



**Kandidat i Sosialt Arbejde
- Aalborg Universitet**

Oda Fjæstad Andersen
Studienummer: 20231406

Amalie Breivik Nikolaisen
Studienummer: 20230789

Dato: 28.mai 2025

Antall tegn: 190 506

Veileder: Helle Bendix
Kleif

(Bilde av eget opphav)

Sosialarbeiderens rolle i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge

*En fenomenologisk kvalitativ undersøkelse av sosialarbeiderens
opplevelser og erfaringer med oppsøkende sosialt arbeid med unge*

Indholdsfortegnelse

Abstract	3
Innledning	5
Rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge	6
Målgruppen	7
Litteraturgjennomgang	7
Eksisterende viten	8
Opsøgende socialt arbeid – mangfoldighedernes ustyrighed	8
Sikker By’s virkningsevaluering av 18+ enhetene og Københavnerteamet (2024).....	9
Between a rock and a hard place: State-led territorial stigmatization, informal care practices and the interstitiality of local community workers in Denmark.....	12
Problemformulering og forskningsspørsmål	13
Avgrensning	14
Leserveiledning	15
Vitenskapsteori og metode	15
Fenomenologi som vitenskapsteoretisk tilgang	16
Metodisk tilgang.....	18
Undersøkelsestilgang og analysestrategi.....	18
Presentasjon av informanter	20
Det kvalitative forskningsintervjuet	21
Intervjuguiden	22
Transkripsjon.....	23
Overveielser av funn ut fra vitenskapelige kvalitetskriterier	23
Validitet	23
Reliabilitet	24
Generaliserbarhet.....	24
Bruk av generativ AI	25
Forskningsetiske overveielser	25
Teori	27
Bernando Zacka – Frontlinjens moral.....	27
Hillary Cottam – Radikal hjelp	29
Donald Schön – Den reflekterende praktiker.....	32

Hvordan teoriene komplementerer hverandre – og hvor de er forskjellige	33
Analyse	34
Forskningsspørsmål 1: Hvordan opplever sosialarbeideren rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge i København?	34
«Vi møter de unge, der hvor de unge står»	35
«Metodefrihet er det beste»	38
Når dokumentasjon uteblir	39
Delkonklusjon – forskningsspørsmål 1	42
Forskningsspørsmål 2: Hvilken form for profesjonspraksis innebærer oppsøkende sosialt arbeid med unge, og hvorfor har det betydning for sosialarbeiderens forståelse av egen rolle?	43
Relasjon som vendepunkt for unge	44
En profesjonell venn	46
Personlig kompetanse og betydningen av erfaring	48
Den oppsøkende medarbeideren i en interstitiell posisjon	52
Delkonklusjon – forskningsspørsmål 2	57
Forskningsspørsmål 3: Hvorfor skaper skjønnsutøvelse i oppsøkende sosialt arbeid med unge særlige utfordringer for sosialarbeideren i praksis?	58
Den dilemmafylte underretningsplikten	58
Underrette eller ikke?	60
Dilemmaet om å være tilgjengelig uten å miste sin profesjonalitet i relasjonen	64
“Sådan nogle rum, hvor jeg bevæger mig ind og ud af”	67
Delkonklusjon - forskningsspørsmål 3	72
Konklusjon	73
Profesjonalitet på spill? En kritisk diskusjon av faglighet og dokumentasjon i oppsøkende sosialt arbeid med unge	75
Profesjonalitetens paradoks: faglighet uten struktur?	75
Effekt og evaluering i oppsøkende sosialt arbeid med unge	76
Utydelig faglighet – En utfordring for både profesjonen og den unge	78
Veien videre: behov for faglig utvikling og informasjonsdeling	79
Perspektivering	79
Litteraturliste	82

Abstract

The thesis examines how outreach social workers experience and handle their discretion in outreach social work with young people in Copenhagen. The professional practice of outreach social work is characterised with fewer formal frameworks compared to other fields of social work, which means that the social worker often must navigate in different and complex situations with no clear guidelines. This has implications for how the outreach social worker perceives their role and how they respond to challenges they face in the field.

The thesis undertakes a phenomenological approach which forms the framework for the qualitative methodological approach. The literature review for this thesis indicates that research on outreach social work with young people in Denmark is limited. This may be due to the challenges of documenting effects when the field is based on a relational and informal approach. Furthermore, the empirical data for this research is collected in Copenhagen through one group interview and four semi-structured interviews with outreach social workers, who represent three different outreach initiatives within the municipality of Copenhagen.

The theoretical framework for this thesis includes Bernardo Zackas street-level perspectives and Hillary Cottams relational approach. The thesis draws on an opposite street-level perspective which challenges the traditional bureaucratic dilemmas in the frontline and rather emphasizes which moral dilemmas that can occur when the outreach social worker has a high degree of discretion. Combining these two theories makes it possible to shed light on how the outreach social worker experiences and perceives their professional role along with their use of discretion in a field that is based on a relational approach. To highlight the outreach social workers use of discretion in their professional practice, we will supplement the theoretical perspectives with Donald Schöns term “knowing-in-action”.

The focus is on how the outreach social workers experience their organisational framework and how they handle their role, illuminating how a relational practice promotes or inhibits different moral values and the developing of moral dispositions. Following this, the thesis will discuss and contextualize how the professional practice in outreach social work may challenge the professional integrity of the field in light of the liberation of the public sector in Denmark.

To conclude, the outreach social workers' relational approach and high degree of discretion makes it possible for them to meet vulnerable young people on their own terms and subsequently use their relationship to build bridges into the public welfare system. On the other

hand, this discretion leads to significant differences in how the outreach social workers carry out their practice in the field and how they use their discretion to perceive their role and navigate in different dilemmas.

Innledning

Altså sådan, man kan jo bare stille det simple spørsmål, og si, har du brug for min hjælp til noget? Så får de jo lov til selv at svare, i stedet for at gå hen og fortælle dem, skal jeg hjelpe dig med det der? (Oppsøkende medarbeider 1).

I det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, er evnen til å tilpasse seg den unges behov og situasjon sentralt for å skape endring, hvilket ovenstående sitat fra oppsøkende medarbeider 1 er uttrykk for. Derimot kan det være utfordrende å dokumentere deres uformelle interaksjoner med unge i praksis, hvilket utfordrer både forskning og feltets betydning. Det kan dermed være utfordrende å få et helhetlig bilde av hva oppsøkende sosialt arbeid med unge innebærer gjennom faglitteraturen, som viser betydelige variasjoner mellom de forskjellige oppsøkende innsatsene (Klyve og Pedersen, 2021).

Variasjonene mellom de oppsøkende innsatsene er også uttrykk for mindre forutbestemte rutiner og regelverk, hvor sosialarbeideren må bruke sitt skjønnsmessige handlerom til å tolke, forstå og handle i situasjoner som kan være både sammensatte og komplekse (Klyve og Pedersen, 2021). I sammenheng med frisetelsen av offentlig sektor i Danmark, ønsker vi å lære mer om hvordan sosialarbeideren navigerer i en praksis preget av mindre rammer og større faglig frihet, hvor vi mener det oppsøkende sosiale arbeidet med unge kan være en relevant innfallsvinke til å undersøke hvilke dilemmaer som kan oppstå her.

Med utgangspunkt i en fenomenologisk analyse, er vi i masteroppgaven nysgjerrige på hvordan sosialarbeideren opplever sitt skjønnsmessige handlerom i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Vi ønsker å undersøke hvordan sosialarbeideren opplever sin profesjonspraksis og forstår sin rolle innenfor rammene av det oppsøkende sosiale arbeidet, samt hvilken betydning det har for utfordringene sosialarbeideren erfarer i praksis.

Rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge

Selv om oppsøkende sosialt arbeid med unge har vært en del av innsatsområdet i Danmark siden begynnelsen av 1980-tallet (Borrits & Rasmussen, 2012), viser litteraturen betydelige variasjoner mellom de forskjellige oppsøkende innsatsene. Det identifiseres likevel visse sentrale fellestrekk, som knytter de oppsøkende tjenestene sammen og avgrenser dem som et samlet fagfelt (Klyve og Pedersen, 2021). I nedstående avsnitt vil vi gjøre rede for disse fellestrekkene og kort presentere målgruppen for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge.

En av de primære oppgavene i det oppsøkende sosiale arbeidet er å etablere relasjoner og bygge tillit til unge i utsatte posisjoner, hvilket innebærer aktiv tilstedeværelse rettet mot lokale miljøer i bydelene. Den oppsøkende medarbeideren møter derfor en sammensatt gruppe av unge med forskjellige utfordringer (CFBU, 2024). De oppsøkende innsatsene arbeider derutover systematisk med å motivere den unge til endring gjennom blant annet råd og veiledning, deltakelse i aktiviteter og ved å hjelpe den unge videre til riktig hjelpeinnsats. Samarbeid med andre relevante instanser utgjør dermed en viktig del av det oppsøkende sosiale arbeidet med unge (Klyve og Pedersen, 2021).

Det finnes ingen entydig definisjon på det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, men Borrits og Rasmussen (2012) benytter seg av utvalgte kjennetegn når de beskriver det oppsøkende sosiale arbeidet. For det første er det forebyggende, videre er det oppsøkende, samtidig som det foregår på gateplan i det offentlige rom, i forhold til målgruppen truede barn og unge (Borrits og Rasmussen, 2012, s. 24-25). Videre kan det oppsøkende sosialt arbeid i følge Gade Nielsen og Pihl Hansen defineres som:

Uopfordret kontakt fra fx repræsentanter fra sociale myndigheder eller repræsentanter fra det private sociale hjælpearbejde til mennesker, som andre skønner har behov for social bistand eller omsorg (Gade Nielsen og Pihl Hansen, 2000, s. 15).

For mange ungdommer kan tilstedeværelsen av voksne i deres sosiale arenaer oppleves som både kontrollerende og grenseoverskridende. Særlig blant unge som har negative erfaringer med hjelpetjenester eller kommunale innsatser (Borrits & Rasmussen, 2012). Et av formålene i det oppsøkende sosiale arbeidet er dermed å støtte og styrke de unges muligheter gjennom å

skape tillit og etablere relasjoner innenfor målgruppen, hvor de oppsøkende sosialarbeiderne kan senke terskelen til det offentlige hjelpeapparatet (Erdal, 2021).

Målgruppen

Oppsøkende sosialt arbeid er rettet mot unge som i stor grad oppholder seg og tilbringer sin fritid i det offentlige rom, hvor vedvarende tilstedeværelse på gaten øker sjansen for å utvikle andre typer risikofylt atferd, som for eksempel rusmiddelbruk og deltakelse i kriminelle handlinger (CBU, 2024, s. 142). Målgruppen for det oppsøkende sosialt arbeidet kjennetegnes dermed av unge med en forhøyet risiko for kriminalitet. Utover at målgruppen består av kriminalitetstruede unge, utgjør de som tidligere nevnt, en gruppe som velferdssystemene har betydelige utfordringer med å etablere kontakt med. Det oppsøkende sosiale arbeidet skal dermed særlig fokusere på unge som har utfordringer med å oppsøke og benytte seg av hjelpeapparatets ordinære tilbud (Klyve og Pedersen, 2021, s. 37). Følgelig forstås målgruppen for det oppsøkende sosiale arbeidet som en særlig sårbar gruppe, med behov for alternative rammer og en mer relasjonsbasert og individuelt tilpasset støtte.

Litteraturgjennomgang

Ifølge Danneris og Monrad (2018) innebærer gjennomgang av eksisterende litteratur en systematisk tilgang, hvor man avdekker og formidler hva som finnes av forskning på området. En litteraturgjennomgang er viktig for å vise relevansen av problemstillingen, samt for å belyse studiens kontekst i forhold til eksisterende forskning på området. Ved å sammenligne egne funn med eksisterende viten på området, kan man dessuten diskutere grad av overførbarhet og vitensbidrag til feltet (Danneris og Monrad, 2018, s. 61-62).

Når vi innledende har søkt etter vitenskapelige artikler i litteraturgjennomgangen, har vi benyttet oss av pålitelige søkedatabaser som Primo, Idunn og Google Scholar. For å være systematiske i vår utvelgelse av litteratur har vi foretatt en utvelgelsesprosess med inklusjons- og eksklusjonskriterier. Eksempler på inklusjonskriterier er skandinaviske og engelske tekster, hvor vi har anvendt søkeord på norsk, dansk og engelsk, samt at forskningen er peer-reviewed og publikasjonsåret er etter 2010. For å presisere søkeresultatene i enda større grad, har vi videre benyttet oss av verktøyer som trunkering, frasesøkning og boolske operatører (Danneris og Monrad, 2018, s. 70).

Da vi opplevde det som utfordrende å komme frem til relevant forskning innenfor det oppsøkende sosiale arbeidet med unge i Danmark, så vi oss nødt til å justere inklusjons- og eksklusjonskriteriene underveis i søkeprosessen. Vi har derfor benyttet oss av en kjedesøkning for å komme videre til annen relevant forskning for vårt problemfelt (Danneris og Monrad, 2018). Vår eksisterende viten tar dermed også utgangspunkt i en virkningsevaluering av to oppsøkende enheter med unge i København. Denne rapporten er ikke peer-reviewed, men vi anser den likevel som relevant for å undersøke hvilke utfordringer sosialarbeideren opplever i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge.

Eksisterende viten

Med utgangspunkt i litteraturgjennomgangen, vil vi i følgende avsnitt presentere eksisterende viten og forskning innenfor det oppsøkende sosiale arbeidet i Danmark. Den eksisterende viten vil rette fokus mot hvordan sosialarbeidere erfarer og opplever arbeidet i dette praksisfeltet. Vil vil derfor redegjøre for en artikkel som tar utgangspunkt i mangfoldigheten ved det oppsøkende sosiale arbeidet, en virkningsevaluering av to oppsøkende innsatser i København, samt en vitenskapelig artikkel som undersøker hvordan sosialarbeideren i marginaliserte boligområder ofte opererer i et mellomrom mellom det offentlige systemet og lokalsamfunnet. Litteraturen vil samlet danne rammen for masteroppgavenes relevans og etterfølgende utgjøre grunnlaget for problemformuleringen.

Opsøgende sosialt arbejde – mangfoldighedernes ustyrlighed

I 2018 publiserte lektor Gitte Larsen og underviser Holger Kjærgaard ved profesjonshøgskolen UCN, en artikkel om oppsøkende sosialt arbeid i København. Artikkelen benytter seg av empiri fra et fenomenologisk forskningsprosjekt, hvor det er innsamlet kvalitative data gjennom fire semistrukturerte intervju med gateplansarbeidere fra forskjellige praksisfeltet innenfor det oppsøkende sosiale arbeidet i København (Larsen og Kjærgaard, 2018).

I artikkelen fokuserer Larsen og Kjærgaard (2018) på utfordringene ved å systematisere og videreutvikle kunnskap innenfor det oppsøkende sosiale arbeidet, da det i stor grad fortsatt er forankret på et empirisk nivå. Sammenlignet med andre velferdstjenester, mener forfatterne at det oppsøkende sosiale arbeidet på mange måter kan forstås som en motpol til New Public Management (NPM), hvor presset om mål- og resultatstyring og «kastekningen» ikke preger området i like stor grad (Larsen og Kjærgaard, 2018).

Med bakgrunn i NPM-styringsstrategien, er det en samfunnsmessig forventning om at det sosiale arbeidet utføres med utgangspunkt i evidens- og standardiserte arbeidsmetoder. Larsen og Kjærgaard uttrykker at denne forventningen oppfattes som delvis usynlig i det oppsøkende arbeidet, hvor praksisfellesskaper og refleksjoner i praksis i stor grad fungerer som forskjellige former for kunnskap på feltet. Det offentlige, dominerende styringsparadigme opptrer dermed i bakgrunnen av det oppsøkende sosiale arbeidet, hvor praksisen i større grad kan relateres til et *relasjonelt styringsregime* (Larsen og Kjærgaard, 2018).

Videre fremhever Larsen og Kjærgaard (2018) at det oppsøkende sosiale arbeidet fremstår som kontekstavhengig kunnskap, som bærer preg av sosialarbeiderens situasjonelle dømmekraft. Med bakgrunn i dette, beskriver de det oppsøkende sosiale arbeidet som en *fronetisk kunnskapsform*, som tar utgangspunkt i praktisketisk dømmekraft og vurderingsevne (Gustavsson, 2001). Denne kunnskapsformen oppnår man gjennom egne erfaringer og samarbeid med andre som har erfaring med området, og dermed kjenner til forskjellige situasjoner som kan oppstå og hvordan man forholder seg til dem (Larsen og Kjærgaard, 2018). Larsen og Kjærgaard understreker at mangfoldigheten i det oppsøkende sosiale arbeidet er nødvendig for å nå ut til utsatte borgere som faller utenfor rekkevidden til det etablerte hjelpeapparatet. Samtidig peker de på utfordringer som kan oppstå ved en slik kontekstavhengig innsats, hvor en slik mangfoldighet kan føre til at det oppsøkende sosiale arbeidet kjennetegnes av tilfeldighet og grenseløshet. De mener det er viktig at man i større grad anvender og utvikler teoretiske begreper til å drøfte disse utfordringene, slik at man kan ivareta og videreutvikle kvaliteten av det oppsøkende sosiale arbeidet (Larsen og Kjærgaard, 2018).

Sikker By's virkningsevaluering av 18+ enhetene og Københavnerteamet (2024)

I 2024 publiserte Økonomiforvaltningen på vegne av Københavns Kommune, deres årlige rapport om effektmålinger og virkningsevaluering av de kriminalitetsforebyggende innsatsene i kommunen. Tiltakene som evalueres i rapporten omfatter Enhetene 18+ og Københavnerteamet, som begge er oppsøkende sosiale innsatser i København og dermed anses som relevante i forhold til vår problemformulering. Dette avsnittet vil presentere utvalgte funn fra rapporten sett i lys av overstående artikkel om forhold som kan oppstå når sosialarbeideren beveger seg innenfor en kontekstavhengig og relasjonell praksis.

18+ enhetene

18 + enhetene er København Kommunes tilbud til unge i alderen 18-25 år med risiko for kriminalitet og gjengtilknytning, med mål om å inkludere dem i positive fellesskap, som et alternativ til gatefellesskapet (Økonomiforvaltningen, 2024). Undersøkelsen er basert på observasjoner, feltnotater og intervjuer med åtte unge som har vært en del av innsatsen i minst to år, to medarbeidere og en leder. I undersøkelsen fremmer både medarbeiderne og de unge voksne viktigheten av tillitsfulle relasjoner for å lykkes med det oppsøkende sosiale arbeidet. Derav utgjør sosialarbeidernes fokus på relasjonsdannelse et sentralt aspekt ved deres innsats, hvor alle de unge voksne, med unntak av en, oppga at de hadde en betydningsfull relasjon til minst én medarbeider i enheten (Økonomiforvaltningen, 2024, s. 22).

Flere av de unge i rapporten oppfatter medarbeiderne som mer enn bare fagpersoner, hvor de beskriver dem som en form for profesjonelle venner. Begrepet “profesjonell venn” fremkommer ved at de unge kan spøke med medarbeiderne, betro seg til dem om vanskelige temaer og søke støtte i personlige utfordringer og praktiske forhold knyttet til utdanning eller arbeid (Økonomiforvaltningen, 2024). En av de unge fremhever behovet for en god relasjon før personen er mottagelig for hjelp: *“Først relation, så snak om problemer. Ikke omvendt. Det er en professionel ven. ‘Ven’. Hvis han har autoritet og skal snakke med mig – det fungerer ikke for mig”* (Økonomiforvaltningen, 2024, s. 17). Sitatet understreker betydningen av relasjonsbygging som en forutsetning for at unge skal være mottakelige for støtte og veiledning. Videre gjenspeiler sitatet de unges opplevelse av at hjelp først blir relevant når en tillitsfull relasjon er etablert, hvor en formell og byråkratisk tilnærming kan skape avstand, snarere enn å legge til rette for dialog. I forlengelse av dette uttalte en av respondentene: *«Det er en god hjelp, fordi hun gjør det som en venneting. Ikke som en sagsbehandler»* (Økonomiforvaltningen, 2024, s. 19). Sitatet understreker betydningen av en tillitsbasert og relasjonsorientert tilnærming i det oppsøkende arbeidet.

I lys av de ovennevnte sitatene, samt rapportens hovedfunn gjeldende relasjonsbygging, fremgår det at de unges vilje til å betro seg til medarbeiderne og motta hjelp i stor grad er avhengig av kjemien mellom den unge og den enkelte medarbeider, og derav meget personavhengig. I denne sammenheng fremkommer det også hvordan noen av medarbeiderne investerte tid og ressurser utover sin ordinære arbeidstid, for å sikre kontinuerlig deltakelse og motivasjon hos de unge (Økonomiforvaltningen, 2024, s. 18).

Københavnerteamet

Københavnerteamet er en av Danmarks største bydekkende gateplansenheter og tilbyr tiltak til unge mellom 13-25 år, som lever i utsatte områder eller har kriminalitet tett på livet (Økonomiforvaltningen, 2024). Evalueringen av Københavnerteamet undersøker hvorvidt teamets gateplansinnsats oppfyller samarbeidspartneres behov og forventninger til samarbeidet, samt om disse er i samsvar med innsatsens nåværende mandat. Dermed utgjør intervjupersonene og datasamlingen i denne undersøkelsen Københavnerteamets mest sentrale samarbeidspartnere, herunder SSP, boligsosiale helhetsplaner, nærpolitiet samt Center for Kultur og Fritidsaktiviteter i KFF.

En fellesnevner som flere av samarbeidspartnere trekker frem i evalueringen, er hvordan arbeidet i Københavnerteamet stiller særegne krav til faglige kompetanser og personlige egenskaper hos den oppsøkende medarbeideren. De fremhever hvordan medarbeiderne må utvise fleksibilitet, robusthet, nysgjerrighet og omstillingsevne for å kunne tilpasse seg raskt og navigere i uforutsigbare rammer, som ofte kjennetegner deres arbeidshverdag. En samarbeidspartner utfyller dette ved å påpeke at: *“et job i indsatsen er altså ikke for alle”* (Økonomiforvaltningen, 2024, s. 13). En annen samarbeidspartner belyser det samme ved å uttrykke: *«De er fleksibelt omstillingsparate – det kan du ikke skrive en manual over.»* (Økonomiforvaltningen, 2024, s. 14). Således beskriver disse to sitatene hvordan arbeidet i innsatsen ikke lar seg løse med standardiserte manualer eller retningslinjer.

Ytterligere påpeker flere av samarbeidspartnerne en utfordring knyttet til dokumentasjonen av Københavnerteamets arbeid. Selv om rapporten understreker at medarbeiderne oppfattes som både dyktige og kompetente, uttrykker enkelte samarbeidspartnere at kompleksiteten i deres innsats ikke gjenspeiles tilstrekkelig i deres dokumentasjon som brukes til kunnskapsdeling. Dette kan føre til at samarbeidspartnere og eksterne aktører får et ufullstendig bilde av arbeidet. Det fremkommer i rapporten at dokumentasjonen hovedsakelig skjer gjennom loggbøker, men at disse er ikke tilstrekkelige til å formidle den komplekse virkeligheten medarbeiderne står i. Derfor pekes det på et behov for å forbedre dokumentasjonen og formidlingen av det komplekse arbeidet, både internt og eksternt, for å styrke kunnskapsdeling og samarbeid (Økonomiforvaltningen, 2024, s.14).

Between a rock and a hard place: State-led territorial stigmatization, informal care practices and the interstitiality of local community workers in Denmark

I 2020 publiserte *Community Development Journal* (Oxford University Press) en artikkel av professorene Rasmus Birk og Mia Arp Fallov ved Aalborg Universitet, som undersøker hvordan territoriell stigmatisering påvirker lokalt sosialt arbeid i Danmark. I deres studie av lokalsamfunnsarbeid, undersøker forfatterne hvordan sosialarbeidere balanserer mellom statlige krav og beboernes behov i deres daglige praksis. Studien bygger på deltakende observasjon og kvalitative intervjuer med sosialarbeidere i seks danske boligområder (Birk og Fallov, 2020). I det følgende avsnittet vil vi presentere noen av deres sentrale funn og introdusere teoretiske begreper som vil være relevante for den påfølgende analysen. Disse begrepene vil bidra til en grundigere forståelse av hvordan oppsøkende sosialarbeidere navigerer sin profesjonelle rolle innenfor en uformell struktur.

I artikkelen argumenterer forfatterne for at de lokale sosialarbeidere inntar en "interstitiell" rolle (*interstitial roles*), som vil si at de opererer i et mellomrom mellom staten og lokalsamfunnet. På den ene siden er de en del av den statlige strategien for å håndtere marginaliserte boligområder, men på den andre siden forsøker de også å distansere seg fra denne rollen for å bygge tillit hos beboerne og motvirke stigmatiseringen. Denne komplekse dobbeltrollen kaller forfatterne en *interstitiell posisjon* (Birk & Fallov, 2020).

Gjennom sine undersøkelser, avdekker Birk og Fallov hvordan de lokale sosialarbeiderne aktivt dissosierer seg fra myndighetene i deres oppsøkende arbeid i utsatte boligområder. De beskriver dette som et resultat av at mange innbyggere i disse områdene, har negative erfaringer med kommunale og statlige myndigheter, ofte som følge av sanksjoner, kontrolltiltak og reduksjon i sosialhjelp (Birk & Fallov, 2020). Et av forfatterens sentrale funn er at når sosialarbeidere ikke oppfattes som representanter for myndighetene, men snarere som hjelpere, fremmes etableringen av en tillitsfull relasjon. Denne relasjonen gjør det lettere for beboerne å søke råd og støtte. Denne tilnærmingen fremkommer i et sitat fra en sosialarbeider som er formelt ansatt av kommunen, men som jobber ute i et boligområdet, hvor han uttrykker følgende:

Of course I am the system, and I am a mechanism of control [...] I am a part of the system, I have to recognize that, but I can hide it out here, I can say that I am a local community worker and not a part of the job centre. So my position is, luckily, that I don't have to force people (Birk & Fallov, 2020, s. 9).

I sitatet beskriver sosialarbeideren hvordan han er bevisst sin egen interstitiell rolle, han er både en del av systemet og en del av lokalsamfunnet. Videre beskriver han hvordan han ute i feltet ikke assosierer seg direkte med kommunen eller som en kontrollinstans, men i stedet presenterer seg som en lokal samfunnsarbeider. En annen sosialarbeider beskriver måten de arbeidet i et mellomrom mellom staten og lokalsamfunnet ved å uttrykke: *“I don’t have [...] a role of authority out here, and I don’t have a set procedure I need to follow, that says I have to work like this and this”* (Birk & Fallov, 2020, s. 10). I sitatet fremhever sosialarbeideren at han ikke fremstår som en representant for kommunen i tradisjonell forstand, da fraværet av strenge prosedyrer gir ham en større grad av handlingsfrihet enn kommunalt ansatte.

Selv om sosialarbeiderne aktivt søker å distansere seg fra myndighetene, er de samtidig avhengige av myndighetenes ressurser og autoritet for å hjelpe beboerne. På denne måten identifiserer Birk og Fallov (2020) at sosialarbeiderne samtidig assosierer seg med myndighetene. Dette gjør de blant annet ved å opptre som som mellomledd mellom beboerne og offentlige instanser. De bruker sin formelle autoritet og systemforståelse til å hjelpe innbyggerne med å navigere i det offentlige systemet (Birk & Fallov, 2020). Flere av sosialarbeiderne fra studiet uttrykker hvordan de oversetter byråkratiske regler til et språk som beboerne forstår. De fungerer som kulturelle og språklige brobyggere, spesielt når systemet er komplekst eller vanskelig å navigere. I tillegg beskriver de hvordan de bruker kommunale ressurser og sin tilgang til offentlige tjenester for å gi praktisk støtte og hjelp (Birk & Fallov, 2020).

Overstående sitater og eksempler beskriver hvordan lokale sosialarbeidere opererer mellom staten og lokalsamfunnet, og i dette mellomrommet skaper bro mellom beboerne og myndighetene. Denne dobbeltrollen, er ifølge Birk og Fallov (2020) en nøkkelkomponent i det interstitielle perspektivet.

Problemformulering og forskningsspørsmål

Den eksisterende viten viser hvordan oppsøkende sosialt arbeid med unge utspiller seg i et praksisfelt som skiller seg fra flere andre velferdsinnsatser, ved å være preget av fleksible rammer, en relasjonell praksis og høy grad av skjønnsutøvelse. Feltet opererer i et mellomrom mellom den unge og det ordinære systemet. Denne særegenheten skaper både handlingsrom og dilemmaer for sosialarbeideren, hvilket aktualiserer behovet for å undersøke hvordan dette

oppleves og håndteres i praksis. Ut fra eksisterende viten og problemstilling, har masteroppgaven som formål å besvare følgende problemformulering:

Hvordan opplever og håndterer sosialarbeideren sitt profesjonelle handlingsrom i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, og hvilke dilemmaer skaper det for sosialarbeideren i praksis?

Forskningsspørsmål:

- 1. Hvordan opplever sosialarbeideren de organisatoriske rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge?*
- 2. Hvilken form for profesjonspraksis innebærer oppsøkende sosialt arbeid med unge, og hvorfor har det betydning for sosialarbeiderens forståelse av egen rolle?*
- 3. Hvorfor skaper skjønnsutøvelse i oppsøkende sosialt arbeid med unge særlige utfordringer for sosialarbeideren i praksis?*

I masteroppgaven anvender vi ulike betegnelser om sosialarbeideren, herunder *oppsøkende medarbeider, medarbeider, oppsøkende sosialarbeider og informant*. Disse brukes synonymt og henviser til den profesjonelle aktøren i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Valget om ulike betegnelser er gjort for å sikre språklig variasjon og flyt i teksten, men også for å gjenspeile informantenes begrepsbruk og den faglige mangfoldigheten som kjennetegner feltet.

Avgrensning

I arbeidet med å utforme problemformuleringen har vi foretatt noen avgrensinger for å sikre et skarpt fokus og tydeliggjøre hva som omfatter undersøkelsen. I dette avsnittet vil vi derfor redegjøre for valgene og bortvelgelsene vi har foretatt i arbeidet med masteroppgaven.

For det første har vi valgt å avgrense målgruppen til kriminalitetstruede unge i alderen 12-25 år. Aldersrammen er valgt med utgangspunkt i målgruppen organisasjonene i vår undersøkelse retter sin innsats mot. Vi har også avgrenset oss geografisk til å kun belyse det oppsøkende arbeidet som utføres i København kommune. Masteroppgaven undersøker videre utelukkende det profesjonelle frontlinjeperspektivet, altså den oppsøkende medarbeiderens egne erfaringer, refleksjoner og opplevelser. Vi har dermed valgt å ikke inkludere de unges perspektiver, da

formålet har vært å belyse et frontlinjeperspektiv og således undersøke deres profesjonelle handlingsrom og hvilke dilemmaer dette handlingsrommet skaper for frontlinjearbeideren i praksis.

I innledende fase av prosjektet ble det tydelig at det oppsøkende sosiale arbeidet med unge er et område som omfatter flere forskjellige typer innsatser og aktører på ulike nivåer. For å sikre konsistens og dybde i analysen har vi derfor valgt å fokusere på de oppsøkende sosiale innsatsene som er underlagt Sosialforvaltningen i København kommune. Dette valget ga oss muligheten til å undersøke det profesjonelle handlingsrommet i en kommunalt organisert praksis, som innebærer at de oppsøkende medarbeiderne er underlagt regler om taushetsplikt, videregivelse av opplysninger, samtykke- og underretningsplikt (Forvaltningsloven, 2014 § 27 & Serviceloven, 2020, § 49, § 153). Vi inkluderer dermed ikke oppsøkende sosialt arbeid som gjennomføres innenfor det boligsosiale arbeidet, klubber eller i regi av frivillige organisasjoner.

Leserveiledning

I følgende kapittel skal vi først gjøre rede for masteroppgavens vitenskapsteoretiske tilgang og metodiske rammeverk, som tar utgangspunkt i et kvalitativt forskningsdesign. Her skal vi også redegjøre for våre metodiske og forskningsetiske overveielser. Deretter presenteres teori om frontlinjeperspektivet, relasjonell velferd og kunnskap-i-handling, samt hvordan disse teoriene komplementerer og er forskjellige fra hverandre. I analysen, skal vi drøfte empiri og teori opp mot hverandre med utgangspunkt i ovenstående forskningsspørsmål. Vi bygger videre på analysen når vi diskuterer synligheten av en felles faglighet i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. I denne sammenheng skal vi perspektivere til pågående frisetelse av offentlige sektor fra politisk hold og frikommuneprosjektene i Danmark.

Vitenskapsteori og metode

I følgende avsnitt skal vi gjøre rede for fenomenologi som vitenskapsteoretisk tilgang, samt hvordan denne kommer til uttrykk i utforming av masteroppgaven. Vi vil videre presentere og begrunne masteroppgavens metodiske tilgang og undersøkelsestilgang, samt metodiske og forskningsetiske overveielser.

Fenomenologi som vitenskapsteoretisk tilgang

I masteroppgaven ønsker vi å undersøke hvordan sosialarbeideren opplever og håndterer sitt profesjonelle handlingsrom i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, hvor vi finner fenomenologien anvendelig til å få innsikt i deres erfarte virkelighet. Vår masteroppgave vil dermed ta utgangspunkt i en fenomenologisk tilgang. Brinkmann & Tanggaard (2025) beskriver fenomenologien som en vitenskapsteoretisk og metodologisk retning, som tar sikte på å forstå og beskrive menneskers erfaringer slik de oppleves fra individets eget perspektiv. For å muliggjøre dette, søker den fenomenologiske tilgang å trenge forbi de forhåndsoppfatninger og erfaringer vi bærer med oss, som vi ubevisst tillegger fenomener vi møter i verden. Edmund Husserl, grunnleggeren av fenomenologien, uttrykker at måten man skal møte fenomener er ved å gå “til saken selv” (Brinkmann & Tanggaard, 2025, s. 344). Ved å benytte en fenomenologisk tilnærming søker vi ikke å forklare eller generalisere et fenomen, men å beskrive erfaringer slik de fremstår for dem som lever dem, som i lys av vår problemformulering er sosialarbeidere innenfor det oppsøkende sosiale arbeidet med unge.

Et sentralt prinsipp i fenomenologien er at bevissthetsen alltid er intensjonell, hvilket betyr at menneskers bevissthet er rettet mot noe annet enn seg selv. Det innebærer at bevissthetsen aldri foregår i et tomt eller nøytralt rom, da all tenkning og sansing alltid er rettet mot noe bestemt. Gjennom intensjonalitetsbegrepet tydeliggjøres det at relasjonen mellom mennesket og verden ikke kan forstås som adskilte størrelser, men som gjensidig avhengige enheter (Brinkmann & Tanggaard, 2025, s. 345). For å forstå det profesjonelle handlingsrommet i det oppsøkende sosialt arbeidet med unge som fenomen, er det derfor nødvendig å ta utgangspunkt i sosialarbeidernes egne erfaringer og opplevelser fra praksis. Med intensjonalitetsbegrepet får vi med andre ord muligheten til å studere de oppsøkende sosialarbeidernes konkrete forståelser og opplevelser av fenomener, eksempelvis hvordan de opplever sine organisatoriske rammer eller hva relasjonsarbeid innebærer for dem i praksis.

I tråd med den fenomenologiske tilgang, tar vi videre utgangspunkt i sosialarbeiderens livsverden. Livsverden forklarer Brinkmann & Tanggaard (2025, s. 346) som den konkrete virkeligheten vi erfarer og er fortrolige med, og som vi i det daglige tar for gitt når vi handler, treffer beslutninger og kommuniserer. I lys av vår speciale, vil dette begrepet belyse den hverdagslige og erfaringsnære virkeligheten til de oppsøkende sosialarbeiderne, som danner grunnlag for deres profesjonspraksis og skjønnsutøvelse. Ved å fokusere på deres egne

erfaringer og beskrivelser, søker vi å få tilgang til deres virkelighet og forstå hvordan de oppsøkende sosialarbeidere orienterer seg i praksisfeltet. Vi skal ikke ta utgangspunkt i forhåndsdefinerte teorier, men gjennomgå en åpen utforskning av hvordan de faktisk erfarer og handler i konkrete sammenhenger.

For å belyse den oppsøkende medarbeiderens livsverden tilstreber vi gjennom hele forskningsprosessen en form for fenomenologisk reduksjon, hvor vi setter egne forforståelser og teoretiske antakelser i parentes. Dette er en grunntanke innenfor fenomenologien som betyr "å lede tilbake". Hensikten er å opprettholde en åpen og fordomsfri innstilling for å kunne gi en presis beskrivelse av fenomenet, slik det trer frem for bevisstheten (Brinkmann & Tanggaard, 2025, s. 347). Det innebærer at vi har forsøkt å sette våre tidligere erfaringer, antakelser og teoretiske rammeverk i parentes for å kunne møte datamaterialet med en åpen og undrende holdning. Vi har dermed forsøkt å la sosialarbeidernes egne meningsdannelser og opplevelser tre tydelig frem for oss, uten å la forhåndsdefinerte begreper eller forklaringsmodeller sette begrensninger overfor informantene.

Ifølge Brinkmann og Tanggaard (2025, s. 348) er målet med en fenomenologisk analyse å bevege seg fra en beskrivelse av enkeltfenomener til en utforskning av deres underliggende og allmenne vesen, det vil si fenomenet essens. For å besvare problemformuleringen, søker vi således gjennom analyseprosessen å identifisere mønstre og strukturer i sosialarbeidernes erfaringer og opplevelser, som kan sies å representere fenomener på et mer overordnet plan. Ved å sammenligne beskrivelser på tvers av informanter, forsøker vi å nærme oss fenomenenes essens. I vår masteroppgave innebærer det hva som er felles og konstituerende for opplevelsen av de organisatoriske rammene for det oppsøkende arbeidet, hvilken form for profesjonspraksis dette arbeidet representerer, samt hvilke særlige utfordringer knyttet til skjønnsutøvelse som trer frem i praksis. Således ønsker vi ikke å trekke generelle konklusjoner og generalisere, men å beskrive det som utgjør essensen for de oppsøkende sosialarbeidernes subjektive opplevelser av oppsøkende arbeid.

Den fenomenologiske tilgang har gitt oss mulighet til å være åpen, nysgjerrig, undrende og spørrende i møte med våre informanter og empiri (Brinkmann og Tanggaard, 2025, s. 370). Videre har det ført til at vi kan møte informantenes beskrivelser uten å styre samtalen i retning av bestemte forklaringer, hvor vi dermed har fått tilgang til dype og nyanserte fortellinger om deres praksis. I tillegg har denne åpenheten ført til at det er de oppsøkende sosialarbeidernes

egne begreper, erfaringer og refleksjoner som har vært i sentrum for analysen, noe som har styrket oppgavens relevans for praksisfeltet.

Metodisk tilgang

I de følgende avsnitt vil vi presentere og begrunne de metodologiske valg som danner grunnlaget for masteroppgavenes forskningsdesign. Vi vil beskrive vår tilgang til innsamling av empiri, samt redegjøre for hvilke metodiske overveielser vi har gjort oss i den forbindelse.

I denne masteroppgaven har vi valgt en kvalitativ metodisk tilgang, da vi mener dette gir de beste forutsetningene for å besvare vår problemformulering. Vi har ønsket å undersøke hvordan sosialarbeidere i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge forstår og navigerer i sitt profesjonelle handlingsrom, og hvilke dilemmaer og skjønnsutfordringer de møter i praksis. For å kunne utforske disse komplekse og erfaringsbaserte problemstillingene, har vi benyttet kvalitative forskningsintervjuer som metode for datainnsamling.

Järvinen & Mik-Meyer (2017, s. 10) beskriver at formålet med kvalitativ forskning ofte er å analysere mening og fortolkning, slik de erfares og uttrykkes av de involverte. Et kvalitativt forskningsdesign gir rom for å utfolde de meningene, forståelsene og vurderingene som de oppsøkende sosialarbeidere gjør seg i møte med unge i det oppsøkende arbeidet og gir dermed tilgang til den type kunnskap vi søker å utforske i masteroppgaven.

Undersøkelsestilgang og analysestrategi

Vi har i utgangspunktet arbeidet ut fra en deduktiv tilnærming fra start, hvor Zackas frontlinjeperspektiv har fungert som et teoretisk rammeverk for datamaterialet. Dette innebærer at vi innledningsvis nærmet oss forskningsfeltet med en hypotese om at vi kunne identifisere Zackas normative verdier og moralske disposisjoner i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Følgelig har vi derfor også hatt et teoretisk utgangspunkt ved utforming av intervjuguiden. Vi erkjenner derfor at det kan være utfordrende å ta utgangspunkt i informantenes konkrete beskrivelser av et fenomen slik det presenterer seg i datamaterialet. Vi forsøkte likevel å sette vår egen forforståelse i parentes og fokusere på helheten av beskrivelsene som viste seg i empirien (Järvinen og Mik-Meyer, 2017).

Etter de to første intervjuene ble vi dog oppmerksomme på nye meningsenheter i datamaterialet. Særlig ble relasjonens betydning i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge

trekket frem av informantene. Dette førte til at vi i andre kodningsprosess søkte ut over vårt opprinnelige teoretiske rammeverk og inkluderte supplerende teorier med særlig fokus på relasjoner i sosialt arbeid. Etter flere gjennomlesninger av materialet, valgte vi derfor å utvide vår analysehorisont til å innebære Cottams teori om radikal hjelp. En slik utvikling i forskningsprosessen kan forstås som et uttrykk for en induktiv tilnærming, da vi utviklet forståelser og teorier med utgangspunkt i det empiriske materialet (Järvinen & Mik-Meyer, 2017, s. 10).

I både andre og tredje kodningsprosess brukte vi farger til å meningskondensere de forskjellige enhetene «organisatoriske rammer», «rolleforståelse» og «dilemmaer». Når vi har sett etter disse enhetene i materialet, har vi for eksempel kodet organisatoriske rammer ut fra informantenes beskrivelser av arbeidstid og regelverk. Enhetene er uttrykk for at vi ikke hadde klart å sette vår forforståelse helt i parentes, da de tar utgangspunkt i eksisterende viten, forskningsspørsmål og intervjuguide.

Videre forsøkte vi å transformere de tre meningsenhetene til relevante kategorier og begreper (Järvinen og Mik-Meyer, 2017, s. 88). Her tok vi først utgangspunkt i Zackas fire normative verdier: *effektivitet*, *responsivitet*, *respekt* og *rettferdighet*. Derutover har vi kodet etter Cottams tre prinsipper: *kapabiliteter*, *relasjoner*, og *nær omsorg til alle*. Fargene bidro til å synliggjøre både forekomsten og gjentagelsen av meningsenhetene. Det kunne av og til være utfordrende å skille disse enhetene fra hverandre, hvor noen av meningsenhetene ble kategorisert under flere farger.

Da vi videre skulle kode etter de tre moralske disposisjonene *Caregiver*, *Indifferent* og *Enforcer*, ble det synlig for oss i kodningsprosessen hvordan informantene i begrenset grad opplevde det klassiske krysspresstet i frontlinjeforskningen mellom byråkratiske krav og borgernes behov, hvor den moralske disposisjonen *Caregiver* var tydelig i datamaterialet. Dette gjorde at vi måtte tenke nytt i forhold til Zackas frontlinjeperspektiv, hvor vi heller rettet oppmerksomheten mot de moralske dilemmaene som oppstår i situasjoner hvor sosialarbeideren handler med et relativt stort skjønnsmessig handlingsrom. Denne justeringen i vår analytiske tilnærming er et uttrykk for en induktiv bevegelse i forskningsprosessen, hvor empirien bidro til å utvikle og nyansere vår teoretiske forståelse underveis.

Presentasjon av informanter

Som tidligere nevnt, er det oppsøkende sosiale arbeidet med unge organisert under Sosialforvaltningen i København. De utvalgte informantene arbeider på nåværende tidspunkt innenfor forskjellige innsatser og avdelinger herunder, som vil utdypes i følgende avsnitt:

Leder for oppsøkende enhet 1: L1 arbeider som leder for en oppsøkende enhet de siste 13 årene. Han har ingen formell utdanning, men har arbeidet innenfor det oppsøkende arbeidet i København Kommune i 25 år. I dag har han primært ansvar for personalledelse, drift og strategi i forbindelse med bandekonflikter i byområdene.

Leder for oppsøkende enhet 2: L2 er utdannet pedagog med videreutdanning innenfor psykologi og kriminologi. Hun begynte i nåværende oppsøkende innsats i 2002 og er i dag ansatt som souschef. Hun har hovedsakelig ansvar for pedagogisk utvikling og faglig veiledning av medarbeidere, samt administrative arbeidsoppgaver.

Oppsøkende medarbeider 1: Oppsøkende medarbeider 1, 2 og 3 arbeider i samme innsats, men hvor OM1 arbeider innenfor et annet område geografisk i København. OM1 har arbeidet som oppsøkende medarbeider i den tilhørende innsatsen i nærmere 3 år. Han har 12 års erfaring som kokk og har tidligere vært koordinator og leder for en ungdomsklubb i bydelen. Utover det har han ingen formell pedagogisk eller sosialfaglig utdanning.

Oppsøkende medarbeider 2: OM2 har arbeidet innenfor den oppsøkende innsatsen siden oppstart. Hun er utdannet ungdomspedagog med videreutdanning innenfor pedagogisk psykologi, og har videre bred erfaring innenfor sosialpedagogisk arbeid innenfor botilbud og kulturaktiviteter i lokalmiljøet.

Oppsøkende medarbeider 3: OM3 er ansatt i samme oppsøkende innsats som oppsøkende medarbeider 2 og startet på samme tidspunkt som henne. Hun er utdannet sosialrådgiver og familierapeut med erfaring som saksbehandler, ungdomsrådgiver og familiebehandler.

Oppsøkende medarbeider 4: OM4 er ansatt i samme oppsøkende innsats som L2. Han har vært ansatt som medarbeider i den oppsøkende enheten i 12 år. Han har ikke formell

sosialfaglig eller pedagogisk utdannelse. Han har også ansvar for oppfølging av enkeltsaker, gjennomførelse av hjemmebesøk og underretninger i samarbeid med SSP.

Det kvalitative forskningsintervjuet

Vi har benyttet oss av kvalitative forskningsintervju til å innsamle empiri. Med utgangspunkt i fenomenologien, kan vi gjennom det kvalitative forskningsintervjuet innhente beskrivelser fra subjektets livsverden, hvor vi oppnår den dypere forståelse av de oppsøkende sosialarbeidernes opplevelser og erfaringer (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 19, 48-49).

Vi har gjennomført fire individuelle intervjuer, samt et intervju bestående av to intervjupersoner, hvor det samlede antall intervjupersoner dermed består av seks personer. I alt består empirien av tre intervju med en varighet på 60 minutter, hvorav to av intervjuene hadde en varighet på nærmere to timer. I intervjuet som bestod av to personer, var vi usikre på om vi i overensstemmelse med fenomenologien, kom til å oppnå samme dybdegående beskrivelser av deres erfaringer og opplevelser. Dog opplevde vi at intervjupersonene supplerte hverandres utsagn og erfaringer, hvilket førte til en mer nyansert forståelse av fenomenet.

Et av intervjuene ble avholdt digitalt på Teams, mens de andre intervjuene ble avholdt fysisk på arbeidsplassen til intervjupersonene. Vi tilstrebet å gjennomføre alle intervjuene fysisk for å bedre kunne skape en tillitsfull interpersonell dynamikk i rommet, da vi var bevisst på at flere av spørsmålene i intervjuguiden åpnet opp for intervjupersonens personlige opplevelser og erfaringer i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Ved å avholde intervjuene fysisk kunne vi dessuten redusere språkbarrierer som kan oppstå mellom norsk og dansk, samt være oppmerksom på kroppsspråk, stemmeføring og andre kroppslige gestus i rommet. Intervjuet som ble gjennomført på Teams var derfor preget av flere språkbarrierer, som bidro til at det var utfordrende for oss å avvike fra intervjuguiden, samt stille oppfølgende spørsmål og være åpen for nye og uventede fenomener i intervjuet (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 50-53).

En annen utfordring i forskningsintervjuet var å oppnå innsikt i ledernes beskrivelser av egne opplevelser, hvor det ble tydelig at deres lederperspektiv påvirket intervjuet. Det var for eksempel utfordrende å innhente konkrete beskrivelser om hvordan intervjupersonene med lederperspektiv opplevde en gitt situasjon, sammenlignet med de oppsøkende medarbeiderne. Et eksempel fra intervjuguiden er når vi spør Leder for oppsøkende enhet 1 om hvordan det er

å stå i en situasjon hvor det ikke er en entydig løsning og han svarer: «*Ja, der er masser. Der er jo alltid nogle ting, man ikke ved, hvordan man skal løse, men igen, der er jo alltid løsning på hvad som helst*» (L1). Selv om vi videre forsøkte å stille oppfølgende spørsmål, fikk vi forklaringer fremfor beskrivelser av fenomenet (Brinkmann og Tanggaard, 2025, s. 358).

Intervjuguiden

De fem semistrukturerte intervjuene tok utgangspunkt i en intervjuguide (Bilag 1 & 2), da det ga oss mulighet til å fokusere på bestemte temaer, men samtidig være åpne for andre spørsmål og innfallsvinkler i intervjuet, hvilket er i overensstemmelse med den fenomenologiske tilgang (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 49).

Vi har utarbeidet to forskjellige intervjuguides som tar utgangspunkt i forskningsspørsmålene, men hvor tilhørende intervju spørsmål er tilpasset den enkelte innsats. Som tidligere nevnt, har vi både intervjuet medarbeidere og ledere, hvor intervju personens stilling i organisasjonen også hadde betydning for intervju spørsmålene. I intervjuet forsøkte vi å stille spørsmål som la opp til at intervju personene kunne beskrive sine opplevelser og følelser tilknyttet en situasjon, ved å ta utgangspunkt i dagligdagse praksiserfaringer (Brinkmann og Tanggaard, 2025, s. 358). Et eksempel fra intervjuguiden er: «*Hvilken betydning har relationsarbejdet for dig, og hvordan udføres dette i praksis med de unge?*» (Intervjuguide, Bilag 1 & 2). Vi hadde også flere oppfølgings spørsmål med forskjellige variasjoner, som ledet inn til intervju personens konkrete erfaringer fra praksis: «*Kan du dele et eksempel på hvordan du håndterer situationer, hvor der ikke er en entydig løsning?*» (Intervjuguide, Bilag 1 & 2).

Underveis i prosessen valgte vi å gjøre noen justeringer i intervjuguiden. Grunnet tidsrammen for intervjuet, valgte vi for eksempel å utelate noen av spørsmålene vi hadde med i de to første intervjuene. Da vi ønsket å oppnå mer dybdegående viten om de oppsøkende medarbeidernes opplevelser tilknyttet intervju spørsmålene, vurderte vi at det var nødvendig med færre spørsmål for å unngå overfladiske meninger (Brinkmann og Tanggaard, 2025, s. 360). En annen justering vi gjorde i forbindelse med intervjuguiden, var valget om å sammenligne den oppsøkende innsats opp mot andre med strukturerte tilbud, som for eksempel jobbsenteret. Vi fikk tilbakemelding fra leder for oppsøkende enhet 1, at disse innsatsene var for forskjellige til å kunne sammenlignes. Vi valgte derfor å gå bort fra denne sammenligningen, da vi i overensstemmelse med fenomenologien skal forsøke å være åpen, nysgjerrig og undrende i

intervjuet, hvor vi skal sette vår forforståelse i parentes. Ved å sette innsatsene opp mot hverandre allerede i intervjuguiden, hadde vi derimot på forhånd kategorisert fenomenet (Brinkmann og Tanggaard, 2025, s. 369-370).

Transkripsjon

Alle fem intervjuer ble tatt opp med telefon, slik at vi kunne konsentrere oss om intervjuets emne og dynamikk (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 237). Etter opptagelsene ble intervjuene umiddelbart transkribert digitalt. Deretter gikk vi gjennom intervjuene manuelt og gjorde rettelser, samtidig som vi hørte på det tilhørende lydopptaket, for å kvalitetssikre innholdet i transkriberingen. Vi forsøkte å gjennomføre transkriberingen så detaljert som mulig, men har rettet til manglende ord og gjengivelser av ord som «øh» og lignende. Vi har dessuten ikke transkribert pauser og bakgrunnsstøy, da vi ikke anser det som relevant for vår analysestrategi (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 238-239).

Overveielser av funn ut fra vitenskapelige kvalitetskriterier

I det følgende avsnitt vil vi drøfte funnene i masteroppgaven med utgangspunkt i de vitenskapelige kvalitetskriteriene *validitet*, *reliabilitet* og *generaliserbarhet*.

Validitet

Monrad & Olesen (2018, s. 306) omtaler validitet som et uttrykk for sannhetsverdi, og beskriver det som i hvilken grad man har lykket med å frembringe relevant og gyldig kunnskap om den problematikken man ønsker å undersøke. Med dette som utgangspunkt, har vi valgt å intervju personer som per dags dato arbeider innenfor det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Vårt utvalg av informanter bidrar dermed til å styrke oppgavens validitet, ettersom valg av informanter sikrer en sammenheng mellom vårt empiriske datagrunnlag og problemstillingen vi søker å belyse. Et validitetsspørsmål i vår masteroppgave handler om variasjonen i hvordan informantene forstår og definerer sitt arbeid som oppsøkende, samt hvordan arbeidet konkret utfolder seg i praksis. Likevel har vi til tider analysert funnene som om de representerer én samlet praksis, hvilket kan svekke samsvaret mellom datagrunnlag og analyse og dermed utfordre validiteten i våre konklusjoner. Dette gjenspeiler også en underliggende begrepsmessig uklarhet i feltet, noe som gjør det utfordrende å etablere et entydig analytisk grunnlag. Et annet forhold som potensielt kan påvirke validiteten, er

sammensetningen av informanter, hvor vi både har intervjuet ledere og medarbeidere fra oppsøkende enheter. Ledere og medarbeidere har ulike organisatoriske posisjoner og dermed også ulike perspektiver fra deres praksis. Det så vi i datamaterialet, hvor medarbeidernes og ledernes forståelser og erfaringer var preget av noe ulike hensyn.

Reliabilitet

Reliabilitet handler om presisjon og nøyaktighet, som vil si påliteligheten av en undersøkelse. Særlig innebærer det presisjon i datainnsamlingen og i hvilken grad konteksten for undersøkelsen preges av markante variasjoner (Monrad & Olesen, 2018, s. 302). For å sikre undersøkelsens pålitelighet, har vi gjennomført en grundig og systematisk kodingprosess av det empiriske materialet. I denne prosessen har vi tilstrebet å være transparente i vår fremgangsmåte for koding av informantens uttalelser (ref analysestrategi).

Vi har dog ikke tatt høyde for variasjoner i de oppsøkende enhetens størrelse og struktur når vi har kodet og analysert informantens utsagn, hvilket kan påvirke reliabiliteten i vår undersøkelse. Vi har ikke systematisk differensiert mellom informantens organisatoriske tilknytning, altså hvorvidt de er en del av en mindre oppsøkende enhet med få ansatte eller en større og mer institusjonalisert organisasjon. Dette kan medføre at informantens utsagn tolkes likt, til tross for at de er fremkommet i ulike organisatoriske sammenhenger med forskjellige rammebetingelser. Dermed svekkes reliabiliteten i undersøkelsen, ettersom det blir vanskeligere å etterprøve resultatene da det mangler presisjon i forhold til variasjoner i organisasjonsstørrelsen til de ulike oppsøkende enhetene.

Generaliserbarhet

Generaliserbarhet kan beskrives som spørsmålet om hvorvidt funn fra en undersøkelse kan overføres fra en kontekst til en annen, basert på likhet mellom de to kontekstene (Monrad & Olesen, 2018, s. 306). Monrad og Olsen fremhever viktigheten av å presisere oppgavens formål og den tilsiktede anvendelsen av forskningsresultatene. Vi har i vår oppgave hatt som formål å skape en dyptgående forståelse av hvordan de oppsøkende medarbeiderne opplever å navigere sitt profesjonelle handlingsrom i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Derav vil vi presisere at masteroppgavens formål ikke har vært å utforme en undersøkelse med sikte på bred overførbarhet eller anvendelse i andre sammenhenger. Studien bygger på et begrenset antall

informanter og har hatt som mål å utvikle en dypere forståelse av et avgrenset praksisfelt, noe som gjør det vanskelig å trekke generaliserbare konklusjoner til en bredere befolkning.

Likevel, når vi reflekterer over begrepet *populasjon*, som Monrad og Olsen beskriver som den gruppen man ønsker å trekke konklusjoner om (Monrad og Olesen, 2018, s. 307), vurderer vi at populasjonen i vår oppgave, også kan være andre frontlinjearbeidere som handler i et praksisfelt preget av et stort skjønnsmessig handlerom, relasjonsarbeid og autonomi. Således kan det argumenteres for at våre funn kan ha en viss analytisk generaliserbarhet til lignende praksisfelt.

Bruk av generativ AI

I arbeidet med masteroppgaven har vi benyttet oss av AL verktøyet ChatGPT, hvor vi i følgende avsnitt vil redegjøre for bruken av verktøyet og reflektere over de faglige og etiske overveielserne vi har gjort oss tilknyttet anvendelsen kunstig intelligens. Vår forskningsprosess startet med en idemyldringsfase, hvor vi utforsket ulike temaer vi ønsket å undersøke. I denne fasen benyttet vi ChatGPT som et verktøy for å hente inspirasjon til relevante problemstillinger og temaer innenfor sosialt arbeid. Etter hvert som vi rettet fokuset vårt mot oppsøkende sosialt arbeid, har vi anvendt ChatGPT som en kritisk samtalepartner. Konkret har vi brukt verktøyet til å stille kritiske spørsmål tilknyttet våre refleksjoner og faglige overveielser, som har bidratt til å utfordre og nyansere vår forståelse. Vi har også brukt verktøyet til noen språklige forbedringer av teksten, særlig med hensikt på å styrke det akademiske språket. Således har verktøyet fungert som en støtte i vårt arbeid, samtidig som vi gjennomgående har vært bevisste og reflektert rundt de etiske implikasjonene ved bruk av kunstig intelligens. Vi har derfor kontinuerlig vurdert innspill fra ChatGPT kritisk og systematisk vertifisert innholdet opp mot andre pålitelige kilder. Ved å være kritiske til generert innhold og vært ansvarlige i vår bruk av kunstig intelligens, har vi unngått ukritisk overtagelse av informasjon, og dermed opprettholdt kravene til kildekritikk, faglig ansvarlighet og selvstendig akademisk arbeid (Monrad og Olesen, 2018).

Forskningsetiske overveielser

Underveis i forskningsprosessen, har vi kontinuerlig gjort oss etiske overveielser for å ivareta informantenes interesser og opprettholde høy vitenskapelig kvalitet, hvor vi har tatt utgangspunkt i gjeldende etiske retningslinjer og prinsipper for samfunnsvitenskapelig

forskning, utarbeidet av Statens Samfundsvidenskabelige Forskningsråd (2022). I følgende avsnitt vil vi redegjøre for våre forskningsetiske overveielser med utgangspunkt i prinsipp tre og fire, som omhandler henholdsvis *beskyttelse av identifikasjonsdata* og *innhenting av informert samtykke*.

I tråd med prinsipp fire er det innhentet frivillig og informert samtykke fra samtlige deltakere i intervjuene, hvor alle informantene har signert en samtykkeerklæring. Videre er våre informanter blitt informert om at deltakelse i studien er frivillig, og at de til enhver tid har rett til å trekke tilbake sitt samtykke dersom det i etterkant skulle oppstå usikkerhet eller tvil. Ytterligere, har de aktuelle informantene blitt skriftlig informert om formålet med undersøkelsen, samt hvordan vi håndterer og oppbevarer det innsamlede datamaterialet konfidensielt frem til masteroppgavens innlevering, hvor materialet deretter vil bli slettet. Vi har også satt av ti i intervjuene til at informantene har mulighet til å supplere eller korrigere uttalelser fra samtalen (Statens Samfundsvidenskabelige Forskningsråd, 2022).

I overensstemmelse med prinsipp tre, har vi videre valgt å anonymisere alle våre informanter, samt organisasjonen de arbeider innenfor (Statens Samfundsvidenskabelige Forskningsråd, 2022). Valget er tatt for å beskytte informantenes identitet og sikre deres konfidensialitet. Intervjuguiden inneholdt flere spørsmål som kunne åpne opp for personlige opplevelser, hvor flere av informantene dessuten understreket at de gjerne selv ville være anonyme (Statens Samfundsvidenskabelige Forskningsråd, 2022). Informantene anonymiseres derfor, som tidligere nevnt, med følgende navn: Leder for oppsøkende enhet 1, Leder for oppsøkende enhet 2, samt oppsøkende medarbeider 1, 2, 3 og 4. Ettersom alle våre informanter er fagpersoner med erfaring fra oppsøkende sosialt arbeid med unge, har vi vurdert at det ikke har vært nødvendig å iverksette ytterligere etiske hensyn.

Bakgrunnen for at vi har valgt å anonymisere navnet på organisasjonen, handler om at det finnes et begrenset antall oppsøkende enheter i Københavns Kommune. Vi så det derfor som en reell risiko for at informantenes tilknytning til spesifikke organisatoriske praksiser eller geografiske områder kunne gjort det mulig å identifisere dem – selv om navn ikke nevnes. Ved å anonymisere organisasjonen forhindrer vi at informantene kan gjenkjennes gjennom konteksten de arbeider i.

Teori

I følgende avsnitt vil vi redegjøre for spesialets teoretiske rammesetting, som danner grunnlag for den følgende analyse. Teoriene omfatter Bernardo Zacka sin teori om *frontlinjens moral* (2017), Hillary Cottam sin teori om *radikal hjelp* (2018) og begreper fra Donald Schön sin teori om *den reflekterende praktiker* (2001). Vi vil samtidig redegjøre for teorienes relevans og anvendbarhet til å besvare vår problemstilling. Etterfølgende skal vi argumentere for vår forståelse av hvordan teoriene til Zacka og Cottam komplementerer hverandre, samt hvordan de to utvalgte teoretikerne adskiller seg fra hverandre, slik at de med hver sin tilnærming, bidrar inn i analysen av vår empiri.

Bernardo Zacka – Frontlinjens moral

I masteroppgaven tar vi utgangspunkt i den amerikanske politiske teoretikeren Bernardo Zacka sin teori om moralsk skjønn i frontlinjen for å undersøke vår problemstilling. Zacka sitt verk *When the state meets the Street: Public Service and Moral Agency* (2017) har fokus på hvordan det finnes moralske implikasjoner i enhver skjønnsutøvelse. I følgende avsnitt skal vi redegjøre for hans teori i henhold til problemstillingen, og herunder presisere hvordan vi anvender utvalgte begreper i masteroppgaven.

Ifølge Zacka er det særlig fire normative verdier frontlinjearbeideren skal leve opp til når politikk skal implementeres i praksis. Den første normative verdien omtaler han som *Effektivitet*, som innebærer at man skal bruke tildelte ressurser så effektivt, raskt og økonomisk som mulig i sin arbeidshverdag. Videre handler *Rettferdighet* om at frontlinjearbeideren skal være upartisk overfor borgeren og sikre at borgerne får de ytelsene de har krav på. *Responsivitet* tar utgangspunkt i at man skal være lydhør overfor det enkelte individs unike situasjon og behov. Den siste normative verdien *Respekt* viser til at man ikke skal behandle borgeren på en måte som er krenkende eller nedverdiggende, men ta hensyn til individets autonomi og erfaringer (Zacka, 2017, s. 21-22, s. 99-101).

Zacka problematiserer hvordan det er mulig at frontlinjearbeideren på den ene siden skal behandle borgeren rettferdig, være responsiv overfor borgerens behov og respektfull, samtidig som man skal behandle saker så effektivt som mulig (Zacka, 2017, s. 9, 66). Ifølge Zacka innsnevrer dermed frontlinjearbeideren sin forståelse av disse normative verdiene for å lette det organisatoriske presset i hverdagen. Hvilke verdier som vektlegges og hva som betraktes

som betydningsfullt i en bestemt sak eller situasjon avhenger dermed videre av hvilken moralsk disposisjon frontlinjearbeideren inngår i (Zacka, 2017, s. 66-67). Han illustrerer disse moralske disposisjonene i frontlinjen som *Indifferent*, *Caregiver* og *Enforcer*:

The Indifferent: Den moralske disposisjonen *indifferent* omhandler likegyldighet. I denne rollen vil man behandle alle borgere som en "sak" for å opprettholde nøytralitet og effektivitet. En *Indifferent* vil dermed forsøke å være upartisk for å være sikker på at egne verdier og preferanser ikke påvirker saksbehandlingen. Ved å være likegyldig distanserer man seg også fra borgeren, som minsker risikoen for at man blir følelsesmessig utbrent. Ulempen med rollen er at man mangler evnen til å tilpasse hjelpen til borgerens behov og dermed ikke bruker sin individuelle dømmekraft i møte med borgeren (Zacka, 2017, s. 101-104).

The Caregiver: Rollen som *Caregiver* i frontlinjen innebærer at sosialarbeideren inntar en omsorgsposisjon, hvor borgerens særegne og individuelle behov er i fokus. Som *Caregiver* har man lite fokus på effektivitet, da verdiene responsivitet og respekt preger rollen i stor grad. Det er viktig for *Caregivers* å både berolige, hjelpe og navigere den borgeren gjennom et byråkrati som kan fremstå fremmedgjørende og vanskelig å navigere i. Zacka skriver derfor at *Caregivers* vil engasjere seg i arbeidskrevende, følsomme og skreddersydde former for hjelp, da man ønsker å imøtekomme borgerens behov på best mulig måte (Zacka, 2017, s. 104-105).

Utfordringen ved *Caregiver* rollen er at det er ressurskrevende og mindre effektivt, da sosialarbeideren ikke har mulighet til å tilby samme nivå av dedikasjon og omsorg til alle. Zacka understreker videre at man som *Caregiver* kan risikere å innta en paternaliserende rolle, hvor borgeren fokuserer på egen «hjelpeløshet» for å få mest mulig hjelp og omsorg fra frontlinjearbeideren. En annen utfordring som kan oppstå her, er at sosialarbeideren skaper et avhengighetsforhold mellom borgeren og seg selv, hvor risikoen er at man i mindre grad er oppmerksom på borgerens autonomi og selvhjelpenhet (Zacka, 2017, s. 105-106).

The Enforcer handler om håndhevelse, hvor man i denne rollen føler seg ansvarlig for å håndheve loven. Som *Enforcer* kan man ha en tendens til å mistenkeliggjøre brukere fordi man skal sikre at alle regler følges til enhver tid, som tar fokuset bort fra brukerens reelle behov og skaper mistillit. Enforcerrollen er også ressurskrevende og lite effektiv, da det ikke er mulig for dem å "fange" alle som misbruker systemet (Zacka, 2017, s. 106-110).

Ved å bruke Zackas teori og begreper i oppgaven ønsker vi å nyansere det klassiske frontlinjeperspektivet ved å utforske hvilke moralske dilemma som oppstår når sosialarbeideren motsettende har et bredt skjønnsmessig handlerom, som tidligere nevnt i eksisterende viten, er gjeldende for det oppsøkende arbeidet med unge. Vi har dermed ikke fokus på hvordan krysspresset mellom forskjellige verdier og byråkratiske krav innsnevrer sosialarbeiderens skjønnsutøvelse, men hvilke særlige moralske dilemma som oppstår når en praksis overveiende kjennetegnes av bestemte normative verdier og moralske disposisjoner, med utgangspunkt i Zackas (2017) begrepsapparat.

Hilary Cottam – Radikal hjelp

I vår specialeoppgave vil vi også anvende Hilary Cottam (2018) sin teori om relasjonelt sosialt arbeid som teoretisk rammeverk for å belyse vår problemformulering. Hilary Cottam er en britisk sosial innovatør og forfatter, som gjennom flere tiår har arbeidet med utvikling av nye former for sosial praksis og velferdstjenester. Gjennom sitt verk, *Radical Help* fra 2018, presenterer hun en ny tilnærming til velferdssystemer basert på kritikk av det eksisterende velferdssystemet i Storbritannia. Hennes verk har hatt betydelig innflytelse på dansk praksisforskning innenfor relasjonelt sosialt arbeid, og har inspirert en rekke nyere prosjekter i Danmark innenfor rammen av det som betegnes som relasjonell velferd (Lohmann, 2019).

Cottam hevder at dagens velferdsmodeller ble utviklet i en annen historisk kontekst, hvor de ikke lenger er tilstrekkelige til å møte de komplekse og sammensatte sosiale utfordringene vi står overfor i dag. Dette poengterer hun ved å uttrykke: *"De mennesker, som virkelig har behov, vakler fortumlet rundt mellom disse tilbud, eller de falder gjennom maskerne i sikkerhetsnettet"* (Cottam, 2018, s. 58). Hun peker blant annet på at dagens systemer er preget av byråkrati, høye kostnader og lav effektivitet, fordi de i hovedsak er utformet for å kontrollere og administrere mennesker fremfor å støtte dem i å realisere sitt potensial og leve meningsfulle liv. På bakgrunn av denne kritikken har hun utformet alternative tilnærminger til den tradisjonelle, offentlige og universelle tilgangen til velferdsytelser (Cottam, 2018). Radikal hjelp representerer dermed et paradigmeskifte i forståelsen av hvordan sosial støtte bør organiseres, og åpner for en bredere diskusjon om velferdsstatens rolle og funksjon i det 21. århundre.

Gjennom fem empiriske prosjekter med nye modeller for sosial støtte, har Cottam forsøkt å vise hvordan vi kan utforme mer bærekraftige velferdssystemer ved å skape strukturer som gjør

det mulig for mennesker å hjelpe hverandre, bygge sterke fellesskap og ta eierskap til egne liv (Cottam, 2018). I sin teori presenterer hun derfor et alternativ til det byråkratiske velferdssystemet, hvor hun forslår en relasjonsbasert tilnærming. Denne tilnærmingen, som hun kaller radikal hjelp, er forankret i seks grunnleggende prinsipper som utgjør denne nye rammen for hvordan sosial støtte bør forstås og organiseres. Hvert prinsipp representerer et brudd med eksisterende praksis og peker mot nye måter å forstå og utøve velferd på. Disse seks prinsippene er:

- Visjon: Det gode liv
- Kapabiliteter
- Relasjoner først og fremmest
- Forbinde flere forskjellige ressurstyper
- Skape muligheter
- Lukk opp: Nær omsorg til alle

(Cottam, 2018, s. 215- 227).

Det er særlig hennes begreper om *kapabiliteter*, *relasjoner* og *nær omsorg til alle* som vil anvendes som et analytisk rammeverk for å undersøke og forstå sosialarbeidernes opplevelser av deres organisatoriske rammer, samt forståelse av egen rolle og dilemmaer som kan oppstå i oppsøkende praksis. Derfor er det disse grunnprinsippene vi velger å utdype.

Kapabiliteter

Kapabilitetsprinsippet i Cottams teori bygger på idéen om å styrke menneskers evne til å leve et liv de selv verdsetter. I dette forstås kapabiliteter som individets faktiske frihet til å handle, delta og utvikle seg på måter de selv ønsker (Cottam, 2018, s 218). Dette prinsippet er inspirert av kapabilitetstilnærmingen, utviklet av nobelprisvinneren Amartya Sen og filosofen Martha Nussbaum, som begge vektlegger individets reelle frihet til å handle og delta i samfunnet.

Cottam (2018) argumenterer for at tradisjonelle velferdssystemer ofte konstruerer mennesker som avhengige, basert på egne normative antakelser, og søker å hjelpe ved å gi eller gjøre noe på deres vegne, styrt av en profesjonell forståelse av hva som er best. I motsetning til dette legger kapabilitetstilnærmingen vekt på å forstå individers hele livssituasjon, både de indre forholdene, som selvfølelse, håp og ferdigheter, og de ytre, som bolig, økonomi og sosiale nettverk. Formålet er å støtte mennesker i å utvikle egne muligheter og finne sin egen vei,

fremfor å la dem styres av systemdefinerte behov eller andres forventninger (Cottam, 2018). I konteksten av oppsøkende sosialt arbeid med unge blir kapabilitetstilnærmingen særlig relevant, da arbeidet nettopp handler om å møte unge på deres egne premisser.

Relasjoner først og fremmest

I radikal hjelp utgjør sosiale relasjoner, de grunnleggende menneskelige båndene mellom oss, grunnmuren i et godt liv. Cottam tilslutter seg Martha Nussbaum, som kaller relasjoner "arkitektoniske", fordi de legger grunnlaget for utviklingen av alle andre kapabiliteter. Dette uttrykker hun ved å si: "*Løsningerne begynner med mennesker og relationerne imellem dem.*" (Cottam, 2018, s. 60). Derav fremhever Cottam relasjoner som det bærende prinsipp for utvikling av sosial støtte og velferdstjenester. Prinsippet innebærer at varig endring og menneskelig utvikling først og fremst skapes gjennom sterke, tillitsbaserte relasjoner – ikke gjennom standardiserte løsninger og kontrollerende tiltak.

Lukk opp: Nær omsorg til alle

Cottams siste prinsipp fremhever betydningen av å skape åpne og inkluderende velferdssystemer. Hun kritiserer mange av dagens systemer for å være lukkede og byråkratiske. Dette mener hun gjør det vanskelig å få hjelp, da individet ofte må gå gjennom lange og kompliserte prosesser før man får støtte (Cottam, 2018, s. 228). I stedet for omfattende vurderingsprosedyrer og atferdskrav som ekskluderer mange, argumenterer Cottam for et system der hjelp er tilgjengelig for alle. Hun understreker at et åpent system ikke bare vil fremme tilgjengelighet, men også gi rom for støtte og utvikling for de som søker hjelp og de som gir hjelp. I lys av oppgavens problemformulering vil vi bruke dette prinsippet til å belyse hvordan de organisatoriske rammene rundt oppsøkende arbeid tilrettelegger for et mer åpent system.

Relevans for problemformulering

Valget om å innta en relasjonsbasert teoretisk tilnærming, med utgangspunkt i Cottams radikal hjelp, gir oss mulighet til å rette oppmerksomheten mot hvordan relasjoner og tillit kan fungere som bærende elementer for det oppsøkende sosiale arbeidet. Således anvender vi hennes teori og prinsipper som et analytisk rammeverk for å undersøke hvordan de oppsøkende medarbeiderne selv erfarer og beskriver særtrekk ved sitt arbeid, med særlig fokus på hvordan relasjonell kompetanse og fleksibilitet fremstår som sentrale profesjonelle redskaper i møtet

med unge i det offentlige rom. Samtidig anvendes teorien som utgangspunkt for en kritisk drøfting, ettersom et ensidig fokus på relasjoner potensielt kan overskygge andre sentrale dimensjoner ved det oppsøkende arbeidet. På bakgrunn av dette vil vi også anvende de samme prinsippene til å belyse hvilke utfordringer og dilemmaer den oppsøkende medarbeider opplever når relasjoner og åpenhet er de fremtredende prinsippene i arbeidet.

Donald Schön – Den reflekterende praktiker

For å belyse betydningen av erfaring i det oppsøkende sosiale arbeidet, vil vi ta utgangspunkt i Donald Schön (2001) sin teori om reflekterende faglig læring. Donald Schön var en amerikansk filosof og forsker, som gjennom et av sine verk, *The Reflective Practitioner* (1979), undersøkte hvilken type kunnskap erfarne praktikere anvender i sitt arbeid. Vi vil i det følgende avsnitt presentere sentrale begrep fra Schön teori med utgangspunkt i oppgavens problemformulering, samt presisere hvordan de utvalgte begrepene benyttes i vår analyse.

Kunnskap-i-handling

Schön (2001) belyser i sin teori hvordan sosialarbeidere ofte befinner seg i komplekse og uforutsigbare situasjoner, der problemene ikke lar seg løse gjennom standardiserte rutiner. Dermed vil vi benytte oss av Schön (2001) sentrale begrep *kunnskap-i-handling* i vår analyse. Schön mener nemlig at vår kunnskap ofte er integrert i våre handlingsmønstre og i vår intuitive forståelse av feltet vi arbeider innenfor. Han presiserer dette ved å si: “*vores viden ligger i vores handlinger*” (Schön, 2001, s. 51). Således er *kunnskap-i-handling* en form for praktisk, taus og situasjonsbunden kunnskap som profesjonelle anvender direkte i handling, uten nødvendigvis å kunne uttrykke den verbalt eller forklare den teoretisk. Schön kaller derfor den kunnskapen sosialarbeidere anvender i usikre og sammensatte situasjoner for *kunnskap-i-handling*. Følgelig fremhever Schön at denne kunnskapen utvikles over tid, gjennom gjentatte erfaringer og gjentagende deltagelse i konkrete arbeidssituasjoner (Schön, 2001).

Videre understreker Schön hvordan profesjonelle over tid, stadig kan bli mer rutinepregede og automatiserte i deres praksis, hvor *kunnskap-i-handling* ikke integreres med refleksjon, og den profesjonelle risikerer å utvise det han kaller for *snevertsyn bedrevitenhet*. Begrepet beskriver han som en tendens, hvor profesjonelle slutter å se hver situasjon som unik, og i stedet anvender standardiserte løsninger uten å vurdere hvorvidt de er tilpasset den konkrete konteksten (Schön, 2001, s. 61). På bakgrunn av omfattende erfaring, kan profesjonelle dermed utvikle en

oppfatning av å ha “sett det før”, noe som kan føre til at de antar å kjenne løsningene på forhånd, uten å lytte inngående eller revurdere egne vurderinger (Schön, 2001). I analysen vil vi bruke begrepet til å belyse utfordringer ved profesjonspraksisen i det oppsøkende arbeidet, hvor erfaringsbasert kunnskap utgjør en sentral del av deres arbeid med unge.

Hvordan teoriene komplementerer hverandre – og hvor de er forskjellige

Som vi redegjorde for tidligere i teoriavsnittet, argumenterer Cottam for et alternativ til det byråkratiske velferdssystemet, som tar utgangspunkt i en relasjonell tilnærming. Cottams teori er dermed normativ, da hun bidrar med et rammeverk til å forstå hvordan velferdssystemet kan organiseres annerledes basert på prinsipper som *kapabiliteter* og *relasjoner* (Cottam, 2017). I analysen av vår empiri, kan hennes teori dermed bidra til en bredere forståelse av hvordan sosialarbeideren opplever sine organisatoriske rammer i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, hvor relasjoner er selve fundamentet for området. I likhet med Cottam, har også Zacka et normativt utgangspunkt i sin teori, men hvor Cottam har større fokus på struktur, gir Zackas frontlinjeperspektiv et dypere innblikk i hvordan sosialarbeideren som aktør forstår og håndterer sin rolle i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge i praksis.

Både Cottam og Zacka argumenterer for at skjønn er nødvendig og ønskelig i det sosiale arbeidet (Cottam, 2017, Zacka, 2018). Ifølge Cottam bør sosialarbeideren frigjøres fra regelverk for å anvende sin faglighet gjennom egne instinkter, intuisjoner og det hun betegner som intelligente egenskaper (Cottam, 2018, s. 79). Zacka støtter også ideen om at sosialarbeideren ikke skal følge regler «mekanisk», men har et mer nyansert syn på deres rolle, som tar utgangspunkt i moralsk skjønn og situasjonsbaserte vurderinger (Zacka, 2017).

For å oppnå en dypere forståelse av hvordan sosialarbeideren bruker sitt skjønnsmessige handlerom i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, bidrar derimot Cottam og Zacka med forskjellige moralske utgangspunkt. Der hvor Zacka er mer kritisk overfor *caregiver* rollen, og hans normative utgangspunkt er at man skal være i balanse mellom de tre forskjellige moralske disposisjonene, er vår forståelse av Cottam at hun i større grad fremmer *caregiver* rollen som et ideal, men at dagens velferdssystem ikke tilrettelegger for at man kan skape disse relasjonene.

I det oppsøkende sosiale arbeidet unge, som kjennetegnes av færre rammer og mindre prosesskrav, sammenlignet med andre sektorer innenfor sosialt arbeid (ref. problemområde), har sosialarbeideren med andre ord et stort skjønnsmessig handlerom. Zacka peker på at ikke alle utfordringer i frontlinjen kan forklares gjennom mangel på handlemuligheter og autonomi hos sosialarbeideren. Her trekker han frem *caregivere* som eksempel, hvor høy grad av personlig involvering uavhengig av rammer og regler, kan føre til forskjellige moralske dilemma (Zacka, 2017, s. 131). Teoriene komplementerer dermed hverandre, da Cottam bidrar med en forståelse av hvordan det oppsøkende sosiale arbeidet med unge ofte kjennetegnes av *caregivere*, hvor Zacka her tilføyer et kritisk blikk til å undersøke hvilke moralske dilemma som særlig kan oppstå i en slik relasjonsbasert praksis med et bredt skjønnsmessig handlerom.

Analyse

Analysen inneholder tre analysedeler, som tar utgangspunkt i masteroppgavenes empiri, teori og metode. Første analysedel fokuserer på hvordan sosialarbeideren opplever rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Deretter, skal vi oppnå en dypere forståelse av hvilken betydning disse rammene har for sosialarbeiderens profesjonspraksis og forståelse av egen rolle i analysedel to. Vi bygger videre på de to første forskningsspørsmålene, når vi i siste del av analysen skal drøfte hvilke særlige skjønnsmessige utfordringer som kan oppstå for sosialarbeideren i praksis. Samlet sett bidrar analysen til å besvare spesialets overordnede problemstilling:

Hvordan opplever og håndterer sosialarbeideren sitt profesjonelle handlingsrom i det oppsøkende sosialt arbeid med unge, og hvilke dilemmaer skaper det for sosialarbeideren i praksis?

Forskningsspørsmål 1: Hvordan opplever sosialarbeideren rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge i København?

I første analysedel tar vi utgangspunkt i Zackas (2017) normative verdier; *responsivitet*, *respekt*, *rettferdighet* og *effektivitet* for å undersøke hvordan sosialarbeideren opplever rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge i København. Vi vil også anvende Cottams (2018) relasjonsbaserte tilgang, henholdsvis prinsippene *relasjoner*, *kapabiliteter* og *nær omsorg til alle* for å forstå hvilken betydning rammene og retningslinjene har for sosialarbeiderens tilnærming til de unge i praksis.

«Vi møter de unge, der hvor de unge står»

Friheten til å kunne tilrettelegge hjelpen tilpasset den unges behov og ønsker, fremheves av de oppsøkende medarbeiderne som et av de mest sentrale og særegne organisatoriske trekkene ved det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Denne opplevelsen uttrykkes i følgende sitat av oppsøkende medarbeider 4: “*Det unike ved gadeplansarbejdet er, at vi møder de unge der hvor de unge står, og at vi indstiller oss efter de unges behov*” (OM 4). Sitatet illustrerer hvordan den oppsøkende medarbeideren tilnærmer seg den unge på vedkommendes egne premisser. Beskrivelsen gjenspeiler Zackas (2017) forståelse av den normative verdien *responsivitet*, hvor den oppsøkende medarbeideren tar utgangspunkt i den unges behov og forutsetninger, fremfor at hjelpen baserer seg på forhåndsdefinerte metoder. Verdien *responsivitet* kommer videre til uttrykk når oppsøkende medarbeider 2 beskriver deres praksis:

Det er et ungt menneske, der har brug for hjælp til whatever. Det kan være at starte med et fritidsjob eller søge opholdstilladelse. Nogle gange slutter det der, og andre gange udvikler det sig. Og så er det unge, som ellers ikke bliver grebet af systemet eller af andre årsager ikke får hjælp. Vi hjælper med alt den unge vil invitere os med ind i. Jobcenter, misbrugsbehandling, skole, beskæftigelse. Alt. Og så når vi brobygger dem til noget, så følger vi dem og sidder med i de møder (Oppsøkende medarbeider 2).

Ovenstående sitater tar dermed utgangspunkt i *kapabilitetstenkningens* grunnidé om at den unge skal få mulighet til å utvikle seg på egne premisser, hvor hjelpen er tilpasset den unges individuelle forutsetninger (Cottam, 2018). Sitatet er også uttrykk for at den oppsøkende medarbeideren møter den unge i øynehøyde, hvilket vi forstår som den normative verdien *respekt* (Zacka, 2017). De organisatoriske rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, tilrettelegger dermed for at sosialarbeideren kan ta utgangspunkt i den unges autonomi. Videre beskriver våre informanter gjennomgående hvordan formålet med deres innsats er å komme i kontakt med unge i utsatte posisjoner. Imidlertid ser vi flere eksempler i empirien, hvor deres tilnærming overfor de unge skiller seg fra hverandre på noen områder. Leder for oppsøkende enhet 2 beskriver hvordan tilstedeværelse på gaten er vesentlig for deres praksis:

Så vores arbejde handler om at medarbejderne skal opsøge de unge ude på gaden og sige, “hvordan har i det og hvordan kan det være i hænger ud her og ikke er i klub eller

hvorfor spiller i ikke fotball, eller et eller annet”. Så får vi en snak om det (Leder for oppsøkende enhet 2).

L2 uttrykker at de kommer i kontakt med unge i utsatte posisjoner gjennom å oppsøke unge på gaten i spesifikke områder. Praksisen deres skiller seg dermed fra oppsøkende medarbeider 2, som har en bredere forståelse av hva oppsøkende arbeid innebærer: “(...) *Så er vi med i aktiviteter for at prøve at være synlige, og på den måte synes jeg, at vi laver opsøgende arbejde, ved at være tilgængelige*” (OM2). Selv OM2 ikke oppsøker unge på gaten, mener hun at vi fortsatt kan betegne deres innsats som oppsøkende, da de bruker andre metoder til å være synlige og tilgjengelige overfor de unge i området.

Videre beskriver flere av de oppsøkende medarbeiderne hvordan det organisatoriske handlingsrommet, preget av fleksible og uformelle retningslinjer, tilrettelegger for hjelp på de unges premisser, men også hvordan medarbeiderne kan bruke egne faglige kompetanser og erfaringer i utformingen av arbeidet. Denne tilnærmingen kommer til uttrykk i følgende uttalelse:

Så nej, hvis du spørger mig sådan meget konkret, så er retningslinjerne meget flydende (...) Det er meget hvad der giver mening for den enkelte medarbejders egne faglige kompetencer. Jeg laver mange arbejds hold, som er bundet op på mad, fordi jeg er uddannet kok. [Navn kollega] og [Navn kollega] er uddannet glarmester og historiker. De har begge to håndværkserfaring, så de laver meget håndværk og ting, og [Navn kollega] laver sindssygt meget lektier med børne og unge (Oppsøkende medarbeider 1).

I sitatet fremhever informanten hvordan de flytende retningslinjene i det oppsøkende sosiale arbeidet muliggjør at han kan bruke sin bakgrunn som kokk i møte med de unge, samtidig som kollegaer anvender sine faglige kompetanser i utformingen av sine arbeidsoppgaver. Praksisen som oppsøkende medarbeider 4 uttrykker i ovenstående sitat, viser med andre ord hvordan tilnærmingen i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge ikke er standardisert, men situasjonsbestemt og relasjonell. Vi forstår dermed sitatet som at fleksible organisatoriske rammer muliggjør en *kapabilitetsorientert praksis* (Cottam, 2018) med utgangspunkt i verdiene *responsivitet* og *respekt* (Zacka, 2017).

På den andre siden kan det, til tross for at medarbeiderne er ansatt under Sosialforvaltningen, være utfordrende å få øye på deres felles faglighet i empirien. Ovenstående sitater er nemlig også uttrykk for hvordan færre rammer kan bidra til ulik tilnærming og forståelse av hva oppsøkende sosialt arbeid med unge innebærer i praksis. Oppsøkende medarbeider 1 beskriver for eksempel en situasjon hvor han har blitt ringt fra forskjellige aktører i området, fordi det er noen unge som røyker hasj i nærheten av en barnehage, hvor vedkommende antar at det er den oppsøkende medarbeider sitt ansvar *“å fjerne de her mennesker”* (OM 1). På spørsmål om han tror henvendelsene han mottar skyldes uklarhet omkring hva deres innsats konkret arbeider med, responderer informanten; *“Ja det er 100% derfor, og min pointe det er jo også, at vi har jo lavet en fejl, så længe det ikke er tydeligt for folk hvad man laver, så jeg peger aldrig finger (...)”* (Oppsøkende medarbeider 1). I sitatet erkjenner OM 1 at uklarhet rundt sine arbeidsoppgaver delvis kan tilskrives manglende tydelighet i formidlingen av hva oppsøkende sosialt arbeid med unge konkret innebærer. Vi kan dermed rette kritikk mot Cottams alternative velferdsmodell (2018) for å ikke ta hensyn til hvordan velferdstjenester med utgangspunkt i en *relasjonell tilnærming* skal faglig forankres, slik at det blir tydelig for andre aktører hva som er deres ansvarsområde.

I sammenheng med ovenstående sitat, uttrykker informanten videre:

For det er også lidt flydende for alle aktører. Det er flydende for de unge. Og min grænser for, hvor langt jeg kan gå i forhold til de unge, den er sådan, jeg kan jo ikke give dem et tilbudskatalog (Oppsøkende medarbeider 1).

De overstående sitatene synliggjør en sentral utfordring med de organisatoriske rammene i det oppsøkende arbeidet, og aktualiserer samtidig et kritisk blikk på Cottams teori (2018) om radikal hjelp. Sitatene belyser hvordan hennes idealer om åpne og fleksible systemer, som tidligere i avsnittet er løftet frem som en styrke, også kan innebære betydelige utfordringer i praksis. Som problematisert ovenfor, kan løse og uklare rammer bidra til at sentrale elementer som ansvar, rolleforståelse og mandat ikke fremstår tydelig for medarbeiderne eller samarbeidspartnere. Dette kan medføre at de oppsøkende medarbeiderne må bruke tid på å avklare forventninger eller håndtere oppgaver som faller utenfor deres faglige rolle. I lys av dette, kan Cottams vektlegging av relasjoner og fleksibilitet også kritiseres for å undervurdere betydningen av tydelige, strukturelle rammer, både som støtte for den profesjonelle, men også i forhold til samarbeid med relevante aktører.

«Metodefrihet er det beste»

I følgende sitat, understreker leder for oppsøkende enhet 1 hvordan det oppsøkende sosiale arbeidet med unge skiller seg fra andre kommunale tiltak, som for eksempel jobbsenteret, ved at det er et frivillig tilbud uten en særegen lovgivning med:

Men det er ikke det samme. Fordi hos os er det frivilligt. Hos os er vejledning en del af vores tilbud. Hvor jobcentret er en del af et krav. Det der er en lovgivning med. Vi har jo ikke hjemmel til at tage deres penge fra dem eller sætte dem i aktivering. Det har jobcenteret jo. Men når vi har vejledning, så er det jo fordi, igen det der med relationer, vi får snakket sammen og alle de her ting, så er det jo hele tiden med henblik på at påvirke dem i en positiv retning (...) Så det er det, der adskiller os. Vi har ikke en lovgivning med os (Leder for oppsøkende enhet 1).

Informantens vektlegging av at det oppsøkende tilbudet ikke er bundet av lovgivning, og dermed ikke innebærer sanksjoner eller tvang, illustrerer Cottam sitt prinsipp om *nær omsorg til alle*, som handler om å skape åpne og inkluderende systemer (Cottam, 2018). Frivillig hjelp skaper dessuten rom for gjensidig *respekt* og *responsivitet*, hvor den unge selv kan definere mål og retning for samarbeidet. Her fremheves metodefriheten som en særlig betydningsfull del av det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, hvor leder for oppsøkende enhet 1 uttrykker videre:

Det er fedt, at vi ikke har særlig mange rammer, fordi metodefrihet er det bedste. Fordi hvis man tror på, at den her måde er den eneste måde, man kan arbejde på, så tager man fejl (Leder for oppsøkende enhet 1).

Metodefrihet i denne sammenhengen, forstår vi som at de oppsøkende medarbeiderne ikke er bundet av bestemte arbeidsmetoder, manualer eller faste prosedyrer i sitt arbeid med de unge. I stedet har de mulighet til å ta utgangspunkt i den normative verdien *responsivitet*, hvor de kan bruke sitt skjønnsmessige handlingsrom, til å tilpasse hjelpen til den unges behov og livssituasjon (Zacka, 2017). Således aktualiserer overstående sitater flere sentrale aspekter ved Cottams kritikk av det tradisjonelle velferdssystemet, og kan tolkes som uttrykk for hvordan det oppsøkende arbeidet i praksis understøtter hennes alternative velferdsmodell. Dette innebærer på den andre siden også noen utfordringer, som vi nevnte tidligere i avsnittet, da

metodefriheten forsterker fraværet av en tydelig kollektiv faglig identitet. Disse utfordringene ser vi blir særlig gjeldende i empirien, når de oppsøkende medarbeiderne skal dokumentere deres arbeid eller samarbeide med andre relevante aktører.

Når dokumentasjon uteblir

Flere av informantene beskriver at det er utfordrende å dokumentere virkningen av deres arbeid. De forteller at man blant annet rapporterer på hvor mange timer og hvilke områder medarbeiderne er på gaten, samt hvor mange unge man har vært i kontakt med i løpet av en bestemt tidsperiode. Oppsøkende medarbeider 4 deler følgende om hvordan han bruker dokumentasjon i sin arbeidshverdag:

Det er jo gjennom vores logbøger. Og det er jo også en måde at holde styr på, hvorfor vi stadig skal fortsætte med at være i [navn på indsats]. Det er jo gennem vores tal, som vi registrerer i vores logbøger. Det er jo igennem de brobygninger og vejledninger og rådgivninger, som vi registrerer i vores logbøger. Vi har jo også tidspunkter og datoer og klokkeslæt præcis og det hele (Oppsøkende medarbeider 4).

I sitatet beskriver oppsøkende medarbeider 4, tall som avgjørende for at innsatsen kan fortsette med deres arbeid. Ved å registrere presise antall veiledninger, klokkeslett og andre måltall i deres loggbøker, kan man forstå det som at den normative verdien *effektivitet* synliggjøres i arbeidet, da dokumentasjonen gir et innblikk i hvordan innsatsen forvalter tildelte ressurser på en forsvarlig måte (Zacka, 2017). Likevel bærer flere av de andre informantenes opplevelser preg av at disse tallene ikke gjenspeiler arbeidet som utføres i praksis. Oppsøkende medarbeider 2 og 3, som er ansatt i samme enhet, gir særlig uttrykk for at måltall ikke har stor betydning for deres arbeid:

“Se os, hvor mange vi taler med”. Men det er ikke det, der er det vigtigste, synes jeg, i vores indsats. Det er det i nogle andre indsats. Men vi skal jo netop være et alternativ til nogle af de andre indsats der er. De lange, seje træk med unge, der virkelig aldrig har fået noget hjælp (Oppsøkende medarbeider 2).

Det fremstår av sitatet som at den normative verdien *effektivitet* ikke har særlig stor betydning for hvordan OM2 gjennomfører sine arbeidsoppgaver, hvilket vi forstår som at hun ikke skal

forholde seg til en begrenset tidsramme, som i mange andre innsatser. Hun vektlegger at det ikke er produksjon av tall som er viktig i deres innsats, men “*det lange, seje træk med unge*”, hvilket vi tolker som at *responsivitet* trer frem som meningsfullt for henne. Videre følger oppsøkende medarbeider 3 opp med “*Det kan man ikke dokumentere i et excel-ark*” (OM 3). Utfordringen oppstår derimot når de skal være en brobygger mellom den unge og det ordinære systemet, eller unge beveger seg mellom forskjellige innsatser:

Plus at alt det, vi har lavet sammen, ikke bliver dokumenteret. Så de [unge] står som et tomt skriv i det kommunale system. Så når vi endelig får dem ind, og vi måske har arbejdet med dem i flere år med alt muligt, så er det ikke beskrevet. Så kræver det virkelig noget at få fortalt alt det, som de bøvler med og har behov (Oppsøkende medarbeider 3).

Ovenstående sitat viser hvordan OM3 vektlegger *responsivitet* og *respekt* i sitt arbeid ved å være tilstede for den unge og ikke bruke tid på å journalføre. Imidlertid oppstår det noen andre utfordringer når behovene til den unge skal videreformidles i det kommunale systemet. Det uttrykker også Oppsøkende medarbeider 2: “*Systemet er afhængig af dokumentation, og vi dokumenterer ikke. Så der kan godt være en clash nogle gange*”(OM 2). Manglende dokumentasjon, kan dermed etter vår forståelse, svekke verdien *rettferdighet*, da det vil ha innvirkning på om den unge får ytelsene han eller hun bør motta. Den unge vil i dette tilfellet være avhengig av sosialarbeiderens evne til å gjenkalle og formidle det langvarige samarbeidet de har hatt gjennom flere år. Informantenes opplevelse av dokumentasjon kan dermed være uttrykk for at de normative verdiene *responsivitet* og *rettferdighet* står i strid med hverandre, hvor verdien *responsivitet* veier tyngre enn *rettferdighet* i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge.

I Cottams (2018) teori fremheves relasjoner som det bærende fundamentet for sosial endring, men hennes perspektiv belyser i mindre grad om hva som skjer når den unge beveger seg mellom relasjonelle og byråkratiske kontekster. Det kan diskuteres om hennes alternative velferdsmodell ikke tar hensyn til kompleksiteten som oppstår når relasjonen ikke er hele løsningen, men én av flere velferdstjenester den unge beveger seg mellom. Det skapes et skille mellom "alternativet" og "systemet", uten å ta høyde for de unge som veksler mellom systemene og har behov for støtte fra begge instanser. Denne utfordringen retter oppmerksomhet mot hvordan en manglende felles faglighet i det oppsøkende sosiale arbeidet

med unge kan være problematisk, ettersom det kan bidra til at praksisen forblir isolert og mangler formelle forbindelser til det øvrige hjelpeapparatet.

Videre beskriver leder for oppsøkende enhet 2 hvilke utfordringer som kan oppstå når hun skal rapportere til aktører med utgangspunkt i kvantitative tall. Måltall tilknyttet for eksempel antall gjeldsrådgivninger opplever hun som reelle og presise å dokumentere, hvor hun i denne sammenhengen uttrykker *“og det er jo trods alt bedre end ingenting kan man si”* (L2). Derimot oppstår det utfordringer når hun skal dokumentere hvilken virkning relasjonsarbeidet har i det oppsøkende arbeidet, hvor L2 uttrykker følgende:

(...) og så står der hvilke gader de har vært i osv. Og det er jo latterlig, fordi det sier jo ikke en skid om vores indsats. Den sier jo ikke noget om hvad er det vi har (...) det kan godt være vi synes, vi har hjulpet, men har vi hjulpet, det ved vi ikke (Leder for oppsøkende enhet 2).

L2 peker i sitatet ovenfor på at måltallene ikke nødvendigvis sier noe om virkningen eller effektene av det oppsøkende sosiale arbeidet, som særlig tydeliggjøres når hun uttrykker *“men har vi hjulpet, det ved vi ikke”* (L2). Cottam (2018) refererer til Martha Nussbaum, når hun peker på hvordan velferdssamfunnet i dag prioriterer økonomiske verdier og målinger på velferd, fremfor å ta utgangspunkt i menneskelige relasjoner. Med utgangspunkt i Cottams (2018) *kapabilitetstilnærming* kan man forstå L2 sin opplevelse som et uttrykk for at tiden hun bruker på rapportering og måling ikke i seg selv er tall som representerer en “endring i de unges liv”. Oppsøkende medarbeider 1 peker også på hvordan deres dokumentasjonskrav skiller seg ut fra andre innsatser, og hvilke utfordringer som kan oppstå som følge av dette:

Det er jo min erfaring, når man sidder i sådan et hus som det her, hvor der er masser af sagsbehandlere. Det man jo bliver målt og vejet på i det her hus, er jo om man får lukket sagerne hurtigt, hvor meget kostede det at få børn og unge på opholdssted og andre specialtilbud og alt sådan noget (...). Vores indsats er svær. Vi har jo ikke noget med anbringelser direkte at gøre (...). Så hvis man på et eller andet tidspunkt skal til at lave noget omstrukturering, så vil et forsigtigt bud være, hvis jeg var leder, det første sted jeg ville skære, var der, hvor jeg ikke bliver målt og vejet (Oppsøkende medarbeider 1).

Vi forstår sitatet som at det oppsøkende sosiale arbeidet i større grad er utsatt for omstruktureringer på grunn av utfordringene ved å dokumentere virkningene av innsatsene. Sammenlignet med andre innsatser for barn og unge, uttrykker oppsøkende medarbeider 1 at det er en særlig utfordring for det oppsøkende arbeidet å oppfylle kravet om *effektivitet*, og at det potensielt kan få konsekvenser for deres innsats. Rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet er dermed avhengig av *effektivitet*, selv om det ikke er like fremtredende som for saksbehandlere på barne- og familieområdet, hvor han uttrykker at de blir “*målt og vejet på*” (OM 1).

Med utgangspunkt i ovenstående sitater, forstår vi det som at de oppsøkende innsatsene skal levere kvantitative måltall som en del av sin rapportering for å få finansiering, men at de selv ikke mener det gir et helhetlig bilde av innsatsen eller hvordan de forstår sin egen rolle. Det er et eksempel på hvordan de forskjellige normative verdiene kan være i konflikt. På bakgrunn av at det er utfordrende å dokumentere hvordan sosialarbeideren arbeider relasjonelt med utgangspunkt i verdiene *responsivitet* og *respekt* (Zacka, 2017), blir måltall dermed likevel nødvendige for å kunne dokumentere innsatsen og få bevilgning. Verdien *effektivitet* (Zacka, 2017) er dermed gjeldende også i det oppsøkende arbeidet med unge. Utfordringen handler imidlertid om det er vanskelig å systematisere og formidle deres kunnskap og erfaring, hvilket kan være med på å svekke deres faglige forankring innenfor det sosiale arbeidets felt.

Spenningen mellom dokumentasjonskrav og relasjonelt arbeid i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, problematiseres også i eksisterende viten. Her fremhever både oppsøkende medarbeiderne og samarbeidspartnere hvordan dokumentasjon ikke reflekterer kompleksiteten i det oppsøkende arbeidet i tilstrekkelig grad (Økonomiforvaltningen, 2024). Det påpekes særlig at det eksisterende loggboksystemet gir et ufullstendig bilde av arbeidet, noe som potensielt kan utfordre både kunnskapsdeling og tverrfaglig samarbeid. Følgelig peker både de oppsøkende medarbeidernes egne erfaringer og opplevelser, samt den eksisterende viten på området, at det finnes en grunnleggende utfordring i hvordan det oppsøkende sosiale arbeidet kan synliggjøres og verdsettes i et system preget av mål- og effektivitetskrav.

Delkonklusjon – forskningsspørsmål 1

I forskningsspørsmål 1 har vi tatt utgangspunkt i hvordan sosialarbeideren opplever de organisatoriske rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge i København. Analysen

viser at den enkelte medarbeider har stort handlingsrom til å definere eget arbeidsområde og tilnærming til de unge. Medarbeiderne opplever dette handlingsrommet som en styrke i arbeidet med unge, hvor særlig Zackas (2017) normative verdier *respekt* og *responsivitet* gjør seg gjeldende i vårt empiriske materiale. De organisatoriske rammene tilrettelegger for at sosialarbeideren kan ta hensyn til den enkelte unges unike situasjon og behov, noe medarbeiderne vektlegger som avgjørende for å etablere tillit til de unge. Rammene bidrar dermed til at den oppsøkende sosialarbeider, med utgangspunkt i *kapabilitetstilnærmingen*, kan fokusere på å etablere en relasjon med den unge, hvor den normative verdien *effektivitet*, blir mindre synlig i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. En slik tilnærming er i samsvar med Cottams (2018) relasjonsbaserte forståelse av velferdsarbeid.

En relasjonsbasert tilnærming kan på den andre siden undervurdere betydningen av tydelige, strukturelle rammer. I analysen viser vi hvordan rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge også kan oppleves som utfordrende for den enkelte medarbeider. Analysen viser eksempelvis hvordan mindre krav til dokumentasjon bidrar til en praksis som i større grad er personbåret, sammenlignet med andre sektorer i sosiale arbeid, hvor konsekvensen er at den normative verdien *rettferdighet* ikke vektlegges i like stor grad. Vi argumenterer videre for at manglende dokumentasjon kan bidra til at den oppsøkende medarbeideres rolle og mandat oppleves som uklart for lokalmiljøet og eksterne samarbeidspartnere. Dermed rommer de organisatoriske rammene både en frihet som fremmer relasjoner, og en risiko for uklarhet og ulikhet - en spenning som preger det oppsøkende sosiale arbeidet med unge i praksis.

Forskningsspørsmål 2: Hvilken form for profesjonspraksis innebærer oppsøkende sosialt arbeid med unge, og hvorfor har det betydning for sosialarbeiderens forståelse av egen rolle?

I denne delen av analysen fokuserer vi på hvilken form for profesjonspraksis oppsøkende sosialt arbeid med unge innebærer med utgangspunkt i Cottams (2018) relasjonsbaserte tilnærming. Cottams perspektiv sees i sammenheng med Zackas (2017) moralske disposisjoner. Derutover vil vi også trekke inn begrepene *kunnskap-i-handling* (Schøn, 2001) og *interstitielle roller* (Birk og Fallov, 2020) når vi undersøker sosialarbeiderens forståelse av egen rolle i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge.

Relasjon som vendepunkt for unge

I første analysedel diskuterte vi hvordan rammene rundt det oppsøkende sosiale arbeidet med unge tilrettelegger for muligheten til å ha et overveiende fokus på relasjonsarbeidet. I nedstående avsnitt vil vi videre undersøke hvordan de oppsøkende medarbeiderne opplever og forstår relasjonen de opparbeider seg med de unge som bærende for deres profesjonspraksis.

Det fremstår en bred enighet blant informantene om at relasjonsarbeidet utgjør en kjernekomponent i deres profesjonspraksis, og derav oppfattes som det mest betydningsfulle elementet ved deres rolleforståelse i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Leder for oppsøkende enhet 1 uttrykker for eksempel hvordan relasjonen er det viktigste i deres arbeid; *“Og vores største formål er det relationsarbejdet. Alt det andet er bullshit. Ikke bullshit, men det er ikke det, der er vigtigt”* (L1). Sitatet uttrykker en tydelig prioritering i deres praksis – relasjonsarbeidet er ikke bare viktig, men forstås også som essensen i det oppsøkende sosiale arbeidet. Hans forståelse samsvarer med Cottams tredje prinsipp, *relasjoner først og fremst*, hvor hun argumenterer for at relasjoner ikke kun er en metode i sosialt arbeid, men også grunnmuren i hennes velferdsmodell, som alt annet bygges på (Cottam, 2018).

Når Leder for oppsøkende enhet 1 uttaler at *“alt det andet er bullshit”* (L1) tolker vi det som uttrykk for en profesjonspraksis, hvor det som tradisjonelt vektlegges i byråkratiske systemer, som dokumentasjonskrav og målstyring, nedprioriteres for å gi plass til relasjonsarbeidet. Således fremstår profesjonspraksisen til L1 som en mer radikal og alternativ tilnærming, som utfordrer etablerte logikker i den nåværende velferdsorganiseringen. Dermed samsvarer hans tilnærming med Cottams tankegang om at velferd bør organiseres med relasjoner som utgangspunkt fremfor standardiserte og byråkratiske prosesser (Cottam, 2018).

Til tross for L1 sitt uttrykk om at relasjonsarbeidet er formålet med det oppsøkende arbeidet, argumenterer oppsøkende medarbeider 1 for at deres profesjonspraksis ikke kun kan basere seg på relasjonsarbeid. Dette kommer til uttrykk når han uttaler følgende:

Men det er gift and the curse, relationsarbejdet, hvis du spørger mig. Jeg oplever også at folk er meget sådan, det fungerer kun fordi der er relationer, det er jeg uenig i. Jeg synes ikke, det er sådan, børn og unge, som kommer hen til mig, kender mig jo ikke, når jeg kommer. De kommer jo til mig, fordi jeg kan betale løn. Så er det rigtigt, at over tid, når

man har den der indledning, så begynder man jo at kunne arbejde med nogle af de andre ting (Oppsøkende medarbeider 1).

I sitatet bidrar OM1 med en mer nyansert forståelse av det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, hvor han problematiserer L1 sin forestilling om at relasjonen alltid er forutsetningen for å lykkes. Han peker på at kontakten ofte starter av helt andre årsaker, som for eksempel muligheten til å utbetale lønn gjennom lomme pengeinnsatsen og at relasjonen deretter bygges over tid. Medarbeiderens utsagn om at relasjonsarbeidet er "*the gift and the curse*" viser til det vi forstår som det dobbelte i relasjoner - det kan være en styrke, men også føre med seg noen utfordringer. Hvorav utsagnet til oppsøkende leder 1 nærmest utelukkende kan tolkes som en *Caregiver* moralsk disposisjon, da han har et ensidig fokus på at det ikke er mulig å hjelpe den unge uten å etablere en relasjon først, har oppsøkende medarbeider 1 en annen tilnærming til relasjonsarbeidet.

Selv om vi også tolker medarbeider 1 som en *Caregiver*, reflekterer han i større grad rundt hvordan det først og fremst er rammene for hans profesjonspraksis, herav utbetaling av lønn til unge, som bidrar til at de unge ønsker å ha kontakt med ham. Deretter kan han begynne å "*arbejde med nogle af de andre ting*", som han selv betegner relasjonsarbeidet. OM 1 har dermed en mer nyansert forståelse av relasjonen som vendepunktet i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, sammenlignet med flere av andre informantene.

Således opplever vi den moralske disposisjonen *Caregiver* som noe snevert når begrepet skal overføres til medarbeidernes profesjonspraksis, da Zacks forståelse ikke i tilstrekkelig grad fanger opp kompleksiteten i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, hvor det oppstår noen forskjeller mellom konteksten Zacka opererer innenfor og rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. I analysen ser vi derfor et behov for å videreutvikle og nyansere *Caregiver* begrepet, slik at det gjenspeiler profesjonspraksisen de oppsøkende medarbeiderne arbeider innenfor.

Videre er det i lys av fenomenologien, relevant å undersøke hva det er ved relasjonen som gjør den så betydningsfull for den oppsøkende sosialarbeideren og hvordan de konkret anvender relasjonen i arbeidet med den unge. Her fremhever for eksempel oppsøkende medarbeider 1 hvordan en god relasjon fungerer som inngang til støtte i krisesituasjoner, hvilket fremkommer i sitatet:

(...) men alle dem der var til stede derude den dag [til knivdrab], de er jo til stede, fordi de kender de unge. Fordi de unge ringer til dem. Fordi de unge har en tryghed i de pædagoger, som er i det område, eller dem der arbejder opsøgende (Oppsøkende medarbeider 1).

Ovenstående sitat understreker hvordan de oppsøkende medarbeiderne i kritiske øyeblikk som et knivdrap, blir oppfattet som trygge voksne den unge kan henvende seg til, på bakgrunn av sin kontinuerlige tilstedeværelse og relasjon med de unge. Sitatet kan forstås som Andersen og Bengtsson (2019) sitt begrep om “*rett tid med rett intensitet*”. Den etablerte tilliten og følelsen av trygghet er ikke bare en forutsetning for kontakt, men selve grunnlaget for at hjelpen kan gis når behovet oppstår. Dette gjør det mulig for sosialarbeideren å gripe øyeblikket og gi situasjonsbestemt støtte der og da. Således synliggjør sitatet hvordan relasjonen i det oppsøkende sosiale arbeidet er med på å etablere et trygt og tilgjengelig rom, som gjør det mulig for sosialarbeideren å møte unge på deres egne premisser i situasjoner hvor det er behov for umiddelbar støtte.

En profesjonell venn

I lys av relasjonsarbeidet, reflekterer flere av de oppsøkende medarbeiderne rundt når en relasjon er profesjonell, og når den går over til å bli personlig eller privat. Oppsøkende medarbeider 4 nevner her begrepet profesjonell venn i intervjuet, og på spørsmål om hva han legger i dette begrepet, uttaler han følgende:

Mange af de unge har brug for og mangler nogle gange en voksenfigur i deres liv, som de kan føle sig knyttet af og tæt med. Men igen, det skal jo også være på en måde, hvor den unge ikke er afhængig af dig. Så når jeg siger, at jeg er en professionel ven, så er det, at jeg er der for den unge, men jeg kan også sætte mine grænser. Og den unge skal forstå, at der er grænser (Oppsøkende medarbeider 4).

Sitatet tydeliggjør hvordan profesjonspraksisen i oppsøkende sosialt arbeid med unge innebærer en balansegang mellom å være en offentlig ansatt med et samfunnsoppdrag, samtidig som man som ansatt har en mer nær og «uformell» rolle i møte med de unge. Oppsøkende medarbeider 4 velger å bruke begrepet *profesjonell venn* for å belyse denne tilnærmingen. Likevel, når medarbeideren velger å omtale seg selv og sin rolle med å bruke ordet «venn»,

kan vi argumentere for at det bidrar til å undertrykke profesjonaliteten og fagligheten i deres rolle som oppsøkende sosialarbeider. Hans bruk av begrepet *profesjonell venn*, kan også forstås som en fremheving av den moralske disposisjonen *Caregiver*, hvilket blir tydelig i nedenstående sitat:

Jeg har i mange år arbeidet med, at min telefon var tændt døgnet rundt, så de unge kunne ringe og spørge om hjelp døgnet rundt. Men det går ud over mit privatliv. Og det lærer den unge ikke noget af, fordi den dag jeg slukkede min telefon, der havde jeg en ung pige, som ringede selv til politiet, og ringede selv efter hjælp, og hun blev nødt til at tage et ansvar i sit liv. Og det gjorde hun så (...). Det var godt for hende, at hun fik lov til at føle, at hun skulle gøre noget for sig selv, og at det ikke altid var mig. Og hvor det førhen var, at hun kunne ringe til mig, og så var det sådan, at jeg kommer nu, jeg ringer til politiet, jeg gør dit, jeg gør dat. Men her fik hun lov til at stå på egne ben (Oppsøkende medarbeider 4).

Når oppsøkende medarbeider 4 forteller hvordan han "*i mange år arbeidet med, at min telefon var tændt døgnet rundt*", beskriver han en profesjonspraksis preget av høy tilgjengelighet, hvor han gjerne går utover hva som forventes av ham i sin rolle for å kunne hjelpe den unge. I sitatet reflekterer medarbeideren kritisk over konsekvensene av denne rolleutøvelsen ved å påpeke at det både gikk ut over hans privatliv og begrenset den unges selvhjulpenhet. Vi forstår sitatet som at han skapte urealistiske forventninger til relasjonen ved å strekke sin rolle utover det profesjonelle og dermed skapte et avhengighetsforhold mellom dem.

Ovenstående sitat viser videre hvordan OM 4 kritisk reflekterer overfor noen av risikoene ved å innta en ensidig *Caregiver* rolle, hvor han må sette noen grenser for seg selv i relasjonen. Denne beskrivelsen mener vi går utover Zackas forståelse av den moralske disposisjonen *Caregiver*, da OM 4 i stor grad selv kan bestemme rammene for relasjonen, og hvor han dermed selv må sette noen profesjonelle grenser for seg selv. Videre bidrar hans rolleutvikling til å fremme *kapabilitetene* hos den unge, som kommer særlig til uttrykk i utsagnet "*Det var godt for hende, at hun fik lov til at føle, at hun skulle gøre noget for sig selv, og at det ikke altid var mig*" (OM 4), hvor den unge fikk mulighet til å aktivt ta ansvar for eget liv (Cottam, 2018).

Personlig kompetanse og betydningen av erfaring

“Du kan ikke kun være professionel. Det er relationsbundet, og det er jo også dig som person”, understreker oppsøkende medarbeider 3 når vi spør henne om hva hun mener er de viktigste ferdighetene og kompetansene som sosialarbeider i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Sosialarbeiderens setning, «det er relationsbundet», uttrykker en profesjonspraksis som samsvarer med Cottams (2018) prinsipp om relasjoner som bærende for utvikling av sosial støtte og velferdstjenester. Vi forstår sitatet som at det er umulig å ikke være personlig i en profesjonspraksis hvor den relasjonelle tilnærming ligger til grunn for deres forståelse av egen rolle. Flere av informantene peker derutover på personlig kompetanse som viktigere enn formell utdanning i intervjuet, hvor leder for oppsøkende enhet 2 uttaler følgende:

Og vi sier alltid gerne at uddannelse det er godt, men det er de personlige kompetencer, der er de vigtigste, det er din måde at forstå dig selv, i forhold til andre mennesker, der i forhold til din hvad skal man sige, ja, oprigtigheden og autenciteten, og til at have en lyst til, at ville snakke med det her, og kunne nogle gange også finde sig i mange ting, og så blive skuffet over dem og så videre. Det er det vigtigste, så kan vi altid bruge noget læring på (Leder for oppsøkende enhet 2).

Leder for oppsøkende enhet 2 uttrykker at personlig kompetanse er det viktigste i rollen som oppsøkende medarbeider med unge, hvor man deretter alltid kan “*bruge noget læring på*” den personlige kompetansen. Sitatet taler imot en *Indifferent* moralsk disposisjon, hvor man skal distansere seg personlig i det sosiale arbeidet (Zacka, 2017). L2 uttrykker her det motsatte, da man skal forstå seg selv og sine verdier i møte med andre mennesker. Når hun beskriver hvordan sosialarbeideren kan bli skuffet over de unge og må «*finde sig i mange ting*», forstår vi det som at en del av jobben innebærer å engasjere seg i følelsesmessige belastede former for hjelp, hvilket igjen kjennetegner Zackas (2017) *Caregiver* disposisjon.

Ytterligere, utdyper Leder for oppsøkende enhet 2 i følgende sitat hva hun mener er viktige ferdigheter og egenskaper i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge:

(...) Og ja, og ikke tage tingene personligt. Og det der med at kunne grine af sig selv, det er vigtigt. Altså selvhøjtidelighed i det her arbejde, det går ikke. Og så skal man være ærlig og vedholdende. Altså autentisk. Autenticitet. Altså være autentisk. Mega vigtigt.

Fordi de gennemskuer det der med alle de her MST og hvad hedder det, løsningsfokuseret, alle mulige tilgange. Hvis ikke du har tilegnet dig de her tilgange og gjort dem til din egen og bruger dit eget sprog, så står de unge af på det (Leder for oppsøkende enhet 2).

Ifølge L2 vil de unge gjennomskue deg om du ikke bruker din personlige kompetanse i arbeidet, hvor hun trekker frem at man ikke skal ta seg selv høytidelig, samt at det er viktig å være ærlig og autentisk. Det hun betegner som «*alle mulige tilgange*», må man gjøre til sitt eget for at de unge skal oppfatte deg som autentisk i arbeidet. Vi tolker det som at utdanning og formell kompetanse har mindre betydning i det oppsøkende arbeidet med unge, hvor sosialarbeideren i større grad har en «uformell» rolle med stort engasjement, som vi belyste i forskningsspørsmål 1. En slik rolleforståelse kan vi også se hos de andre oppsøkende medarbeiderne, som trekker frem humor, utadvendthet og det å være løsningsfokuseret som viktige egenskaper og ferdigheter i det oppsøkende arbeidet med unge.

Videre trekker flere av informantene frem betydningen av erfaring som viktig for å navigere i det oppsøkende sosiale arbeidet, hvilket kan forstås i lys av forskningsspørsmål 1, hvor det fremkom at medarbeidernes profesjonspraksis kjennetegnes av mindre rammer og mer frihet. Som tidligere nevnt, kan oppgavene og situasjonene som den oppsøkende medarbeider står ovenfor i praksis, i liten grad løses gjennom forhåndsdefinerte rutiner eller standarder. Arbeidet preges derfor i stor grad av erfaringsbasert kunnskap, hvilket oppsøkende medarbeider 3 uttrykker i følgende sitat:

Jeg tror det er viktig, at i sådan et job her, at der er noget erfaring på banen. Det er altid vigtigt med erfaring. (...) Men jeg tror netop i stillinger, hvor det er lidt mere tydeligt fra start, hvad din opgave er, så har du de her rammer og bevæge dig i. Men de er måske lidt mere snævre rammene, og der er lidt mere retningslinjer og yder retningslinjer. Det er også hårdt at stå i så mange dilemmaer, at du selv skal bevæge dig, tage hurtige vurderinger af og handle indenfor, altså her og nu, hvis du ikke har noget erfaringsgrundlag at spejle dig op imod. Så kan man komme til at føle sig rigtig alene. Meget udsat, ikke? Det har man jo, i starten, brug for lige at spørge en voksen. Det kan man ikke altid. Det er ikke en mulighed, i det her (Oppsøkende medarbeider 3).

I sitatet beskriver informanten hvordan mindre struktur og større grad av frihet i arbeidet stiller høyere krav til profesjonell dømmekraft og erfaring. Hun fremhever at det er viktig med erfaring for å kunne “*tage hurtige vurderinger af og handle (...) her og nu*”, som viser til en form for handlingskompetanse som ikke bygger på teori eller metode, men på en erfaringsbasert dømmekraft som utvikles i praksisfeltet. Sitatet kan dermed forstås som uttrykk for Schöns (2001) begrep *kunnskap-i-handling*, hvor medarbeideren uttrykker at man står i mange usikre og sammensatte situasjoner i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, som kan være vanskelig å håndtere om man ikke har noe «*erfaringsgrundlag at sejlde dig op imod*». Således illustrerer det ovennevnte sitatet hvordan den oppsøkende medarbeideren evner å bruke og kombinere sin erfaring og kunnskap til å løse problemer i konkrete situasjoner i praksis, på en måte som gjerne er taus og ikke uttalt (Shön, 2001, s. 52).

Flere av våre informanter gir videre uttrykk for at de anvender *kunnskap-i-handling* i møte med unge i det oppsøkende sosiale arbeidet. Dette uttrykker for eksempel leder for oppsøkende enhet 1, som beskriver følgende:

Nogle gange kan du se på de unge, du behøver ikke snakke med de unge, du kan se på deres kropssprog, hvor de er hende. Så ved man, hvordan man skal opføre sig, hvordan man skal snakke med dem (Leder for oppsøkende enhet 1).

Sitatet peker på hvordan informanten gjennom kroppsspråk og nonverbale signaler intuitivt «vet» hvordan man bør opptre eller kommunisere med den unge. Den oppsøkende medarbeiderens evne til intuitivt å vurdere ungdommens tilstand og behov kan forstås som et uttrykk for *kunnskap-i-handling*, der han gjennom refleksjon i den spesifikke situasjonen, tilpasser sin tilnærming til den unges behov (Schön, 2001). Således synliggjør sitatet hvordan praksiserfaring gir den oppsøkende medarbeider et «blikk» for situasjonen, basert på både erfaring og en taus profesjonell dømmekraft.

Schön (2001, s. 61) belyser hvordan profesjonelle gjennom omfattende erfaring kan utvikle høy ekspertise og handle mer spontant og effektivt, som både ham selv og informantene uttrykker kan være en styrke for relasjonen mellom den profesjonelle og den unge. Samtidig belyser Schön at erfaring man har med seg også kan føre til noen utfordringer, hvor han trekker frem at den enkelte profesjonelles praksis kan bli for rutinepreget, hvilket oppsøkende medarbeider 4 kommer med et konkret eksempel på:

Det [erfaring] kan være en riktig god ting, men det kan også være en ulempe. Jeg har arbeidet med, at jeg skulle lære at give plads til nye idéer. Jeg har lige forklaret, at vi har fået rigtig mange nye medarbejdere. (...) Men jeg har valgt at arbejde på en måde, og nogle gange skal jeg godt være stedig, og det skal gå efter mit hoved. Men det er jo så igen det, hvor jeg selv går hjem og skal lære at tænke over tingene, fordi jeg skal trække mig lidt tilbage og give plads til det nye, og måske ligesom alt, som jeg vil lære dem, skal jeg også lære noget fra dem (Oppsøkende medarbeider 4).

I sitatet uttrykker den oppsøkende medarbeideren gjennom formuleringen “*Men jeg har valgt at arbejde på en måte, og nogle gange skal jeg godt være stedig, og det skal gå efter mit hoved*”, hvordan erfaring også kan bidra til at man blir stående fast i egne arbeidsmåter og mindre åpen for andres perspektiver. Schön omtaler dette som en av risikoene ved egen praksis, da den profesjonelles *kunnskap-i-handling* gradvis blir så rutinemessig og ubevisst at den ikke lenger utfordres. Når handlinger blir rutinepregede og vanemessige, risikerer den profesjonelle å utvise det Schön kaller *snevertsyn bedrevitenhet*, altså en tendens til å overse fenomener som ikke passer inn i ens etablerte forståelsesrammer (Schön, 2001, s 61). Som sitatet illustrerer, kan dette hindre faglig utvikling og gjøre den profesjonelle mindre mottakelig for nye perspektiver eller ny kunnskap, som oppsøkende medarbeider 4 beskriver i ovenstående sitat.

De ovennevnte sitatene indikerer at de oppsøkende medarbeiderne tar utgangspunkt i en betydelig mengde taus og erfaringsbasert kunnskap, som ikke er formalisert eller systematisk dokumentert. Schöns begrep *kunnskap-i-handling* bidrar til å synliggjøre verdien av denne tause kunnskapen. Dog argumenterer Berg (2021, s. 199) for at arbeidet som utføres av de oppsøkende sosialarbeiderne sammen med de unge, i høyere grad burde beskrives og begrunnes skriftlig. Hun uttrykker at en slik synliggjøring av arbeidet er viktig, både av hensyn til andre fagpersoner og profesjoner, som risikerer å miste verdifull kunnskap om målgruppen, men også overfor de unge og hvordan de best kan støttes. I denne sammenheng kan man kritisere Cottams alternative velferdsmodell (2018), da hennes relasjonelle tilnærming innebærer en risiko for at den erfaringsbaserte kunnskapen som utvikles i relasjonelle praksiser, som oppsøkende sosialt arbeid, forblir taus, og således utilgjengelig for fagutvikling og tverrfaglig samarbeid innenfor velferdssamfunnet. Å dokumentere det oppsøkende sosiale arbeidet med unge kan være avgjørende for å styrke den faglige kvaliteten i det oppsøkende sosialt arbeidet, samt for å sikre feltets fremtidige eksistens og legitimitet (Berg, 2021).

På bakgrunn av at det oppsøkende sosiale arbeidet tar utgangspunkt i en relasjonell tilnærming som kjennetegnes av blant annet personlig kompetanse og erfaringsbasert kompetanse, kan vi stille spørsmål rundt hvilken betydning det har for den oppsøkende medarbeiderens forståelse av egen rolle. I neste avsnitt skal vi derfor undersøke hvordan den oppsøkende medarbeider opplever å være i skjæringspunktet mellom å være offentlig ansatt med et formelt oppdrag, men samtidig en mer «uformell» og nær rolle i møte med de unge

Den oppsøkende medarbeideren i en interstitiell posisjon

Ifølge Cottam (2018) skal man ikke la personer styres av systemdefinerte behov eller forventninger, men skape endring på den unges premisser gjennom å ta utgangspunkt i relasjonen mellom sosialarbeider og personen det gjelder. Som vi beskrev i avgrensingen, er de oppsøkende innsatsene for barn og unge underlagt Sosialforvaltningen i København kommune, og dermed en del av det Cottam betegner som et tradisjonelt velferdssystem. I vår empiri finner vi flere eksempler hvor informantene gir uttrykk for at de forsøker å dissosiere seg fra kommunen eller “systemet” for å skape tillit til de unge, hvilket Cottam understøtter i sin *kapabilitetstilnærming*. Informantene understreker at de unge de møter, ofte har dårlig erfaring fra kommunen eller har hørt historier om andre unges opplevelser med kommunen, hvor oppsøkende medarbeider 3 fremhever følgende i intervjuet:

Nogle af dem er nok meget skeptiske overfor alt kommunalt. Så på den måde synes jeg også, at det er i min optik en form for opsøgende arbejde, hvor vi prøver at gøre os tilgængelige på en eller anden måde (Oppsøkende medarbeider 3).

I ovenstående sitat gir oppsøkende medarbeider 3 uttrykk for at deres profesjonspraksis innebærer å være tilgjengelig for unge som er “*skeptiske overfor alt kommunalt*”. Vi tolker dette som at hun beveger seg inn i en *Caregiver* moralsk disposisjon, hvor hun mener at det er hennes oppgave å hjelpe og veilede de unge, da systemet ofte kan fremstå komplisert og fremmedgjørende for utenforstående (Zacka, 2017). Dette understrekes også av oppsøkende medarbeider 2 når hun beskriver hvordan de unge ser på henne og hennes kollegaer som et «alternativ» til andre instanser når de unge først har etablert en relasjon til dem, hvilket hun uttaler følgende i intervjuet:

Jeg tenker virkelig, at de unge ser os som et alternativ. Ikke nødvendigvis i starten, når vi skal ind i et område. Så tror jeg, at vi bliver set som endnu en, der skal komme her og redde os fra kommunen. Men sådan synes jeg tit, at det er, fordi der er tit sådan nogle fortællinger. Så tror jeg, at fordi vi netop arbejder anonymt, så bliver det lidt anderledes (Oppsøkende medarbeider 2).

I ovenstående sitat beskriver OM2 hvordan anonymiteten gjør at deres profesjonspraksis skiller seg ut fra andre innsatser, og bidrar til at de kan skape en tillitsfull relasjon med unge. Det at sosialarbeideren ønsker å være et «alternativ» og dermed delvis dissosierer seg fra kommunen, samsvarer med det Birk og Fallov (2020) beskriver som *dissosiering fra autoritet*, som innebærer at sosialarbeideren ikke ønsker å fremstå som en kontrollfunksjon i møte med de unge, selv om de er organisert under Sosialforvaltningen. Oppsøkende medarbeider 3 uttrykker det som avgjørende for at de unge de møter skal få hjelp:

Derfor har vi også valgt, at vi ikke skal sidde med i SSP. Det er ikke fordi vi ikke kan like dem, vi ikke har noget imod SSP. Jeg tenker, det er et super godt samarbejde. Men vi har også valgt, at det med frivilligheden og anonymitet, det værner vi virkelig meget om. Mange af vores unger er møg ligeglade. Men for nogen af dem er det bare super vigtigt. Og derfor holder vi fast i det, for så vil de unge ikke få den hjælp (Oppsøkende medarbeider 3).

Det er tydelig at den oppsøkende medarbeideren i stor grad beskytter den unges perspektiv når de ikke ønsker å være en del av SSP-samarbeidet, basert på at tilbudet er frivillig og anonymt, «*men for noen af dem er det bare super viktig*». Valget om å ikke være med i SSP-samarbeidet understøtter med andre ord vår tolkning om at oppsøkende medarbeider 2 og 3 forsøker å distansere seg fra kommunen og dens innebærende kontrollfunksjon for å kunne etablere en tillitsfull relasjon med unge som ofte faller utenfor systemet.

Sitatet kan også være uttrykk for at medarbeiderne ikke nødvendigvis oppfatter det å ha en myndighetsrolle som positivt i møte med den unge. Vi forstår utsagnet som at SSP-samarbeidet hadde motarbeidet sosialarbeiderens mulighet til å utfylle sin rolle med vekt på verdiene *responsivitet* og *respekt* for å skape tillit til den unge og tilby hjelp. På den andre siden kan det gi uttrykk for at den oppsøkende innsatsen holder på den nære relasjonen til den unge «*litt for seg selv*» og i mindre grad har øye for den unges autonomi, som kjennetegner *Caregiver*

rollen (Zacka, 2017). Det kan for eksempel skape utfordringer når det gjelder brobygging over til jobb, utdanning eller foreningsliv. Dette tydeliggjøres videre når medarbeider 2 beskriver deres samarbeid med andre aktører i et område:

Samtidig med, at det jo ikke er for godt, hvis vi har et for tæt samarbejde med dem, fordi så vil de unge vi vil have fat i si sådan, "nej nej, jeg skal slet ikke snakke med dig". Så vi samarbejder lidt med nogen, og nogle holder vi lidt i en armslægte på en sådan "yes, vi kender hinanden, men vi skal ikke have for meget..." (...) (Oppsøkende medarbeider 2).

Oppsøkende medarbeider 2 beskriver at deres innsats er bevisst på å holde noen samarbeid på en «*armslægte*» for å oppnå kontakt med unge. Dette kan forstås som et uttrykk for metodefriheten i oppsøkende arbeid, hvor sosialarbeideren får større handlingsrom og kan distansere seg fra kommunal kontroll (Birk & Fallov, 2020). Vi tolker videre sitatet som at oppsøkende medarbeider 2 og 3 i større grad oppfatter seg selv som en «hjelperrolle» ovenfor de unge, når de velger å fjerne seg fra andre instanser, som de selv mener har en større autoritets- og kontrollfunksjon overfor de unge enn deres egen innsats.

Derimot kan det oppstå andre utfordringer når sosialarbeideren velger å holde forskjellige samarbeid på en «*armslægte*» for å oppnå en relasjon med de unge. Det kan for eksempel føre til at den oppsøkende medarbeider mister en del av sin profesjonalitet, ikke bare i møte med den unge, men også med aktuelle samarbeidspartnere. For selv om rollen har lite myndighet, har den likevel stort potensial til å påvirke beslutningstakere, samt mulighet til å kunne motivere og skape endring innenfor det sosiale arbeidet med unge (Erdal, 2021, s. 128). Når de oppsøkende medarbeiderne vektlegger de unges anonymitet i så stor grad at de velger å ikke være med i for eksempel SSP, har de på den andre siden ikke mulighet til å formidle sin kunnskap til andre aktører i feltet. Det kan dessuten bidra til uklarhet rundt det oppsøkende sosiale arbeidets rolle og mandat, som vi diskuterte i første analysedel. Man kan dermed rette kritikk mot Cottams alternative velferdsmodell (2018), da hun ikke har redegjort for hvordan man skal dele kunnskap på tvers av aktører og legitimere virkningen av den relasjonelle tilnærming overfor beslutningstakere.

Videre reflekterer oppsøkende medarbeider 3 rundt hvorfor de unge ser på dem som et "alternativ" til det kommunale:

Altså, jeg tror helt klart det der med, at de ikke bliver hævet op til møde med en sagsbehandler eller en underrådgiver, som så skal [pause] og en masse journalisering og involvering af forældre og alt muligt. Altså bare den oplevelse af ikke at skulle det, når de mødes med os. Det tror jeg allerede bare sådan dæmper det (Oppsøkende medarbeider 3).

Vi forstår ovenstående sitat som at relasjonen mellom sosialarbeideren og den unge oppleves som mer personlig når den profesjonelle ikke må forholde seg til “*masse journalisering, involvering af forældre og alt muligt*» som man ofte relaterer til en “representant for kommunen”. Forståelsen av sin rolle som en “hjelper” blir dermed enda tydeligere i sitatet, da mindre krav til *effektivitet* “dæmper” den unges forståelse av dem som en autoritets- og kontrollfunksjon, hvor *responsivitet* og *respekt* igjen blir viktigere. I det oppsøkende sosiale arbeidet behøver hun dermed som *Caregiver* kun å forholde seg til den unges behov, fremfor å bruke tid på dokumentasjon. At de oppsøkende medarbeiderne i større grad forstår sin rolle som en «hjelper», og samtidig dissosierer seg fra myndighetsrollen, derav systemdefinerte behov og forventninger (Cottam, 2018), kommer videre til uttrykk i følgende sitat:

En vejledning er også, at jeg skal på date, så skal jeg tage biografen. Ja, det kunne du godt, men hvis du ønsker at lære hende at kende, så er det måske ikke biografen, du skal tage hende med til. Så vejledningen handler ikke kun om job og uddannelse. Det er alt andet også. Jeg skal ud og rejse. Jeg kan godt tænke mig at rejse. Hvordan gør jeg det? Det er jo også en vejledning. Så alt det er jo en vejledning. Jeg plejer at kalde den for life coach, fordi det handler om rigtig mange andre ting (Leder for oppsøkende enhet 1).

Leder for oppsøkende enhet 1 understreker at veiledning ikke kun handler om jobb og utdanning, men også samtaler med den unge om å for eksempel dra på date eller reise. Han beskriver derfor den oppsøkende medarbeideren som en “life coach” for den unge. Leder for oppsøkende enhet 1 sin tilnærming til veiledning kan dermed minne om en *Caregiver* moralsk disposisjon (Zacka, 2017). Det kan vi med utgangspunkt i Birk og Fallov (2020) sitt begrepsapparat, også forstå som at sosialarbeideren inntar en *interstitiell* rolle i møte med den unge. Ved at sosialarbeideren fremstår som en hjelperrolle fremfor en myndighetsrolle, kan det være lettere for den unge å søke råd og støtte innenfor både utdanning, jobb og “*riktig mange andre ting*” som leder for oppsøkende enhet 1 selv betegner det som. En konsekvens kan derimot være at sosialarbeideren som *Caregiver* skaper et avhengighetsforhold mellom den

unge og dem selv (Zacka, 2017), hvor det kan oppstå situasjoner hvor det kan være utfordrende for den unge å skille sosialarbeideren som en profesjonell eller som en venn. Vi vil gå dypere inn i denne problematikken i neste analysedel, når vi diskuterer hvilke særlige utfordringer sosialarbeideren opplever gjennom sitt skjønnsmessige handlerom i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge.

Leder for oppsøkende enhet 2 og oppsøkende medarbeider 1 har derimot en annen tilnærming til hvordan de forstår sin *interstitielle* rolle i møte med de unge: “Så vores funktion er ofte at sige, vi er kommunen, men vi vil stadigvæk gerne hjælpe dig. Og det gør vi med at møde de unge i øjenhøjde” (Leder for oppsøkende enhet 2). Vi tolker ovenstående sitat som at sosialarbeideren ikke skal forsøke å dissosiere seg fra kommunen, men bruke sin metodefrihet til å danne et annet bilde av kommunen gjennom en tilnærming hun betegner som “å møde de unge i øjenhøjde”. Likevel forsøker hun å distansere deres profesjonspraksis fra myndighetsområdet til en viss grad, da hun gjennom uttrykket “vi vil stadigvæk gerne hjelpe deg” er oppmerksom på at de unge kan ha dårlig erfaring fra kommunen eller “systemet” og dermed skape utfordringer for å etablere en tillitsfull relasjon. I nedstående sitat beskriver leder for oppsøkende enhet 2 hvordan deres innsats i stedet fungerer som “*translatør*” av systemet for de unge:

Og det snakker vi jo meget med de unge om, og sige, det er jo ikke for at være efter dig, han passer sit arbejde eller whatever det nu kan være og prøver på meget at være den der translatør, altså forklare, som systemets repræsentant til de unge, hvad er det der foregår og tænk over din egen rolle og alle de her ting (...) (Leder for oppsøkende enhet 2).

Ovenstående sitat er et eksempel på hvordan medarbeiderne bruker sine kommunale ressurser til å gi de unge støtte og hjelp i et system som kan være komplekst og vanskelig å navigere i. Ifølge Birk og Fallov (2020) er sitatet et eksempel på hvordan den oppsøkende medarbeider fungerer som en brobygger mellom de unge og myndighetene, hvor de dermed ender opp med å befinne seg i en *interstitiell* rolle. Sitatet kan forstås som uttrykk for en *Caregiver* som forsøker å forminske avstanden mellom «systemet» og den unge gjennom å bygge en tillitsfull relasjon.

Delkonklusjon – forskningsspørsmål 2

På bakgrunn av ovenstående analysedel, kan vi konkludere med at oppsøkende sosialt arbeid med unge preges av en profesjonspraksis hvor den relasjonelle tilnærming står sentralt for hvordan sosialarbeideren forstår og utøver sin rolle. Samtidig viser analysen tydelige spenninger mellom ulike forståelser av denne relasjonen. På den ene siden finner vi oppsøkende sosialarbeidere som beskriver seg selv som “profesjonell venn” eller “life coach”, og som i stor grad søker å dissosiere seg fra systemets kontrollfunksjon. På den andre siden ser vi medarbeidere og ledere som forsøker å forene relasjonsarbeidet med en bevissthet om deres plass innenfor et større system, hvor rollen som *translatør* trer frem som et uttrykk for en mer balansert *Caregiver* i en *interstitiell* posisjon.

Disse ulike tilnærmingene skaper spenningsfelt i profesjonspraksisen, hvor ønsket om å møte den unge på egne premisser potensielt kan stå i veien for faglig samarbeid, dokumentasjon og langsiktig påvirkning i velferdssystemet. Zacka (2017) sin moralske disposisjon *Caregiver* blir tydelig hos flere informanter, men kommer til uttrykk på forskjellige måter og i ulik grad. Fra en mer grenseløs omsorgspraksis, som risikerer å fremme et avhengighetsforhold til sosialarbeideren, til en mer reflektert støtte som fremmer den unges selvstendighet og Cottams kapabilitetstilnærming (2018) gjennom en brobyggende funksjon. Videre peker analysen på hvordan den sterke vektleggingen av personlig kompetanse og erfaringsbasert kunnskap gir rom for fleksibilitet og skjønnsutøvelse, men også utfordrer profesjonens systematiske kunnskapsgrunnlag. I møte med manglende dokumentasjon og metodisk forankring, reises det kritiske spørsmål om hvordan sosialarbeidere kan sikre at relasjonell innsats ikke forblir taus praksis.

Samlet viser analysen at det finnes ulike og til dels motstridende måter å forstå den oppsøkende sosialarbeiderens rolle på, fra det å være en systemkritisk og idealistisk hjelper, til å være en mer systemorientert og profesjonell aktør. Spennet mellom å opptre som en venn eller en profesjonell, og mellom å stå utenfor eller innenfor systemet, belyser viktige dilemmaer. Disse motsetningene utgjør et viktig utgangspunkt for videre analyse om hvilke særlige dilemmaer skjønnsutøvelsen i det oppsøkende sosiale arbeidet skaper for den oppsøkende sosialarbeideren i praksis.

Forskningsspørsmål 3: Hvorfor skaper skjønnsutøvelse i oppsøkende sosialt arbeid med unge særlige utfordringer for sosialarbeideren i praksis?

Med utgangspunkt i Zackas begrepsapparat, kan vi ut fra ovenstående forskningsspørsmål, argumentere for at rammene og profesjonspraksisen for det oppsøkende sosiale arbeidet med unge skaper rom for at sosialarbeideren kan innta en funksjon som overveiende er *Caregiver*. De oppsøkende medarbeiderne fremhever relasjonsarbeidet som særlig viktig for deres profesjonspraksis, hvor sosialarbeidernes forståelse av egen rolle i stor grad samsvarer med Cottams *relasjonelle tilnærming* til det byråkratiske velferdssystemet. Zacka (2017) mener dog at det kan bli problematisk om den enkelte sosialarbeider eller organisasjon ikke representerer en balanse mellom de forskjellige verdiene og moralske tilnærmingene, da det kan føre til at deres profesjonspraksis blir patologisk og reduserende.

I følgende avsnitt skal vi derfor se på hvilke særlige skjønsmessige utfordringer som kan oppstå ved den moralske disposisjonen *Caregiver* i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. *Caregiver* rollen sees i sammenheng med Cottams *relasjonelle tilnærming*, da vi i vår empiri ser flere tegn på at dilemmaene som oppstår, skyldes at de oppsøkende medarbeiderne er bekymret for å svekke relasjonen de har opparbeidet seg med den unge.

Den dilemmafylte underretningsplikten

Som vi tidligere har nevnt, er det oppsøkende sosiale arbeidet i København organisatorisk forankret under Sosialforvaltningen, hvilket medfører at de oppsøkende medarbeiderne er underlagt skjerpet underretningsplikt til kommunen ved mistanke eller kunnskap om at et barn trenger særlig støtte. Underretningsplikten er et viktig redskap for å sikre barns rettigheter og sikkerhet, og er regulert i Serviceloven § 153 (Serviceloven § 153, 2020). I dette avsnittet vil vi derfor undersøke hvordan medarbeiderens skjønnsutøvelse i møte med underretningsplikten skaper noen særlige dilemmaer for den oppsøkende medarbeideren i praksis.

Underretningsplikten bekreftes også i vår empiri, som oppsøkende medarbeider 2 gir uttrykk for i følgende utsagn: “Men så er vi jo underlagt skærpet underretningsplikt. Vi er jo ansat på like fod med alle andre” (OM 2). Likevel belyser samme oppsøkende medarbeider hvordan underretningsplikten også aktualiserer noen dilemmafylte skjønnsvurderinger i deres arbeid, hvor hun uttrykker følgende:

Fordi det er overvejelser med de ting hele tiden, det er jo [pause]. Men hvis jeg så bare skynder mig nu og underretter på det her jeg har fået at vide af dig, så mister jeg relationen til dig. Så vil du ikke have hjælp, og du vil heller ikke tage imod noget af det som systemet så skal sette i værk. Så er der ingen, der er hjulpet. (...) Så det der med at skynde sig langsomt (Oppsøkende medarbeider 2).

Sitatet belyser hvordan den oppsøkende medarbeideren vurderer å utsette en underretning, da hun er bekymret for at en umiddelbar handling kan skade eller bryte relasjonen til den unge, hvor hun risikerer å gi *“for mye hjelp, for tidlig”* (Andersen og Bengtsson, 2019). Således belyser dette hvordan en *Caregiver* disposisjon kan utfordre plikten til å underrette, da et sterkt emosjonelt engasjement i relasjonen til den unge kan gjøre det vanskelig for den profesjonelle å iverksette handlinger som potensielt truer tilliten. Dette viser en kritikk av *Caregiver* rollen, hvor denne moralske disposisjonen kan føre til at sentrale ansvarsområder ved den profesjonelle rolle nedprioriteres i forsøket på å bevare en tett relasjon.

Samtidig fremgår det av sitatet at medarbeideren er bevisst det underliggende institusjonelle presset om å handle i samsvar med underretningsplikten. Når medarbeideren uttrykker i sitatet at hun skal *“skynde seg langsomt”*, kan vi tolke det som at hun bevisst forsøker å unngå å innta en *Enforcer* rolle. Med utgangspunkt i Andersen og Bengtsson (2019) sitt begrepsapparat, ser vi hvor avgjørende det blir for sosialarbeideren å skrive underretningen på riktig tidspunkt. Fremfor å følge en standardisert prosedyre og underrette umiddelbart, anvender medarbeideren skjønn, idet hun vurderer at en rask underretning kan medføre relasjonelle konsekvenser, som potensielt svekker hjelpetiltakets intensjon. Dette forekommer når hun reflekterer over hvordan en slik handling på feil tidspunkt kan sette i gang en reaksjon der den unge trekker seg unna, motsetter seg kontakt, og dermed ikke får tilgang til den støtten som systemet i utgangspunktet skal tilby (Andersen og Bengtsson, 2019). OM 2 understreker hvorfor det oppleves som særlig dilemmafylt: *“(…) når man så lover med anonymitet og frivillighet og tillid og alt det her. Så synes jeg virkelig, det er dilemmafylt”* (Oppsøkende medarbeider 2).

Oppsøkende medarbeider 3 uttrykker støtte til sin kollega, hvor hun i intervjuet også forteller hvordan underretningsplikten kan være utfordrende i det oppsøkende sosiale arbeidet:

Det synes jeg bare er personlig (...) Jeg har jo nogle [situationer], hvor jeg tænker fra tidligere arbejde, det skulle jeg aldrig have gået med til at holde hemmeligt, det der. Så

er jeg også der, hvor jeg aldrig skulle have gået så hurtigt til kommunen med det, fordi det gav bagslag på alle fysiske fronter for den unge, som jo bare fik endnu mere tæsk og udfrysning derhjemme (...) Og det er også bare sygt dilemmafyldt det der med, “svigter jeg den unge?”. Det er en hårfin balance imellem at gå med den unge, men måske også svigte den unge” (Oppsøkende medarbeider 3).

Sitatet fremhever hvordan informanten opplever en spenning mellom det “*at gå med den unge*” og være støttende, samtidig som en skal ivareta en profesjonell rolle som også kan innebære handlinger den unge potensielt opplever som et svik. Sviket som den oppsøkende medarbeideren beskriver, retter søkelys mot utfordringer ved å basere et velferdssystem på relasjon og tillit som bærende for sosial endring, slik som Cottam (2018) foreslår i sin alternative velferdsmodell. Sitatet viser nemlig hvordan et sterkt relasjonsfokus kan skape nye dilemmaer for sosialarbeideren, spesielt når systemforpliktelser som underretningsplikt, innebærer handlinger som kan utfordre relasjonen. Når relasjonen og tillit får så stor betydning i det oppsøkende sosiale arbeidet, risikerer den profesjonelle å bli fastlåst i en følelsesmessig lojalitet til den unge, som gjør det vanskelig å distansere seg eller handle i tråd med systemets krav, slik som underretningsplikten. Som medarbeideren selv problematiserer med spørsmålet “*svigter jeg den unge?*”, kan profesjonell handling oppleves som et personlig svik overfor den unge.

Overstående sitat viser hvordan et ensidig fokus på relasjon, uten tilsvarende støtte til å håndtere strukturelle krav og dilemmaer, kan føre til stress hos den profesjonelle (Zacka, 2017). Dette aktualiserer et behov for en kritisk nyansering av Cottams teori, hvor relasjonens betydning anerkjennes, men samtidig suppleres med rammer for hvordan sosialarbeidere skal navigere i situasjoner der relasjonelle hensyn kolliderer med systemiske forpliktelser. Uten slike rammer kan det relasjonelle oppsøkende arbeidet bli utsatt for flere faglige og etiske dilemmaer, hvilket vi vil komme nærmere tilbake til i diskusjonen.

Underrette eller ikke?

I forlengelsen av de overstående sitatene, uttrykker leder for oppsøkende enhet 2 at hun betrakter sin rolle som en av de siste instanser til å iverksette en underretning. Dette fremgår når hun sier:

(...) det er jo ikke os der skal underrette, det er jo dem, der kender de unge rigtig godt. Der har vi en lidt anden, skal man sige, rolle jo, fordi vi er, man kalder det for forpost, vi er nogle af dem, der står i første række som møder de unge, så nytter det ikke noget, at vi, så snart vi ser en ung, på formodninger, måske på rygter, eller et eller andet, underretter på noget vi ikke ved en skid om (Leder for oppsøkende enhet 2).

Til tross for at de oppsøkende medarbeiderne formelt er underlagt underretningsplikten, uttrykker likevel L2 i sitatet at hun ser på deres oppsøkende innsats som “*de siste*” som skal underrette. Denne spenningen aktualiserer flere dilemmaer, både organisatorisk og etisk for den enkelte oppsøkende medarbeider. For det første reiser det spørsmål om rettssikkerhet og *rettferdighet* (Zacka, 2017) i det oppsøkende sosiale arbeidet, dersom skjønnet til de oppsøkende medarbeidere fører til ulik praksis i underrettingssaker. For det andre peker det på en mulig avstand mellom formell organisering og faktisk praksis, hvor medarbeiderne handler ut fra en profesjonell selvforståelse, som i liten grad reflekterer deres institusjonelle forankring i Sosialforvaltningen. Det tyder på at deres profesjonelle selvforståelse i større grad er forankret i relasjonsarbeid og tillitsbygging enn i rollen som myndighetsutøver, noe som igjen illustrerer problematiske aspekter ved *Caregiver* disposisjonen (Zacka, 2017).

Samtidig synliggjør dette også det moralske presset de oppsøkende medarbeiderne befinner seg i, hvor de må balansere mellom systemets krav og den relasjonelle tilnærming. Ved å innta en posisjon som “siste ledd” i underretningsprosessen, kan det tolkes som at de forsøker å beskytte den tillitsbaserte relasjonen de har til de unge. En slik posisjonering kan imidlertid innebære en risiko for at nødvendige tiltak utsettes i situasjoner hvor tidlig inngripen hadde vært nødvendig. Dermed avdekkes et underliggende dilemma; Når medarbeiderne oppfatter seg selv som delvis utenfor det systemet de formelt tilhører, i en *interstitiell posisjon* (Birk og Fallov, 2020), oppstår det en gråsoner i skjønnsutøvelsen, der det relasjonelle mandatet risikerer å komme i konflikt med kravene fra i det ordinære systemet.

Den tidligere nevnte motsetningen mellom systemtilhørighet og opplevd relasjonell tilnærming, forsterkes ytterligere når underretningsplikten i praksis fremstår som *personbåren* fremfor institusjonelt forankret. Dette kommer til uttrykk i følgende sitat:

Det er fordi det bliver så enkelt personbåret som mig. Det bliver nemlig ikke institutionen. Det bliver mig som person, der gør noget ved dig. Det synes jeg kan være vildt svært (Oppsøkende medarbeider 3).

Sitatet peker på en svakhet i det relasjonelle systemet slik det praktiseres i Cottam (2018) sin visjon for et alternativt velferdssamfunn. Denne svakheten kommer til uttrykk når den oppsøkende medarbeideren formidler at skjønnsutøvelsen i liten grad er institusjonalisert, men i stor grad overlatt til henne som enkeltperson. En slik individualisering av underretningsplikten skaper rom for uforutsigbarhet, ulikhet i praksis og følelsesmessige belastninger, som den oppsøkende medarbeider selv beskriver som “*vildt svært*”, hvilket kan føre til stress og utbrenthet (Zacka, 2017). Dette innebærer at beslutninger om underretninger i økende grad kan påvirkes av relasjonen og den enkelte fagpersons opplevde trygghet, fremfor objektive vurderingskriterier og etablerte, institusjonelle praksisstandarder.

Til tross for overstående dilemmaer, beskriver oppsøkende medarbeider 4 et skifte i sin profesjonelle tilnærming til underretninger. Dette forekommer når han sier:

Da jeg startede det her arbejde, så var en af mine principper, at jeg aldrig ville lave en underretning på en ung. Fordi jeg selv ikke [pause], jeg var selv skeptisk overfor systemet. Jeg var selv skeptisk overfor, hvad vil de unge have gavn af det her? Jeg var bange for at gå på hjemmebesøg. Nu anbefaler jeg de unge, at hvis de gerne vil have mig som deres bisidder, så kommer jeg på hjemmebesøg (Oppsøkende medarbeider 4).

Sitatet uttrykker en medarbeider som reflekterer over et verdiskifte i sin egen praksis. I starten var han skeptisk til systemet og prinsipielt mot å underrette. Over tid beskriver informanten en utvikling der denne holdningen har endret seg, hvor han nå anbefaler hjemmebesøk og tilbyr seg å være bisitter sammen med barne- og familietjenesten. Dette representerer en bevegelse bort fra det vi forstår som en ensidig *Caregiver* rolle, der han erkjenner at systemet også kan være til nytte, samt at hans rolle som støtteperson ikke nødvendigvis står i motsetning til det ordinære systemets funksjon. Ved å tilby seg som bisitter på hjemmebesøk, posisjonerer han seg videre som en brobygger mellom de unge og systemet, i motsetning til en som beskytter den unge fra systemet.

Ovenstående sitat belyser en kontrast til utsagnet fra leder for oppsøkende enhet 2, som tidligere understreket at hennes oppsøkende enhet bør være “de siste” til å iverksette en underretning. Der lederen vektlegger forsiktighet med underretninger for å beskytte relasjonen og tillitsforholdet med de unge, viser medarbeideren, som arbeider i samme organisasjon, hvordan han gjennom sin *interstitielle posisjon* (Birk og Fallov, 2020) anvender sin etablerte relasjon til å muliggjøre en tillitsbasert overgang inn i det ordinære hjelpesystemet. Oppsøkende medarbeider 4 sin profesjonelle tilnærming representerer et alternativ og en mer nyansert forståelse av en profesjonell skjønnsutøvelse, hvor relasjonsdannelse og det ordinære systemet ikke betraktes som motsetninger, men heller som komplementære elementer som kan styrke hverandre i praksis.

Denne tilnærmingen peker mot en form for brobyggende faglighet, hvor den oppsøkende sosialarbeiderens posisjon og relasjonelle arbeid danner grunnlaget for å overføre tillit fra det uformelle oppsøkende arbeidet til det ordinære systemet. Dette kan sees i lys av Mia Fallov sitt perspektiv omhandlende betydning av steder i lokalsamfunnsarbeidet, hvor hun beskriver hvordan relasjoner i et slikt arbeid utvikles gjennom nærhet, omsorg og hverdagslig samhandling i det hun kaller “*affektive rom*” (Fallov, 2015). Når oppsøkende medarbeider 4 tilbyr seg å være bisitter under hjemmebesøk, bruker han den tilliten, som er utviklet gjennom det *affektive rommet* i det oppsøkende arbeidet, til å gjøre systemet mer tilgjengelig for den unge. På den måten fremstår hans tilnærming som et forsøk på å flytte den *affektive tilliten* som er bygget opp i de mer uformelle møtene på gaten, inn i det mer strukturerte hjelpeapparatet. Tilliten fungerer således som en brobygger mellom individ og det offentlige system, som kan skape et nytt syn på systemet hos den unge. Dette kan videre øke sjansen for at den unge vil ta i mot hjelp og støtte fra hjelpetilbudet.

Samtidig påpeker den samme oppsøkende medarbeider at en god relasjon som er opparbeidet over tid, vil tåle å kunne stå gjennom en underretning. Relasjonen bidrar til at medarbeideren har innsikt i den unges behov, og dermed kan ta utgangspunkt i den unges situasjon her og nå (Andersen og Bengtsson, 2019). Betydningen av å ha opparbeidet en god relasjon med den unge i underretningssaker, kommer til uttrykk i følgende sitat:

Og der er jeg sikker på, at hvis relationen har været god nok, så vil han altid vende tilbage med taknemmelighed. Måske kan der gå lang tid, før de forstår, at vi gør det for deres bedste. De vil måske sætte sig sur på os i starten, men på et eller andet tidspunkt

vil det gå op for dem, at vi gør det for deres skyld. Eller der har jeg været heldig med indtil videre (Oppsøkende medarbeider 4).

I overstående sitat uttrykker den oppsøkende medarbeider en tydelig tro på at en solid og tillitsfull relasjon kan tåle belastningen ved en underretning, selv om det i øyeblikket kan oppleves som et svik fra den unges perspektiv. I lys av Zackas (2017) teori kan denne tilnærmingen sees som en måte å unngå å havne i ytterpunktene i de tre forskjellige disposisjonene. Vi tolker det som at OM4 foretar nødvendige handlinger ved å underrette, men uten å innta en *Enforcer* rolle, fordi handlingen er forankret i relasjon og refleksjon.

Samtidig unngås den ensidige *Caregiver* disposisjonen, hvor omsorg og en for tett relasjon kan føre til at man distanserer seg fra systemet. Dette kommer til uttrykk ved at han viser evne til å stå i en midlertidig avvisning fra den unge, slik det fremgår i uttalelsen: “*De vil måske sætte sig sur på os i starten*”. Således gjør denne brobyggerrollen, som OM 4 representerer, det mulig å være legitim både overfor unge og det offentlige systemet. Medarbeideren fremstår ikke som enten motstander av systemet eller en blind representant for det, men som en profesjonell som beveger seg mellom og forstår viktigheten av begge systemer. Denne tilnærmingen samsvarer med Zackas ideal om at man som profesjonell skal være i stand til å skifte mellom de ulike rollene, uten å låse seg fast til en bestemt moralsk posisjon (Zacka, 2017).

Dilemmaet om å være tilgjengelig uten å miste sin profesjonalitet i relasjonen

Andersen og Bengtsson (2019) skriver hvordan saksbehandlere må forholde seg til *byråkratiske rytmer*, som ofte undervurderer betydningen av relasjonen og hverdagsrytmen til den unge. Med utgangspunkt i forskningsspørsmål 1, har de oppsøkende medarbeiderne derimot mulighet til å være tilgjengelige overfor de unge, også utover alminnelig arbeidstid, som gir sosialarbeideren mulighet til å gi hjelp på “*rett tid til rett intensitet*” (Andersen og Bengtsson, 2019). I empirien blir det likevel tydelig for oss at det oppstår situasjoner, medarbeiderne beskriver som utfordrende, nettopp fordi deres rolle innebærer en større grad av tilgjengelighet, sammenlignet med andre sektorer innenfor sosialt arbeid. Oppsøkende medarbeider 2 uttrykker eksempelvis følgende om hvordan hun både elsker den måten å arbeide på, men også opplever det som vanskelig i noen situasjoner:

Jeg personlig elsker den måte at arbejde. Jeg har arbejdet på institutioner, i skemaer og sådan noget. Så sidder man der og glør i tre timer nogle gange. For mig synes jeg det giver mega god mening (...) at rent faktisk være tilgjengelig når dem, jeg skal yde en innsats for, har brug for det. Nogle gange kan det jo også være svært, at så er der en ung, der måske har været vant til at kunne ringe mange gange og få den hjelp, de skulle have, fordi jeg har haft tid der. Og så ringer de på et tidspunkt med noget akut for dem. Og så kan jeg ikke hjelpe dem. Så kan man jo godt nogle gange være lidt i et dilemma, sådan jeg er lige ude at spise. Burde jeg løbe? Jeg tror, det er meget individuelt. Jeg kender mange, der ikke ville kunne arbejde [pause] eller der synes, det er vildt uoverskueligt at arbejde på den måte. Jeg elsker at arbejde på den måte (Oppsøkende medarbeider 2).

Oppsøkende medarbeider 2 vektlegger først hvordan det gir mening for henne å arbeide i en innsats hvor man kan *“rent faktisk være tilgjengelig”* for de unge når de har behov for det, hvilket oppleves som viktig for henne i den moralske disposisjonen *Caregiver*. Deretter reflekterer hun rundt hvordan det kan oppleves som utfordrende, når en ung ringer til henne og hun er ute til en avtale i sin fritid og blir usikker på hvordan hun skal handle i situasjonen, hvilket utsagnet *“burde jeg løbe?”* er uttrykk for. Ovenstående sitat kan forstås som at OM 2 stadig strekker seg utover sin rolle for å imøtekomme den unge i akutte situasjoner, da hun uttaler at de er *“vant til å kunne ringe mange gange og få den hjelp”*, hvilket kan føre til at hun som *Caregiver* skaper et avhengighetsforhold mellom henne og den unge, hvor den unges autonomi ikke blir tatt i betraktning (Zacka, 2017).

Cottam tar ikke hensyn til hvilke dilemmaer som kan oppstå for sosialarbeideren i sin *relasjonelle tilnærming*, når velferdssystemet baserer seg på sterke tillitsfulle relasjoner uten standardiserte løsninger eller særlig kontrollerte tiltak. Ovenstående sitat forstår vi som et eksempel på et slikt dilemma, hvor det er den oppsøkende medarbeideren selv som skal vurdere om hun skal løpe fra en privat avtale utenfor sin arbeidstid for å hjelpe den unge eller ringe opp igjen senere. Når man ikke har særlige rammer eller regelverk å forholde seg til, blir håndteringen av slike situasjoner derfor i stor grad avhengig av den enkelte sosialarbeider. Men til tross for hennes refleksjon rundt hvordan det kan være utfordrende, avslutter OM2 likevel med å si *“Jeg elsker at arbejde på den her måte”*, hvor hun dermed på samme tid anerkjenner at det kan være utfordrende for andre å være så tilgjengelig i sin jobb, hvilket tydeliggjør det vi tolker, som hennes forståelse av seg selv som en «hjelperrolle». Oppsøkende medarbeider 3 forteller også om hvilken betydning det har for relasjonsarbeidet:

Ja, det fungerer jo super godt i forhold til relationer. Man kan jo merke, at det giver noget. Det hjelper de unge, og jeg tænker, det er det, vi brænder for. Men det er klart at nå er mine børn efterhånden blevet store, 15 og 19, så jeg kan godt det der. Jeg kan godt blive ringet op om aftenen, og så hoppe i bilen og køre et akut sted til et eller andet, hvis det er det, det kalder på. Altså jeg vil sige, at mange af de unge, de ved, at de kan få et svar fredag, lørdag, søndag og også sent i aften (Oppsøkende medarbeider 3).

Den moralske disposisjonen *Caregiver* blir tydelig i ovenstående sitat, når oppsøkende medarbeider 3 uttrykker at *“det hjelper de unge, og jeg tænker, det er det, vi brænder for”*. Hvis det hjelper den unge, er hun villig til å tilby arbeidskrevende serviceytelser som å hoppe i bilen og kjøre et akutt sted eller svare de unge når hun ikke er på jobb, både i helger og på kveldene. Hun har på den andre siden, også reflektert rundt hvilke utfordrende situasjoner som kan oppstå, ved å være så tilgjengelig for de unge hele tiden, hvor hun trekker frem snapchat som et eksempel:

Jeg har jo flere unge på Snapchat. Men det er fordi, jeg ikke bruker Snapchat særlig meget. Og for nogle af de unge er det det eneste, de kan. Så kan de komme i kontakt med mig. Og det er jo igen sådan noget [pause], i weekenden var jeg i Sverige med min mand og sidder og er spritstiv lørdag aften. Og så begynner jeg at få en masse snapchat notifikationer af en af mine unge, hvor hendes bror har begyndt at true hende. Der er også noget med, hvornår skal jeg? Skal jeg gå ind i det nu? Skal jeg ikke gå ind i det? Hvordan reagerer man? Jeg er fuld. Hvor går grænsen imellem, hvornår jeg er professionel, og hvornår er jeg ikke (...) (Oppsøkende medarbeider 3).

Ovenstående sitat er et eksempel på en utfordring som kan oppstå når den oppsøkende medarbeideren går utover det som er forventet i hennes profesjonelle rolle, ved å alltid være tilgjengelig for de unge gjennom snapchat på sin telefon. Sosialarbeideren tar oss med i hennes refleksjon rundt hvordan hun skal håndtere en akutt situasjon og tolke den unges behov. Vi forstår også situasjonen som et spørsmål om tid når hun stiller seg selv spørsmålet *“Skal jeg gå ind i det nu, skal jeg ikke gå ind i det?”*, hvor hun er usikker på om det blir *“for lite hjelp”* eller *“for mye hjelp”* på gjeldende tidspunkt (Andersen og Bengtsson, 2019), Sosialarbeideren har fått tilgang på informasjon hun ville løst akutt om hun var i sin profesjonelle rolle, men nå

er hun “*spritstiv lørdag aften*” med sin mann i Sverige og er usikker på hvordan hun kan hjelpe den unge. Hun forteller videre om hennes opplevelser og tanker rundt den kvelden:

Jeg har været så tæt på at tage en unge med hjem. Det vidste jeg godt. Det gør du ikke [informant sit navn]. Hvorfor skal hun leve i den vold, når jeg har ekstra rum i mit hus? I stille og roligt, pleasant will. Jeg bliver udfordret løbende på det. Hvilke situationer har I lyst til at være i? Skal jeg gå med ind i den her familie? Skal jeg sætte mig ned? Skal jeg gå med op og sikre, at bror ikke slår eller at mor ikke [pause], kan jeg det? Hvor skal jeg sætte grænsen? Skal jeg sige, at nu stopper det fandme? Jeg synes tit, at jeg bliver presset på. Jeg ved ikke, om det lige var svaret på det. Hvor er grænsen, og hvornår føler man, at man har overskrevet den personlige grænse? (Oppsøkende medarbeider 3).

Med utgangspunkt i Cottams (2018) teori, som vektlegger nære relasjoner som utgangspunkt for velferdsarbeid, kan vi forstå ovenstående sitat som en situasjon hvor den tette relasjonen med den unge utfordrer sosialarbeiderens profesjonelle grense, hvor man gir så mye av seg selv at man havner i situasjoner som oppleves belastende eller pressende for sitt personlige og private liv (Zacka, 2017). Sosialarbeideren setter i ovenstående sitat en grense for seg selv ved å ikke ta den unge med seg hjem, men uttrykker at det er vanskelig for henne å stå i den situasjonen når hun vet at hun har et ekstra rom hjemme hos seg. Derimot er hun usikker på hvor hennes personlige grense går når hun reflekterer rundt om hun skal være med inn i familien og sikre at den unge ikke blir utsatt for vold. Her reflekterer hun rundt “*Hvilke situationer har I lyst til at være i?*”, som uttrykker en grense hun setter for sitt privatliv.

“Sådan nogle rum, hvor jeg bevæger mig ind og ud af”

I det oppsøkende sosiale arbeidet med unge er en av de viktigste og mest aktuelle ferdighetene å sette grenser, både for seg selv og overfor de unge (Strømfors, 2021, s. 188). I empirien finner vi flere eksempler på hvordan disse grensene ofte kan være uklare og personavhengige, som fører til forskjellige dilemmaer for sosialarbeideren. Oppsøkende medarbeider 4 og Leder for oppsøkende enhet 1 beskriver i nedstående sitater, hvor de mener det blir viktig å sette grenser, for å kunne opprettholde den profesjonelle relasjonen mellom sosialarbeideren og den unge:

Jeg synes godt, man kan komme tæt på de unge, og have en god relation og forhold til de unge, uden at skulle sende hjerter (...). For jeg er meget imod den, hvad skal man sige,

den pædagogik, hvor man kalder de unge for hjerter, eller for skat, eller habibi, eller bror, eller [pause] det er jeg meget imod. For der forsvinder den professionelle relation, du har til en ung (Oppsøkende medarbeider 4).

OM 4 peker her på et dilemma i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, som handler om hvordan sosialarbeideren kan bygge sterke tillitsbaserte relasjoner (Cottam, 2018) med den unge uten å miste sin profesjonalitet på veien. Her mener OM 4 at den profesjonelle relasjonen forsvinner, dersom sosialarbeideren begynner å sende hjerter til den unge eller kaller den unge for “skat”, “habibi” eller “bror”. Han mener det er mulig å etablere en god relasjon til den unge uten å bruke disse betegnelse, hvor han uttrykker at det er nødvendig å sette noen klare grenser. Leder for oppsøkende enhet 1 kommer med et annet eksempel på hvor han mener det er nødvendig at sosialarbeideren setter grensene:

I skal ikke kramme de unge. I er ikke venner. Jeg kan godt forstå, at når man lærer hinanden at kende, så er det en ny måte at si hej på. Men sæt grænserne. Så for at gå tilbage til det du siger, så handler det om at folk tror [pause] at nogle gange glemmer de professionelt. Men du må aldrig sidde inde med den der (Leder for oppsøkende enhet 1).

Ovenstående sitater kan forstås som en av risikoene ved å innta den moralske disposisjonen *Caregiver* i møte med de unge. Det kan være utfordrende for sosialarbeideren å vite hvor grensene går mellom det å være en “profesjonell” og det å være en “venn” i møte med de unge, når utgangspunktet for deres profesjonspraksis er relasjonsarbeidet. Det gir leder for oppsøkende enhet 1 også uttrykk for når han sier “nogle ganger glemmer de professionelt” når de “lærer hinanden at kende”, hvor han mener at det å klemme de unge er et eksempel på hvordan man mister det profesjonelle i relasjonen med den unge. Som *Caregiver* har man ikke like stort behov for å holde den unge på avstand for å opprettholde en profesjonell relasjon, sammenlignet med for eksempel den moralske disposisjonen *Indifferent*. Leder for oppsøkende enhet 1 peker videre på en utfordring som kan oppstå når relasjonen mellom sosialarbeider og den unge blir for tett, hvor han trekker frem et eksempel med dokumentasjon:

Nogle af medarbejderne siger, fordi de skriver dagbog, for eksempel. Der har været så mange, det har sket med. Så kommer der nogle personlige spørgsmål, hvor de unge i forhold til relation fortæller noget; “Jeg er i dilemma, fordi jeg ved ikke, om jeg skal skrive det i dagbogen, eller om min kollega skal vide det. Fordi det er jo noget, du [den

unge] har sagt til mig, fordi du har tillid til mig. Det er min relation, der har gjort, at [navn] har fortalt mig det, og det synes jeg ikke, de andre skal vide” (Leder for oppsøkende enhet 1).

Medarbeiderne uttrykker at de er usikre på om de skal dokumentere noe personlig den unge har fortalt den oppsøkende medarbeider i fortrolighet, som er et resultat av en relasjon de har opparbeidet seg over tid. Dilemmaet oppstår fordi sosialarbeideren blir usikker på om det er riktig å dele denne informasjonen med andre ansatte i enheten, hvilket vi også diskuterte i forskningsspørsmål 1. Erdal (2021, s. 119) understreker at de unge ikke skal bli avhengig av kontakten og relasjonen til den oppsøkende medarbeideren, motsatt er det sosialarbeiderens oppgave å kvalifisere den unge til å stå på egne ben og benytte seg av hjelpetiltakene som finnes. Leder for oppsøkende enhet 1 uttrykker videre:

Jeg kan godt forstå dig, men du har jo aldrig fået den relation, hvis du ikke var ansat her. Så lad os antage, at du bliver syg, eller lad os antage, at der sker et eller andet. Eller lad os antage, at en unge har nogle psykiske udfordringer, som kan være farlige på sigt, som du ikke fortæller os. Og der så skete noget. Men det der med, at folk nogle gange gerne vil have den der, “men jeg vil ikke fortælle det til de andre”. Men det er jo dit arbejde (Leder for oppsøkende enhet 1)

Konsekvensen kan være at den profesjonelle tar beslutninger på den unges vegne ved å ikke dokumentere nødvendig informasjon, og dermed går utover gjeldende regelverk. Det så vi også i analysedel 2, hvor oppsøkende medarbeider 2 og 3 valgte å holde noen samarbeid på “avstand” for å bevare relasjonen til den unge. I ovenstående sitat tydeliggjør dog L1 sosialarbeiderens profesjonelle rolle ved å uttrykke “*men du har jo aldrig fået den relation, hvis du ikke var ansat her*”. Dersom de oppsøkende medarbeiderne er redde for å miste relasjonen til en av de unge og velger å holde informasjon tilbake, blir det utfordrende å opprettholde en profesjonell distanse i arbeidet. En annen utfordring kan være at det oppstår et behov for å videreformidle informasjon om den unge til andre instanser, som L1 også gir et eksempel på i sitatet, hvor felles kunnskapsdeling og tverrfaglig samarbeid utfordres.

Oppsøkende medarbeider 1 beskriver en situasjon hvor han sitter med en gruppe gutter i 7. klasse, som har hatt lommepengejobb hos ham i vinterferien. Han forteller hvordan han spør

inn til samtalen deres, som omhandler blant annet snapchat og jenter de har vært sammen med. Her understreker han at han forsøker å være nysgjerrig i samtalen, og ikke dømmende:

Og så, helt ud af det blå, så er der bare en af dem, der siger til mig, “er det ikke også pisse ulækkert, det der glidecreme?” Og så spørger han mig bare, “har du nogen gang prøvet at bruge glidecreme”, og så lige så fanger han mig, hvor han stiller mig, og jeg kan jo ikke finde ud af, er det en joke, og så spørger han mig, fordi han har brug for, altså et voksent menneske, til at forklare ham hvad det er, eller spørger han mig som sådan en, hey, nu er du en del af vores, sådan, vi fikser damer. Og det er jo det der, det er jo præcis de der, sådan nogle rum, hvor jeg bevæger mig ind og ud af (Oppsøkende medarbeider 1).

Vi forstår sitatet som at informanten blir usikker på den unge spør han som en profesjonell eller om de anser han som en del av deres gruppe. OM 1 er dermed usikker på hvordan han skal tilnærme seg spørsmålet, da han uttrykker at det har betydning for hvordan han vil svare på spørsmålet til den unge. Vi forstår sitatet som at det kan bli utfordrende for den unge å skille mellom om OM 1 er en venn eller en profesjonell i deres relasjon, når OM 1 inntar en *Caregiver* rolle. Han beskriver det som “*sådan nogle rum, hvor jeg bevæger mig ind og ud af*”, hvilket gir uttrykk for kompleksiteten i hans rolle som oppsøkende medarbeider, og det vi forstår som den *interstitielle* posisjonen han befinner seg i (Birk og Fallov, 2020). Hvordan den oppsøkende medarbeideren håndterer denne situasjonen, tolker vi videre som det Schön (2001) betegner som “*kunnskap-i-handling*”, hvilket tydeliggjøres når han reflekterer rundt hvordan han skal håndtere situasjonen:

Så når vi er over i det her, at de har ligesom lukket mig lidt ind, i deres fællesskab, så er der nogle ting, jeg kan være, man kan sige, jeg er aldrig personlig, men jeg kan godt være privat ind i det rum, jeg kan godt bruge mig selv ind i det rum, altså sådan, og der kan jeg jo mærke, det svar vil jeg aldrig give op rigtigt, det vil jeg nødt til eller hvis jeg ved hvad hensigten er, så er jeg nødt til at spørge om, hey, fedt du spør, jeg er nødt til lige at vide, hvorfor spørger du mig (Oppsøkende medarbeider 1).

Han beskriver hvordan han selv kan merke i rommet om han skal bruke seg selv privat eller ikke, gjennom uttrykket “*der kan jeg jo mærke*”. De unge har invitert ham inn til deres fellesskap, og den oppsøkende medarbeideren må bestemme seg for hvor privat han skal være

i det rommet. Han bruker ikke teori eller metode når han reflekterer rundt hvordan han skal håndtere situasjonen, men tar utgangspunkt i det vi tolker som tidligere erfaring og en intuitiv forståelse av situasjonen, når han bestemmer seg for å være transparent med den unge og spørre hva hensikten med spørsmålet hans er, før han svarer den unge. Dilemmaet som oppstår når sosialarbeideren bruker sin *tause viten* er derimot at profesjonspraksisen i stor grad preges av den profesjonelles situasjonelle dømmekraft. Denne utfordringen tolker vi som særlig gjeldende i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, hvor sosialarbeideren har mindre rammer og regelverk å forholde seg til, og dermed stort rom for å bruke sitt faglige skjønn og sin erfaringsbaserte kunnskap i forskjellige situasjoner som oppstår med de unge. *Taus viten* kan dessuten føre til utfordringer når de profesjonelle skal dele sin kunnskap og sine erfaringer med andre aktører innenfor sosialt arbeid, hvilket vi diskuterte i analysedel 2.

Zacka (2017) skriver hvordan man i den moralske disposisjonen *Caregiver* har en tendens til å gå utover rammer og regelverk for å imøtekomme borgerens behov. I det oppsøkende sosiale arbeidet, har man derimot som *Caregiver* motsatt, ikke disse rammene å forholde seg til, hvilket fører til noen andre typer dilemmaer for sosialarbeideren. I empirien finner vi nemlig flere eksempler på hvor de oppsøkende medarbeiderne ikke bare strekker seg langt utover det som er forventet av dem i sin profesjonelle rolle for å møte de unge der de er, men også har mulighet til å skape forskjellige rom hvor den unge kan bli inkludert. Oppsøkende medarbeider 1 viser til et eksempel hvor en av de unge møtte opp på hans kontor med en øks mot kommunen, hvor han deretter reflekterer rundt sin egen rolle, og hvor grensene går for ham selv personlig i arbeidet:

(...) Og så er der, så når jeg har handlet på alle de faglige ting, så kommer man tilbake til den der, så [informantens navn], hvordan har du det med, at der kommer et ungt menneske hen til dig med en økse? Det kan jeg mærke, det kan jeg ikke svare på, når jeg står i det, men jeg kan svare på det, når jeg sykler hjem på min cykel og har en time med mig selv, så kan jeg mærke sådan, men er du bange for ham? Nej, det er du ikke. Men har du egentlig en god relation til ham? Det har du, du kender ham godt. Stoler du på ham? Ja, godt. Okay, så er jeg jo egentlig klar til at være sammen med ham i morgen. Det skal bare være under nogle rammer, så du ikke bliver sat i den der situation, hvor det er i tvivl, om det er det ene eller andet (Oppsøkende medarbeider 1).

Oppsøkende medarbeider 1 spør seg selv “så [navn], hvordan har du det med, at der kommer et ungt menneske hen til dig med en økse?” på sykkelen hjem fra jobb, hvor han tar oss med i sin tankeprosess rundt dilemmaet om han skal fortsette å ha kontakt med den unge eller ikke etter hendelsen. Vurderingene han tar oss gjennom, viser hvor avgjørende relasjonen er for han som oppsøkende sosialarbeider, hvor han stiller seg selv tre spørsmål “er du bange for ham?”, “har du en god relation til han?” og “stoler du på ham?” og dermed bestemmer seg for at han kan møte den unge neste dag. Sitatet viser hvordan OM 1 har mulighet til å skape noen særlige rammer for å imøtekomme den unges behov.

På bakgrunn av den moralske disposisjonen *Caregiver*, blir det videre tydelig hvordan relasjonen veier tyngst for ham i et dilemma han opplever på jobb, hvor det igjen oppstår noen forskjeller mellom konteksten Zacka opererer innenfor og det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Med utgangspunkt i Zackas kontekst, ville man i disposisjonen *Caregiver* ikke hatt mulighet til å vektlegge relasjonen i dette dilemmaet i så stor grad som den oppsøkende medarbeideren gjør, uten å oppleve stress eller utbrenthet, da sosialarbeideren ikke har mulighet til å tilby en slik service og dedikasjon til alle innenfor systemets rammer (Zacka, 2017). Dog har den oppsøkende medarbeider, som tidligere nevnt, mulighet til å skape noen særlige rammer for den unge. Dilemmaet handler dermed i større grad om hvor grensene går for han som profesjonell i en slik situasjon og hvor langt han skal strekke seg for å ivareta relasjonen og imøtekomme den unges behov.

Delkonklusjon - forskningsspørsmål 3

På bakgrunn av ovenstående analysedel, kan vi konkludere med at det brede skjønnsmessige handlerommet i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, fører med seg noen særlige utfordringer for sosialarbeideren i praksis. Med utgangspunkt i Zackas moralske disposisjon *Caregiver*, viser analysen hvordan de oppsøkende medarbeidernes sterke engasjement og relasjonsorienterte tilnærming utfordrer deres profesjonelle rolle i møte med de unge. I denne sammenheng, ser vi videre hvordan Cottams ideal om relasjonell velferd ikke sammenfatter hvordan man som profesjonell skal håndtere disse utfordringene, hvor de oppsøkende medarbeiderne blir usikre på hvordan de skal håndtere situasjonen.

I analysen blir det for eksempel tydelig hvordan den moralske disposisjonen *Caregiver* kan utfordre den profesjonelles plikt til å underrette, hvor flere av medarbeiderne er redde for å

bryte tilliten til den unge og dermed miste relasjonen de har etablert over tid. Det oppstår et dilemma, hvor de oppsøkende medarbeidernes *relasjonelle tilnærming* får større betydning enn byråkratiske vurderingskriterier når det kommer til underretningsplikten. Ytterligere, ser vi i analysen hvordan sosialarbeidernes vilje til å være tilgjengelig for akutte situasjoner utenfor ordinær arbeidstid, gjennom telefon og sosiale medier som snapchat, bidrar til at medarbeiderne opplever tvil rundt hvor deres profesjonelle grenser går i møte med de unge.

Imidlertid, blir det også tydelig hvordan de oppsøkende medarbeiderne i en *Caregiver* rolle, har mulighet til å vektlegge relasjonen i stor grad uten umiddelbar risiko for utbrenthet, da de navigerer innenfor mer fleksible rammer, sammenlignet med Zackas forståelse av den moralske disposisjonen *Caregiver* i en mer byråkratisk kontekst. Analysen synliggjør også hvordan den oppsøkende medarbeideren gjennom sitt *affektive rom*, kan utvikle en brobyggende funksjon, hvor tilliten som er skapt i det relasjonelle arbeidet kan lette overgangen til det offentlige hjelpeapparatet. En slik brobyggende funksjon kan være uttrykk for en annen nyanse av den moralske disposisjonen *Caregiver*, hvor den profesjonelle inntar en *interstitiell rolle* og dermed beveger seg mellom system og relasjon for å hjelpe den unge. Til slutt peker analysen på et overordnet sentralt dilemma i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Hvordan være en tilgjengelig og nærværende *Caregiver* overfor den unge, samtidig som man bevarer sin profesjonelle rolle og legitimitet i forhold til systemet?

Konklusjon

Med et fenomenologisk utgangspunkt, har formålet med masteroppgaven vært å svare på følgende problemformulering:

Hvordan opplever og håndterer sosialarbeideren sitt profesjonelle handlingsrom i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, og hvilke dilemmaer skaper det for sosialarbeideren i praksis?

Første analysedel viser hvordan de oppsøkende sosialarbeiderne har et bredt skjønnsmessig handlerom til å definere eget arbeidsområde og tilnærming overfor de unge. På bakgrunn av sosialarbeidernes beskrivelser i første analyse, kan vi derfor konkludere at de organisatoriske rammene for det oppsøkende sosiale arbeidet gir medarbeiderne en profesjonell frihet til å møte de unge på deres premisser. Ytterligere, fastslår vi at disse rammene bidrar til at sosialarbeideren kan vektlegge de normative verdiene *responsivitet* og *respekt*, hvor det på den

andre siden ikke stilles særlige krav til den normative verdien *effektivitet*. De oppsøkende sosialarbeiderne opplever videre at de organisatoriske rammene muliggjør en relasjonell tilnærming med mindre fokus på byråkratiske prosesser, hvilket er i tråd med Cottams alternative velferdsmodell. Det skaper imidlertid noen andre utfordringer for feltets felles faglighet og samarbeid med andre aktører, hvor Cottams teori i mindre grad tar høyde for dilemmaer som kan oppstå når den unge beveger seg mellom byråkratiske og relasjonelle kontekster.

I forlengelse av dette, ser vi hvordan de oppsøkende sosialarbeiderne vektlegger personlig kompetanse og erfaringsbasert kunnskap fremfor formell kompetanse i det oppsøkende sosiale arbeidet. Vi kan dermed fastslå at sosialarbeiderne, gjennom sitt skjønnsmessige handlerom, har en mer “uformell” tilgang overfor de unge og kan tilpasse sin tilnærming avhengig av situasjonen og den unges behov. For en særlig utsatt målgruppe, som hjelpeapparatet ofte har utfordringer med å etablere kontakt med, kan en slik profesjonspraksis og rolleforståelse være avgjørende for at den unge får hjelp. Dog utfordrer vektleggingen av personlig kompetanse profesjonens systematiske kunnskapsgrunnlag og dermed deres felles faglighet, ettersom ønsket om å møte den unge på deres premisser kan komme i konflikt med det tverrfaglige samarbeidet med andre relevante aktører. Tross denne spenningen, ser vi likevel i analysen, hvordan noen av sosialarbeidere forsøker å forene relasjonsarbeidet og den uformelle tilgangen, hvor rollen som *translatør* trer frem som et uttrykk for en mer balansert *interstitiell posisjon*.

Ytterligere, kan vi konkludere at det brede skjønnsmessige handlerommet i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge tilrettelegger for at den profesjonelle inntar en overveiende *Caregiver* moralsk disposisjon, hvor disposisjonene *Indifferent* og *Enforcer* blir mindre synlige. Den relasjonelle tilnærmingen bidrar til at sosialarbeideren kan møte den unge i øynehøyde og ta utgangspunkt i den unges behov “her og nå”, hvilket medarbeiderne opplever som nødvendig for å nå ut til denne målgruppen. Samtidig kan vi konkludere hvordan en relasjonell tilnærming ikke er uproblematisk, men fører med seg noen særlige utfordringer for den oppsøkende sosialarbeider i praksis. I analysen ser vi hvordan en overveiende *Caregiver* moralsk disposisjon kan bidra til at sosialarbeideren umyndiggjør den unge og skaper urealistiske forventninger til relasjonen. På sikt kan en slik relasjon føre til et avhengighetsforhold mellom den profesjonelle og den unge. I denne sammenheng trekker flere av de oppsøkende medarbeiderne frem underretningsplikten som særlig dilemmafylt i praksis.

Vi kan dermed konkludere at Cottams teori ikke i tilstrekkelig grad tar hensyn til hvilke utfordringer som kan oppstå for sosialarbeideren, når praksisen tar utgangspunkt i en *relasjonell tilnærming* fremfor byråkratiske løsninger og standardiserte tiltak.

I analysen ser vi hvordan det brede skjønsmessige handlerommet fører til at de profesjonelle inntar *Caregiver* rollen på forskjellige måter. I denne sammenheng har det derfor vært behov for å videreutvikle Zackas moralske disposisjon *Caregiver* for å forstå nyansene og aspektene ved rollen til sosialarbeideren i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. I forlengelse av dette, kan vi dermed konkludere at noen av sosialarbeiderne nærmest inntar en ensidig *Caregiver* rolle som utfordrer deres profesjonalitet og grensetting, hvorav andre i større grad lykkes med å balansere deres relasjonelle tilnærming, ved å bevege seg i en *interstitiell posisjon* mellom den unge og det offentlige hjelpeapparatet.

Samlet kan vi ut fra analysen konkludere at profesjonspraksisen i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge i stor grad er preget av den profesjonelles situasjonelle dømmekraft, hvilket fører til at det oppstår flere forskjeller i hvordan sosialarbeiderne bruker sitt skjønsmessige handlerom til å forstå sin rolle og håndtere forskjellige dilemmaer i praksis.

Profesjonalitet på spill? En kritisk diskusjon av faglighet og dokumentasjon i oppsøkende sosialt arbeid med unge

Som vi har belyst i analysen, befinner det oppsøkende sosiale arbeidet med unge seg i et spenningsfelt mellom det relasjonelle og det systematiske. På den ene siden baserer en vesentlig del av innsatsen seg på relasjoner, fleksibilitet og en uformell tilgang, hvilket tilrettelegger for at de oppsøkende medarbeiderne kan etablere kontakt og skape tillit på de unges premisser. På den andre siden, risikerer nettopp denne fleksibiliteten å undergrave arbeidet som profesjonell praksis, da det blir utfordrende å dokumentere og formidle deres kunnskap på en systematisk måte. I denne diskusjonen vil vi derfor drøfte hvilke utfordringer som kan oppstå når oppsøkende sosialt arbeid med unge ikke dokumenteres og synliggjøres gjennom målbare resultater som for eksempel virkning.

Profesjonalitetens paradoks: faglighet uten struktur?

Med utgangspunkt i ovenstående analyse, kjennetegnes det oppsøkende arbeidet av en spesiell type profesjonalitet som tar utgangspunkt i en *relasjonell tilnærming*, hvor medarbeideren i

stor grad bruker sitt skjønnsmessige handlerom, personlige kompetanse og erfaring i møte med unge i utsatte posisjoner. En slik *relasjonell tilnærming* gir de oppsøkende medarbeiderne tilgang til en særlig type kunnskap om målgruppen. Som Berg (2021) også påpeker, oppnår de oppsøkende medarbeiderne en dypere og mer nyansert forståelse av målgruppens livsvilkår og utviklingstrekk ved å tilbringe store deler av arbeidsdagen i utsatte og risikofylte områder. De oppsøkende medarbeiderne kan dermed komme tettere på de unges arenaer og ungdomsliv, sammenlignet med for eksempel kontorbaserte tjenestetilbud og andre tradisjonelle velferdstjenester (Berg, 2021, s. 306-307).

Derutover, har vi i analysen sett hvordan den *relasjonelle tilnærming* gir mulighet for langvarige og tillitsbaserte relasjoner mellom de oppsøkende sosialarbeiderne og de unge. Gjennom dette tillitsforholdet får de oppsøkende medarbeiderne innsikt i hvordan de unge selv forstår sin livssituasjon, samt hvilke forutsetninger som må være til stede for å kunne hjelpe den unge (Berg, 2021, s. 307). De oppsøkende medarbeiderne innehar med andre ord en særlig verdifull form for kunnskap, som kunne vært av stor betydning for det ordinære hjelpeapparatet i møte med unge i sårbare livssituasjoner. Dette retter fokus mot hvorfor det er viktig å dele informasjon mellom ulike systemer for å hjelpe den unge best mulig. På bakgrunn av dette, kan det diskuteres hvorvidt fraværet av dokumentasjon og dermed en felles faglighet i det oppsøkende arbeidet kan være problematisk, ettersom det kan bidra til at praksisen forblir isolert og mangler formelle forbindelser til det øvrige hjelpeapparatet.

Likevel er fraværet av dokumentasjonskrav og andre byråkratiske prosesser en avgjørende årsak til at de oppsøkende medarbeiderne har mulighet og rom til å skape nære relasjoner. Friheten gjør det mulig for dem å møte unge på deres egne premisser, uten tidspress eller administrative forpliktelser som trekker arbeidet bort fra deres direkte kontakt med de unge (Prosjekt Udenfor, 2023, s. 36). Flexibiliteten gjør det videre mulig for de oppsøkende medarbeiderne å være tilpasningsdyktige og tilgjengelige, hvilket flere av de oppsøkende medarbeiderne i analysen, fremhever som en forutsetning for å etablere tillit hos unge som befinner seg i utsatte livssituasjoner.

Effekt og evaluering i oppsøkende sosialt arbeid med unge

For å utvikle det oppsøkende arbeidet, fremhever Berg (2021) viktigheten av å ha et tilbakevendende fokus på hva man gjør og hvordan man gjør det. Hun fremhever videre at man

kan trekke konklusjoner om hva som virker og hvorfor gjennom å formulere mål og evaluere arbeidet (Berg, 2021, s. 313). Likevel ser vi i vår empiri hvordan flere av de oppsøkende medarbeiderne ikke arbeider etter noen eksplisitte eller spesifikke mål annet enn å “være til stede” og skape en relasjon. Både oppsøkende medarbeider 1 og leder for oppsøkende enhet 1 understreker at deres rolle skiller seg fra jobbsentrene og andre sosiale tilbud, ettersom arbeidet deres ikke er tydelig målrettet mot å få de unge inn i utdanning eller arbeid. Dette kan gi rom for fleksibilitet og tilpasning til den enkeltes behov, men sett i lys av Berg (2021) sitt fokus på mål og evaluering, kan det hevdes at det fremstår uklart hva de konkret arbeider mot, utover å etablere gode relasjoner til de unge. Som en konsekvens av uklare mål og lite dokumentasjon blir det fra et systemperspektiv, utfordrende å konkretisere hva det oppsøkende arbeidet faktisk fører til, og hvordan det kan føre til varige endringer i de unges liv.

Uten mulighet for faglig evaluering, målavklaring og systematisk vurdering av praksis, risikerer det oppsøkende sosiale arbeidet å fremstå som mindre seriøs som utøvende tjeneste, sammenlignet med andre instanser (Berg, 2021, s. 277). Dette kan gi omverdenen, inkludert politikere, samarbeidspartnere og myndigheter, inntrykk av at de oppsøkende medarbeidere kjemper for de unge, men uten faglig forankring. Det kan diskuteres om de oppsøkende medarbeiderne fremstår som idealister med gode intensjoner, men uten evne til å redegjøre for hvordan, eller om, innsatsen har ønsket effekt. Dette svekker ikke bare faglig legitimitet, men gjør det også vanskelig å argumentere for at oppsøkende arbeid er en verdifull investering – både sosialt, økonomisk og forebyggende. Når feltet ikke kan synliggjøre sin verdi, er risikoen at feltet stiller svakere når ressurser skal utdeles, og dets langsiktige eksistens kan settes i spill (Berg, 2021, s. 277). Dette kommer også til uttrykk i refleksjonen til oppsøkende medarbeider 1, som bemerker at dersom han måtte prioritere mellom ulike innsatser, ville han sannsynligvis valgt bort de som ikke dokumenterer hva de faktisk gjør, noe som tyder på en bevissthet om at feltet står i en sårbar og utsatt posisjon.

Overstående fremstiller dermed et paradoks; selv om de oppsøkende medarbeiderne besitter verdifull kunnskap og erfaring om en gruppe særlig utsatte unge, fremstår den som lite systematisert og vanskelig å formidle, noe som kan undergrave feltet status som “faglig” kunnskap. Som tidligere beskrevet, kan kunnskapen som de oppsøkende medarbeiderne innhenter i det daglige møte med unge, gi et viktig supplement eller alternativt perspektiv til systemdefinerte forståelser av de unges problemer, særlig da denne innsikten ofte ligger utenfor rekkevidden til det ordinære systemet (Berg, 2021, s. 285). Dog uten dokumentasjon og faglig

forankring, forblir deres kunnskap utilgjengelig for det ordinære velferdssystemet. Dette peker på en utfordring, nemlig at profesjonaliteten i det oppsøkende arbeidet i stor grad forblir taus kunnskap og således svekkes innenfor det sosiale arbeidet. Det kan således diskuteres om det oppsøkende sosiale arbeidet mister sin profesjonalitet, når den praksisnære kunnskapen ikke deles med samarbeidspartnere eller beslutningstakere på et politisk og administrativt nivå.

Utydelig faglighet – En utfordring for både profesjonen og den unge

I vår empiri ble det tydelig at det ikke var særlig mange konkrete metoder, mål eller rammer de oppsøkende medarbeiderne skal arbeide ut ifra, hvor deres felles faglighet dermed fremstår utydelig og utfordrer det oppsøkende sosiale arbeidet som profesjonell praksis. Det kan dermed diskuteres hvorvidt denne mangelen på strukturelle og faglige rammer svekker feltets mulighet til å posisjonere seg som en legitim og anerkjent del av det offentlige hjelpeapparatet og sosialt arbeid som fag (Berg, 2021). Når de oppsøkende medarbeiderne i feltet ikke har verktøy eller støtte til å dokumentere og formidle sin praksisbaserte kunnskap, blir det vanskeligere å synliggjøre arbeidets verdi – både for seg selv, samarbeidspartnere, beslutningstakere og samfunnet for øvrig.

Flere av de oppsøkende medarbeiderne uttrykker hvordan de fungerer som en brobygger mellom den unge og inn i det ordinære systemet. Leder for oppsøkende enhet 1 belyser til dette ved å vise til tall for hvor mange de har brobygget:

Jeg tror, vi hadde, sidste år fik vi 42 unge i fritidsjob. Det synes vi er mega fedt. Vi hjalp, vi brobygget [pause] jeg tror det var 118 til andre institutioner eller UU eller et eller andet (Leder for oppsøkende enhet 2).

Således beskriver sitatet hvordan mange av de unge de hjelper og er i kontakt med beveger seg mellom systemer. De har et bein i det relasjonelle, fleksible oppsøkende arbeidet, og det andre i det mer formaliserte, ordinære hjelpetilbudet. Således er et viktig aspekt ved en relasjonell praksis, hvordan den kan bæres inn i og eksistere sammen med det øvrige systemet. Hvordan kan det utvikles flere strukturer og samarbeidsformer som gjør det mulig å overføre den tilliten, innsikten og forståelsen som er bygget opp i det oppsøkende feltet, videre til andre profesjonelle innsatser?

På bakgrunn av overstående fremstår det et behov for å systematisere kunnskapsdeling og tverrfaglig samarbeid i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge. Når oppsøkende medarbeidere besitter verdifull innsikt i særlig sårbare unge livssituasjoner, men mangler mulighet til å formidle denne kunnskapen videre, svekkes den unges tilgang til helhetlig støtte (Berg, 2021, s. 280). Dermed kan det diskuteres hvorvidt mangelen på felles faglig forståelse og informasjonsdeling ikke bare svekker profesjonen, men også svekker den unges mulighet for helhetlig hjelp. Det kan dermed stilles spørsmål ved i hvilken grad det oppsøkende arbeidet kan fungere uavhengig av det øvrige velferdssystemet, eller om det i større grad bør ses i sammenheng med andre tjenester.

Veien videre: behov for faglig utvikling og informasjonsdeling

Som vi har belyst i denne diskusjonen, står det oppsøkende sosiale arbeidet i en faglig utfordrende posisjon. På den ene siden representerer innsatsen en viktig alternativ tilnærming til arbeid med unge – preget av fleksibilitet, relasjonsdannelse og tillitsbygging. På den andre siden undergraves dets faglige tyngde og legitimitet av manglende dokumentasjon, fravær av felles faglig identitet og svak systemforankring.

Det oppsøkende sosiale arbeidets styrke er, som masteroppgaven har belyst, muligheten til å ha et relasjonsbasert fokus og fleksibiliteten til å møte de unge på deres premisser. Dette representerer en vesentlig kvalitet ved det oppsøkende arbeidet, men som diskusjonen har vist, medfører det utfordringer når denne praksisen står alene uten særlig systematisk forankring og faglig legitimitet. Ved å kombinere relasjonskompetanse med en felles faglig forankring, dokumentasjon og informasjonsdeling, kan det oppsøkende sosiale arbeidet ikke bare styrke sin egen posisjon, men også bidra til mer målrettet hjelp for de unge som arbeidet rettet seg mot.

Perspektivering

Aktuelt pågår det et omfattende reformarbeid på flere av de store velferdsområdene i Danmark. Regjeringen ønsker å gjennomføre en omfattende «frisettelse» av den offentlige sektor og forandre den måten velferd i dag styres, dokumenteres, kontrolleres og leveres på (Statsministeriet, 2022). Målet er å bevege Danmark fra en velferdsstat til et velferdssamfunn med langt mer lokal frihet, ansvar og engasjement – hvor borgeren settes før systemet:

Flere år med styringsregime og et voksende byråkrati har ført til at det er blitt mindre tid til relasjoner, varme og omsorg mellom mennesker. Regjeringen ønsker et oppgjør med omfattende regulering og kontroll, som tar bort medarbeiderens engasjement og tid fra kjerneoppgaven (Statsministeriet, 2022, s. 15).

På barne- og familieområdet i Danmark har man gjennomført såkalte frikommuneforsøk i tre forskjellige kommuner, hvor VIVE har gjennomført sluttevalueringen “fra dokumentation til dialog i børnesager” (2021). Målet med frikommuneprojektet er å lette administrative byrder, slik at sosialarbeiderne bruker mindre tid på dokumentasjon og mer tid på samspill med familien, hvilket i praksis innebærer at sosialarbeiderne er fritatt spesifikke paragrafer i serviceloven (VIVE, 2021). I denne sammenheng, skal vi på bakgrunn av vår analyse og diskusjon trekke paralleller mellom gjeldende frikommuneforsøk og det oppsøkende sosiale arbeidet med unge i Danmark.

I analysen viser vi hvordan den oppsøkende sosialarbeideren har færre rammer og mindre krav til dokumentasjon å forholde seg til, sammenlignet med andre sektorer innenfor sosialt arbeid. Det fører til at sosialarbeideren har mer tid og større frihet til å tilpasse sin tilnærming til den enkelte unge. Selv om det har flere positive resultater for arbeidet, hvilket sluttevalueringen av frikommuneforsøkene (VIVE, 2021) også peker på, argumenterer vi for i vår analyse, hvordan det brede handlingsrommet i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge fører med seg noen andre særlige dilemmaer for sosialarbeideren i praksis. Noen av disse dilemmaene, mener vi også kan perspektiveres til frikommuneforsøkene på barne- og familieområdet.

En fellesnevner for dilemmaene som trekkes frem i både analysen og diskusjonen, er hvordan faglig kunnskap skal kunne videreføres og systematiseres gjennom en relasjonell tilnærming. I slutningsrapporten trekker VIVE frem at det i dag mangler systematisk dokumentasjon for hvorvidt frikommuneprojektet på barne- og familieområdet har en virkning på barns trivsel (VIVE, 2021, s. 74). Dilemmaet oppstår når man skal faglig forankre sosialarbeiderens relasjonelle tilnærming i en praksis som i stor grad kjennetegnes av erfaring, situasjonell dømmekraft og skjønnsutøvelse. Relatert til frikommuneprojektet, kan man stille spørsmål rundt hvordan man skal evaluere virkningen av arbeidsformene i et lengre perspektiv, når praksisen vil innebære mindre dokumentasjonskrav og mer rom for faglig skjønn. Man kan for eksempel risikere at konklusjonene baserer seg på de fagprofesjonelle sine vurderinger og ikke de unge selv. Dette reiser spørsmål om representativitet og gyldighet: Hvem får definere hva

som er vellykket innsats, når dokumentasjonen i stor grad baserer seg på fagpersonens vurdering og ikke nødvendigvis inkluderer de unges egne perspektiver?

I denne sammenheng, fremhever VIVE progresjonsmål eller trivselsdata som et viktig systematisk verktøy for denne utfordringen. Dog trekker flere av rådgiverne på barne- og familieområdet frem at de mangler tid i sin arbeidshverdag til å kunne gjennomføre en slik innsamling av data (VIVE, 2022, s. 102). Det er også gjeldende i vår analyse, hvor de oppsøkende sosialarbeiderne understreker at det nettopp er færre dokumentasjonskrav og derav mer rom for faglig skjønn, som gjør det mulig for dem å fokusere på det relasjonelle i møte den unge fremfor administrative prosedyrer. I sammenheng med frikommuneprosjektet, kan vi derfor argumentere for at det kan oppstå lignende dilemmaer her, selv om konteksten ikke er den samme for de to innsatsområdene. Vi kan stille spørsmål rundt hvordan man skal forsøke å frigjøre sosialarbeideren fra deler av dokumentasjonsarbeidet slik at det blir mer tid til samspill og dialog med familiene, samtidig som man ser behovet for å innføre flere systematiske verktøy i den kommunale hverdagen til sosialarbeideren, for å ha mulighet til å dokumentere virkningen av arbeidsformene?

I lys av overstående problematiserer Berg hvordan man skal formidle innholdet og resultatene i det oppsøkende sosiale arbeidet med unge, når fokuset i offentlig sektor er på konkurranseutsetting, effektivitet og resultatmål (Berg, 2021, s. 278). Når vi nå står overfor et skifte i offentlig sektor, mener vi med utgangspunkt i vår analyse og diskusjon, at man fremover bør ha et større fokus på hvordan man kan dokumentere og kunnskapsdele relasjonsbaserte praksiser innenfor det sosiale arbeidet, med henblikk på å ivareta profesjonens felles faglighet i gjennomføringen. Hvordan kan man skape og utvikle hensiktsmessige rammeverk innenfor det sosiale arbeidet som ikke innebærer standardiserte resultatmål, men som tar utgangspunkt i kontaktetablering, relasjonsbygging og endringsarbeid?

Litteraturliste

Bøker

- Berg, E.K. (2021). Dokumentasjon. I Erdal, B. (2021) *Ute - inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Gyldendal Akademisk. (1. utgave, 7. opplag).
- Borrits, R., Borrits, R., Rasmussen, H.-E., & Rasmussen, H.-E. (2012). *Opsøgende gadeplansarbejde blandt unge : en håndbog om opsøgende socialt arbejde som metode*. (1. udgave.). Hans Reitzel.
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2025). *Kvalitative metoder : en grundbog* (4. udgave.). Hans Reitzels Forlag.
- Cottam, H. (2018). *Radikal hjælp*. Forlaget Mindspace.
- Danneris, S. og Monrad, M. (2018). Litteraturgjennomgang. I Olesen, S. P., & Monrad, M. (2018). *Forskningsmetode i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Erdal, B. (2021). Rollen som oppsøkende sosialarbeider. I Erdal, B. (2021) *Ute - inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Gyldendal Akademisk. (1. utgave, 7. opplag).
- Fallov, M. (2015). Steder og affektive rum i lokalsamfundsarbejdet. I Harder, M., Lundemark Andersen, M., & Appel Nissen, M. (2015). *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. (1. udgave). Akademisk Forlag.
- Gade Nielsen, J., Pihl Hansen, S., & Udviklings- og Formidlingscenter for Socialt Arbejde med Unge. (2000). *Opsøgende socialt arbejde : en kortlægning og analyse på baggrund af erfaringer i Københavns og Frederiksberg kommuner*. Udviklings- og Formidlingscenter for Socialt Arbejde med Unge.
- Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2017). *Kvalitativ analyse : syv traditioner*. (1. udgave.). Hans Reitzel.

- Klyve, A. og Pedersen, H. (2021) Oppsøkende sosialt arbeid i Norge før og nå. Et historisk overblikk, med samfunnsmessige og geografiske sideblikk. I Erdal, B. (2021) *Ute - inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Gyldendal Akademisk. (1. utgave, 7. opplag).
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview : det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. (3. udgave.). Hans Reitzel.
- Mondrad, M. og Olesen, S.P (2018). Kvalitiv og kritik. I Olesen, S. P., & Monrad, M. (2018). *Forskningsmetode i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Schön, D. A. (2001). *Den reflekterende praktiker : hvordan professionelle tænker når de arbejder*. Klim.
- Strømfors, G. (2021). Reflekterende praksis. I Erdal, B. (2021) *Ute - inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Gyldendal Akademisk. (1. utgave, 7. opplag).
- Zacka, B. (2018). *When the state meets the street : public service and moral agency*. Harvard University Press. <https://doi.org/10.4159/9780674981423>

Artikler

- Andersen, D., & Bengtsson, T. T. (2019). Timely care: Rhythms of bureaucracy and everyday life in cases involving youths with complex needs. *Time & Society*, 28(4), 1509–1531. <https://doi.org/10.1177/0961463X18783371>
- Birk, R. H., & Fallov, M. A. (2020). Between a rock and a hard place: State-led territorial stigmatization, informal care practices and the interstitiality of local community workers in Denmark. *Community Development Journal*, 00(00), 1–17. <https://doi.org/10.1093/cdj/bsaa039>
- Kjærgaard, H., & Larsen, G. (2018). Opsøgende socialt arbejde: Mangfoldighedernes ustyrlighed. *UCN Perspektiv*, (4), 20–27. <https://doi.org/10.17896/UCN.perspektiv.n4.317>

Rapporter og andre dokumenter

Center for udvikling af boligsociale indsatser (CFBU) (2023). Inspirations- og videnskatalog.

Viden om boligsociale aktiviteter støttet af Landsbyggefonden. Hentet den 10.03.2025 fra: <https://cfbu.dk/wp-content/uploads/2023/05/inspirations-og-videnskatalog-2023-10.pdf>

København Kommune (2024) *Afrapportering af indsatser i Sikker By budgetpakken.*

Lokalisert den 04.02.2025 fra:

<https://www.kk.dk/sites/default/files/2024-09/Afrapportering%20p%C3%A5%20Sikker%20By%20indsatser%202024.pdf>

Lohmann, M. (2019). *Relationelt beskæftigelsesarbejde med familiefokus. Resultater, erfaringer og metodebeskrivelse fra pilotprojektet "Familien arbejder sig frem"* i Aarhus Kommune, 2016-2018. Socialt udviklingscenter. Hentet 12.05.2025 fra :

<https://sus.dk/product/relationelt-beskaeftigelsesarbejde-med-familiefokus/#:~:text=Resultater%2C%20erfaringer%20og%20metodebeskrivelse%20fra,2018>

Projekt Udenfor (2023): *Relationer i opsøgende gadeplansarbejde.* København: Projekt

Udenfor. Hentet 12.05.2025: https://udenfor.dk/wp-content/uploads/2023/09/Relationer-i-opsoegende-gadeplansarbejde-2023_web.pdf

Statens Samfundsvidenskabelige Forskningsråd (2022). *Vejledende Retningslinier for*

Forskningsetik i Samfundsvidenskaberne. <https://ufm.dk/publikationer/2002/filer-2002/ssf-etik.pdf>

Statsministeriet (2022). *Ansvar for Danmark.* Det politiske grundlag for Danmarks regering.

Lokaliseret den 07.02.2025 fra:

<https://stm.dk/statsministeriet/publikationer/regeringsgrundlag-2022/>

VIVE (2021) *Fra dokumentation til dialog i børnesager - Slutevaluering af*

frikommuneforsøg på børneområdet i Gladsaxe, Guldborgsund og Ikast-Brandebøl kommuner. Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for velfærd.

Økonomiforvaltningen, Team Sikker By. (2024). *Slutrapport for Sikker By's virkningsevaluering af 18+ Enhederne (SOF)*. Københavns Kommune. Hentet 04.02.2025 fra: <https://www.kk.dk/sites/default/files/agenda/ee899abe-fafe-4cbe-a73e-048725860cc0/f2ea4495-58ea-4704-827f-9c51ee29a56a-bilag-8.pdf>

Rettskilder

Bekendtgørelse af lov om social service [serviceloven], LBK nr 1287 af 28/08/2020 kapitel 27 § 153. *Underretningspligt*. Lovtidende A (2020). Hentet 12.05.25 fra: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/1287>

Bekendtgørelse af forvaltningsloven (forvaltningsloven), LBK nr 433 af 22/04/2014 kapitel 8. § 27. *Tavshedspligt*. (2014) Hentet 26.05.2025 fra: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2014/433>