prioritering av kontinuitet i bemanning som en bevisst faglig strategi. Slik kan tjenesten redusere risikoen for nye relasjonsbrudd, ivareta sårbarheten som ligger i det å ha tillit, og styrke utekontaktens mulighet til å være den forutsigbare, ikke-dømmende voksne ungdommene etterspør.



Foto: Nikolai Kobets Freund/Oslo kommune

Litteraturliste

Beresford, P. (2019). Public participation in health and social care: Exploring the co-production of knowledge. *Frontiers in Sociology*. doi: 10.3389/fsoc.2018.00041

Botero, A., Karamali, R., Frick, A.S., Aguirre, M. E. & Prilleltensky, I. (2025) Experiences of mattering among youth: Implications for prevention and intervention, *Journal of Prevention & Intervention in the Community*, 53:4, 592-609, DOI: 10.1080/10852352.2025.2527442

Chabchoub, J., Kvamme, E., Johansen H.R. (2024). Oppsøkende sosialarbeidere som brobyggere i møtet med unge i marginaliserte posisjoner. *Fontene forskning*, 17(2), 4-17.

Crimmens, D., Factor, F., Jeffs, T., Pitts, J, Pugh, C., Spence J. & Turner P. (2004). Reaching socially excluded young people. A national study of street-based youth work. *National Youth Agency, United Kingdom*.

Erdal, B (red). (2006). *Ute|Inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Gyldendal
FNs konvensjon om barnets rettigheter (barnekonvensjonen). (1989).

Heino, E., Kalm-Akubardia, M. Koskinen, T., Jaakola, A., Kangas-Kalinen, A., Lamponen, T., Sarin, I. (2025). Building trust with children and parents in the social work context: A scoping review, *The British Journal of Social Work*, 2025.

Henningsen, E. (2009). Bekymringsblikket. *Tidsskrift for ungdomsforskning*, 9(2), 3-23.

Jacobsen, C.S., Chabchoub, J., Haugstvedt, H. (2004). Oppsøkende sosialt arbeid og relasjonsarbeid på ungdommers egen arena – avvising, kontrollfunksjoner og makt. *Forebygging.no*

Johannessen, A., Tufte, P. A., & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Abstrakt forlag.

Lov om barnevern (barnevernsloven). (2021). LOV-2021-06-18-97. Lovdata.

Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag*. Universitetsforlaget.

Oldeide, O., Holsen, I. & Fosse, E. (2020). Youth perspective on outreach service: A safety net for at-risk youth in a municipality. *Children and Youth Services Review*, 116, Artikkel 105234. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105234>

Polanyi, M. (1967). *The Tacit Knowledge Dimension*. Routledge & Kegan Paul.

Åkerblom, K.B., Ness, O., Solhaug, S., Bertheussen, L.E., Jensen, M.R., Von Heimburg, D. (2026). *Oppsøkende tjenester for barn og unge – en kunnskapsoppsummering*. NTNU.

Ungdommenes erfaringer viser at tillit er en grunnleggende forutsetning for oppsøkende arbeid, men samtidig en sårbar relasjon som lett kan svekkes. Tillit oppstår ikke isolert, men formes gjennom et samspill mellom rolleforståelse, kommunikasjon, tilstedeværelse og stabilitet. Ungdom vurderer i stor grad utekontakter ut fra hvordan de fremstår, og hvordan ungdom forstår deres rolle. Uklarhet rundt utekontaktens mandat, særlig knyttet til taushetsplikt og meldeplikt fremstår som en sentral utfordring. Som tidligere fremhevet kan dette føre til at ungdom oppfatter utekontakter som representanter for det offentlige hjelpe- og myndighetsapparatet som helhet, noe som kan påvirke opplevelsen av dem som en tillitsfull voksen. Dette tydeliggjør behovet for tidlig og klar rolleavklaring, der ungdom involveres i prosesser som angår dem. Når informasjon om rammer og intensjoner er tydelig, reduseres risikoen for misforståelser som kan svekke tilliten.

Måten kontakt etableres på er avgjørende for hvordan tjenesten oppleves. Passiv observasjon eller opplevd overvåkning skaper utrygghet og avstand. Moraliserende holdninger og opplevelser av stigma bidrar til at ungdom trekker seg unna, særlig i situasjoner hvor de allerede er sårbare. Mens en åpen, rolig og ikke-dømmende tilnærming fremmer tillit. Ungdommen responderer positivt på voksne som viser genuin interesse, respekt og tro på deres ressurser. Dette illustrerer et grunnleggende dilemma i oppsøkende arbeid, hvor handlinger som oppfattes som omsorg av utekontakter, samtidig kan oppleves som kontroll av ungdom. Variasjonen i materialet understreker at dette er situasjonsavhengig og krever kontinuerlig refleksjon i praksis.

Relasjonell kvalitet over tid er avgjørende for tillit. Stabilitet og kontinuitet fremstår som sentrale faktorer, da brudd i relasjoner kan forsterke ungdommenes skepsis til voksne og hjelpeapparatet. Dette peker på at organisatoriske forhold, som utskiftning av ansatte og bruk av midlertidige stillinger, ikke bare er strukturelle spørsmål, men også har direkte konsekvenser for relasjonsarbeidet. En mer enhetlig praksis på tvers av bydeler kan bidra til økt forutsigbarhet og bedre tilgjengelighet for ungdom.

Samtidig viser materialet at ungdom verdsetter både relasjon og konkret hjelp. Relasjonsarbeid og praktisk støtte må derfor sees i sammenheng, da tillit i større grad bygges gjennom erfaringer hvor ungdom opplever at hjelpen er relevant og tilpasset deres behov. Dette understreker betydningen av en praksis som kombinerer tilstedeværelse med konkrete handlinger som oppleves nyttige i ungdommens hverdag.

Samlet peker funnene på at oppsøkende arbeid lykkes når det utøves med tydelighet, relasjonell kvalitet og forutsigbarhet over tid. For å styrke tjenestene innebærer dette et særlig behov for å tydeliggjøre rolle og mandat, utvikle en bevisst praksis for kontaktetablering, sikre stabilitet i relasjoner og legge til rette for reell medvirkning. Når disse forutsetningene er til stede, øker sannsynligheten for at oppsøkende tjenester oppleves som trygge, relevante og hjelpsomme for ungdom som trenger dem.



Tekst: Marlene Møller og Cathrine Sundal Jacobsen
Design/layout: Konsulenttjenester Oslo kommune

Datainnsamling er gjennomført av: Marlene Møller og Dania Omar m.fl. fra Forandringsfabrikken

ISBN 978-82-94259-02-1

2026