

Marit Unstad og Oddrun Sæter

Boligsosialt arbeid

Evaluering av fire prosjekter i Oslo indre øst

BYGGFORSK

Norges byggforskningsinstitutt

Marit Unstad og Oddrun Sæter

Boligsosialt arbeid

Evaluering av fire prosjekter i Oslo indre øst

Prosjektrapport 282 – 2000

Prosjektrapport 282
Marit Unstad og Oddrun Sæter
Boligsosialt arbeid
Evaluering av fire prosjekter i Oslo indre øst

Emneord: boligsosialt arbeid, områderettet
innsats, brukermedvirkning, tverretattlig
samarbeid, booppfølging, bo- og nærmiljøarbeid

ISSN 0801-6461
ISBN 82-536-0690-7

200 eks. trykt av
S.E. Thoresen as
Innmat: 100 g Kymultra
Omslag: 200 g Cyclus

© Norges byggforskningsinstitutt 2000

Adr.: Forskningsveien 3 B
Postboks 123 Blindern
0314 OSLO
Tlf.: 22 96 55 55
Faks: 22 69 94 38 og 22 96 55 42

Forord

Dette er en evaluering av fire prosjekter innenfor handlingsprogrammet for Oslo indre øst. Det er Nærmiljøprosjektet på Sagene i bydel Torshov, Bo- og nærmiljøprosjektet i bydel Grünerløkka Sofienberg, Rodeprosjektet og Bomiljøprosjektet, begge de siste i bydel Gamle Oslo.

Oppdragsgiver for evalueringen er kontaktpersoner for handlingsprogrammet i de tre bydelene. Kontrakt med oppdragsgivere ble inngått på et startmøte den 23.09.99, og utkast til endelig rapport ble levert oppdragsgiver 15.02.00.

Avdeling for bolig, bygd miljø og samfunn ved Norges byggforskningsinstitutt (Byggforsk) er ansvarlig for rapporten. Evalueringen er gjennomført av sosiologene Oddrun Sæter og Marit Unstad. Sistnevnte har også vært prosjektleder. Faglig kvalitetssikrer og viktig samtalepartner underveis har vært sosialpsykolog Siri Nørve.

Oslo, februar 2000

Thorbjørn Hansen
Avdelingsleder

Marit Unstad
Prosjektleder

Innhold

Sammendrag	7
Del I: Innledning	13
1. Bakgrunn for evalueringen.....	13
2. Problemstillinger og rammer for evalueringen.....	14
3. Tema og problemstillinger for evalueringen.....	15
4. Metoder for innsamling av data	21
Del II Casebeskrivelser	25
1 Nærmiljøprosjektet, Sagene Torshov	25
1. Innledning	25
2. Spesielle karakteristika.....	29
3. Hvordan fungerte prosjektet i praksis?	30
4. Erfaringer.....	43
2 Bo- og nærmiljøprosjektet, bydel Grünerløkka – Sofienberg.....	48
1. Innledning	48
2. Spesielle karakteristika.....	51
3. Hvordan fungerer prosjektet i praksis?.....	52
4. Erfaringer.....	61
3 Rodeprosjektet, Bydel Gamle Oslo.....	64
1. Innledning	64
2. Spesielle karakteristika.....	66
3. Hvordan fungerer prosjektet i praksis?.....	68
4. Erfaringer.....	74
4. Bomiljøprosjektet i Platousgate, bydel Gamle Oslo.....	76
1. Innledning	76
2. Spesielle karakteristika.....	79
3. Hvordan fungerer prosjektet i praksis?.....	80
4. Erfaringer.....	89
Del III: Tverrgående analyse.....	92
1 Faglig tilnærming.....	92
2. Brukermidvirkningsperspektivet	97
3. Organisering og samarbeid.....	99
4. Områderettet innsats	104

5. <i>Metodeutvikling – en oppsummering</i>	107
Litteratur	108
Utvidet innholdsfortegnelse	110

Sammendrag

Del I Innledning

Prosjektene i studien

Dette er en evaluering av fire prosjekter innenfor Handlingsprogrammet for Oslo indre øst. De fire prosjektene er:

1. Nærmiljøprosjektet, bydel Sagene Torshov

Prosjektet har som mål å styrke folks evne til å bo og muligheter til en aktiv tilværelse i fellesskap med andre. Arbeidet er rettet mot to avgrensede områder i bydelen, og det arbeides både med individrettet booppfølging og generelt bomiljøarbeid. Prosjektet er initiert og underlagt avdeling for Helse og sosiale tjenester, som også er styringsgruppe. Oppstart var i 1999 og prosjektet skal vare i fire år. Det er åtte ansatte i prosjektet

2. Bo- og nærmiljøprosjektet, bydel Grünerløkka Sofienberg

Hensikten med prosjektet er å legge til rette for mer stabile boforhold med vekt på blant annet å redusere antall utkastelser fra bolig, øke individens boevne og redusere bruk av hospits. Målgruppa er sosialsentrenes brukere som er "uten annen oppfølging". Tilnærming i prosjektet er individuell oppfølging der UNGBO-modellen prøves ut overfor voksne og familier. Samtidig er lokal mobilisering for bedring av bomiljøene et ledd i satsingen for prosjektet. Prosjektet er underlagt avdeling for Oslo indre øst. Seks personer er ansatt i prosjektgruppen. Det er et treårig prosjekt med oppstart 1999.

3. Rodeprosjektet, bydel Gamle Oslo

Rodeprosjektet er et sosialkontor med ansvar for klienter i en rode i bydelen. De har flere ansatte og færre klienter enn vanlige sosialkontor. De jobber med klienter innenfor rammen av lov om sosial omsorg, men prøver ut nye metoder i hjelpearbeidet. Med utgangspunkt i en metode kalt løsningsfokuserte samtaler vektlegges klientenes muligheter og ressurser, mer enn problemer som utgangspunktet for hjelp fra sosialkontoret. Prosjektet drives i regi av Tøyen sosialsenter og er underlagt sosialsjefen der. Prosjektgruppa består av fem sosionomer. Prosjektet startet i september 1998, og det har en varighet på tre år.

4. Bomiljøprosjektet i Platousgate, bydel Gamle Oslo

Dette prosjektet er rettet mot forbedring av bomiljøet i en privat bygård. Mange beboere her mottok sosialhjelp. Da gårdeier ville kaste ut beboerne, fattet bydelen et straksvedtak om igangsetting av et prosjekt for å styrke bomiljøet og hindre framtidige utkastelser. Tilnærming i prosjektet er basert på mobilisering av beboerne slik at de styrker sine muligheter til å ivareta eget bomiljø. Prosjektet er fysisk plassert på Grønland sosialkontor. Det startet i januar 1998 og er planlagt avsluttet i juli 2000. Nåværende prosjektansvarlig har halv stilling i prosjektet og halv stilling på sosialkontoret.

Temaer og problemstillinger

I oppdragsbeskrivelsen er det angitt fire temaer som ønskes belyst innenfor hvert prosjekt:

1. Metodeutvikling innenfor sosialfaglig arbeid i nærmiljøet

Problemstillinger innenfor dette temaet er kjennetegnet ved prosjektenes faglige tilnærming og arbeidsform og hvordan tilnærmingen og arbeidsformen blir oppfattet av de prosjektansatte, brukerne og samarbeidspartene.

2. Brukermedvirkningsperspektivet
Problemstillinger innenfor dette temaet er i hvilken grad det legges opp til brukermedvirkning i prosjektene, eventuelt hvilke former for brukermedvirkning som fins i prosjektene og hva brukermedvirkning har betydd for måloppnåelse i prosjektene.
3. Områderettet innsats/individ/grupperettet innsats
Her er problemstillingene rettet mot hvordan prosjektet har vært utformet med hensyn til individorientert og områderettet innsats, og hva dette har betydd for de ulike tilnæringsformene i prosjektene?
4. Tilknytning til og samarbeid med de øvrige tjenestene
Innenfor dette temaet er det reist spørsmål om hvordan samarbeidet har vært organisert og hvordan det har fungert.

Design og metode

Studien er lagt opp som en flercase-studie, der hvert prosjekt er betraktet som et case og blir drøftet på egne premisser. Deretter er det lagt opp til en tverrgående analyse av prosjektene. Data er samlet inn gjennom samtaler med nøkkelaktører i prosjektene og dokumenter fra prosjektene.

Del II Erfaringer fra prosjektene

Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov

- Faglig tilnærming

Prosjektets tilnærming var kjennetegnet ved at de ansatte i prosjektet møtte brukerne på deres premisser. I den individuelle tilnærmingen ga de brukerne "det lille puffet" de mente skulle til for at de kunne komme i gang med en ny tilværelse. De tok seg tid til å prate med dem og hjelpe brukerne med hverdagslige og enkle ting. Bomiljøarbeidet var både rettet inn mot stimulering og styrking av beboernes engasjement for drift og utvikling av eget bomiljø, og mot mekling i nabokonflikter. Det ble vektlagt at det var beboernes tanker og ideer som var utgangspunkt for aktivitet i bomiljøet, og også for løsninger ved konflikter. For å motivere beboerne til engasjement for eget bomiljø, ga de ansatte i prosjektet beboerne oppmuntring og støtte når de tok initiativ. Videre bisto de ved dugnader og stimulerte til etablering av styrer og råd.

- Brukermedvirkning

Brukermedvirkning i prosjektet var ivaretatt gjennom faglig tilnærming. Det var brukernes ønsker og initiativ som var utgangspunkt for de ansattes virksomhet.

- Samarbeid med andre instanser

Prosjektet samarbeidet med en rekke aktører i bydelen og ble i hovedsak positivt mottatt av samarbeidspartene. To forhold ble trukket fram som forutsetninger for samarbeidet:

- Prosjektet spilte en viktig rolle som bindeledd og formidler av kontakt og informasjon mellom ulike instanser i bydelen.

De ansatte i prosjektet fulgte brukerne til andre offentlige instanser eller tilbud og hjalp dem med kontakt med offentlige instanser, blant annet boligbedriften. På denne måten ble også prosjektet en formidler innover i systemet, for andre offentlige instanser.

- Prosjektet var et supplement til bydelens tjenestetilbud og fylte viktige tomrom.

De ivaretok og dekket omsorgsbehov innenfor en rekke områder. Det gjaldt innenfor forvaltning og drift av kommunale gårder der de synliggjorde at beboerne ofte trenger

ekstra bistand for å ivareta fysiske og sosiale sider ved bomiljøet. Ved å rette fokus mot bolig og hverdagslige forhold bidro de til å alminneliggjøre problemer og dermed få fram flere sider ved brukerne enn hva det ordinære hjelpeapparatet får fram.

- **Områdeorientering**

To områder i bydelen er valgt ut som satsingsområde for prosjektet. Hensikten var å legge til rette for å kombinere bomiljø- og individrettet arbeid og lette synliggjøring av resultater fra innsatsen. Prosjektet var fortsatt i en startfase, og det er tidlig å konkludere. Det var imidlertid eksempler i prosjektet som viste at kombinasjon av bomiljø- og individrettet arbeid åpnet for å gi enkeltpersoner individuell trygghet, samtidig som aktivitet i bomiljøet var en åpning ut fra en innestengt og isolert tilværelse. Det anbefales derfor en fortsatt satsing på områderrettet tilnærming.

Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata

- **Faglig tilnærming**

På bakgrunn av samtaler med brukerne ble det laget en plan for brukernes videre utvikling. Botrening ble sett i sammenheng med andre forhold i brukernes liv. De ansatte i prosjektet vektla derfor å hjelpe brukerne med en rekke praktiske og enkle ting i hverdagen. Det kunne dreie seg om å følge dem til andre offentlige kontorer og til hjelp til å handle.

- **Brukermedvirkning**

Brukermedvirkning skjedde først og fremst gjennom samarbeid med brukerne om deres hjelpebehov. Beboerne fikk bistand til å arrangere beboermøter og velge tillitspersoner i gårdene slik at de i større grad kan forvalte egne bomiljøer.

- **Samarbeid med andre instanser**

Samarbeidet mellom prosjektet og andre instanser fungerte i stor grad bra. Det var likevel enkelte problemer. Dette ses i lys av manglende avklaringer og forankring av mål og mandat i forhold til samarbeidsparter og at ansvarsfordelingen mellom prosjektet og andre samarbeidsparter ikke var klar nok.

- **Områdeorientering**

Prosjektet var rettet inn mot bestemte gårder, der beboerne fikk hjelp og oppfølging til å etablere seg i egen bolig. Videre var prosjektet i ferd med å prøve ut satsing overfor større områder eller kvartaler.

Rodeprosjektet

- **Faglig tilnærming**

Prosjektets utprøving av LØFT-metoden på et sosialkontor styrket kommunikasjon mellom brukere og ansatte. De ansatte gikk på hjemmebesøk til klientene, noe som ble godt mottatt av alle parter. For de ansatte bidro dette til at de så flere sider av klientens liv. De ble også mer ydmyke overfor klientene. De var gjester i et hjem og måtte forholde seg til flere sider ved klientene enn når de møtte dem på sosialkontoret.

- **Brukermedvirkning**

Det skjedde primært gjennom faglig tilnærming med vekt på å la klientene definere sine egne mål. Spørreskjemaundersøkelse ble også prøvd, men svarprosenten var for lav til å gi et riktig bilde av brukernes oppfatninger av prosjektet.

- Samarbeid med andre instanser

Prosjektet ble positivt mottatt hos samarbeidspartene som både vektla at de ansatte var fleksible og kunne tilpasse møter til partenes behov, og at de så verdien av prosjektets faglige tilnærmingen overfor klientene.

- Områdeorientering

Prosjektet var orientert mot to roder i bydelen, hvor en finner flere kommunale boliger og private utleieboliger. Dette gjorde det mulig for prosjektet å prioriterer særskilt utsatte områder i bydelen og ga de ansatte større mulighet til oversikt og kontakt med klientgruppen.

Bomiljøprosjektet i Platousgate

- Faglig tilnærming

Prosjektet var et bomiljøprosjekt med organisatorisk tilknytning til og nært samarbeid med sosialkontoret. Faglig tilnærming i prosjektet var i utgangspunktet basert på samfunnsarbeidsmetoden. Her ble utvikling av trygghet og trivsel i bomiljøet vektlagt. Det skjedde gjennom mobilisering av beboerne til økt innsats for eget bomiljø. Gjennom prosjektets innsats var beboerne blitt bedre kjent. Det ble ansatt en miljøvaktmester som spilte en sentral rolle som pådriver og kontaktperson i bomiljøet.

Tilknytning til sosialkontoret bidro imidlertid til at linjene mellom sosialkontorets og prosjektets virksomhet til tider ble uklare. Sosialkontorets kontrolloppgaver lar seg vanskelig kombinere med samfunnsarbeidsmetoden.

Prosjektet var basert på en modell fra et annet, tilsvarende bomiljøprosjekt. Erfaringer fra det tidligere prosjektet var avgjørende for at prosjektet i Platousgate kunne komme i gang så raskt som det gjorde. På den annen side bidro vektlegging på å gjennomføre prosjektet etter modell fra et annet prosjekt til at særskilte hensyn tilpasset trekk ved bomiljøet i Platousgate, ble oversett.

- Brukermedvirkning

Brukermedvirkning skjedde både gjennom faglig tilnærming og ved at to av beboerne satt som representanter i referansegruppa. Alle parter opplevde dette som nødvendig i prosjektet, i og med at bydelen har engasjert seg i beboernes miljø. Medvirkning i referansegruppa krevde imidlertid en del tilpasning av dagsorden og opplegg for møtene. Det ble viktig å ta utgangspunkt i temaer beboerne kunne forholde seg til.

- Samarbeid og organisering

I prosjektet ble det utviklet et samarbeid mellom gårdeier, beboere og sosialkontoret. Særlig samarbeidet med gårdeier har vært avgjørende for prosjektets utvikling. Samarbeidet ble beskrevet som lagarbeid, der alle parter hadde ulike oppgaver, men var gjensidig avhengig av hverandre for å få et resultat de alle ble fornøyd med.

På grunn av uklar ansvarsfordeling mellom sosialkontoret og prosjektansvarlig ble kriteriene for samarbeidet til tider opplevd som uklart.

- Områdeorientering

Det ble reist spørsmål om det burde vært flere gårder involvert i prosjektet. Prosjektansvarlig opplevde, særlig i slutfasen, at det var få oppgaver i forhold til prosjektet.

Del III Tverrgående analyse

Faglig tilnærming

Arbeidsformene i prosjektene var kjennetegnet ved at:

- de ansatte hadde tid til brukerne

I prosjektene har det vært tid til å lytte, hjelpe, samarbeide med andre faginstanser og gi brukerne individuell behandling på deres premisser.

- de ansatte har gitt hjelp til enkle ting

Hjelpen som ble gitt, var i mange tilfeller rettet inn mot enkle, hverdagslige ting, som hjelp til å handle, vaske og følge brukeren til offentlige kontorer og liknende. Det var hjelp som ofte var helt avgjørende for at brukeren kunne starte på en ny prosess i sitt eget liv, og det bidro til å skape tillit mellom bruker og hjelper.

- forholdet mellom et verdig liv og et verdig boforhold er synliggjort

Verdige boforhold, der de fysiske aspektene ved boligen og bomiljøet ble tatt vare på, har hatt betydning for beboernes selvbilde. Det ble avdekket hull i offentlig rutiner for oppfølging av kommunale boliger.

- hjelper eller kontrollør

Det argumenteres for at prosjektene bør utvikle en ren hjelperolle. Det gjelder særlig der det arbeides med metoder beslektet med samfunnsarbeidsmetoden. Det er en metode basert på selvhjelp. Her er det beboerne som styrer prosessen og en vektlegger å utvikle tiltak lokalt som reduserer uønskede handlinger. Metoden blir ofte iverksatt der andre hjelpetilbud ikke har gitt tilfredsstillende resultater.

- boligsosialt arbeid

Både Bomiljøprosjektet i Platousgate, Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov og Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata i Storgata er prosjekter som prøver ut metoder for boligrettet sosialt arbeid. De representerer tilnærminger som i liten grad fanges opp av det ordinære hjelpeapparatet. Det anbefales at denne type tilnærminger utvides og styrkes innenfor handlingsprogrammet for Oslo indre øst.

Brukermedvirkning

Medvirkning i prosjektene var først og fremst rettet mot deltakelse og innflytelse på eget hjelpetilbud. Bare ett prosjekt, Bomiljøprosjektet i Platousgate, har praktisert brukermedvirkning i referansegruppe. Fordi brukermedvirkning først og fremst er forbundet med medvirkning i formelle organer, konkluderes det med at prosjektene har vært brukerorientert.

Organisering og samarbeid

Prosjektene var ulike med hensyn til organisering, og det var lite i materialet som anga organisasjonsmodellens betydning for samarbeidet. Viktige forutsetninger for samarbeidet var imidlertid i hvilken grad prosjektene ble oppfattet som nyttige og hadde en arbeidsform som ble akseptert av samarbeidspartene. Prosjektene jobbet innenfor kompliserte felt, og samarbeidet har hatt stor betydning for måloppnåelse.

Områdeorientering

Prosjektene var i stor grad områdeorientert. Valg av enhet for satsingsområde varierte imidlertid i prosjektene. Noen var rettet mot roder/bestemte kvartaler eller områder, mens andre var rettet inn mot bestemte gårder. Også grad av individrettet eller områderrettet innsats

varierte, og det ble pekt på at de beveget seg på en skala fra rent individorientert arbeid innenfor bestemte områder (roder) til bomiljørettet arbeid. Flere av prosjektene var i en startfase, og utprøving med hensyn til bomiljørettet innsats var fortsatt i startgropa. Valg av tilnæringsformer synes godt tilpasset lokale forhold og problemstillinger i det enkelte prosjektet.

Del I: Innledning

1. Bakgrunn for evalueringen

1.1. Handlingsprogrammet for Oslo indre øst

Dette er en evaluering av fire prosjekter innenfor handlingsprogrammet for Oslo indre øst. Handlingsprogrammet er en fellessatsing fra Regjering, Storting og Oslo kommune om å bedre levekårene i tre bydeler i Oslo. Det er bydelene Sagene-Torshov, Grünerløkka-Sofienberg og Gamle Oslo. Her er det større problemer innenfor en rekke levekårsområder, blant annet boforhold, fysisk miljø, arbeidsledighet og helse, enn noe annet sted i landet (Byrådsak 383/96 s. 1 – 3 og prosjektkatalog, 1998 s. 5). Ifølge prosjektkatalogen er det lagt vekt på at programmet skal være rettet mot bedring av levekårene til innbyggere med særlig dårlige levekår, å gjøre flere områder innenfor Oslo indre øst attraktive for ulike grupper/alle innbyggere og bedre den overordnede fysiske strukturen i Oslo indre øst.

Arbeidet ledes av en felles statlig-kommunal styringsgruppe. Ansvar for koordinering av handlingsprogrammet, inklusive sekretariatsfunksjonen, ligger i kommunen ved Byrådsavdeling for eldre og bydelene. De enkelte tiltakene og prosjektene ledes og gjennomføres imidlertid fra bydelene. De tre bydelene har etablert et fast samarbeidsforum for politisk og administrativ ledelse av programmet. Det er ansvarlige i bydelene som er våre kontaktpersoner fra oppdragsgiversiden.

Handlingsprogrammet for Oslo indre øst skal vare i en ti års periode, med første driftsår i 1998. Årlig skal det settes av om lag 100 mill. kroner til arbeidet. Rapportering og evaluering skjer gjennom kortfattede rapporteringsskjemaer fra hvert enkelt tiltak. I tillegg velger styringsgruppa årlig ut ett eller flere tiltak, en problemstilling eller målsetting for mer inngående evaluering. Denne evalueringen er en del av evalueringene knyttet til handlingsprogrammet for Oslo indre øst.

1.2 Prosjektene i oppdraget

Evalueringen tok utgangspunkt i anbudsinnbydelse av 02.07.99 fra bydelenes samarbeidsforum for ledelse av programmet. Her ble en bedt om å gi et tilbud på evaluering av fire tiltak:

5. Nærmiljøprosjektet, bydel Sagene Torshov

Prosjektet arbeider for bedring av levekår gjennom å styrke folks evne til å bo og muligheter til å ha en aktiv tilværelse i fellesskap med andre. Arbeidet er rettet inn mot to avgrensede områder i bydelen, og det arbeides både med individrettet booppfølging og generelt bomiljøarbeid.

6. Bo- og nærmiljøprosjektet, bydel Grünerløkka Sofienberg.

Hensikten med prosjektet er å legge til rette for mer stabile boforhold med vekt på blant annet å redusere antall utkastelser fra bolig, øke individers boevne og redusere bruk av hospits. Målgruppa er sosialsentrenes brukere som er «uten annen oppfølging». Tiltærming i prosjektet er individuell oppfølging der UNGBO-modellen prøves ut overfor voksne og familier. Samtidig er lokal mobilisering for bedring av bomiljøene et ledd i satsingen for prosjektet.

7. Rodeprosjektet, bydel Gamle Oslo

Rodeprosjektet er et sosialkontor med ansvar for klienter i en rode i bydelen. Sosialkontoret har flere ansatte og færre klienter enn vanlige sosialkontor. De ansatte jobber med klienter innenfor rammen av lov om sosial omsorg, men prøver ut nye metoder i hjelpearbeidet. Med utgangspunkt i en metode kalt løsningsfokuserede samtaler vektlegges klientenes muligheter og ressurser mer enn problemer, som utgangspunktet for hjelp fra sosialkontoret.

8. Bomiljøprosjektet i Platousgate, bydel Gamle Oslo

Dette prosjektet er rettet inn mot forbedring av bomiljøet i en privat bygård. Mange beboere her mottok sosialhjelp. Da gårdeier ville kaste ut beboerne, fattet bydelen et straksvedtak om igangsetting av et prosjekt for å styrke bomiljøet og hindre framtidige utkastelser. Tilnærming i prosjektet er basert på mobilisering av beboerne slik at de styrker sine muligheter til å ivareta sitt eget bomiljø.

2. *Problemstillinger og rammer for evalueringen*

2.1 Design

I oppdraget ble vi bedt om å foreta en sammenlikning av de fire tiltakene. Prosjektene har enkelte felles trekk i og med at de inngår som tiltak i handlingsplanen, blant annet felles overordnet målsetting om å bedre levekår for utsatte grupper. De kjennetegnes imidlertid ved at de er ulike med hensyn til problemstillinger, mål, ressurser, tidsrammer osv. Dette gjør sammenlikning vanskelig. I tilbudet ble det derfor foreslått at det enkelte prosjektet skulle betraktes som et case. Dette forutsetter at hvert enkelte prosjekt skulle beskrives på egne premisser (se Yin 1994 s. 49 – 51). Det vil si at det gis en beskrivelse av innsatsfaktorer og en drøfting av sterke og svake sider ved det enkelte prosjektet i forhold til de målene og problemene det skal løse. Deretter gis det en tverrgående analyse der tilnærminger, metoder og erfaringer i de ulike prosjektene drøftes.

2.2 Problemstillinger

I tilbudet ble det gitt følgende overordnet problemstilling for evalueringen:

- a) Er de ulike modellene / tilnærmingen egnet til å løse bestemte typer problemer?
- b) Er det særskilte faktorer ved organisering og tilrettelegging av prosjektene som må være til stede for måloppnåelse? Vil betydningen av faktorene variere i forhold til typer problemområder? Er det for eksempel slik at brukermedvirkning synes særskilt viktig i en type prosjekt, mens det i andre sammenhenger er av mindre betydning?

2.3 Rammer

Økonomisk ramme for evaluering var kr 400 000. Evalueringen startet høsten 1999, og endelig evalueringsrapport skulle være oppdragsgiver i hende innen 15.02.00.

3. Tema og problemstillinger for evalueringen

I oppdragsbeskrivelsen er det definert fem temaer som er ønsket belyst. Det er:

- Metodeutvikling innenfor sosialfaglig arbeid i nærmiljøet
- Brukermedvirkningsperspektivet
- Områderettet innsats
- Individ/grupperettet innsats
- Tilknytning til og samarbeid med de øvrige tjenestene

I det følgende blir disse temaene belyst ut fra relevant teori og med de problemstillingene som var gitt i tilbudet på evalueringen.

3.1 Metodeutvikling innenfor sosialfaglig arbeid i nærmiljøet

Handlingsprogrammet bygger på en tosidig strategi. Det er for det første en strategi som går ut på å styrke eksisterende hjelpetilbud. For det andre er det en strategi som går ut på å utvikle innsats ut over ordinære kommunale velferdstiltak, herunder styrking av forebyggende arbeid innenfor helsesektoren, tilrettelegging for næringsvirksomhet og økt bruk av arbeidsmarkeds-tiltak (Byrådsak 383/96 s. 3).

Med innsats ut over det ordinære forstår vi utprøving av nye arbeidsformer og tilnærminger. Oppdragsgivers vektlegging på metodeutvikling må derfor ses i lys av strategier i handlingsprogrammet. Vektlegging på utvikling av metoder kan forstås på bakgrunn av flere forhold. I Handlingsprogrammet ble det for eksempel pekt på at til tross for kriteriesystemet som innebærer at midler blir kanalisert der behovene er størst, det vil si til de indre bydeler, er levekårene i disse bydelene fortsatt lavere enn i de øvrige bydelene (Byrådsak 383/96 s. 3). Med andre ord er både tilførsel av midler og antall klienter økende. I litteratur om sosialt arbeid er det økonomiske insitamentet framhevet som avgjørende for politikernes satsing på forebyggende arbeid og et logisk svar for sosialarbeiderne når klientiseringen løper raskere enn reparasjonsvirksomheten (Garsjø 1987, s. 13).

Behovet for nytenking kan imidlertid også forstås på bakgrunn av studier omkring brukernes erfaringer med og holdninger til hjelpeapparatet. Solheim (1995, side 12 og 99) peker på undersøkelser av sosialklienters erfaringer med hjelpeapparatet som viser at de er lite fornøyd med den hjelpen de får, og at den hjelp som blir gitt på sosialkontoret treffer klienten i mindre grad enn det er grunn til å vente. Blant annet peker hun på at sosialklientene opplever å få selvtilliten krenket i møte med sosialkontoret, de opplever i liten grad å få individuell behandling, de blir møtt på en lite forståelsesfull og vennlig måte, samt at det har vært manglende kontinuitet i personalkontakten med sosialkontoret.

Videre peker Solheim på at nyere undersøkelser tyder på at mange av de problemstillingene som var aktuell på 1970- og 1980-tallet, fortsatt er aktuelle. Det er studier som viser at klientene i liten grad opplever å få den hjelpen de har behov for og som kan løse deres problem. Vekten legges i stor grad på økonomisk hjelp og rådgivning, mens klientene etterspør saksbehandlere med tid til å snakke om sin sak og det de oppfatter som sine behov (Stjernøy, Hezlein og Terum 1988, Berg 1987, Oppsand 1991 og Rønning og Vabo 1994).

Når oppdragsgiver ønsker å få belyst prosjektene erfaringer med hensyn til metodeutvikling, må dette også ses i lys av at de fire prosjektene som ble valgt ut for evaluering, alle var preget

av utprøving av metoder og innfallsvinkler. Det gjelder generelt, men også spesielt i forhold til de temaene som er angitt i oppdragsbeskrivelsen. Metodeutvikling kan derfor betraktes som en overordnet problemstilling for evalueringen. Samtidig legger vi i evalueringen vekt på å dokumentere prosjektenes faglige tilnærming og arbeidsform, og hvordan brukere, prosjektansatte og samarbeidspartner vurderte disse tilnærmingene.

Problemstillinger for metodeutvikling i prosjektene

I tilbudet er dette betraktet som en overordnet problemstilling. På grunn av at styringsgruppa hadde liten kjennskap til prosjektene, var det dessuten vanskelig å angi konkrete problemstillinger innenfor dette temaet. Likevel ble det her stilt spørsmål som er relevante for prosjektenes metodeutvikling:

- Hva kjennetegner prosjektenes faglige tilnærming og arbeidsform?
- Hvordan er arbeidsform og tilnærming oppfattet av de prosjektansatte, brukerne og samarbeidspartene?

3.2 Brukermedvirkningsperspektivet

Brukermedvirkning er nevnt som ett av temaene i Handlingsprogrammet som styringsgruppen ønsket å rette søkelyset mot i evalueringene (Prosjektrapport, 1998 s.7).

Begrepet brukermedvirkning viser til klientenes eller beboernes mulighet til å påvirke utforming av tiltak og tjenester. Det er knyttet til ulike forståelsesformer; til tanken om demokrati og tanken om kvalitetssikring (se Alm Andreassen, 1992:11 og Berg og Eikeland, 1997:21).

Det demokratiske aspektet kan forstås på bakgrunn av en rett til selvbestemmelse eller medbestemmelse som ethvert menneske har i kraft av sitt menneskeverd eller borgerstatus (Kalleberg 1984, gjengitt i Nørve og Alm Andreassen 1998). Opp mot dette aspektet trekker Alm Andreassen (1994) opp en supplerende forståelse av brukermedvirkning. Hun er opptatt av klientbegrepet og hvordan brukermedvirkning er fundamentalt annerledes for klientgrupper enn for befolkningsgrupper som benytter bestemte tjenester, for eksempel foreldre, elver på en skole, eller befolkningen innen et avgrenset område. For personer eller grupper med en klientstatus, mener hun brukermedvirkning (også) kan ses som klientenes gjenerobring av borgerstatus – status som likeverdig, kompetent og meningsberettiget samfunnsmedlem. Brukermedvirkning handler dermed om menneskers identitet, anseelse og status, sier Alm Andreassen.

Vekt på kvalitetssikring i offentlig sektor innebærer at medvirkning oppfattes som et middel til å utvikle hjelpeordninger i tråd med brukernes ønsker og behov, eller til å sikre at politiske beslutninger har fått avveid alle relevante hensyn (Kalleberg 1984, gjengitt i Nørve og Alm Andreassen 1998). Innenfor denne måten å betrakte brukermedvirkning kan en også trekke inn den dialogdemokratiske tradisjonen. Alm Andreassen peker at brukermedvirkning kan ses på som en metode for å tilføre den politiske diskusjonen en annen kunnskap og et annet perspektiv enn det som tradisjonelt har ligget til grunn for politiske beslutninger. Når dialogen tilføres nye argumenter, kan innsikten utvikles, og dermed økes mulighetene for å komme fram til et resultat som ivaretar flere hensyn. Ut fra slike tankeganger forventes brukermedvirkning å gi:

- en annerledes offentlig service som følge av at brukerne har andre krav og prioriteringer,
- høyere brukertilfredshet ved at serviceproduksjonen tilpasses brukernes ønsker,

- bedre ressursutnyttelse ved at en unngår tiltak ingen ønsker, og fremmer økonomisk ansvarlighet ved at brukerne ser hva ting koster og selv må bidra i prioriteringen (Larsen, 1991 i siri).

I forhold til prosjektene i denne evalueringen kan altså medvirkning begrunnes ut fra brukernes demokratiske rett til å fremme egne interesser. Prosjektene retter seg mot svakstilte grupper, og ofte er brukerne personer som er henvist til prosjektet fra sosialkontoret eller andre instanser innenfor det offentlige hjelpeapparatet. Flere av prosjektenes brukere er derfor klienter. Vektlegging på brukermedvirkning i prosjektene kan derfor forstås ut fra ønsket om å styrke klientenes selvrespekt, identitet og anseelse. Ut fra kvalitetssikringsperspektivet og det dialogdemokratiske perspektivet innebærer brukermedvirkning her at en styrker mulighetene for å utvide kunnskap og innsikt i hva sosialt arbeid skal være, og bidrar til utvikling av metoder og tilnærminger som ivaretar flere hensyn og styrker relevansen av hjelpen for brukerne.

Medvirkning på ulike nivåer

Medvirkning kan imidlertid skje på ulike nivåer. Her tar vi for oss to nivåer; det formelle og det individuelle nivået.

- Det formelle nivået

Her knyttes medvirkning til etablering, styring, ledelse og framdrift av prosjektene. Det kan skje ved at brukerne sitter som representanter i styringsgrupper, referansegrupper eller andre organer som diskuterer prosjektet. Her representerer brukermedvirkning et anerkjent styringsprinsipp i det norske demokratiet, prinsippet om «berørte interesser» – at de som blir særlig berørt av en sak eller en beslutning, skal ha en særlig mulighet til å bli hørt, ved å «tilskrives eksklusive deltakelesesmuligheter» (Egeberg 1989:94 i Alm Andreassen 1994).

I norsk forvaltning er dette prinsippet blant annet praktisert gjennom hørings- og remiss-systemet. Berørte parters mulighet til å uttale seg om saker som angår dem, som lover, innstillinger eller andre beslutninger, er hjemlet i Forvaltningsloven av 1967¹ (Alm Andreassen 1994 s. 4). I veiledning til loven om helse- og sosialplanlegging er det understreket at kommunen har et særskilt ansvar for å bidra aktivt til at svakstilte grupper får formidlet sine interesser, for eksempel gjennom muntlig framlegging av synspunkter (op.cit. s. 5).

Selv om rettighetene er til stede for medvirkning, kan gjennomføring by på utfordringer. Blant annet må maktforhold tas med i betraktning. Her er det for det første et spørsmål om i hvilken grad brukerne representerer en homogen gruppe. Rønning (1992) peker på at brukerne representerer en heterogen gruppe med ulike interesser i mange sammenhenger. Selv om det fins pasientorganisasjoner, mener han det ikke er vanskelig å se at det kan oppstå prioritetskonflikter. De som presser på for å få innfridd sine spesialiserte og dyre hjelpebehov, kan lett komme i konkurranse med andre grupper, som ikke får midler hvis den første gruppa blir hørt. For prosjektene i denne evalueringen kunne det oppstå tilsvarende problemstillinger. Brukerne er en sammensatt gruppe med ulike interesser og problemer. Dersom de skulle være representanter i en referanse- eller styringsgruppe, er det derfor et åpnet spørsmål hvilke interesser de representerte.

¹ I paragraf 7 heter det at offentlige eller private institusjoner og organisasjoner forskriftene skal gjelde for, eller hvis særlige interesser berøres, skal gis adgang til å uttale seg før forskriften blir utferdiget, endret eller opphevet (Alm Andreassen 1994).

Maktforhold gjør seg også gjeldende på et symbolsk og kommunikativt nivå. Makt er også et spørsmål om muligheter til å utvikle forståelse omkring det aktuelle temaet. Stein Bråten peker på at medvirkning må ses i lys av modellmaktteorien. Det er en teori som skiller mellom på den ene siden, deltakere med modellsterke forestillinger eller begreper om et bestemt tema eller saksområde. På den andre siden har teorien deltakere som er svake eller fattige på relevante forestillinger. Kjernen i teorien går ut på at dersom ikke forholdene legges til rette, kan brukerne bli den modellsvake parten og dermed delta på lederens premisser (Bråten 1981:104 og 1983:25).

Brukermedvirkning forutsetter dermed at begge parter får muligheter til å definere interesser og forventinger til prosjektet på egne premisser. I prosjekter som i denne evalueringen, blir maktforholdet særlig tydelig. De ansatte i prosjektene er modellsterke, det vil si rike på forestillinger og begreper om bestemte saksområder. De har høy utdanning, erfaringer fra sosialt arbeid, vant til å formulere seg skriftlig og muntlig. Brukerne kunne lett bli en modellsvak gruppe, det vil si fattige på relevant forestillinger. Mange av dem tilhører grupper som har få muligheter til å utvikle egne begreper, relevante for prosjektutvikling og prosjektstyring. Ifølge modellmaktteorien vil den modellsvake søke å tilegne seg den modellsterkes modeller. Jo bedre den modellsvake lykkes med å tilegne seg de modellsterkes modeller, jo mer kommer de under deres kontroll. Kunnskap gir med andre ord makt, men ikke til dem som lærer, men til dem som lærer fra seg (Se Bråten 1983, s. 24 – 27).

- Det individuelle nivået

Medvirkning kan for det andre skje i forhold til utvikling av det individuell hjelpetilbudet. Det vil si at vekten legges på brukergruppenes medvirkning i forhold til utforming av eget individuelt hjelpetilbud. Dette er en-til-en-relasjoner som stiller særlige krav til høflighet og respekt mellom bruker og hjelper eller tjenesteyter. Det krever også vilje og evne til faktisk å lytte til brukerne. Alm Andreasen (1994) peker på at det verken er gitt at de lytter eller tilpasser tilbudet til det brukerne formidler. Det som tilsynelatende er en dialog eller forhandling, kan i realiteten være fravær av valg og en «take it or leave it»-situasjon.

Brukermedvirkning forutsetter dessuten et menneskesyn som går ut fra at alle har ressurser og kapasitet til å definere egne problemer og utvikle egne handlingsstrategier. Fra modellmaktteorien vet vi imidlertid at vilje ikke er tilstrekkelig. Reell medvirkning forutsetter også i slike sammenhenger innsikt i modellmaktrelasjoner. Det forutsetter også at den modellsvake får mulighet til å definere problemer og interesser på egne premisser. Dette betyr at hjelpeapparatet må ha metoder som stimulerer til selvrefleksjon og selvinnsett hos brukerne. På denne måten vil brukeren kunne bidra med relevant kunnskap.

Denne formen for brukermedvirkning er i NOU 1998:18 framhevet som en viktig strategi for å bedre de sidene ved helse som har å gjøre med livskvalitet. Det begrunnes med at vanskelige sosioøkonomiske forhold, med opplevelse av maktesløshet og mangel på kontroll over eget liv, gjør folk utsatt for sykdom. I utredningen pekes det derfor på at helsesektoren i økt grad må utvikle metoder som både styrker og myndiggjør individet. I NOU 1998:18 heter det at på sikt vil dette dessuten vil øke sannsynligheten for deltakelse på gruppe- og samfunnsnivå.

Problemstillinger innenfor brukermedvirkning

Problemstillinger innenfor dette temaet er:

- I hvilken grad legges det opp til brukermedvirkning i prosjektene? Hva er begrunnelsen for å ha/for ikke å ha brukermedvirkning i prosjektene? Hvilke former for brukermedvirkning er i tilfelle praktisert i prosjektene?

- Hva kjennetegner brukernes innflytelse i prosjektet?
Vi har pekt på at det er forskjell på å ha formelle rettigheter og faktiske muligheter for å påvirke arbeidet. Brukermedvirkning forutsetter dermed at begge parter får muligheter til å definere interesser og forventninger til prosjektet på egne premisser. Vi ønsket å se på i hvilken grad det ble tatt hensyn til dette i prosjektene.
- Har brukermedvirkning hatt betydning for måloppnåelse i prosjektene?
Ett av formålene for brukermedvirkning kan være kvalitetssikring. Det innebærer forventninger om at medvirkning fra brukerne bidrar til en mer helhetlig forståelse av problemene og tiltakene – og dermed et bedre resultat – enn når bare ledelsen eller kommunalt ansatte utformer målene for prosjektene. I evalueringen ble det derfor aktuelt å se på i hvilken grad dette hadde vært tilfellet og hvilke forutsetninger som hadde vært til stede for at dette skulle fungere etter intensjonen.

3.3 Områderettet innsats eller individ/grupperettet innsats

Områderettet innsats og individ/grupperettet innsats er nevnt i oppdragsbeskrivelsen som separate temaer. Begge er tilnærminger som er aktuelle innenfor boligsosialt arbeid. Samtidig kan det være uklart når eller i hvilke sammenhenger den ene eller den andre tilnærmingen er aktuell. Vi valgte derfor å drøfte dem under ett.

Områderettet innsats viser til at tiltakene er rettet inn mot et bestemt boområde eller nærmiljø. Ofte er tiltakene innenfor området satsing varierte og generelle. Det vil si at situasjonen for vanskeligstilte forventes å bli forbedret gjennom en generell styrking av tilbud og tjenester i området.

Handlingsprogrammets årsrapport for 1998 nevner områderettet innsats som én av flere faglige innretninger for programmet (Prosjektkatalog 1998, s. 6). I Byrådsak 383/96 er det dessuten pekt på at områdeforvaltning er lagt til grunn i kommuneplanen, for utjevning av levekår. Det innebærer en innretning av tiltakene mot mindre geografiske enheter enn den enkelte bydelen. Det begrunnes med at Oslo indre øst ikke er et sammenhengende ensartet byområde. Noen områder i bydelene kan være preget av fysiske problemer som dårlige og små boliger, nedslitt utemiljø, forfall i parker, få barnehageplasser, og en befolkning med mange trygdede, en stor andel innvandrere og flyktninger, etniske konflikter osv. Samtidig pekes det på at forholdene varierer, og at ikke alle problemene fins i alle områder i de tre bydelene (Byrådsak 383/96 s. 7).

Fokus på områder som arenaer for forebyggende arbeid har imidlertid lenge vært en strategi innenfor det offentlige. Gode bomiljøer og sterke sosiale nettverk er i en rekke stortingsmeldinger og NOUer betraktet som viktig for den enkeltes livskvalitet og for forebyggende og helsefremmende arbeid (jf. St. meld. nr. 50, 1993-94 «Samarbeid og styring», Sosial- og helsedepartementet, St.meld. nr. 4, 1994 – 1997 – Langtidsprogrammet side 23, side 259 og side 306. I NOU 1991:10 «Flere gode levekår for alle. Forebyggingsstrategier» (side 89), blir det for eksempel pekt på at den enkeltes problemer må forstås i sammenheng med det miljøet han eller hun lever i, og problemene må løses ut fra de ressursene som er til stede der. I Oslo kommune har dessuten erfaringer med prosjektet «Levende bydel» – et prosjekt i utvikling av områdeforvaltning – vært en sentral inspirasjonskilde (Byrådsak 383/96 side 8).

Offentlig satsing på bo- og nærmiljø er også kommet til uttrykk gjennom flere tverrdepartementale programmer². Målsettingene var i stor grad rettet inn mot å bedre levekår og stimulere til nytenking og samarbeid på tvers av grupper. I byer og drabantbyer var objektene for slik satsing gjerne områder med såkalte «nedtursspiraler» eller «onde sirkler», det vil si en kombinasjon av synlig fysisk forfall, hærverk, dårlig vedlikehold og sosiale problemer av ulik karakter. Det ga områdene dårlig rykte og dermed stor utflytting.

En alternativ tilnærming er å ta utgangspunkt i bestemte individer eller i målgrupper, for eksempel sosialklienter i et boligområde, for å utvikle tiltak for dem. I mange tilfeller er dette en relevant og riktig strategi. Det er dessuten mulig å kombinere områderettet og individorientert tilnærming. Erfaringer fra Danmark viser for eksempel at generell områderettet innsats i områder hvor det er liten erfaring med bomiljøarbeid, bare i begrenset grad forbedrer vanskeligstiltes situasjon (de Palo og Uggerhøj 1995:1 s. 63). Beboerne må ha erfaring fra og kunnskap om bomiljøarbeid for å kunne iverksette tiltak for bestemte grupper. I evalueringen var det derfor aktuelt å se på i hvilken grad prosjektene innenfor handlingsprogrammet for Oslo indre øst gir tilsvarende erfaringer.

Problemstillinger innenfor områderettet innsats

Her er problemstillingene:

- Hvordan har prosjektet vært utformet med hensyn til individorientert og områderettet innsats?

- Hva kjennetegner de ulike tilnæringsformene og hva har dette betydd for prosjektene?

3.4 Tilknytning til og samarbeid med de øvrige tjenester

Satsing i et boligområde eller nærmiljø berører ofte flere faggrupper og offentlige instanser. Samarbeid på tvers av etater er derfor ofte betraktet som en forutsetning for et vellykket resultat. Dette er framhevet i Byrådsak 383/96 (side 7 – 8) der områderettet satsing også blir begrunnet med at det gir muligheter for bedre samordning av fysisk planlegging, planlegging av tjenestetilbud og tilpasning til befolkningens behov. Behovet for samarbeid og samordning må dessuten ses i lys av at problemet med økende overføringer, samtidig som utfordringene i disse de indre bydelene stadig vokser, ikke kan løses ved å la byråkratiet vokse. Det er behov for nye og vekslende kompetansesammensetninger, samarbeid og fleksible nettverksstrukturer, der den kollektive slagkraften er avgjørende for problemløsningsevnen (Hanf, 1978). Organisasjons- og arbeidsformer setter rammer for det som skjer og påvirker resultatene som en oppgitt. Spørsmål om samordning må derfor ses i sammenheng med organisering av virksomheten eller prosjektet. Begrepene samordning, samhandling og samarbeid er ikke alltid like entydige. Knutsen (1993) bruker begrepet samhandling synonymt med ordet transaksjon, som avspeiler at ytelser utveksles med motytelse. Han begrunner det med at alle former for

² Det har vært flere programmer. Relevant i denne sammenhengen er blant andre:

- Statens nærmiljøutvalg (1981 – 1990), ledet av Miljøverndepartementet
- Bolig- og miljøfornyelsesprogrammet (1986 – 1990), ledet av Kommunal- og arbeidsdepartementet
- Nærmiljø i by-programmet (1990 – 1993), ledet av Kommunal- og arbeidsdepartementet og Miljøverndepartementet
- Samvirke mellom kommune og frivillige lag og organisasjoner «SAM-programmet» (1993 – 1996), Miljøverndepartementet
- Prosjekt Nabohjelpsområder (1992 – 1995), ledet av Justisdepartementet ved det Kriminalitetsforebyggende råd (KRÅD).

interorganisatorisk (eller intraorganisatorisk) koordinering har som siktemål å effektivisere strømmen av transaksjoner. Samarbeid definerer han som et mønster av vedvarende samhandling, eller en serie av suksessive transaksjoner, der partene ser den enkelte transaksjonen i lys av hele serien.

Han nevner tre kriterier for å lykkes med samarbeid. Det er at det er overlapp eller berøringspunkter i forhold til partenes domener, ideologi og kvalitet, og mandat.

Domene viser til organisasjonens hovedoppgaver. Dersom enhetene har sammenfallende domener, blir det lett konkurranse (Thorelli, 1986). Dessuten har de ofte tilgang på de samme ressursene og har derfor lite å tilby hverandre. På den andre siden vil enheter uten noen form for oppgaveoverlapping, enheter som ikke har noe felles, også ha svært lite å tilby hverandre. Det er derfor mellomkategorien av enheter med delvis overlappende domene, som kan ha nytte av samarbeid. Det vil si enheter som kan utfylle og utnytte hverandre, som kan betjene samme klientgruppe med flere tilbud samtidig, som kan gå sammen om å dekke geografiske områder osv. Første betingelse for at samarbeidet skal ha livets rett er altså at det er *nyttig* ut fra fordeling av oppgaver mellom de forskjellige enhetene.

Sammenfall i ideologi og kvalitet viser til at det må være en viss samforståelse av hva som er gode arbeids- og behandlingsformer og at det er en viss gjensidig respekt for hverandres arbeid. Videre viser erfaringer at gjennomføring av samarbeid avhenger av mandatgivers vilje og evne til å kontrollere samhandlingen, og av hvorvidt enhetene oppfatter samarbeidet som fornuftig/rimelig (Knutson, 1993).

Problemstillinger omkring tilknytning til og samarbeid med de øvrige tjenestene

Spørsmål innenfor dette teamet er:

- Hvordan har samarbeidet fungert? Hva har fremmet eller hemmet et fruktbart samarbeid?
- I hvilken grad og hvordan har samarbeidet hatt betydning for måloppnåelse, utvikling og forankring av prosjektene?
- Hvordan har samarbeidet vært organisert?

4. Metoder for innsamling av data

4.1 Planlegging av intervjuene

I evalueringsprosjekter er vi avhengige av å samle data på en effektiv måte, da tiden og ressursene ofte er knappe. I dette tilfellet var det dessuten mange involverte parter som burde komme til orde. Det var derfor behov for å organisere datainnhentingene så effektivt som mulig. Til dette fikk vi god hjelp i prosjektene og av oppdragsgiverne. På anmodning fra oss, via oppdragsgiverne i bydelene, ble prosjektlederne bedt om å lage avtaler med involverte parter i bestemte uker. Det er altså prosjektene som har gitt oss navn på informantene, ut fra vårt ønske om å intervjuer nøkkelpersoner i prosjektene, samarbeidsparter og brukere.

Vi fikk tilsendt detaljerte tidsplaner, avtalesteder og navn på informanter fra prosjektene. Intervjuene ble stort sett gjennomført etter planen, med mindre omrokninger tilpasset både oss og dem.

Brukerne ble plukket ut ved at prosjektansatte i de aktuelle prosjektene spurte noen av sine brukere om de kunne tenke seg å snakke med oss. I prinsippet var det frivillig å møte oss. Alle brukerne er myndige, de kunne selv si ja eller nei til dette. Vi har ikke detaljkunnskaper om hvordan formålet med intervjuet ble presentert for dem, på hvilken måte de ble spurt eller i hvilken situasjon.

I ett av prosjektene (Platousgate) var det imidlertid bare én beboer vi snakket med. Det er flere grunner til dette. Blant annet var de fleste beboerne fremmedspråkelige, og det ville blitt nødvendig med tolk under intervjuene. Prosjektleder tilbød tolketjeneste, betalt innenfor deres budsjett. På det aktuelle tidspunktet var det imidlertid ikke tolker ledige og en utglidning i tid ville gjøre det vanskelig å holde rammene for evalueringen. I overensstemmelse med oppdragsgiver ble det derfor enighet om at vi ikke gjorde flere framstøt for å få beboerne på banen.

Siden prosjektet selv har gitt oss informantene, er det derfor en viss fare for at de har valgt personer som de visste ville gi prosjektet et «godt skussmål», eller som er et lysende eksempel på at brukeren har fått hjelp fra prosjektet. I ett av prosjektene ble det understreket at «denne brukeren er ikke helt fornøyd med oss, han vil nok fortelle dere om det». Det kom imidlertid liten kritikk, også fra denne personen. Det var overveiende fornøyde brukere vi fikk i tale. Dette kan tolkes på to måter. Prosjektene har vært flinke til å plukke ut brukere som passet dem, eller prosjektene har jobbet så bra at meldingene er representative for brukergruppa som helhet. Mange andre data tyder på at det siste mer er tilfellet enn det første, selv om vi ikke kan utelukke et skjevt utvalg. En tredje forklaring er selvfølgelig denne som en alltid må være observant på: brukerne vil sjelden kritisere så lenge de er avhengig av hjelp fra dem som evalueres.

På tross av disse kritiske innvendingene stoler vi på at de informantene vi fikk i tale, gir et så sannferdig bilde som mulig av prosjektene som evalueres. At andre informanter enn de som ble valgt, kunne bringe inn andre data, ville sannsynligvis ikke forrykke hovedinntrykket om og rundt hvert prosjekt vesentlig. Det er de ulike meldingene til sammen som danner totalbildet.

4.2 Datainnsamling

Intervjuer

Innsamling av data er i hovedsak basert på samtaler med et utvalg aktører i prosjektene. Vi var noen ganger to til stede under intervjuene: dette gjelder i samtale med prosjektledere, hvor det var viktig å få godt innsyn i prosjektets målsettinger og organisering. I et par tilfeller valgte vi også gruppeintervju for å få flere i tale på en rasjonell måte, men også fordi selve gruppesamtalen ofte er en god intervjumetode, der aktørene gir hverandre assosiasjoner, ofte i ulike retninger. Dette gir gode data og kan dessuten være en anledning for de ansatte i prosjektene til å drøfte og synliggjøre egne erfaringer for hverandre.

I stor grad ble imidlertid intervjuingen delt mellom oss på hvert prosjekt. Fordelen med å være to kunne utnyttes: vi kjente begge prosjektene så godt at vi kunne diskutere trekk i analysen underveis med hverandre. For prosjektet i Platousgate, som kom seint inn i bildet, har Marit Unstad intervjuet alene.

Noen av brukerintervjuene er foretatt hjemme hos beboeren, noen intervjuer er foretatt på kafé eller i prosjektlokalene. Ved hjemmebesøk har vi ved selvsyn fått se på samme måte som

de i prosjektet ser klienten i hjemmemiljøet, selv om vi bare fikk innblikk i «etterpå» av en før-og-etter-situasjon. De vi møtte, var taleføre og hadde en relativt ryddig tilværelse.

For noen av samarbeidspartene foretok vi intervjuene over telefon, fordi vi etter hvert innså at det var unødvendig å bruke mye reisetid på å møte personene på stedet. Noen av dem hadde kun erfaringer med prosjektet via én enkeltklient, og samtalen ble derfor relativt kort. Ett intervju med en tidligere prosjektleder måtte tas over telefon siden hun hadde sluttet i prosjektet og reist fra byen.

Dokumenter

Prosjektene hadde ulike mengder av dokumenter om, og i tilknytning til, prosjektene. Vi valgte derfor å ikke gå inn i dokumentbunkene på forhånd, bare forsøke å klargjøre skjelettet i hvert prosjekt for oss selv før vi gikk ut og intervjuet. I intervjusituasjonen var det viktig for oss å høre hvordan prosjektmedarbeidere og samarbeidsparter presenterte mål, mandater og virkemidler for oss. Det kunne fortelle noe om hvor bevisst en arbeidet, eller hvor godt informantene kjente til prosjektet. Med for mange data om prosjektene i hodet på forhånd, var det en viss fare for å «hjelp» informantene til å formulere seg. Dette tror vi at vi har unngått her. Dokumentene var en viktig støtte. Gjennom dem vi fikk oppklart forhold som var utydelig for oss ut fra intervjuene.

Data innhentet i hvert prosjekt:

Nærmiljøprosjektet, bydel Sagene Torshov

1. Intervju med prosjektleder
2. Intervju med helse- og sosialsjef i bydelen
3. Intervju med tre prosjektmedarbeidere
4. Intervju med samarbeidspartnere ved: bydelsoverlegen, Torshov sosialkontor, barnevernet, hjemmetjenestene, boligbedriften, Torshov helsestasjon
5. Intervju med sju brukere

Bomiljøprosjektet, bydel Grünerløkka Sofienberg

1. Intervju med prosjektleder
2. Intervju med to prosjektansatte
3. Intervju med samarbeidspartnere ved: Schous sosialsenter, Akerselva sosialsenter, boligkontoret, Kontaktprosjektet, bydelsadministrasjonen ved sosialavdelingen
4. Intervju med fire beboere

Rodeprosjektet, bydel Gamle Oslo

1. Intervju med prosjektleder
2. Gruppeintervju med tre prosjektansatte
3. Intervju med to brukere
4. Uformell samtale med beboere ved besøk i en kommunal gård
5. Intervju med tre samarbeidsparter ved: Tøyen sosialsenter (STA), Nedre Skøyenveien hybelhus, Sinsen distriktpsykiatriske poliklinikk

Bomiljøprosjektet i Platousgate, Gamle Oslo

1. Telefonintervju med tidligere prosjektleder
2. Intervju med daværende prosjektleder
3. Intervju med gårdeier
4. Intervju med miljøvaktmester, som også fungerte som brukerrepresentant her

Som vi ser er det ulike mengder informanter i de ulike prosjektene. Dette avspeiler først og fremst størrelsen på prosjektene målt i målgruppetyper, ressurser og områder, samt bredden i tilnærming i det enkelte prosjektet. Antall informanter i det enkelte prosjektet skal derfor ikke leses som hvor «flinke» de er til å mobilisere i ulike retninger, eller hvor god tjenesteprofil de har klart å utvikle.

4.3 Tilbakeføring av resultater til prosjektene

Som del av evalueringssopplegget la vi inn en etappe hvor prosjektene skulle få tilbakemelding fra evalueringen om hvor de stod, for å kunne diskutere veien videre mens de ennå gikk den, samt som metode til å hente inn de siste dataene for oss som evalueringsinstans.

Vi valgte en totrinnsløsning. Først ble en foreløpig rapport over det enkelte prosjektet sendt til hvert prosjekt for gjennomlesning og korrigerings av det vi hadde utviklet til da. Tilbakemeldingene ble i stor grad gitt skriftlig eller over telefon. Her fikk vi tilbakemeldinger på faktiske feil og unyanserte framstillinger. For bomiljøprosjektet i bydel Sofienberg Grünerløkka deltok vi også på et møte. Stort sett gjaldt tilbakemeldingene faktiske feil og unyanser i framstillingen. Dette ble innarbeidet i rapporten.

Når et helhetlig rapportutkast forelå, ble det sendt til oppdragsgivere i bydelene for kommentarer.

For formildning av resultater er det i tillegg planlagt et dagsseminar hvor deltakerne i prosjektene kan møtes og diskutere felles problemstillinger. Seminaret vil bli arrangert i samarbeid mellom oppdragsgivere i bydelene og evaluatorene.

Del II Casebeskrivelser

1 Nærmiljøprosjektet, Sagene Torshov

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Nærmiljøprosjektet er en satsing for å bedre levekårene til beboerne i to områder i Sagene og Torshov bydel. Bakgrunnen for prosjektet er at bydelen er én av de tyngst belastede når det gjelder utgifter til sosialhjelp, og har et stort innslag av kommunale boliger. De årlige rammeoverføringer på sosialbudsjettet er derfor blant de høyeste i Oslo i forhold til folketallet.

Ansamlingen av boliger for sosialklienter og mennesker med spesielle hjelpebehov kan også avgrenses til bestemte områder i bydelen. Det var derfor naturlig for bydelen å begynne å tenke *områder* i utformingen av forebyggende tiltak og i forhold til sosiale tjenester generelt. Områdetilnærmingen kom på dagsorden i bydelen knyttet til satsingen på Oslo indre øst, der ekstraordinære midler gjorde det mulig å tenke konkret. I et saksframlegg til bydelsutvalget formulerte bydelsadministrasjonen seg slik:

- Nærmiljøarbeid har i liten grad vært integrert i sosialtjenestens virksomhet. Med de nye prosjektene ønsker sosialtjenesten i større grad å jobbe sammen med brukerne i deres bomiljø. Erfaringer fra bl.a. naboskapsprosjektet i regi av Sagene sosialkontor og prosjekter tilknyttet Kloden internasjonale senter, har vist at slik satsing skaper gode ringvirkninger i nærmiljøet. I disse prosjektene er det spesielt lagt vekt på brukernes ressurser, og at de selv har vært med på å utvikle tilbudene (Fra sak 98/1139).

På bakgrunn av erfaringer fra prosjekter som fokuserte på bomiljø og forebyggende tiltak, hadde bydelen sett at det nyttet å gå inn med tiltak i forhold til spesielle grupper i avgrensede områder. En ønsket å satse videre i en ny modell.

De nye strategier funderes i Lov om sosiale tjenester. Paragraf 1.1. angir lovens formål som er:

- a) å fremme økonomisk og sosial trygghet, å bedre levevilkårene for de vanskeligstilte, å bidra til økt likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer,*
- b) å bidra til at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre.*

Loven viser til det som reelt sett skal være sosialt arbeid, men som ofte på grunn av ressursmangel kokes ned til å dreie seg om utbetaling av sosialhjelp til klientene. Initiativtakere til prosjektet mente at prosjekter, som i større grad tillot forebyggende arbeid knyttet til bosituasjon og sosial deltakelse, også i større grad ville oppfylle intensjonene for det sosiale arbeidet. Det var videre ønsket om at satsingen på sikt skulle integreres i de ordinære sosiale tjenestene, og at en gjennom prosjektene kunne utvikle tradisjoner på å arbeide tverrfaglig (opplysning i samtale med helse- og sosialsjefen).

1.2 Målsettinger

Overordnet mål

Prosjektets overordnede mål formuleres slik:

- Prosjektet skal føre til forbedring av levekår ved å bidra til at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre. Prosjektet skal bidra til å utvikle sosialtjenestenes forebyggende og utadrettede arbeid ved å fokusere på ressurser og sosiale nettverk (fra prosjektbeskrivelse).

Dette er et todelt mål. For det første skal prosjektet bidra til bedring av levekår gjennom en satsing på boevne, bomiljø og sosialt nettverk. For det andre skal prosjektet bidra til metodeutvikling. Noe av bakgrunnen for prosjektet er at sosialtjenesten opplevde at tradisjonell innsats ikke var tilstrekkelig til å bedre utsatte gruppers livssituasjon. Utvikling av sosialtjenesten gjennom utprøving av nye metoder i arbeidet med utsatte grupper er derfor et overordnet mål i prosjektet.

Målene er vidtfavnende, og det er foretatt en konkretisering ved å dele prosjektet inn i to delprosjekter.

Delprosjektene – bomiljøarbeid og individuell oppfølging

Nærmiljøprosjektet driver både med generelt bomiljøarbeid og individuell booppfølging overfor vanskeligstilte i prosjektets to områder (Åsen og Sagene torg). Innenfor dette delprosjektet er også forebygging og mekling ved konflikter mellom beboere sentralt. For bomiljøarbeidet er det ansatt to personer som skal gi støtte til lokal beboerorganisering gjennom etablering og oppfølging av styrer, opprustning av oppganger og bakgårder, opprettelse av grupper, mekling i nabokonflikter samt gjennom ulike tiltak for barn.

Den individuelle booppfølgingen tar sikte på å bedre vanskeligstiltes funksjonsevne med fokus på styrking av nettverk, sysselsetting, økonomi, hygiene og rutiner i hjemmet. Innenfor dette delprosjektet er det fem ansatte (nærmiljøarbeidere). De går på hjemmebesøk, kan følge til ulike aktiviteter og kan opprette grupper. Samarbeid med øvrige deler av sosialtjenesten og andre etater vektlegges.

1.3 Organisering

Eget tjenestested underlagt helse- og sosialsjefen

Prosjektet fungerer som et eget tjenestested, direkte underlagt helse- og sosialsjefen i bydelen. I utgangspunktet var prosjektet tenkt knyttet til sosialkontoret på Torshov. Denne løsningen ble likevel ikke valgt fordi en ønsket å sikre at prosjektet bevarte sin egenart. En fryktet at en organisatorisk tilknytning til et av sosialkontorene ville medføre at de ansatte fikk tradisjonelle sosialtjenesteoppgaver i fanget når de rettet seg mot områdene (opplysning i samtale med helse- og sosialsjefen).

Kontorlokaler på sosialkontoret

Prosjektets kontorer var i lokalene til sosialkontoret. Dette var en foreløpig løsning, og det var en forutsetning fra starten at prosjektet skulle få egne lokaler. Fra september 1999 startet prosjektet med en ordning der de hadde kontortid på Kloden, to timer hver torsdag ettermiddag fra klokka 16.00 til 18.00, samt i Hortens gate hver tirsdag fra klokka 16.00 til 18.00.

Tjenesteledermøter som styringsgruppe

Tjenesteledermøtene for helse- og sosialavdelingen er styringsgruppe for prosjektet. Her sitter det åtte tjenesteledere og to ansatte fra administrasjonen. Prosjektet hadde ingen faglig referansegruppe, men den var satt på handlingsplanen. Tjenestelederne representerte følgende tjenestesteder: Sagene sosialkontor, Torshov sosialkontor, Kingosgate Rehabiliteringssenter, Kloden, Servicekontoret, Torshov helsesenter.

Åtte ansatte

Totalt skal det være åtte ansatte i prosjektet, herav to bomiljøarbeidere som jobber med bomiljøet, fem nærmiljøarbeidere som jobber med individuell booppfølging og en leder. Ved evalueringstidspunktet var det imidlertid bare fire ansatte som drev med individuell booppfølging.

Fagbakgrunnen til de ansatte i prosjektet var sammensatt og variert. Det var sosionomer, en antropolog, en samfunnsviter, en geograf, en statsviter, en med bakgrunn i idrett og kultur, m.m.

Områdeorientert

Prosjektet er områdeorientert i den forstand at det er valgt ut to områder i bydelen som satsingsområder. Det er et område på Sagene og et område på Torshov.

1.4 Økonomisk ramme

Det er budsjettert med kr 3 000 000 pr. år for prosjektet. Herav:

Lønnsutgifter	kr 2 373 340 (en tiltaksleder og sju medarbeidere)
Driftsutgifter	kr 556 660

1.5 Målgrupper

Nærmiljøarbeiderne skal jobbe i forhold til utsatte grupper og yte praktisk bistand og veiledning i forhold til det å bo i egen bolig. Ifølge prosjektleder kan målgruppa karakteriseres ved at det er mennesker med problemer, men som i prinsippet bør klare seg i egen leilighet. Hensikten er å bidra til at beboerne kan opprettholde et selvstendig boforhold.

Prosjektet har imidlertid også en forebyggende rolle. Gjennom bomiljøarbeidet skal de forebygge problemer i de kommunale gårdene ved å bidra til å bedre fysiske og sosiale sider ved bomiljøet.

1.6 Tilnærming

Sentralt i prosjektets tilnærming er fokusering på ressurser hos den enkelte brukeren og i bomiljøet. Utgangspunktet er et hjelp-til-selvhjelp-prinsipp. Det vil si at det er snakk om hjelp i en overgangsperiode og ikke om varig bistand. Hjelp til selvhjelp innebærer dessuten at tilnærmingen er basert på «å ikke gjøre for, men sammen med». Kontakten med prosjektet er basert på frivillighet, og det er beboerne selv som definerer egne problemer og egne løsninger. De ansattes oppgave er bistå brukerne i prosessen med å avklare behov og mål, og å realisere dem. Her bruker de blant annet fragmenter av LØFT-metoden. De ansatte lanserte *fleksibilitet* som et nøkkelord for prosjektene. Det innebærer at de må være fleksible og tilpasse tilbud og oppgaver til beboernes behov. Det gjelder også i forhold til arbeidstid. De ansatte må noen ganger kunne arbeide på ettermiddags- og kveldstid. Dette gjelder først og fremst ansatte i Bomiljøprosjektet.

Fordi metodeutvikling er sentralt i prosjektet vektlegges også utredning, systematisering og dokumentasjon av mål og resultater (fra prosjektbeskrivelse og intervju med prosjektansatte).

I Nærmiljøtjenesten vektlegges en gradvis styrking av den enkeltes muligheter og ressursér, som alt fra hjelp til dagligdagse gjøremål som reingjøring og økonomiplanlegging til styrking av sosiale nettverk, kontakt med hjelpeapparatet, fritidsplanlegging og sysselsetting (fra prosjektbeskrivelse).

For Bomiljøprosjektet innebærer tilnærmingen å inspirere og motivere beboerne til egeninnsats i bomiljøet. Det skjer ved at ansatte i nærmiljøprosjektet deltar og bistår beboerne med å arrangere og gjennomføre møter, dugnader og andre sosiale sammenkomster. Bomiljøarbeiderne kan også bidra til å forebygge eller mekle ved nabokonflikter. Noen stimuleringsmidler var satt av, øremerket til opprustning og forskjønning av uteområdene og oppgangene. Hensikten var at styrene skulle ha mulighet til å søke om penger når de ønsket et løft for fellesområdene og fellesskapet i gården. I informasjonsskriv til beboerne ble det presisert at dette ikke var midler til drift av gården, som oppussing av enkeltleiligheter eller nytt tak. Som eksempler på hva det kunne søkes om støtte til ble nevnt benker, bord, hageutstyr, busker, blomster, fester og lekeapparater til barna. Det skulle søkes skriftlig, og bomiljøarbeiderne kunne bistå med hjelp til å fylle ut søknad.

1.7 Samarbeidsparter

Nærmiljøprosjektet brukte den første perioden til å bli kjent med samarbeidspartene, til å avklare deres forventninger til prosjektet og gi tilbakemeldinger om hvilke forventninger som kunne innfris. Etter hvert ønsket de å ha jevnlig møter med samarbeidspartene. Hensikten var gjensidig å gi informasjon og oppdatering om prosjektet og om tjenestestedene, diskutere forpliktende samarbeidsrutiner og oppsummere det konkrete samarbeidet i enkeltsaker.

Aktuelle samarbeidsparter var de øvrige tjenestestedene i bydelen, som sosialkontorene, boligkontoret, Oslo kommunale boligbedrift (boligbedriften), hjemmetjenestene, helsestasjonen, barnevernet, trygdekontoret, bydelsoverlegen og Kloden Internasjonale senter.

1.8 Iverksetting og tidsramme

Prosjektet skal gå over fire år. De først tilsatte startet 01.01.99. Prosjektleder ble tilsatt etter flere av prosjektmedarbeiderne. Hun hadde også halv stilling de første månedene, mens hun avviklet arbeid på sitt tidligere arbeidssted. Den første tiden i prosjektet ble brukt til å avklare mål og metoder i prosjektet, samt ta kontakt med samarbeidspartene. Arbeidet ute i bomiljøene kom så smått i gang i april/mai og flere utover i juni.

Flere pekte på at det var mye diskusjoner, og noen opplevde at det tok tid før prosjektet kom i gang og fikk kontakt med brukerne. Det tok også tid før samarbeidspartene henviste brukere til prosjektet. Informasjon om prosjektet på ledermøtene, rundskriv og informasjonsmøter med mulige samarbeidsparter bidro etter hvert til at de fikk henvist brukere til prosjektet.

2. Spesielle karakteristika

2.1 Kombinering av perspektiver

I prosjektet kombineres to perspektiver, nemlig et *individorientert* og et *samfunnsorientert* perspektiv. Den individorienterte perspektivet er representert gjennom Nærmiljøtjenesten, mens bomiljøprosjektet er basert på et samfunnsorientert perspektiv.

Det individorienterte perspektivet har mye til felles med tradisjonelt sosialfaglig arbeid, der en tar individet som utgangspunkt for innsats, omsorg, hjelp og behandling (jf. Garsjø s. 63). Nærmiljøtjenesten skiller seg likevel fra sosialkontorenes praksis på noen vesentlige punkter. De utbetaler ikke økonomisk støtte til brukerne. Dermed har de heller ikke den kontrollrollen som utbetaling av penger medfører, og de kan konsentrere sin innsats mot hjelp til brukerne. Viktig i denne sammenhengen er også at dette åpner for at de kan gi hjelp til brukerne på brukernes premisser. Økonomisk støtte er ofte forbundet med at det settes vilkår.

I det samfunnsorienterte perspektivet er det samfunnet, eller bomiljøet, som er utgangspunktet for å angripe sosiale problemer. En er opptatt av å endre uheldige sider ved det nære miljøet som preger enkeltindividet, og som virker bestemmende inn på atferden. Her tar en utgangspunkt i individet som et sosialt vesen som må forholde seg til andre. Individet preger sitt nære miljø, og det åpner for muligheter til å endre den enkeltes situasjon ved å legge til rette for handling og samhandling med andre (jf. Garsjø 1987, s. 63 – 64).

I den samfunnsorienterte tradisjonen ligger en antakelse om at styrking av bomiljøet også innebærer en styrking av de svakeste gruppene. Erfaringer har imidlertid vist at dette ikke alltid er tilfellet. Prosjektene når ofte bare mellomgruppene i bomiljøet, det vil si grupper som greier seg rimelig bra. For å nå de svakeste gruppene kreves ekstra innsats, enten i form av individrettede tiltak eller ved at beboerne selv opparbeider bred erfaring og kunnskap om utviklingsarbeid i bomiljø (Uggerhøj 1996, s. 35 og 1997, s. 16).

Ved å kombinere disse perspektivene åpner en dermed for muligheter til både å styrke bomiljøet og samtidig fange opp og styrke de svakeste gruppene. Vår evaluering ble gjennomført i prosjektets startfase og vil derfor bare i begrenset grad kunne si noe om hvordan disse perspektivene utfyller hverandre. Evalueringen vil imidlertid kunne si noe om hvordan de ulike tilnærmingene ble praktisert og mottatt hos brukerne.

2.2 Metodeutvikling

Utvikling av metoder i arbeidet med utsatte grupper er sentralt i prosjektet. Dette stiller de prosjektansatte overfor to utfordringer. På den ene siden er det å synliggjøre særskilte karakteristika i det arbeidet de utfører, og systematisere erfaringene fra dette arbeidet. På den annen side skal metodene og erfaringene formidles og spres til det øvrige tjenesteapparatet. Dette er oppgaver som allerede fra starten av prosjektet krever oppmerksomhet, tid og ressurser.

2.3 Eget frittstående prosjekt, med tett tilknytning til administrasjonen

Prosjektets spesielle trekk handler også om organisasjonsmodellen. Prosjektet ble direkte underlagt helse- og sosialsjefen, og er å regne for et eget, men midlertidig, tjenestested. Organisasjonsformen ble valgt fordi en ønsket at prosjektet skulle ha en fri stilling i forhold til de øvrige tjenestene, særlig sosialtjenestene. I bydelsadministrasjonen har en hatt mange dis-

kusjoner om dette var den riktige modellen å velge, og en var åpen for å endre strategier underveis. Det er derfor viktig å se på hva de organisatoriske rammene medfører i forhold til utvikling og forankring av prosjektet. Det vil si, om de organisatoriske rammene fremmer eller hemmer utvikling av tilnærminger og arbeidsrutiner og integrering av disse i det ordinære tjenesteapparatet. Fordelen med denne organiseringen kan ligge i den tette forankringen opp mot administrasjonen.

3. Hvordan fungerte prosjektet i praksis?

3.1 Faglig tilnærming

De to delprosjektene arbeider innenfor ulike faglige områder. Her presenteres derfor prosjektene hver for seg.

3.1.1 Individuell oppfølging

De ansatte i Nærmiljøtjenesten beskrev brukerne som personer med store problemer. De fortalte hvordan nedbrytning og isolasjon ofte skjedde gradvis, for eksempel ved at en person har hatt et drypp. Da kommer personen seg ikke ut, mange slutter å stelle seg og får heller ikke besøk. Det er få som bryr seg, og det blir en ond sirkel for den aktuelle personen, og «på alle måter et lite godt liv», som en uttrykte det. Ofte er ensomhet og isolasjon kombinert med alkohol.

De ansatte mente at de bidro med «det lille puffet» som skal til for å komme inn i nye og mer positive sirkler. Det vil si at de i en startfase har intensiv kontakt med brukerne. De bruker tid på dem, snakker med dem og hjelper dem med det praktiske. Ettersom brukerne får et mer selvstendig liv, trappes kontakten gradvis ned.

Sagt med de ansattes ord:

- Vi gir små puff til små, praktiske ting. Ting de må mestre først, før de kan ta tak i større ting. Vår holdning er at vi leter etter brukernes potensiale. Vi har lært om LØFTmetoden på kurs. Her prøver vi ut deler av den, men også andre metoder. Vi oppfatter det ikke som en fiks ferdig metode. Mye går på holdninger og roller: hvor aktiv skal du være, hvordan få fram brukeren? Vi legger vekt på at det er brukeren som skal kontakte oss (fra intervju med prosjektansatt).

De prosjektansatte ga et eksempel. En eldre mann, ressurssterk, men med fysiske og psykiske plager. Med små skritt, enkle midler, god tid og vennlighet så de likevel en gradvis utvikling hos mannen.

- Han var helt isolert og var ikke ute av huset på mange år. Han bare satt i stua si, gjorde ingen ting. Han var helt apatisk. De eneste som hadde vært hos ham, var hjemmetjenesten og frivillighetssentralen som ga ham mat. Vi tok kontakt, og har vært hos ham flere ganger. Blant annet har vi fulgt ham til IKEA og handlet med ham. Nå ser vi at han stråler opp når vi kommer. Vi bruker god tid hos ham og får tillit – da er det lettere for oss å oppnå gode resultater. En gang vi skulle hjelpe ham å montere et skap, hadde han gjort mye av jobben før vi kom. Blant annet hadde han båret ting ned i kjelleren. Han har fått tilbake livsgnisten, og det er skjedd store forandringer i hans tilværelse. Vi håper å gi ham et nettverk på frivillighetssentralen og på eldresenteret, men vi er enda ikke der. Det går sakte

framover. Vi ser de små forandringene, for eksempel at han viste hva han ville ha på IKEA (fra samtale med prosjektansatte).

Enkelte av brukerne har psykiske problemer, noen har diagnose, andre ikke, fortalte de ansatte. Prosjektets målgruppe er likevel «dem som er på grensa til å kunne bo, men på den riktige sida», som prosjektleder uttrykte det. De ansatte møtte likevel en del brukere som de mente ikke burde bo i kommunale leiligheter, men på institusjon eller i bolig med tilsyn.

- Av og til er det så ille at vi må gripe inn og hjelpe naboene. Det er for eksempel en dame med psykiske problemer. Hun blir bra når hun er på psykiatrisk sykehus, men blir fort dårlig igjen når hun kommer ut. Naboene blir redde... (prosjektansatt).

Brukerne selv fortalte parallelle historier om at de fikk noe hjelp og selv klarte å vedlikeholde det de hadde lært etter hvert. Én fortalte at hun fikk besøk av prosjektet og fikk hjelp til å skifte leilighet, og til å kaste alt unødvendig slik at hun hadde minst mulig å holde styr på. En annen fortalte at han fikk hjelp til rydding slik at det ble triveligere i leiligheten, og at han følte seg mer hjemme i området. En tredje fortalte at hun fikk hjelp til å ringe slik at hun på sikt fikk orden på papirene og forvaltning av pengene sine. En fjerde fortalte om nitidig trening på å holde avtaler slik at han etter hvert lærte å organisere dagen sin på en bedre måte.

For å gi et mer nærgående bilde av den bistanden som er gitt, gir vi noen eksempler. En av brukerne fortalte at han hadde vært utsatt for en ulykke som hadde gitt ham konsentrasjonsproblemer og vanskeligheter med å fungere i samfunnet. Dette hadde resultert i et langvarig rehabiliteringsopphold på institusjon. I intervju med ham fikk vi vite at han nå utfører ærender, og at han er med i et rehabiliteringsprogram for arbeid og utdanning. Han opplevde stor framgang og meldte selv at han nå kan gå videre på egne bein, med støtte fra andre, men uten prosjektet.

- Nærmiljøprosjektet trykte på knappen for meg. Det gjorde meg i stand til å komme så langt som jeg har kommet nå. Jeg trengte råd og veiledning, og hadde jeg ikke fått det, hadde jeg ikke kommet så langt. De har vært veivisere for meg Søsteren min er sykepleier, hun er overrasket over meg, hvor godt jeg klarer meg nå, hun trodde jeg skulle bli slapp, bli sittende. Jeg har sterk vilje og klarte det gjennom veiledning fra nærmiljøprosjektet.

En annen av brukerne karakteriserte de ansatte i prosjektet som «englene» sine. Hun hadde hatt et urolig liv som gjeldsslave, vanskelige samboerforhold og opplevelse av å møte veggen i forhold til sosialkontoret. Da hun fikk leilighet i bydelen, ble hun kontaktet av prosjektet. Hun fortalte:

- Da jeg flytta inn her, var jeg helt nede. Krana på kjøkkenet virket ikke. Da rørleggeren kom, skjelte jeg ham ut, så han gikk. Dermed var jeg lenge uten vann. Nærmiljøprosjektet tilbød seg å være til stede neste gang jeg fikk rørlegger. De stilte opp her klokka åtte. Noen tok litt ansvar for meg. Det var så godt Nå trives jeg her på Torshov. På toppen av det hele er de på sosialkontoret her hyggelige, og nærmiljøprosjektet er englene mine. Av og til må jeg se ned på gulvet for å sjekke om de har bein³. De gir meg et spark bak til å komme i gang med ting... .. Jeg får hetta med tanken på at de kanskje blir borte. Nå har jeg ingen nye avtaler, men det er godt å vite at de er der. Det hadde vært fint om de kunne ringe meg for å høre hvordan det står til. Av og til er det vanskelig å ringe og fortelle at

³ dvs sjekke om de er engler.

det ikke går så bra. Jeg har hørt om angstringen, men det hadde vært hyggelig om nærmiljøprosjektet hadde hatt noe tilbud. Det er så trygt når du kan snakke med noen du kjenner.

Etter at hun kom i kontakt med nærmiljøprosjektet fikk hun lyst til å pusse opp i leiligheten. Det resulterte i at skapdørene på kjøkkenet ble malt. Hun pekte også på betydningen av at utviklingen av kontakten med prosjektet må skje gradvis og over tid.

Det å få «å få ryddet opp» synes ofte som en symbolsk verdi for beboerne og et uttrykk for opprydding på mange plan. Orden og ryddighet blir ikke et pedantisk anliggende, men uttrykk for omsorg og verdighet. Slik tolker vi de mange utsagnene fra beboerne om dette. Det er tilsynelatende enkle oppgaver, men det trengs ofte noen «til å trykke på knappen for seg», som en beboer uttrykte det:

- Dersom de ikke hadde kommet, hadde jeg hatt store vanskeligheter med å få ryddet. Jeg har hatt lyst til å rydde, kjøpe møbler, men ikke lyst nok, ikke overskudd nok til å klare det aleine. Hvis jeg rydder, så tar jeg kanskje en femtedel. Nå kom det hele opp på et helt annet nivå. Nå rydder jeg opp bare det ligger noen blader på gulvet. Før kunne det være det tidobbelte før jeg innså at jeg måtte rydde. Standarden på leiligheten er rett og slett heva, og toleransen min for rot er lavere. Det er litt sprøtt det her. Farmoren min har alltid sagt at rydding er viktig, men jeg har ikke trodd det..... Etter at jeg fikk rydda opp, kjenner jeg hvor glad jeg er i å bo her. Jeg merker hvilken effekt det har på meg. Nå kan jeg ligge på senga og kose meg fordi det er så ryddig. Når det ikke er ryddig, ser jeg ikke mot rotet, jeg ser på TV og tenker bare på det som er på TV. Det blir ikke noe kreativ tenking av det. Nå ser jeg hele gulvet – alt er åpnet. Det er som et metafor – det åpner også tankene mine (fra intervju med bruker).

Samarbeidspartene så også betydningen av prosjektet. De prosjektansattes tilgjengelighet, mulighetene til å trøste, etablere kontakt og være medmenneske ble framhevet.

- Nærmiljøprosjektet er lette å komme i kontakt med. Når mennesker fortviler, når alt rundt dem koker, da kan de ikke vente i halvannen uke. De blir slitne av det. Hos nærmiljøprosjektet kan de lette seg med en gang. Og da står de ikke aleine (fra intervju med helsestasjonen).

Fra sosialkontoret ble det pekt på at prosjektets arbeidsbetingelser er som en annen verden i forhold til deres. De framhevet prosjektets muligheter til å ta seg tid og få kontakt med brukerne. Deres arbeidssituasjon tillater dette bare i begrenset grad, og en stor del av det sosiale arbeidet går med til å utbetale økonomisk støtte til brukerne.

- Nærmiljøtjenesten har mye mer å tilby. Sosialkontoret har mer de skal rekke over. Det er totalt ulike verdener De kan si: «vi er et Nærmiljøprosjekt og kan bistå hvis du ønsker det». De kan lage individuelle avtaler, mens jeg har 100 klienter i min rode. Jeg velger meg ut noen som jeg jobber tettere med. Det blir likevel mye økonomi (fra intervju med sosialkontoret).

3.1.2 Oppsummering

De prosjektansattes tilnærming går ut på å ta seg tid til å prate med brukerne, hjelpe dem med små, dagligdagse ting og være et medmenneske. I de små historiene og eksemplene framkommer det at det ofte ikke skal mye hjelp og oppmerksomhet til for at en person selv begynner å

ta initiativ for å få orden på sin egen tilværelse. Historiene forteller også at det kan ta lang tid, med mange små skritt, å nå fram dit en ønsker.

Selv om prosjektet var i en startfase, har det allerede gitt resultater. Mange har startet på den lange veien ut av isolasjon og ensomhet. Prosjektet har bidratt til å gi dem trygghet, mot og virkefrang.

3.1.3 Bolig og boligområde

Innenfor dette delprosjektet er det særlig to oppgaver som er sentrale. For det første skal prosjektet stimulere til miljøskapende tiltak. For det andre skal det forebygge eller *mekle* ved nabokonflikter. I begge tilfeller vektlegges at det er beboerne som må finne egne løsninger på konflikten eller tiltak som bedrer bomiljøet. De var opptatt av at det først og fremst er beboerne som har mulighet og kompetanse til å løse problemer og utfordringer i eget bomiljø. Et langsiktig mål er å utstyre styrene i kommunale gård med kompetanse for å håndtere nabokonflikter i eget bomiljø, slik at ulikhet «fører til mangfold og et bedre bomiljø», som én sa. Når beboerne eller styrene ser det som vanskelig å løse en nabokonflikt, kan de ta saken opp med de ansatte i prosjektet, som kan gå inn og mekle.

Mekling gjelder for saker som ikke er straffbare. Først og fremst gir de veiledning og råd til partene i nabokonflikter, og det er et uttrykt ønske hos de prosjektansatte, at de som eier konflikten vil få følelse av at det er de som sitter på løsningen. Hvis partene føler og mener at de trenger bomiljøarbeiderne til å arrangere et møte mellom partene, kan de innkalle til et møte på et nøytralt sted. De vektlegger dessuten at et bilde ikke er fullstendig, før de har fått den påklagedes versjon av saken. Tolk brukes der det er behov for det.

Videre vektlegges det at begge parter muntlig eller skriftlig skal være enige om å gå til mekling hos dem, og at partene møter personlig, enten de er barn eller voksne. Møtene resulterer i en avtale, underskrevet av begge parter, som bare er moralsk og ikke juridisk bindende. Nærmiljøprosjektet følger opp avtalen. Dersom det ligger sosiale problemer til grunn for konflikten, kan de få hjelp av nærmiljøarbeiderne.

For å styrke bomiljøene og stimulere beboerne til å engasjere seg i eget bomiljø tar de ansatte i prosjektet direkte kontakt med nøkkelpersoner i gårdene. Kontakt etableres blant annet ved at de ansatte, i forbindelse med beboermøter eller liknende, går fra dør til dør og presenterer seg og forteller om prosjektet. Etter hvert kontakter beboerne prosjektet.

For å mobilisere beboerne til selv å ta ansvar for gården og uteområdet er danning eller styrking av styrer i gårdene sentralt. De ansatte i prosjektet er til stede på møter og bistår beboerne med å arrangere dugnader, planting og oppryddingsarbeid i uteområdene.

Tilførsel av kompetanse er et sentralt element i deres tilnærming. Det skjer ved å støtte og oppmuntre beboerne, når de tar initiativ. De holder ikke kurs, men griper fatt i de ressursene og den interessen for å bedre sitt eget miljø som fins i gårdene, og bistår initiativtakerne i deres arbeid. En sak i prosjektet kan for eksempel begynne med at beboerne møter opp på prosjektkontoret for å diskutere saker med de ansatte der. Det kan gjelde reparasjon av redskapsbod, trær som skal klippes, bed som skal plantes og gjødsles. For å få en bedring av utemiljøet foreslår prosjektet dugnad. De blir med på befaring i gården og får i gang en diskusjon med flere av beboerne om hva de kan gjøre for å bedre utemiljøet. Boligbedriften har et ansvar for gården, og prosjektet får momenter fra beboerne om hva som skal stå i et brev til boligbedriften. Når dagen for dugnaden nærmer seg, bistår folk fra prosjektet beboerne med å henge

opp plakater, og de deltar på dugnaden sammen med beboerne. Tilførsel av kompetanse beskrives slik av de ansatte i prosjektet:

- I bømiljøprosjektet ønsker vi å styrke styrene ved å tilføre dem kompetanse. Likeledes i nærmiljøprosjektet ønsker vi å tilføre brukerne kompetanse slik at de tør og klarer å ta seg fram på egen hånd ... Vi ser på vår rolle som «oppdrag». Vi skal inn, kontakte hjelp og så ut igjen. Vi er ofte det leddet som mangler (fra intervju med prosjektansatt).

Opprustning av området rundt kommunale boliger gjorde det noen ganger nødvendig å samarbeide med private gårder og beboerne der. Det kan for eksempel være gårdsromkomplekser med ulike eierformer og felles bakgård. Beboerne i de private gårdene (borettslag, sameier, osv.) var ofte skeptiske til beboerne i de kommunale gårdene, blant annet fordi de sjelden stilte opp på dugnader. Ved å etablerte et styre i den kommunale gården og motivere til å delta i fellesarrangementer bidro prosjektet også til at beboere i de kommunale gårdene deltok i dugnadsarbeid.

Barn kan være en kilde til konflikt, og barn fra kommunale gårder er kanskje særlig utsatt når de bor i et område med ulike eierformer:

- I forbindelse med opparbeiding av et felles gårdsrom har vi også samarbeidet med barna og fått dem med i arbeidet. Det blir ofte problemer, og særlig ille hvis barn fra de kommunale gårdene kommer og leker i de private gårdene, særlig der de gamle bor. For å unngå konflikter har vi samarbeidet med barna og tilrettelagt slik at lekeplassene ikke blir liggende utenfor leilighetene til eldre, men der hvor barna bor (fra intervju med prosjektansatt).

Prosjektets sterke fokus på boligområdets fysiske beskaffenhet gjorde dessuten at en fikk avdekket sider ved klientenes situasjon som ikke kommer godt nok fram på et sosialkontor, men som har betydning for selvfølelse og lyst til å komme seg videre. Mange beboere ønsket at boligen og boligområdet ikke skulle være rotete eller nedsøplet. Noen av dem vi snakket med vektla at de opplevde det som viktig med ryddige uterom. Det gjaldt også blant dem som kom fra andre deler av verden, og som ofte har møtt en norsk holdning om at «innvandrere griser til» og liknende.

Mulighetene til å lære om og få erfaring med boligforvaltning ble også framhevet av brukerne. En beboer av etnisk minoritetsbakgrunn fortalte at hun hadde liten erfaring med forvaltning av et boligfelleskap. Hun så den opplæring hun fikk av prosjektet, og erfaringen fra styrearbeidet som muligheter til å lære seg mer om norske boligtradisjoner, men også om det norske samfunnet. Andre informanter hadde erfaring med boligforvaltning, men så likevel prosjektet som en viktig støttespiller. De pekte på at kommunale boliger ofte står overfor særskilte utfordringer som det kunne være vanskelig for beboerne å takle på egen hånd. En informant fortalte:

- I en kommunal gård bor det ofte personer med rusproblemer. Det virker som om alle narkomane blir sendt til denne bydelen, og da trenger vi hjelp innimellom. Det er ikke bare det at folk har et rusproblem, men det følger så mye med det. Det er heller ikke alle som vil ha hjelp av naboene. Ofte blir det for nært. Når det kommer folk utenfra, blir det noe annet. Styret har imidlertid også ordnet opp på egenhånd med rusproblemer i gården. Vi kontaktet politiet som hadde spaning og razzia der. På den måten fikk vi ryddet opp. Nå er det rolig, selv om det fortsatt bor narkomane i gården. Disse plager ikke naboene, og da er det greit.

Hun la til at hun savnet noe informasjon om hva den enkelte kan bruke prosjektet til.

Fra samarbeidspartene ble også betydningen av å fokusere på bomiljøet kommentert. En informant fra ett av sosialkontorene pekte på det ofte betyr mye for folk at det ser pent ut rundt dem. Særlig viktig mente hun det var for mennesker med et negativt selvbilde.

Informanten fra helsestasjonen fortalte at hun ofte gikk rundt i bydelen. Nå så hun oppslag fra styrer der deres brukere har engasjert seg. Det er personer hun ellers ikke ville forventet ville påta seg denne typen oppgaver.

3.1.3 Oppsummering

Innenfor denne delen av prosjektet ble det både lagt vakt på stimulering og styrking av beboernes engasjement for drift og utvikling av eget bomiljø og mot mekling i nabokonflikter. Prosjektets fokus på bomiljø bidro til synliggjøring av beboernes vektlegging av pene og velstelte uteområder. Likevel kan det være vanskelig å få til dette i kommunale gårder, blant annet fordi mange har liten erfaring med boligforvaltning, og fordi mange av beboerne har sosiale problemer som gjør at engasjementet for bomiljøet er begrenset.

3.2 Brukermedvirkning

Prosjektet har ikke lagt inn spesielle organisasjonsformer eller fora for brukermedvirkning. Det ligger imidlertid inne som en del av den faglige holdning og tilnærming i prosjektet. For det første er prosjektet basert på frivillighet, der det er opp til brukeren selv om de ønsker å delta i prosjektet og ha kontakt med de ansatte. For det andre er brukermedvirkning ivaretatt gjennom vektlegging av initiativ og ønsker hos brukeren som utgangspunkt for de ansattes engasjement. Dette kom fram både gjennom samtaler med de ansatte i prosjektet og med samarbeidspartene. Her er et eksempel.

- Det at de vektlegger å bruke tid på brukerne er en form for brukermedvirkning. Prosjektet får fram personenes ønsker og drømmer som de igjen kan bruke i forhold til deres hverdag. De ansatte i prosjektet kan også samarbeide med brukerne om eventuelle endringer. Dette er en side ved prosjektet som er veldig bra, veldig positivt. Klientene ønsker muligheter til å påvirke beslutninger i eget liv. De må derfor få anledning til å beskrive egen situasjon. De har mange problemer, men også mange muligheter, det er alltid noe som er bra, og det er godt å kunne forholde seg til det også. Prosjektets tilnærming er på mange måter en ressurstilnærming. Det er bra (fra intervju med ansatt på sosialkontor).

I Bomiljøprosjektet skjer brukermedvirkning dessuten gjennom dannelses og skolering av styrer i gårder. Det er ikke medvirkning i forhold til prosjektet, men styrking av mulighetene til å påvirke sin egen hverdag. Selv om det her var valgt ut bestemte områder for innsats fra prosjektet, la de ansatte vekt på at tiltak og aktivitet måtte skje ut fra beboernes initiativ og interesser. Intervjuene brakte fram flere eksempler på hvordan dette virker i praksis. Her er ett eksempel:

- Vi arbeider gjennom styrene, vi er aktive for å få folk i gang, men de må ikke, de må selv ønske det. Vil de ikke, gjør ikke vi noe. Vi får dem med som medarrangører på beboermøter, og vi jobber med at de selv skal kontakte boligbedriften. Vi ringer styrelederne opp for å spørre hvordan det går, men viktigst er det at de selv tar initiativ (fra intervjuer med to prosjektansatte).

Oppsummering

Brukerperspektivet søkes her ivaretatt ved å satse på at den enkelte skal bli selvhjulpen på sikt, ved at styret skal klare styrevervene på egen hånd, eller at beboerne sammen kan danne fora og møteplasser i boligområdet ut fra eget ønske.

3.3 Samarbeid med andre instanser

Blant samarbeidspartene ble representanter fra sosialkontorene, barnevernet, boligbedriften, helsestasjonen, bydelsoverlegen og hjemmetjenesten intervjuet.

Administrativt var samarbeidet tatt vare på ved at prosjektet deltok på tjenesteledermøtene. I tillegg arrangerte prosjektet såkalte frokostmøter med sine samarbeidsparter. Dette var uformelle sammenkomster, hvor en diskuterer ulike temaer og strategier. Det ble lagt vekt på å finne temaer som var av generell interesse for bydelens hjelpe- og serviceinstanser. For eksempel ble leder for antirasistisk senter invitert til et møte for å informere om deres kampanje «Stem og bestem». Kampanjen siktet mot å øke innvandrernes deltakelse i valget. Frokostmøtet ble benyttet til å diskutert ulike strategier for å få økt valgoppslutning, særlig blant etniske minoritetsgrupper. Andre temaer som har vært luftet, er vennskapsfamilier og flyktninge- guider. Det ble lagt vekt på at møtene skulle være uformelle, og det ble ikke skrevet referater. Det var opp til den enkelte å videreføre tanker og ideer som ble drøftet på møtene.

På det praktiske planet ble samarbeid ivaretatt ved at de prosjektansatte samarbeidet med ulike berørte etater og instanser for å finne løsninger for den enkelte klienten eller i forhold til bomiljøene i de utvalgte områdene.

Spørsmål om samarbeid har berørt to forhold. Det er for det første partenes vurdering av samarbeidet og for det andre prosjektets organisatoriske tilknytning.

3.3.1 Prosjektet som samarbeidspart

Prosjektet ble i hovedsak mottatt positivt hos samarbeidspartene. Til grunn for vurderingen lå personlige egenskaper hos de ansatte i prosjektet. Det ble pekt på at de var entusiastiske og ga tillit utad. Like viktig var det imidlertid at prosjektet fylte viktige roller i forhold til bydelens tjenestetilbud. Det ble særlig lagt vekt på to forhold:

1. prosjektet spilte en viktig rolle som bindeledd og formidler av kontakt og informasjon mellom ulike instanser i bydelen
2. prosjektet var et supplement til bydelens tjenestetilbud og fylte viktige tomrom

Vi vil i det følgende utdype dette.

Nærmiljøprosjektet som bindeledd og formidler

I prosjektet ble det lagt vekt på å informere om og bistå brukerne i kontakt med andre hjelpe- og serviceinstanser i bydelen. For eksempel fulgte de prosjektansatte brukere som ønsket det, til sosialkontoret, eldretreff eller Kloden. Målet var at brukerne på sikt selv skulle finne veien til de instansene de ønsket kontakt med, men mange trengte støtte i en overgangsperiode. En bruker sa det slik:

- De har fulgt meg til Kloden. Det var helt rått. Skikkelig koselig sted. Jeg har brukt datarommet og tenkte meg dit i dag for å skrive et brev. Jeg må jo prøve å gjøre noe – noe som er positivt De hadde også kontakt med sosialkontoret, og var villige til å bli med

meg dit. Hvis jeg ikke greide å gå på sosialkontoret, tilbød de seg å bli med meg neste gang. De gir oppbacking. På sosialkontoret tok de alle papirene mine og ryddet opp. Her fikk jeg egen sosialkurator. Det var uvant (fra intervju med bruker).

Formidlerrollen var særlig sentral i forhold til boligbedriften. Både prosjektet, beboerne og boligbedriften var opptatt av at det her var et stort informasjonsbehov.

Fra prosjektets side ble det pekt på at mange beboere opplever kontakten med boligbedriften og boligkontoret som komplisert og vanskelig. Mange beboere har ikke innsikt i hvem som har ansvar for hva, og de vet ikke hvor de skal henvende seg for å få hjelp med tekniske ting i leiligheten eller i gården. De som kjenner irrgangene, når dessuten vanskelig fram på telefon eller ved oppmøte. Fra prosjektets side er det derfor laget et forslag til informasjonskriv som er sendt til boligbedriften som vil se om de kan lage en brosjyre.

Videre beskrev de ansatte i prosjektet sin rolle i forhold til boligbedriften slik:

- Vi er ofte bindeledd mellom beboere og boligbedriften, den gjør lite i de kommunale gårdene, det er mye forfall, beboerne opplever at ingen tar ansvar og gjør noe. Vi er de som har tid, vi representerer en positiv faktor for beboerne, tror jeg. Vi innbiller oss at vi blir oppfattet som ja-mennesker, vi tar telefoner, forteller dem hva som skjer på en måte som gjør at de forstår, vi kan gi tydeligere beskjeder enn boligbedriften, vi er mer på tilbuds-siden (fra intervju med prosjektansatt).

I samtalene med beboerne var historiene om boligbedriften og problemene med å få hjelp herfra en gjenganger. En beboer beskrev kontakten med boligbedriften slik:

- De klarer ikke engang å legge asfalt inn til veggen fra fortauet, det er blitt en renne mellom gården og gaten, og vann og snø renner inn i kjelleren, det stinker, men de sier de har ikke penger til å gjøre noe med dette ... Vi var plaget med rotter i kjelleren, de kom og la ut rottegift i en oppgang. Det er så en ikke tror sine egne øyne ... Før malte de takene for at de ikke skulle ruste. Det gjør de ikke lenger, og de er veldig rustne nå. Jeg skjønner ikke hvorfor vi betaler husleie, egentlig ... (fra intervju med beboer).

Beboernes historier signaliserer et behov for en personellmessig og økonomisk opprustning fra kommunens side. Ikke minst er dette viktig ut fra en tanke om at opprustning eller forfall av det offentlige miljøet sender sterke signaler til brukerne av området.

Fra boligbedriftens side ble prosjektet mottatt positivt. De var kjent med sine egne begrensninger og betraktet Nærmiljøprosjektet, særlig Bomiljødelen, som en ressurs. Om nærmiljøprosjektet og sin egen virksomhet sa de:

- Mange i kommunale gårder opplever at boligbedriften er vanskelig tilgjengelig. Nærmiljøprosjektet hjelper med kontakt. Det er veldig bra.

De var særlig opptatt av prosjektet som formidler innover i systemet, noe de hadde etterlyst lenge. Henvendelser og klager til Boligbedriften gjaldt ofte sosiale saker som lå utenfor deres ansvarsområde. Gjennom prosjektet fikk de en instans som kunne vurdere sakene og sende dem videre til rette instans, som for eksempel sosialkontoret eller barnevernet.

Nærmiljøprosjektet som supplement til bydelens tjenestetilbud

Nærmiljøprosjektet var også et viktig supplement til bydelens tjenestetilbud. De ivaretok oppgaver som faller mellom de øvrige spesifiserte fagområder.

Boligbedriften betraktet det som en sentral oppgave å få gårdsstyrene til å fungere. Samtidig så de begrensinger ved sine egen kapasitet og sine mulighet. De pekte på at de kun har eien-
domsansvar. Dermed har de verken kunnskap om – eller tid og anledning til å ta hånd om –
sosiale og mellommenneskelige sider ved bomiljøet, slik prosjektet har gjort. Informanten fra
boligbedriften fortalte for eksempel om gårder der prosjektet har mobilisert beboerne, både
voksne og barn, til opprydding. Dette var gårder der beboerne tidligere har stått for mye rot og
hærverk. De fortalte:

- I den ene gården har prosjektet gått inn og jobbet aktivt. Her er det mange unge familier
og mange naboer som klager. I slike situasjoner hjelper det ikke med rundskriv. Her har
prosjektet fungert veldig bra. Gårdsstyret har begynt å melde saker sjøl. De tar direkte
kontakt med kommunen. Vårt mål er å gi hjelp til å bo. Oppfølging er ikke vårt ansvar (fra
intervju med ansatt i boligbedriften).

Videre la de vekt på prosjektets mulighet til å alminneliggjøre folks problemer. Ved å fokuse-
re på bolig og det å bo mente de at prosjektet unngikk en sterk problemfokusering. De pekte
på at det ikke var nødvendig å gå i dybden av problemene for å legge til rette for at folk skal
klare å bo.

Hjemmetjenesten pekte på at de var vant til å jobbe i team og hente inn folk fra ulike etater og
instanser for å bygge en gruppe rundt sine klienter. På direkte spørsmål ga hjemmetjenesten
uttrykk for at de opplevde det som en fordel at dette prosjektet kom på beina. De mente Nær-
miljøtjenesten bidro til å supplere tilbudet til den enkelte klienten. Samtidig påpekte de at pro-
sjektet først og fremst var viktig overfor klienter som trengte stor kontaktflate over et kortere
tidsrom. Fordi prosjektet er midlertidig mente de at det var viktig at Nærmiljøtjenesten holdt
en viss avstand til klientene.

Helsestasjonen samarbeider med prosjektet om oppfølging av familier. De veileder familier
med psykososiale problemer, blant annet mange innvandrerfamilier som kommer fra hospiti-
sene. Helsestasjonen kontakter disse familiene, særlig de somaliske kvinnene og snakker med
dem om hvordan det er å være mor i Norge, å være barn i Norge osv. Nærmiljøprosjektet føl-
ger opp noen av disse kvinnene, men trekker inn andre temaer og aktiviteter, som trim, reiser
og omvisning rundt i byen osv. Det er temaer som er kjennetegnet ved at de ikke har noe å
gjøre med det å være kvinne eller innvandrer, men rett og slett hverdagslige og praktiske ting.
Helsestasjonen har besøkt prosjektet i deres møte med disse kvinnene. Her så de hvordan pro-
sjektet fikk fram helt nye sider ved dem. Sjenerte og tilbakeholdende kvinner sto plutselig
fram som ledere og talte i forsamlingen. De beskrev utviklingen slik:

- Vi har vært inne og hørt på diskusjonene. I denne gruppa ser vi at kvinnene blomstrer.
Andre ressurser kommer fram. Vi var opptatt av mor/barn relasjonen. Nærmiljøprosjektet
tar en annen posisjon enn det vi har. De betrakter kvinnene som voksne mennesker...
Nå ser vi en helt annen side av disse kvinnene. Særlig en kvinne som før var stille og til-
bakeholden, hun tar nå initiativ, leder og står fram. Det handler nok om at hun får brukt
seg sjøl. De henter fram ressurser som hun ikke får brukt som innvandrerkvinne og mor.
Det virker som om hun nå henter fram bildet hun hadde av seg sjøl før hun dro fra hjem-
landet. Hun har antakelig vært en sterk kvinne. Nå driver hun mye av arbeidet i gruppa,
setter premisser, tar ansvar. Hun er også gladere der enn hos oss (fra intervju med repre-
sentant for en helsestasjon).

Sitatet er beskrivende for det rollebyttet brukerne inngår i, og som de ulike former for tilbud tillater. Hos Nærmiljøtjenesten kan de ta fram ressurser, og «skape seg selv» på en ny måte, men bygd på kjent kompetanse fra tidligere dager.

Helsestasjonen nevnte også at de tar kontakt med prosjektet i forhold til barnevernsaker, i forhold til flytting, økonomistyring og andre forhold hvor prosjektet bedre enn dem kjenner de boligrelaterte problemene. De pekte på at mange trenger hjelp til å få informasjon om hvor de kan ringe når de skal kjøpe bolig, hjelp til å kontakte mekler og hjelp til å ringe når de ikke snakker godt norsk. «Det er godt å vite at noen har gått inn på slike praktiske ting», som de sa.

På helsestasjonen mente de at prosjektet har bidratt til at saksbunken i forhold til bestemte problemer minsket, noe de knytter til at nærmiljøprosjektet finnes. For eksempel mente de at det er færre saker som angår mugg i leiligheter, spørsmål om hvem som skal pusse opp, at boligområdet er stygt og liknende. «Kan hende er det vi som er blitt strengere, men det kan også hende at det er prosjektets innsats som bidrar til dette» (informant fra helsestasjonen).

Informanter fra sosialkontorene sa at de i første omgang var usikre på hvilket mandat prosjektet hadde, og hvordan sosialkontoret kunne bruke det. «Det tok tid å plassere prosjektet», som én sa, og de uttrykte en viss foreløpig skepsis til prosjektet: «... Vi må få positive erfaringer med hverandre først». En mente også at prosjektet var litt eksklusivt. Med to områder som nedslagsfelt var det etter hennes oppfatning få brukere som kunne dra nytte av det. Samtidig understreket hun at prosjektet var «en dyd av nødvendighet», og at særlig den mellommenneskelige siden ble godt ivaretatt.

En saksbehandler ved et annet sosialkontor sa likevel at hun nå brukte prosjektet daglig og regnet det som ett av flere tilbud hun kan bruke overfor sine klienter.

3.3.2 Oppsummering

Samarbeidspartnerne gir prosjektet i all hovedsak gode skussmål. I samarbeidet har prosjektet hatt to sentrale funksjoner. Det har fungert som formidler av informasjon, og som et supplement i forhold til det eksisterende tjenesteapparatet i bydelen, ved at de har fylt hull og behov som ellers ikke blir ivaretatt.

Formidlerrollen gjelder i forhold til:

- å informere om og bringe brukerne i kontakt med bydelens service og tjenestetilbud
- å informere om behov og klager fra brukerne til tjenesteapparatet
- å bistå det øvrige tjenesteapparatet med å formidle innover i systemet og avklare hvilke instanser som har ansvar for bestemte saker.

Prosjektet er et supplement til det øvrige tjenesteapparatet i den forstand at det har avdekket omsorgsbehov innenfor en rekke områder:

- det ivaretar et behov for å støtte og stimulere beboere i kommunale gårder i arbeidet med forvaltning av fysisk og sosialt bomiljø.

Gjennom prosjektet er det avdekket et behov for lokal bistand og oppfølging i forhold til forvaltning og drift av kommunale gårder. Prosjektet har synliggjort at beboere i kommunale gårder ofte trenger ekstra bistand for å kunne ivareta og forvalte fysiske og sosiale sider ved bomiljøet. Informantenes historier viser at det ikke kan forventes at beboerne sjøl skal ivare-

ta et bomiljø hvor mange beboere har store sosiale problemer, og hvor det dessuten ofte bor mange med innvandrerbakgrunn som har liten erfaring med boligforvaltning.

- det retter fokus mot bolig og hverdagslige forhold

Dette bidrar til å alminneliggjøre problemene, og at prosjektet får fram sider ved mennesker som det øvrige hjelpeapparatet ikke får fram.

3.4 Organisering

3.4.1 Prosjektet som eget tjenestested

De ansatte i prosjektet var opptatt av Nærmiljøprosjektets frie rolle som eget tjenestested, og at de i helt begrenset grad disponerte økonomiske midler. De mente at det å være eget tjenestested var en viktig forutsetning for å opprettholde rollen som formidler og kontaktinstans. Som eget og nytt tjenestested var de også fri for tradisjoner, fordommer osv., som etablerte tjenestesteder ofte kan slite med. Mange har for eksempel selv eller har venner som har dårlig erfaring med et sosialkontor. Dermed er det bygd opp en motvilje som det kan være vanskelig å bryte. Videre la de vekt på at uten penger var de også uten makt i forhold til å stille brukerne overfor krav om kurs, møte på servicekontor osv. På denne måten mente de at de i stor grad kunne sikre brukernes muligheter til å velge kontakt med prosjektet.

Andre samarbeidsparter, særlig sosialkontorene, stilte spørsmål ved denne organiseringen. De var opptatt av at dette var oppgaver som like gjerne kunnet ligge til sosialkontoret. Det ble for det første lagt vekt på at sosionomene har en faglig bakgrunn som er egnet for denne typen virksomhet. For det andre ble det pekt på at de vanskelige sakene på sosialkontoret ofte nettopp er knyttet til det å bo. Det ble derfor ytret en viss skepsis til at det interessante og gode sosiale arbeidet ble lagt til prosjekter og ikke til sosialkontoret. En pekte på at hele sosialtjenesten burde omorganiseres, og at deler av virksomheten burde legges til merkantilt utdannede personer slik at sosionomene i større grad kunne konsentrere sin virksomhet om sosialt hjelpearbeid. Det ble også pekt på at de som arbeider i prosjektet, også lønnes mer for det interessante arbeidet:

- ... Skulle ønske vi hadde muligheter til å jobbe slik i våre stillinger. Jeg mener sjøl jeg har god kompetanse til å drive slik med min sosionomutdanning. Min hverdag er mer stressende og mer hektisk, likevel har de i prosjektet høyere lønn enn meg. Det er litt provoserende. De satser for mye på prosjekter og for lite på det som eksisterer... Mange her (på sosialkontoret) ønsker å jobbe på denne måte. Vi er ikke satt, vi er mange unge som ønsker nye utfordringer ... Nærmiljøprosjektet tar ting ved rota og får til en endring i folks liv (fra intervju med sosionom på sosialkontor).

Sosialkontorene fikk uopfordret positiv omtale fra brukernes side. Likevel framhevet flere nærmiljøprosjektets særegne karakteristika som en fristilt tjeneste. En sa det slik:

- Selv om jeg liker sosialkontoret her i bydelen, er det godt å ha nærmiljøprosjektet. Sosialkontoret kan bare hjelpe deg med penger. Nærmiljøprosjektet har ikke noe med økonomien å gjøre, og dermed kan vi snakke om andre ting.

I boligbedriften mente en også at det var en fordel at prosjektet ikke var knyttet til sosialkontoret, fordi «en unngår klientifisering», som en sa.

3.4.2 Oppsummering

Prosjektets organisering som eget tjenestested så ut til å gi prosjektet nødvendig frihet, mulighet til å opprettholde en særstilling som supplement til det øvrige tjenesteapparatet og unngå klientifisering av brukerne. Dette kom til uttrykk både hos brukerne og hos samarbeidspartene. Fra sosialkontorene ble det imidlertid ytret en skepsis, begrunnet i ønsket om at deres arbeidstid i større grad kunne fylles med tilsvarende oppgaver.

3.4.3 Intern organisering og lokalisering av prosjektet

Ledermøtet som styringsgruppe

Ifølge informantene fungerte ledermøtet i stor grad som et informasjonsmøte med lite rom for å drøfte saker som særskilt angikk de enkelte tjenestestedene. Prosjektleder hadde likevel fått anledning til å informere om sitt arbeid på ett av møtene. Informanter blant samarbeidspartene beskrev dette som informativt og viktig. Deltakelse på ledermøtet ga også prosjektleder viktig informasjon og et nettverk blant tjenestelederne i bydelen. Med små muligheter til å ta opp saker som særskilt angikk prosjektet, var ledermøtets rolle som styringsgruppe likevel begrenset. De ansatte i prosjektet etterlyste derfor en referansegruppe som kunne fungere som samtalepart og rådgiver.

Lokalisering

I planer for prosjektet var det sagt at de skulle ha egne lokaler. Nå var det gått snart ett år, og flere var bekymret for at ordningen ble permanent. Dette ble kommentert av flere.

På den ene siden bidro lokalisering i kontorene til Torshov sosialkontor til et uformelt samarbeid med ansatte der, noe begge parter satte pris på. Informanter fra sosialkontoret la blant annet vekt på at det ga lett tilgang på informasjon om prosjektet, og at de ansatte i prosjektet var et hyggelig sosialt tilfang til arbeidsmiljøet.

På den annen side ble det pekt på at lokaliseringen kunne bidra til at prosjektet ble oppfattet av brukerne som en del av sosialkontoret. Dette var ikke ment som en kritikk av sosialkontoret, men en poengtering av prosjektet som eget tjenestested. De mente det kunne være forvirrende for brukerne å møte opp på sosialkontoret, når de skulle besøke Nærmiljøtjenesten eller Bomiljøprosjektet. Sosialkontoret har dessuten låste dører, noe de mente kunne begrense tilgjengeligheten til prosjektet ytterligere. Både de ansatte i prosjektet og en del av de øvrige samarbeidspartene mente derfor at prosjektet burde få egne lokaler, gjerne i, eller i nærheten av, de utvalgte områdene. En ønsket seg et sted der brukerne lett kunne stikke innom, der de ble møtt med duft av nytrukket kaffe og følte seg velkommen.

- Vi skulle hatt et rom der folk bor, en naturlig base der folk bor, det hadde vært lettere å samordne bomiljø og individ på den måten. Vi taper en del på å holde til her og ikke der folk bor. Det har tatt tid før de oppover skjønner dette. De har skjønt det nå, dette med møteplasstenkning, vi har hatt noen runder med administrasjonen med dette for å nå fram, de har ikke vært motvillige, det har bare tatt tid. Vi skal leie leiligheter i områdene som møteplass/arbeidsplass for oss, pluss et kontor et annet sted like ved, i Sandakerveien. Kloden hadde også vært bra. Et sted folk har lyst til å stikke innom. Vi bruker mye tid på å reise fram og tilbake til områdene. Det går alltid igjen i rapporter, dette med nærhet, tilgjengelighet og møteplasser (fra intervju med prosjektansatt).

Prosjektmedarbeideren pekte på et viktig poeng, dette at tjenestene bør ligge nær brukeren, og at terskelen er lav for bruk av tjenestene. I dette tilfellet ville lokalisering i, eller i nærheten av de utvalgte bomiljøene, være å gå et skritt videre i områdetenkningen. De ansatte pekte dess-

uten på at selv med bare to områder medfører det at en stadig må løpe fra gård til gård. Dette kommer vi tilbake til i avsnittet om områdeorientering.

Internt samarbeid i prosjektet

I planene for prosjektet lå det, ifølge de ansatte, intensjoner om et samarbeid mellom Nærmiljøtjenesten og Bomiljøprosjektet. Det ble ivaretatt gjennom felles møter og oppsummeringer. Noen ønsket likevel et tettere samarbeid i forhold til brukerne, for eksempel ved at representanter fra de to delprosjektene kunne stille opp på de samme møtene. Dette har imidlertid vært vanskelig, blant annet fordi møter i bomiljøene ofte innebar at de måtte stille opp på kveldstid, og fordi nærmiljømedarbeiderne har et litt annet mandat enn ansatte i Bomiljøprosjektet.

De ansatte diskuterte likevel om ikke de to delene sammen kan gå inn for eksempel i én oppgang, noe de mente ville være å prøve ut nye metoder i prosjektet.

3.4.4 Oppsummering

Som styringsgruppe bidro ledermøtet til å gi prosjektet legitimitet og forankring hos tjenestelederne. Ledermøtet kunne imidlertid i begrenset grad gi prosjektet støtte og oppfølging, og dermed heller ikke fungere som styringsgruppe for prosjektet.

Lokalisering i sosialkontorets lokaler stimulerte samarbeidet med de ansatte på sosialkontoret. På den annen side kunne lokaliseringen være et hinder for den åpne og brukervennlige profilen som prosjektet etterstrebet.

Samarbeidet mellom de to delprosjektene skjedde gjennom interne møter og uformell kontakt. En styrking av samarbeidet i forhold til konkrete oppgaver i gårdene ble imidlertid etterlyst.

3.5 Områdeorientering

Det var diskusjoner i starten av prosjektet hvorvidt det skulle organiseres i bestemte områder eller ikke. En valgte to områder som hadde et konsentrat av kommunale boliger, og hvor en fra før hadde mange «saker». I prosjektet begrunnet de områdeorganiseringen slik:

- Områdebasert tenkning gir oss muligheten til å jobbe med et bomiljø parallelt med at vi jobber med enkeltpersoner og bedre situasjonen fra to kanter samtidig (innenfra og utenfra leiligheten). Lokalkunnskap gir oss større innsikt i problemer og ressurser for et bomiljø (fra prosjektnotater).

Så langt i prosjektet var det få konkrete resultater i forhold til denne problemstillingen, men likevel noen enkeltstående tilfeller. Det var eksempler på at bomiljøtiltak og individuell oppfølging ble to sider av samme sak, i den forstand at aktiviteter i nærmiljøet også kan by på meningsfull sosial omgang. Arbeidet med bomiljøet ble en åpning ut fra en innestengt og isolert tilværelse for den enkelte og en måte å skape sosiale møteplasser på. Følgende utdrag fra samtaler med de ansatte illustrerer dette:

- Vi ser det som en fordel å jobbe både med bomiljøet og med enkeltindivider. En av våre brukere som har fått individuell oppfølging, og som blant annet har vært mye alene, deltok på dugnad. Vi så han jobbe så svetten silte. Det er viktig for ham at det er bra miljø der

han bor, og at det er aktiviteter i nærmiljøet han kan delta i. Mange av våre brukere er uføretrygda eller arbeidsledige. De er derfor mye hjemme.

Lokalisering i eller i nærheten av bområdene kan dessuten bidra til at prosjektet kan bli en møteplass med lavere terskel enn der de holder til nå, og til å forsterke mulighetene til å samkjøre bomiljø og individrettet innsats.

I tillegg til faglig begrunnelse lå det også metodiske vurderinger til grunn for en områdebasert tilnærming. Det ble blant annet lagt vekt på at områdetilnærming gjør det enklere å synliggjøre resultater enn når en har «en bruker her og en bruker der», som en uttrykte det. Videre skulle levekårsforhold dokumenteres i prosjektet, noe som krever kjennskap til lokale forhold. Områdetilnærming er dessuten vedtatt politisk som del av rammebetingelsene for prosjektet, og prosjektmedarbeiderne makte hverandre til å holde fast på dette, selv om mange krefter syntes å dra dem ut av områdeinnsatsen. I intervjuene kom det fram at noen av samarbeidspartnerne kritiserte den snevre geografiske avgrensningen til prosjektet og skulle ønsket seg et videre nedslagsmandat. Prosjektet har likevel holdt fast ved områdeorienteringen som del av den metoden de har valgt.

4. Erfaringer

4.1 Resultater i forhold til mål

Prosjektet har pågått i om lag ett år, men det er først i løpet av siste halvår at det har vært kontakt med brukerne. Det er derfor for tidlig å si noe om resultater. Imidlertid kan det gis en vurdering av arbeidet så langt som kan være veiledende i forhold til kurskorrigeringer eller konsolidering av pågående tilnærminger.

Målene bedring av levekår og metodeutvikling vil i praksis i stor grad være sammenfallende. Vi vil likevel her antyde noen resultater og trekk ved prosjektet innenfor disse målsettingene.

4.1.1 Bedre levekår

Målsettingen om bedre levekår er rettet både mot enkeltindivider og bomiljøer i sin helhet. Så langt viser erfaringer at prosjektet maktet å gi brukerne, både enkeltindivider og i bomiljøene, hjelp og støtte til å finne egne ressurser og begynne den lange veien ut av isolasjon og ensomhet mot et mer selvstendig liv.

Prosjektet ivaretar udekkede omsorgsbehov

Evalueringen har vist at prosjektet ivaretar udekkede omsorgsbehov både i forhold til enkeltindivider og bomiljø.

- I forhold til enkeltindivider

Prosjektet er et tilbud til isolerte, ensomme mennesker som ofte bor i nedsøpla leiligheter uten at det tradisjonelle offentlig tjenesteapparatet har maktet å gi dem hjelp og støtte.

Prosjektet får også fram ressurser hos enkeltpersoner som det tradisjonelle hjelpeapparater ikke får fram.

- I forhold til bomiljøer

Prosjektet ivaretar et behov for oppfølging og bistand til forvaltning av bomiljøet i kommunale gårder. Beboerne i kommunale gårder har i stor grad vært overlatt til seg sjøl. Boligkontoret sørger for boliger, og boligbedriften har ansvar for vedlikeholdet av de kommunale gårdene. Informantene fortalte likevel om mangler ved vedlikeholdet. Samtidig hadde mange av beboerne i disse gårdene egne problemer, og mange var ukjente med hvordan en kan gå fram for å få tak i rette instanser og forvalte området på forsvarlig vis.

Prosjektet avdekket på mange måter hvor viktig det var for beboerne at de har verdige boforhold, og at tilgjengeligheten og mulighetene til hjelp med fysiske sider ved bosituasjonen forbedres. Den kontakten prosjektet har etablert med Oslo kommunale boligbedrift, gjør at dette nå kan settes på dagsorden i større grad.

I tillegg til at prosjektet har fungert som et viktig mellomledd mellom beboerne og boligbedriften, har prosjektet også satset på at styrerene som er opprettet, eller som en har hjulpet til med å opprette, selv kan utvikle kontakt og samarbeid med boligbedriften. Prosjektet spilte en rolle både som støttespiller for beboerne i kontakt med andre instanser, og med opplæring og motivering til egeninnsats. Dette er et forsømt område som bør videreføres og styrkes.

Prosjektet viste sammenheng mellom et verdig liv og en verdig bosituasjon

Gjennom evalueringen kom det fram hvilken betydning orden, både i den enkeltes leilighet og i bomiljøet, har for opplevelse av egen verdighet. Historiene fra enkeltpersoner viste hvordan ytre orden også bidro til indre orden. Det å ha det pent og ryddig rundt seg ga verdighet. «Lov om sosial omsorg» skal ivareta innbyggernes rettigheter med hensyn til å leve og bo selvstendig i meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre. Lovverket opererer også med retten til «husvære», men uten at det er presisert hva dette kan innebære av standardkrav (Ulfrstad 1999). Dermed er det få eller ingen som ivaretar oppgavene, og prosjektet fylte også her et viktig tomrom i det offentlige tjenestetilbudet.

4.1.2 Metodeutvikling

Metodeutvikling i prosjektet kan forstås på mange plan. På bakgrunn av denne evalueringen trekker vi her fram noen grep vi anser som sentrale.

Møtet med brukerne

De ansatte i prosjektet vektla systematiske oppsummering og journalføring. Dette er viktig i forhold til dokumentasjon av prosjektet, noe erfaringer fra andre prosjektet som har evaluert egen virksomhet viser⁴. Journalføringen kan synliggjøre ulike hensyn som bør tas i forhold til ulike type brukere. Likevel er det trekk ved tilnærmingen slik den er presentert av informanter i denne evalueringen, som bør framheves som sider ved metoden som bør styrkes og videreføres.

- Tid

De ansatte brukte tid hos de enkelte for å bli kjent og opparbeide tillit. Når en blir kjent, er det også lettere å se de små detaljene som kan være avgjørende for utvikling og endring av en vanskelig livssituasjon.

⁴ Dette er erfaringer vi har gjennom mange år med veiledning av forsøks- og utviklingsprosjekter.

- «Å gjøre sammen med»
Prinsippet om å gjøre ting sammen med og ikke for brukerne var sentralt. Hele tiden ble det lagt vekt på å styrke brukernes egen evne til å ordne opp i eget liv. For mange krever dette trening på et helt enkelt nivå.
- Hverdagslivsfokusering
Fokus for prosjektet er bolig og bomiljø. Dermed blir støtten til brukerne sentrert rundt hverdagslige ting. Det bidrar til en alminneliggjøring av brukernes problemer og får fram andre sider ved brukerne enn det tradisjonelle hjelpeapparatet gjør.
- Frivillighet
Kontakten med prosjektet er basert på frivillighet. Det er opp til brukerne om de vil ha hjelp og støtte i bomiljøet eller i forhold til personlige problemer. Prosjektet hadde ingen økonomiske virkemidler som gjorde dem i stand til å stille krav eller formulere vedtak. Det var brukernes eget ønske om utvikling og endring som var motivasjonen. Så langt syntes dette som et trekk ved metoden som fungerte godt.

Kombinasjon av individuell og kollektiv boevne

Gjennom de to delprosjektene, Nærmiljøtjenesten og Bomiljøprosjektet, kombinerte prosjektet kollektiv og individuell boevne. Begge feltene representerer et udekket behov innenfor hjelpeapparatet. Samtidig er kombinasjonen interessant, og det anbefales at prosjektet styrker samarbeidet mellom de to delprosjektene.

Formidler av kontakt

I begge delprosjektene hadde de ansatte en viktig rolle som formidler av kontakt mellom tjenestesteder og mellom brukerne og offentlige tjenester. Det kan være en fare for at prosjektet som et nytt tjenestested, blir en ytterligere byråkratisering av det offentlige tjenestetilbudet. Så langt så det imidlertid ut til at prosjektet som koordinerende instans, fylte et viktig tomrom.

Områdebasert

Prosjektets fokus på områder er et politisk vedtak i bydelsutvalget. Likevel påpekte enkelte samarbeidsparter at prosjektets nedslagsfelt burde vært hele bydelen. Dette kan betraktes som en tillitserklæring til prosjektet om at de ivaretok viktige oppgaver som burde komme flere i bydelen til gode. I en prøveperiode anbefaler vi likevel at prosjektet opprettholder områdetilnærmingen. Dette letter dokumentasjon av erfaringer. Det gir dessuten de ansatte i prosjektet muligheter til å gå i dybden og sette av tid i utvalgte områder. En spredning på flere områder vil dermed også innebære et brudd på metoden, da dette ville begrense mulighetene for å bruke tid hos den enkelte.

4.2 Rammebetingelser

God formell forankring

Prosjektet er direkte underlagt helse- og sosialsjefen i bydelen og har en styringsgruppe bestående av tjenestelederne i bydelen. Selv om en opplevde ikke å komme så mye til orde på tjenesteledermøtene (dette deler en med alle tjenestelederne), var en formelt plassert i tjenesteapparatet på en måte som viste at prosjektet var ansett som viktig for bydelen. Formelt sett var derfor prosjektets legitimitet sterkt.

Behov for styrking av samarbeid med sosialkontorene

Samarbeidserfaringer med sosialkontorene kan styrkes. Prosjektet var på god vei, men det var fortsatt en viss skepsis å spore. Intervjuet fra sosialkontorene vektla at de ikke viste nok om prosjektet. Noe av skepsisen var også forankret i at de prosjektansatte hadde bedre arbeids- og lønnsvilkår enn de ansatte ved sosialkontorene. Arbeidsoppgavene i prosjektet ble av enkelte opplevd som mer utfordrende og spennende enn oppgavene ved sosialkontoret. For videre arbeid i prosjektet er det en utfordring å styrke samarbeidet med sosialkontoret og synliggjøre utviklingspotensialet ved sosialkontorene.

Arenaer for idé- og erfaringsutveksling

De ansatte i prosjektet hadde få parter eller arenaer hvor de kunne drøfte problemstillinger som var relevante for utvikling og drift av prosjektet. Tjenesteledermøtene ga prosjektet først og fremst en formell forankring. Her var det lite rom for å diskutere de enkelte tjenestestedenes særegne utfordringer. Erfaringer fra veiledningsarbeid viser imidlertid at prosjektansatte og særlig prosjektledere, har behov for samtaleparter, der prosjektets utvikling, mål, internt og eksternt samarbeid osv. kan drøftes. Dette er særlig viktig, blant annet fordi prosjektet er utprøvende i sin karakter der nye metoder og samarbeidsrelasjoner skal etableres. Det innebærer at det stadig vil være utfordringer og spørsmål som det ikke foreligger rutinemessige eller erfaringsmessige løsninger.

Det foreslås derfor at prosjektet oppretter arenaer eller forum for informasjonsutveksling og diskusjon med samarbeidspartene. I tillegg kan det være behov for en forum som kan fungere som en arena for idéutveksling. Et slikt forum kan for eksempel bestå av deltakere med interesse for og kunnskap om booppfølging- og bomiljøarbeid ⁵.

Behov for egne lokaler

Prosjektet har kontor i sosialkontorets lokaler. Dette har bidratt til en uformell kontakt med sosionomene som også har vært av betydning for samarbeidet. Likevel anbefales det at prosjektet får egne lokaler, slik det var planlagt fra starten. Det er flere grunner til dette. For de ansatte i Nærmiljøprosjektet har det hele tiden vært viktig at prosjektet ikke oppfattes som en del av sosialkontoret, men som et eget tjenestested med et særegent tilbud. Prosjektets særegenhet ligger blant annet i at de er et tilbud fullt og helt basert på brukernes egeninteresse. I motsetning til sosialkontoret har de for eksempel ikke midler og de kan ikke fatte vedtak. Dermed har de heller ikke den kontrollrollen som sosialkontoret har. Nærmiljøprosjektet har en ren hjelperolle, mens sosialkontoret er både hjelper og kontrollør. Dette er en egenart ved prosjektet som kan være vanskelig å formidle når de deler lokaler med sosialkontoret.

Andre begrunnelser for egne lokaler var større grad av nærhet til brukerne og større grad tilgjengelighet. Sosialkontoret ligger utenfor de utvalgte områdene. Viktigere var det imidlertid at sosialkontorets dører alltid var låste av sikkerhetsmessige grunner. Dette hindret tilgjengeligheten overfor brukerne. De ansatte ønsket skape et treffsted med stor grad av åpenhet og hvor det var mulig å spille på lag med brukerne om utvikling av tilbudet. Dette er vanskelig i de lokalene som Nærmiljøprosjektet har i dag.

⁵ Underveis i evalueringen er disse typene fora etablert: Det er opprettet en referansegruppe som skal møtes fire ganger i året. Referansegruppa består av representanter med interesse for booppfølging og bomiljøarbeid. I tillegg er det foreslått å etablere jevnlig møter med samarbeidspartene for gjensidig informasjonsutveksling og diskusjon av forpliktende samarbeidsrutiner (se prosjektnotat av 11.01.00).

For mye tid til planlegging i starten

Det tok om lag fire – fem måneder før prosjektet fikk kontakt med beboere. Med åtte ansatte og et årlig lønnsbudsjett på over to millioner kroner må det stilles spørsmål ved om dette kan forsvares som riktig ressursbruk. I denne perioden gikk det imidlertid mye tid med til kontakt med samarbeidsparter, og avklaring av mål og metoder for prosjektet. Dette er viktig og riktig i en startfase. Med tanke på at bydelen også i framtiden vil iverksette tilsvarende prosjekter, bør det foretas en intern oppsummering der en gjennomgår startfasen for å klargjøre om det hadde vært mulig å komme raskere i gang med brukerkontakt.

Her kan vi peke på noen forhold ved prosjektets iverksetting som kan forklare en noe sein start. Prosjektleder ble tilsatt etter at flere av de øvrige prosjektmedarbeiderne var tilsatt. Hun var i tillegg deltidsansatt de første månedene. Dette var uheldig av flere grunner. Et prosjekt står overfor mange utfordringer, og internt samarbeid i prosjektgruppa er ofte avgjørende for et godt resultat (Westhagen 1991). Det å bygge opp et lagarbeid av personer med ulik faglig bakgrunn og erfaring er dessuten i seg selv en utfordrende og krevende oppgave. Ulike fag har forskjellige terminologi og tradisjoner som det tar tid å bli kjent med og bygge en felles plattform ut i fra. I tillegg vil et samarbeid kreve at personlig kjemi stemmer i forhold til partene. Erfaringsmessig er veiledning fra eksterne miljøer nyttig i starten. Veileder behersker metoder for å generere fram problemavklaring, mål osv.

2 Bo- og nærmiljøprosjektet, bydel Grünerløkka – Sofienberg

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata er et booppfølgingsprosjekt. Begrunnelsen for å opprette prosjektet hviler på et ønske om større stabilitet i forhold til boligsituasjonen for beboere i bydelen. I prosjektnotater pekes det på at stabil boligsituasjon er et grunnleggende behov, og at bydelen har mye kunnskap om hvilke konsekvenser en ustabil bosituasjon har for den totale livssituasjonen, og spesielt for brukerne av bydelens sosial- og barnevernstjenester.

Bosituasjonen regnes som viktig for å kunne følge opp tiltak som utdanning, jobb og andre kvalifiseringstiltak som settes i gang. Det pekes også på at for barnefamilier er det særlig viktig at det ikke forekommer stadig bytte av bolig, da dette betyr brudd i de sosiale nettverkene barn må ha. *Stabilitet* er derfor hovedmålet i forhold til de beboerne et bo- og nærmiljøtiltak skal rette seg mot. Boligproblemer og sosiale problemer skal ses i sammenheng, og en ønsker å prøve ut systematisk ulike tilnærminger i forhold til oppfølging. Bydelen har én av de største andelene av sosialhjelpsmottakere i Oslo, og ønsket er at dette bildet kan endre seg noe gjennom et bo- og nærmiljøtiltak.

1.2 Målsettinger

Målgruppa for dette prosjektet er beboere i nærmere bestemte områder med behov for bistand. Målsettingene er at husstandene i målgruppa skal ha mer stabile boforhold, og dermed en bedre mulighet til å endre sin totale livssituasjon. Ønsket måloppnåelse er:

- færre utkastelser fra bolig
- økt boevne
- redusert bruk av hospits/døgnovernattingstilbud
- reduserte sosialhjelpsutgifter

Disse målene skal nås ved at bydelen etablerer et booppfølgingsteam som er sammensatt av ansatte med sosialfaglig kompetanse. Juridisk kompetanse kan knyttes til prosjektet gjennom samarbeid med «Rådgivingsgruppa» (fra prosjektnotater).

Ifølge prosjektnotater skal prosjektet være ansvarlig for oppfølging i nærmiljøet «ut fra bestemte prioriteringer». Sosialsjef og boligkontorets leder skal melde fra om problemer i nærmiljøet som avdekkes gjennom kontakt med deres brukere. Beboere i «Gård A», «Gård B» og «Gård C» ble prioritert. Når beboerne flytter herfra og inn i kommunal bolig, skal prosjektet fortsatt følge dem opp.

1.3 Målgruppe

Målgruppa er de av sosialsenterne brukere som er «uten annen oppfølging». Her understrekes det at det skal være en oppfølging som ikke erstatter sosialtjenesten, men som skal gå inn der sosialtjenesten ikke følger opp. Nye personer skal henvises til prosjektet fra sosialsenterne og boligkontoret. Sosialsenterne skal bestille bistand til booppfølging fra prosjektet, og det

skal foreligge klare mål for oppfølgingen, utarbeidet gjennom møter mellom sosialsenteret, prosjektet og klienten. Prosjektet skal følge opp i forhold til planen.

1.4 Samarbeid

Det uttrykkes mål om at prosjektet må inngå i samarbeid med bydelens øvrige tjenesteapparat, samt samarbeide med bydelens frivillige organisasjoner, beboerforeninger og andre kommunale instanser. I prosjektnotat (av 20.10.99) framgår det at prosjektet skal generere innsats fra samarbeidspartene. Ut over dette er det ikke gitt noen presisering av mål og oppgaver for samarbeidet.

1.5 Organisering

I startfasen var prosjektet et tjenestested underlagt avdeling for sosiale tjenester. Dette ble endret kort tid etter at prosjektleder ble ansatt. Prosjektet ble da underlagt avdeling for Oslo indre øst som eget tjenestested.

I organisasjonsmodellen framkommer det at sosialsenterne skal være bestillere. Det er sosialsenterne som skal velge ut klienter, og i samarbeid med prosjektet og klienten skal det utarbeides en arbeidsplan (handlingsplan). Planen skal skrives av sosialsenterne, og den skal vise oppgavefordelingen mellom partene ut fra en overordnet målsetting. Det vil variere fra sak til sak hvilke de ulike samarbeidspartene er. Videre heter det at prosjektet skal utføre oppgavene bestemt i arbeidsplanen, og oppgavene utføres på vegne av sosialsentrene. Journalnotat i Oskar skal benyttes som et middel i gjennomføringen (udatert prosjektnotat).

Prosjektgruppa består av seks personer hvorav de fleste har sosialfaglig bakgrunn. En er arkitekt, men har jobbet med sosialt relaterte oppgaver i sin yrkeskarriere. Prosjektet var først fullt bemannet i mai 1999.

Det er ikke opprettet noen styringsgruppe for prosjektet. Felles møter underveis skal vurderes etter behov. Prosjektet får noe veiledning av prosjektleder for kommunens satsing på UNG-BO-modellen.

Bo- og nærmiljøprosjektet er lokalisert i Storgata 55, i hus 7 i Ankertorget's hybelhus, rett overfor Jakobs kirke.

Prosjektet skal gå over tre år – fra 1999 til 2002.

1.6 Økonomiske rammebetingelser

Budsjettet er beregnet ut fra antall stillinger i prosjektet. Det vil si kr 1 980 000 fordelt på seks stillinger (kr 330 000 pr. stilling). Det foreligger imidlertid ikke noe eget budsjett for drift. Praksis i 1999 var at vakanser og underforbruk av lønn ble benyttet til drift.

1.7 Iverksetting og gjennomføring av prosjektet

Bo- og nærmiljøprosjektet er en videreføring av et tidligere prosjekt, kalt Ankertorget nærmiljøprosjekt, som startet i 1995. På Ankertorget bodde det mange brukere av sosialtjenesten, og området hadde store miljømessige problemer. Målsetting med prosjektet var å prøve ut nye arbeids- og oppfølgingsmetoder for å bedre levekårene for beboerne i området.

Bo- og nærmiljøprosjektet skulle bygge videre på erfaringene fra dette prosjektet, men rette fokus mot andre områder i bydelen. Planlegging av prosjektet foregikk før prosjektleder ble ansatt. Ifølge informanter hadde det vært flere runder med diskusjoner for å avklare forventninger og mål for prosjektet. Da prosjektleder ble ansatt, var to prosjektmedarbeidere allerede engasjert, og geografiske satsingsområder for prosjektet definert. Det var Dælenga/Sannergata, Hausmannskvartalet og området rundt Lakkegata skole. Grunnlaget for prioritering var at sosialkontoret hadde registrert en rekke ugreie leieforhold, som misbruk av korttidskontrakter, framleie osv. i disse områdene. De to førstnevnte områdene, Dælenga og Hausmannskvartalet, var dessuten valgt ut fordi en ønsket å bevege seg utenfor det som var betraktet som bydelens kjerneområder. Da prosjektleder startet i jobben, gjensto det fortsatt avklaringer før de kunne starte i disse områdene. Prosjektleder var opptatt av at de som allerede var ansatt, skulle komme i gang med konkret arbeid. For å unngå dødtid valgte de derfor å gå inn i områder hvor de hadde fått tilbakemeldinger fra samarbeidende instanser om at det var problemer eller på annen måte behov for bistand fra prosjektet.

De områdene prosjektet konsentrerte sin innsats omkring var:

Gård A

Gården er et privat nybygg i et kvartal hvor gårdsrommet er opparbeidet gjennom sterk involvering av Byfornyelsesavdelingen i Bolig- og eiendomsetaten. Oslo kommune ved Bolig- og eiendomsetaten inngikk kontrakt om å leie hele bygget. Tretten leiligheter framleies via Boligbedriften og to disponeres av Ungbo. Boligbedriften tok kontakt med bydelens boligkontor høsten 1998. Da ble det gitt mulighet til at personer/familier med vedtak på kommunal bolig som sto på venteliste, kunne få tilbud om å flytte inn. Beboerne fikk ordinære fem års leiekontrakter med Boligbedriften.

Prosjektet ble engasjert tidlig 1999. Da prosjektet begynte å arbeide med eiendommen, var alle beboerne etablert, og prosjektet hadde ikke noe å gjøre med utvelgelsen av beboere. Prosjektleder fikk tilbakemelding om at det var «mye rart» i denne gården. Reinhold og vedlikehold var elendig. Her var det søppel og rot i oppgangen, lukt av urin i heisen, naboklager osv. Da prosjektets medarbeidere snakket med beboerne, viste det seg imidlertid at problemene i stor grad var av praktisk karakter. Det var for eksempel ikke bestilt søppelcontainere til gården. Videre var det en bod i kjelleren som var låst, og beboerne hadde ikke nøkkel. De fleste hadde trodd at lukt av urin i heisen skyldtes narkomane. Det viste seg at det var små barn som tisset i heisen.

Etter at de fikk orden på søppelhåndtering, nøkkel til boder osv., ble det slutt med forsøpling og rot, og beboerne opplevde at det var greit å bo der. Prosjektet prøvde også å motivere beboerne til å etablere et gårdsstyre, men det viste seg vanskelig å få folk til å påta seg verv.

Gård B

Dette er en gammel bygård fra rundt forrige århundreskifte, eid av Oslo kommune ved Bolig- og eiendomsetaten. Bydelsadministrasjonen ble kontaktet av etaten i februar 1999. De fleste tidligere kommunale leietakerne hadde da flyttet ut, og store deler av gården sto tom. Eiendommen skulle rehabiliteres, men dette arbeidet kunne ikke starte før desember 1999. Bydelen fikk tilbud om å leie gården i mellomtiden. Hensikten var å legge til rette for at kommunal boligmasse ble utnyttet på best mulig måte og hindre unødig bruk av dyre hospitsplasser. Både etaten og bydelen kunne på denne måten ha nytte av å ha gården bebodd i denne perioden.

Prosjektet måtte avvente en oppussing av trappeoppganger og skifting av entrédør, før det kunne flyttes inn beboere. Første innflytting var rundt 17. mai. Prosjektet hadde da stått for en oppussing og møblering til «rimelig standard». Prosjektmedarbeiderne sto selv for utvelgelsen av beboere. Dette ble gjort etter en liste oversent fra sosialkontorene.

I løpet av høsten fikk tre personer vedtak om kommunale leiligheter, to var usikre på intervju-tidspunktet, én ville fortsette med «lett» rus og én hadde startet opp med arbeidstrening. Sistnevnte var også rusmisbruker, men fordi han var afrikaner og muslim var det, ifølge prosjektmedarbeider, vanskelig å finne et egnet tilbud til ham på en institusjon for rusmisbrukere.

Gård C

Dette er en gammel bygård fra rundt forrige århundreskiftet. Den består av ti leiligheter og er eid av et privat firma. Gården har gjennomgått en total rehabilitering, dels med støtte av Byfornyelsesavdelingen i Bolig- og eiendomsetaten. Gårdeier tok kontakt med bydelen i juni 1999 med tilbud om å leie ut hele gården til kommunen. Bakgrunnen var blant annet at han var kjent med at det var stort behov for familieleiligheter. Samme måned vedtok Bydelsutvalget å leie gården for en periode på tre år. Utgangspunktet for beslutningen var en sterk økning av barnefamilier i hospitsliknende botilbud. Disse er både dyre og lite egnet som bolig for familier utover en helt akutt fase. Hensikten med tilbudet var å tilby bostedsløse familier en trygg gjennomgangsbolig med tett oppfølging i forhold til å kunne gi et mer varig tilbud innen rimelig tid (rundt ett år).

Utvelgelsen av beboere ble foretatt av ledergruppa i sosialavdelingen. Prosjektet var imidlertid sterkt engasjert i innflyttingsfasen. De prosjektansatte bisto med mye praktisk arbeid, som møbelinnkjøp osv. Videre bisto prosjektet beboerne i å organisere beboermøter, og tillitspersoner ble valgt. Det er opprettet god kontakt mellom prosjektet, gårdeier og gårdeiers representant. Videre er det etablert kontakt med Byfornyelsesavdelingen i Oslo kommune i forbindelse med oppussing av gården. Hensikten med beboerforeningen var tosidig. Mange av beboerne hadde etnisk minoritetsbakgrunn, og prosjektet ønsket å gi dem organisasjonserfaring i forhold til bolig. For det andre var det konkrete problemer å gripe tak i når det gjaldt boligene, blant annet at gårdeiers representant låste seg inn i leilighetene, det manglet antenne til TV, folk låste ikke porten, postmannen fikk ikke levert post osv.

I starten ble det laget en kontrakt for booppfølging. Det viste seg imidlertid at mange av dem som fikk tilbud om leilighet, var familier som ikke trengte botrening. Deres problem var først og fremst at de manglet bolig og hadde svak økonomi.

2. Spesielle karakteristika

I dette prosjektet er det særlig tre problemstillinger og særskilte karakteristika vi vil framheve og forfølge videre.

2.1 Ungbo-modellen prøves ut overfor voksne mennesker

I begynnelsen arbeidet prosjektet etter tradisjonelle samfunnsarbeidermetoder, men etter hvert ble arbeidet rettet mot Ungbo-modellen. I rapport fra Oslo kommune legges det vekt på at booppfølging er sentralt i modellen. Booppfølging innebærer at individuelt tilpassede tiltak skal bidra til at den enkelte blir i stand til å ta ansvar for sitt boforhold. Mål i oppfølgingsarbeidet

er å gjøre beboerne i stand til å klare seg uten bistand og ikke skape avhengighet av hjelperen (Pladsgård, 1998).

Videre legges det vekt på at oppfølging primært skal skje i boligen. Oppmerksomheten er rettet mot forhold som påvirker selve boforholdet. Det hindrer imidlertid ikke at en også yter bistand til andre sider av beboernes livssituasjon, dersom beboerne selv ber om slik bistand. Denne typen bistand betyr ofte formidling til andre deler av hjelpeapparatet. Når det etableres et oppfølgingsforhold, skal både problemer og ressurser kartlegges, og det skal skrives en avtale mellom beboer og oppfølgingskontakt. I hele prosessen er beboers vurdering like viktig som hjelpers (Pladsgård, 1998).

UNGBO-modellen er først og fremst beregnet på unge vanskeligstilte kommunale leietakere. Modellen regnes likevel som anvendbar i forhold til arbeid med ulike grupper vanskeligstilte. I dette prosjektet prøves derfor metoden ut i forhold til voksne mennesker og familier.

I evalueringen legges det vekt på å få fram prosjektets erfaringer med modellen.

2.2 Brukermedvirkning

I prosjektnotatene regner en brukermedvirkning som et viktig mål for prosjektet, både individuelt og i forhold til grupper. «I hvilket omfang og på hvilken måte, blir utfordringen», står det å lese i prosjektnotatet. Dette forfølges i evalueringen.

2.3 Frittstående prosjekt, men administrativt underlagt avdelingsjef

Prosjektet er lokalisert i egne lokaler i Storgata. Dets nærmeste samarbeidspart er sosialsentrene. Samtidig er prosjektet underlagt avdeling for Oslo indre øst. Dette betyr at prosjektet fysisk og administrativt er atskilt fra sosialsentrene, samtidig som disse har fått en aktiv rolle som bestillere av bistand fra prosjektet. Dette reiser problemstillinger omkring samarbeid og organisering, blant andre:

- hvordan organiseres samarbeidet og kommunikasjon mellom involverte aktører?
- hvordan oppleves og tolkes sosialkontorets bestillerrolle?

3. Hvordan fungerer prosjektet i praksis?

3.1 Faglig tilnærming

De prosjektansattes tilnærming gikk i hovedtrekk ut på at de startet med en inntakssamtale med brukeren for å avklare hvilket nivå de befant seg på, og hvilken type problemer de hadde. I samarbeid med brukeren ble det deretter laget en plan for videre utvikling. Det ble understreket av de prosjektansatte at botrening ikke kan oppfattes som et isolert problem, men må ses i sammenheng med flere faktorer som arbeid, trygd og helse. Prosjektets bidrag overfor brukeren var derfor å bistå med kontakt til hjelpeapparatet. Så langt i prosjektet hadde det imidlertid vært like viktig å hjelpe brukeren med praktiske ting som å framskaffe bolig, hjelp til kjøp av møbler, søknad om lån og annen støtte osv. De bisto også med hjelp til helt enkle ting, som i ett tilfelle, vask av leilighet. Det ble begrunnet med at dette var detaljer i hverdagen som for brukeren kunne framstå som uoverkommelig. De greide ikke alene å starte med storrengjøring i en leilighet som var dekket med skitt, søppel og rot. Samtidig var det å få

reingjort leiligheten avgjørende for at brukeren skal kunne ta fatt på et nytt liv. Ungbo-modellen, slik den praktiseres av prosjektet, omtales dermed av de ansatte i prosjektet som både systematisk og fleksibel. Den var systematisk i den forstand at det ble tatt hensyn til sentrale problemer, der en lager planer som systematisk følges opp. Flexibiliteten i modellen viste til at prosjektet samtidig arbeidet med små, praktiske detaljer, som kan synes ubetydelige, men som for den enkelte kan være en bøyg for videre utvikling. Videre ble det lagt vekt på å vise brukeren at de ønsket å være tilgjengelige når det var behov for dem.

De ansatte med erfaring fra sosialkontor opplevde at det var først nå de praktiserte sosialfaglig arbeid, slik de lærte det på høyskolen.

- Sosialkontorene fokuserer på økonomisk sosialhjelp. Det er nå jeg driver sosialt arbeid (prosjektansatt).
- På sosialkontoret dreier det seg mye om økonomi. Noe som medvirker til dette er at de spennende arbeidsoppgavene også forsvinner inn i nyetablerte spesialstillinger som prosjektarbeid (botrening, rustiltak osv.). Paradokset for et sosialkontor er at timeavtaler med enkeltklienter går på bekostning av saksbehandling av alle søknadene som ligger og venter. Her jobber vi med mennesker, vi skriver ikke bare om dem (prosjektansatt).

Prosjektmedarbeidernes erfaring med tilnærmingen var at den ga dem informasjon og kunnskap om brukeren, som de tidligere brukte langt tid på å avdekke eller som de ikke fikk informasjon om. Ved å gi brukerne oppmerksomhet og ta seg tid til å prate med dem framkom informasjon både om hva brukeren oppfattet som problem, hva de så som løsning og hva de selv kunne bidra med.

- Den største forskjellen på å jobbe der (*på sosialkontoret*) og her, er at jeg nå ikke har noe med økonomi å gjøre, noe som forenkler samarbeidet med klientene (prosjektansatt).
- Én av beboerne hadde et ikke erkjent rusproblem. Han hadde lenge vært klient på sosialkontoret, uten at de hadde klart å gripe ordentlig fatt i det. Da prosjektet kom inn i bildet, ble problemet etter relativt kort tid erkjent og han kunne tilbys behandling (prosjektansatt).

Samarbeidspartene trakk mye av de samme konklusjonene som prosjektmedarbeiderne. Fra ett av sosialkontorene ble det pekt på at det å gi brukerne oppmerksomhet både virket motiverende for brukeren og ga saksbehandlerne bedre informasjon om klienten. Videre pekte de på at de som trengte oppfølging ofte hadde psykiske problemer. Tett oppfølging og samarbeid med andre instanser var derfor avgjørende for en positiv utvikling hos disse brukerne, mente de. Det ble også pekt på at brukerne ofte ble klienter mye lenger enn strengt tatt nødvendig, fordi hjelpeapparatet kom for seint inn i bildet, gjerne når «namsmannen allerede har stengt døra», som en sa. Videre ble det av andre samarbeidsparter pekt på at det ofte var bagateller som førte til utkastelse. Prosjektet gjorde det mulig å komme inn på et tidlig tidspunkt og få oversikt over den enkeltes situasjon slik at de kan få et «komplett» hjelpetilbud. Samarbeidspartenes kommentarer til prosjektet var:

- I Gård A gjorde de en kjempejobb. De fikk roa ting ned som var begynt å flyte ut. Likeledes, i Gård B, gjorde de en veldig ålreit jobb (sosialkontoret).
- Det er mye nyttig i prosjektet. Vi har lært en hel del og skjønner at ting ofte er annerledes enn hva vi får kjennskap til. Ved nærkontakt ser en familieforhold, brukerens nettverk og

en ser at folk har andre sider enn det de viser oss. Vi blir sikrere i vurderingen om de bør få kommunal bolig eller ei (boligkontoret).

Fra brukernes side ble det også uttrykt at de var fornøyd med prosjektet. De beskrev prosjektets oppfølging og hjemmebesøk som hyggelig, og de ga uttrykk for at de var glade for å få hjelp. De vi snakket med, hadde først og fremst fått bistand til praktiske ting, som hjelp til å få bolig, innkjøp av møbler, hjelp til å søke om arbeidstrening, trygd osv. Det ble også pekt på at det var lett å ta kontakt med prosjektet.

En ung kvinne på 33 år fortalte at hun hadde vært arbeidsledig, bostedsløs og avhengig av sosialkontoret i mange år. Nå hadde hun fått bolig og skulle i gang med arbeidstrening. Hun fortalte:

- Jeg har vært sosialklient i 11 år, men har ennå ikke sett kuratoren min. De har ikke tid på sosialkontoret. Jeg får økonomisk støtte og svar på helt konkrete spørsmål. Prosjektet har vært utrolig bra. Her suger de tak i problemet og lager en plan. De bistår med helt konkrete ting som hjelp til å framskaffe bolig, hjelp til å søke om attføring og arbeidstiltak osv. Hadde jeg ikke blitt med, hadde jeg bodd på sofaen ennå. Da hadde jeg blitt gående i årevis. Når en har gått ledig så lenge som jeg, så må en dras litt i gang.

Et trekk ved mange av brukerne var, som kjent, at de ikke hadde andre problemer enn at de mangler bolig. Vi besøkte en av gårdene prosjektet var inne i. Her var det en lys innredning, tiltalende lukt av fersk treverk og et rent og hyggelig inntrykk, men mye trafikk fra gaten. En av beboerne var en mor på 28 år, skilt med to barn på ni og fem år. Moren kom fra et land i Mellom-Amerika og hadde bodd i Norge i seks år. Tidligere hadde hun bodd her og der hos venner og kjente. Etter tre måneder i gården følte hun seg hjemme der. Foreløpig hadde hun ett års kontrakt, men den kunne fornyes dersom ikke noe bedre ble funnet. Hun hadde også fått seg jobb som hospitant på et sykehjem i bydelen og trivdes godt med det.

Beboeren uttrykte seg forsiktig, men det hun sa om å bo der, og om oppfølgingen hun hadde fått, var stort sett bare positivt. Hun fortalte at ansatte fra Bo- og nærmiljøprosjektet av og til ringte og spurte henne om hvordan det gikk. De hjalp henne også med praktiske ting. Hun sa hun var glad for å få hjelp, og at prosjektet hadde vært fint for bedring av hennes situasjon. Kontakten med de øvrige beboerne i gården var begrenset til hilsekontakt, men det hendte hun stoppet og pratet litt med en dame i første etasje. Håpet var likevel først og fremst egen bolig. Hun trodde og håpet hun var på vei til dette.

En tidligere alkoholiker og hospitsbeboer påpekte at bolig har bidratt både til jobbmuligheter og til å gjenoppta kontakt med tidligere samboer. «En får ikke arbeid hvis en bor på pensjonat», mente han. Han påpekte dessuten at det var stor forskjell på det å ha egen telefon og det å stå på gata og snakke med arbeidsgiver fra en støyende telefonkiosk. Informanten avsluttet med å si at den nye leiligheten var «reine himmelrik». Den var nyoppusset og hadde sentral beliggenhet. Her slapp han reiseutgifter, han kunne handle billig på Rimi like ved og billige grønnsaker i innvandrerbutikkene. Han virket fornøyd og optimistisk. Mange sto på døra for å drikke med ham, men han klarte å avvise dem. «Jeg sa til dem at jeg hadde kjøpt bare saft og melk til helgen».

Vi møtte en tyrkisk kvinne med tre voksne hjemmeboende barn. Hun var nylig skilt og snakket dårlig norsk. Etter skilsmissen var hospits eneste boligtilbudet for familien. Prosjektet hadde hjulpet dem med å skaffe leilighet og møbler. Nå var hun begynt på norskopplæring på Rosenhof. Sønnen på 19 år hadde hovedansvar for å forsørge familien. Under intervjuet var

det sønnen som førte ordet. Han fortalte at de hadde hatt besøk av de ansatte i prosjektet, noe de opplevde som positivt. De opplevde at prosjektet fulgte opp saken deres. Det ga trygghet.

Et annen bruker i prosjektet var en ung trebarnsmor på 26 år, med minoritetsbakgrunn. Barna var tre, fem og seks år gamle. Da hun ble separert fra mannen, flyttet hun inn på hospits. Sosialkontoret tilbød henne en toroms leilighet på Skullerud. Dette takket hun imidlertid nei til med den begrunnelsen at leiligheten var for liten for fire personer, og at den dessuten lå for langt unna i forhold til jobb på Helsfyr, barnehage i sentrum og skole på Sagene. Hun mente hverdagen var vanskelig nok som den var, når barn skulle fraktes til skole, barnehage og hun selv skulle på jobb, om hun ikke i tillegg skulle forlenge reiseavstandene. Etter dette avslaget kunne ikke sosialkontoret gi henne flere tilbud, og hun vurderte å reise tilbake til sitt hjemland. Med hjelp fra ledelsen i barnehagen der hun jobbet, kom hun i kontakt med prosjektet som skaffet henne en treroms leilighet. Her trives hun, men gården har en lite barnevennlig beliggenhet. Den ligger rett ved en trafikkert gate og har ikke gårdsrom hvor barn kan leke. Det største problemet var imidlertid de høye boutgiftene. Hun betalte kr 10 000 i husleie. Med en inntekt på litt over kr 11 000 pr. måned blir det lite å rutte med. Fordi hun bare har et engasjement i barnehagen og ikke fast jobb, får hun ikke etableringslån. Det heftet heller ingen sosialmedisinske kriterier ved henne, og dermed fikk hun heller ikke kommunal bolig eller annen sosial støtte.

Frustrasjonen og fortvilelsen hennes var tydelig. I det daglige forsterkes den av at naboen rett over gangen, som også var fra kvinnens hjemland, var arbeidsledig og fikk trygd. Sett med hennes øyne fikk naboen betalt for ikke å gjøre noe, mens hun selv strevde fra tidlig om morgenen til seint på kvelden, uten at hjelpeapparatet kunne bidra for å lette hennes situasjon. Prosjektet oppfordret henne sterkt til ikke å slutte å jobbe, men hun spurte seg selv om det var verdt strevet.

Hun kommenterte situasjonen sin slik:

- Jeg er ikke sosialklient lenger, jeg mangler bare en bolig. Hadde jeg vært narkoman eller en dårlig mor, hadde jeg fått hjelp.

Selv om det i hovedsak var positive tilbakemeldinger på prosjektets tilnærming og metode, ble det også trukket fram en svakhet. En bruker pekte på at de bodde lenge i leiligheten før teknisk utstyr, som komfyr, vaskemaskin osv. ble installert. Ifølge brukeren ville prosjektet at alle skulle flytte inn før teknisk utstyr ble installert. Han sa:

- Vi maste mye for å få en vaskemaskin, men det tok tid. Bo- og nærmiljøprosjektet hadde ansvaret for dette sommelet. Der er dessuten et uendelig rot i gårdsrommet. Plan- og bygningsetaten har stoppet rehabiliteringen fordi det skal ses i sammenheng med de andre gårdene i kvartalet. Vi som bor i gården, opplever dette som dumt.

3.1.1 Oppsummering

De ansattes tilnærming overfor brukerne gikk i hovedsak ut på at de startet med en inntaks-samtale. I samarbeid med brukeren ble det deretter laget en plan for brukerens videre utvikling. Botrening ble i prosjektet sett i sammenheng med andre sentrale forhold, blant annet muligheter for arbeid, trygd og helse. De prosjektansattes rolle gikk ut på å bistå brukeren med kontakt til hjelpeapparatet. I mange tilfeller hjalp de også med praktiske ting som kjøp av møbler, skriving av søknader og helt enkle ting som vask av leilighet.

Det er særlig to forhold de ansatte trakk fram som erfaringer med metoden.

- Sosionomene i prosjektet pekte på at det var først nå de fikk praktisert sin sosialfaglige kunnskap slik de lærte på sosialhøgskolen.
- Ved å ta seg tid til å prate med brukeren framkom informasjon både om brukerens problem, forslag til løsninger på egne problemer og eget bidrag. Dette var informasjon de mente det kan ta lang tid å få fram gjennom sosialkontorets ordinære virksomhet.

Samarbeidspartene, inkludert sosialsentrene, framhevet tilsvarende erfaringer og la vekt på betydningen av oppmerksomhet overfor brukeren og samarbeid med andre faginstanser.

Brukerne ga uttrykk for at de fikk hjelp til å komme videre, at det var hyggelig med hjemmebesøk og at det var lett å ta kontakt med prosjektet. Prosjektet har også avdekket at mange av brukerne ikke har sosiale problemer. Tvert i mot er mange ressurssterke personer. Deres problem er at de mangler bolig og har dårlig råd.

3.2 Brukermedvirkning

Det er ikke lagt opp til brukermedvirkning i den forstand at det er egne fora eller organisasjoner hvor prosjektets ansatte og brukerne kan diskutere prosjektets innhold og form. I den grad det fantes denne typen fora, var det på et lokalt plan. Prosjektets ansatte oppfordret brukerne så langt det var mulig til å etablere beboer- eller gårdsstyrer. Hensikten var både å gi beboerne erfaring med boligforvaltning og på sikt gjøre dem uavhengig av hjelp fra prosjektet. Problemet mange steder var imidlertid at beboerne hadde kortidskontrakter, noe de mente bidro til svakere engasjement for eget bomiljø. De hadde imidlertid planer om gårdsstyrer i områder de ønsket å gå sterkere inn i seinere, blant annet i Schleppegrellsgate og Lakkegata. Spørreundersøkelser til brukerne var vurdert som metode, men ikke iverksatt.

Så langt i prosjektet innebar brukermedvirkning derfor først og fremst at planer og tiltak som ble satt i verk, skjedde i overensstemmelse med brukerne. Til dels var også egne planer og mål hos brukeren avgjørende for om de fikk et tilbud fra prosjektet.

Ansatte i prosjektet problematiserte også sin egen praktisering av brukermedvirkning. Én pekte på at inntakssamtalene var for lite fleksible. Dermed ga samtalene for lite rom til å lytte til brukeren og få brukerne til å definere egne mål.

- Vi lager samarbeidsavtaler med hver beboer der en god del av innholdet er fastspikret gjennom et standardskjema som vi følger. I ettertid ser vi at vi burde bruke lengre tid på hva beboeren ønsker. Hvis ikke beboeren har noen tanker om dette, har vi det. Vi fører dem i retning av kommunal bolig som mål ... (prosjektansatt).

En annen pekte på at det var enkelte brukere som ikke fulgte opp avtaler med prosjektet. Fra prosjektes side ble det derfor vurdert å gå inn med strengere krav til brukerne som forutsetning for oppfølging fra deres side.

- Hvis bolig er et gode, hvorfor gjør de ikke mer for det, spør jeg meg selv om noen ganger. Noen møter ikke opp når de skal tegne kontrakt, én ble borte i tre uker. Det ser ikke ut som bolig betyr så mye likevel. Vi har ikke stilt så strenge krav. Spørsmålet er om de er bomotiverte nok. Vi må bruke mer enn én inntakssamtale. Hvis de ikke er motivert, kan vi prøve igjen om et halvt år; det fins alltid noen andre som er mer motiverte. Da er det lettere å gjøre noe med boferdighetene (prosjektansatt).

Beboerne omtalte beboermøtene som prosjektet hadde arrangert, som nyttige. Her fikk de komme til orde, sagt det de mente og drøftet mangler ved gården. Motivasjon til å etablere

faste fora var imidlertid begrenset. I en gård var det én som hadde påtatt seg oppgaven som tillitsvalgt. Han så denne oppgaven som et skritt på veien til et mer strukturert liv med faste oppgaver.

Selv om de ansatte var redde for at deres tilnærming var lite fleksibel, ble dette ikke oppfattet av brukerne. Tvert imot ble det fra brukernes side uttrykt for at de opplevde muligheter for medvirkning og påvirkning i prosjektet.

- De sier hele tiden: «...Hvis du ikke vil, så vil du ikke». Jeg tror de er redde for å overkjøre meg. Det snakker de om hele tiden. De spurte meg om hva jeg ville. Det er mine ønsker vi jobber med (bruker).

3.2.1 Oppsummering

Så langt i prosjekt foregikk brukermedvirkning først og fremst gjennom samarbeidet med brukerne om tiltak og utvikling hos dem. Brukerne opplevde at de ble hørt, og at det var deres ønsker som lå til grunn for tiltak. Samtidig problematiserte de ansatte sine egne metoder. Det ble vurdert både å bruke mer tid i inntakssamtalene, og å stille strengere krav overfor enkelte brukere med hensyn til oppfølging av avtaler.

3.3 Samarbeid med andre instanser

Samarbeidspartene vi snakket med, var representanter fra begge sosialkontorene i bydelen, boligkontoret i bydelen, prosjektleder for «Kontaktprosjektet» og representant fra bydelsadministrasjonen.

Da evalueringen ble gjennomført, var samarbeidet med andre instanser særlig rettet mot innsatsen i gårdene. Her hadde flere parter vært involvert, blant andre Boligbedriften, bydelen, Bolig- og eiendomsetaten, gårdeier og sosialkontorene. Samarbeidet gjaldt både i forhold til valg av gårder og av beboere. For eksempel kom prosjektet til «dekket bord» i gård A og gård C. Her var det sosialkontoret som valgte ut beboerne. I gård B sto prosjektet selv for utvelgelsen av beboere, etter en liste fra sosialkontoret.

Andre eksempler på samarbeid var ved innkjøp av møbler til leilighetene. Prosjektet kjøpte ofte møbler, gjerne sammen med brukeren, og med prosjektets midler. Utgiftene ble seinere avregnet av sosialkontoret, som dermed dekket prosjektets utlegg. I andre tilfeller kunne sosialkontoret henvise klienter med særskilte problemer, eller de kunne invitere til møter, der også en tredjepart var invitert, for eksempel Kriminalomsorg i frihet (KIF), eller andre.

Erfaringene med samarbeidet var tosidig. På den ene siden ble det karakterisert av både prosjektansatte og samarbeidsparter som velfungerende og godt. Samarbeidspartene ga uttrykk for tillit både til personer i prosjektet og det arbeidet de utførte, blant annet ble det sagt at prosjektet hadde gjort en «kjempejobb». På den annen side var det strukturelle og organisatoriske sider ved prosjektet som gjorde samarbeidet vanskelig. I det følgende ser vi på hvilke forhold som ble trukket fram.

Mål og mandat

Det var usikkerhet med hensyn til hva prosjektet dreide seg om. Det ble pekt på at det var uklarhet både når det gjaldt forventninger, mandat, mål og målgruppe. Blant annet ble det stilt spørsmål ved om det var beboere, hele bomiljøet eller klienter på sosialkontorene som var

målgruppa. Det ble dessuten pekt på at begrepene bomiljø, nærmiljø og forbedring av levekår i seg selv var vage begreper, som krevde presisering.

Disse uklarhetene kan forstås på bakgrunn av at det ikke har vært gjennomført avklaringsmøter med prosjektleder til stede. I litteratur om prosjektarbeid understrekes det at målavklaringsprosessen er like viktig som målene i seg selv. Målene må «eies» av de personene som berøres, noe en kan få til ved å legge til rette for god kommunikasjon gjennom hele prosessen (Westhagen 1991, s. 58). I forbindelse med planlegging av prosjektet var det gjennomført møter med avklaring av mål og mandat. Dette skjedde imidlertid før prosjektleder og de øvrige medarbeiderne ble ansatt. Fra prosjektets side hadde det vært gjort forsøk på å arrangere møter for avklaring av forventinger og mål til prosjektet. Først ble det forsøkt å holde et møte med tjenestelederne, men etter flere forsøk ble det avlyst, fordi en ikke kunne finne et møte-tidspunkt som passet. Deretter ble det prøvd å arrangere et møte for «fotfolket», men også det ble avlyst på grunn av manglende oppslutning. De har også hatt interne diskusjoner om mål og målgruppe, men mer på et uformelt plan, og det var ikke laget referat fra diskusjonene.

Uklare forventinger til prosjektet ble til tider en kilde til misforståelser. De ansatte i prosjektet pekte på at et prosjekt per definisjon er utprøvende. De mente derfor at deres oppgave var å sette i gang tiltak og prosesser der de så muligheter til det, og der det var brukere som viste interesse for arbeidet.

- Jeg er impulsiv og ønsker å sette i verk løsninger med en gang der det er mulig. Jeg trodde også dette var noe av hensikten med prosjektet. Men, da jeg tok initiativ overfor en bruker, fikk jeg beskjed om at jeg måtte gå roligere fram. En annen gang, da vi jobbet med et gatetun skjedde det samme (fra intervju med prosjektansatt).

Et annet eksempel på uklarheter med hensyn til hva prosjektet skal drive med og hvordan, var i forbindelse med sosialrapporter. Fra prosjektets side ble det betraktet som en oppgave å kartlegge boferdigheter for å vurdere muligheter for å få beboerne inn i kommunal bolig. I søknadene om kommunal bolig ble det lagt ved en sosialrapport som inneholdt informasjon om brukerens rusproblemer. De fikk imidlertid rapportene i retur med tilbakemelding om «å endre litt på kosmetikken» fordi personer med rusproblemer ikke kan få kommunal bolig.

- En nær samarbeidspart sier at de har for liten kjennskap til klientenes problemer. Når problemene blir avdekket, føler vi at vi blir satt under press for ikke å komme med disse opplysningene.

Fra samarbeidspartene ble det gitt tilsvarende uttrykk for uklarheter med hensyn til rolle og oppgaver for prosjektet. Det ble pekt på at det var uklart hvilke retningslinjer som gjaldt for å gi og motta oppdrag fra prosjektet. En sa det slik:

- Det er blitt litt uro rundt prosjektet. Vi opplever at det er uklart hvordan det skal fungere, og det er vanskelig å vite hvordan en skal bruke prosjektet (informant fra boligkontoret).

Organisering og informasjonsflyt

Prosjektet var, som kjent, underlagt avdeling for Oslo indre øst, og en stor del av informasjonen til prosjektet gikk gjennom leder for denne avdelingen. Det gjaldt informasjon om prosjektet på tjenesteledermøtene og annen informasjon til prosjektet fra de øvrige samarbeidspartene. Det var heller ikke faste formelle møter mellom leder for avdeling for Oslo indre øst og prosjektet. Dette innebærer at prosjektet hadde få arenaer for å motta informasjon fra de øvrige tjenestestedene om virksomheten i bydelen, og få arenaer til gi informasjon om pro-

sjektet og svare direkte på spørsmål om konkrete saker. I prosjektets startfase var det imidlertid lagt vekt på å spre informasjon om prosjektet til mulige samarbeidsparter. Det skjedde blant annet ved at:

- prosjektet ble omtalt i Årsrapport for 1998 for handlingsprogrammet for Oslo indre øst. Fra bydelens side var dette et viktig ledd i strategien for å informere prosjektets samarbeidende instanser om prosjektet
- det ble arrangert et seminar med tjenestesteder som var aktuelle samarbeidsparter. Hensikten med seminaret var å informere om prosjektet bakgrunn og mål og avklare samarbeidspartenes forventinger til prosjektet
- det har vært informert om prosjektet på opplæringskurs for mellomledere
- prosjektet ble omtalt i bydelens internavis «Gryntet».

I den praktiske hverdagen i prosjektet var det likevel få muligheter til direkte informasjonsutveksling med samarbeidsparter. Dette så de prosjektansatte som en mulig årsak til at det lett kunne oppstå misforståelse. De pekte dessuten på betydning av direkte kontakt i seg selv. Det å bli kjent, det å vise ansikt, mente de er uformell forhold som ofte er avgjørende for å få et samarbeid til å fungere. I tilbakemeldingene på utkast til evalueringsrapport framkom det at mulighetene for å ha direkte kontakt var endret noe, blant annet ved at prosjektleder deltar på tjenesteledermøtene til sosialavdelingen.

Et annet trekk ved informasjonsflyten til prosjektet var at den ofte ble formidlet indirekte og via tjenestevei. Det førte til at tilbakemeldinger til prosjektansatte ble formidlet via avdelingsleder for Oslo indre øst, til prosjektleder, som igjen formidlet videre til den prosjektmedarbeideren som hadde saken. I enkelte tilfeller var det dessuten uklart hva saken gjaldt. Både prosjektleder og medarbeidere opplevde dette som vanskelig og til del demotiverende for innsatsen. En av de ansatte fortalte:

- Beskjedene kommer fra avdelingsledelsen via prosjektleder til meg. Jeg fikk bare informasjon om at noen følte seg invadert, men fikk ikke informasjon om hvem som klaget eller hvorfor. De burde sagt dette direkte. En fjær kan så lett bli til fem høns (prosjektansatt).

Videre ble det pekt på uklarheter med hensyn til ansvarsfordeling. Selv om prosjektet tok initiativ til møter, opplevde de likevel at andre grep inn og tok initiativ, uten å melde fra til prosjektleder.

- Jeg ville arrangere et møte i forbindelse med en bruker som kom fra hospits og trengte bolig. Saken var forberedt fra min side. Jeg hadde blant annet forhørt meg rundt, fått kontakt med en gårdeier og informerte sosialkontoret. Deretter innkalte jeg til et møte med involverte parter. Etter hvert ble jeg klar over at også andre var invitert til dette møtet, uten at jeg fikk informasjon om dette. Det var forvirrende. Her tar jeg initiativ til et møte, men har likevel ikke kontroll og oversikt over hvem som kommer (prosjektansatt).

Fra samarbeidspartene ble det pekt på tilsvarende misnøye med organisering og informasjonsflyt. Det ble pekt på at prosjektets faglige tilknytning var uklar og at det «hang litt for seg sjøl», som en sa. Mange mente at uro og misforståelser rundt prosjektet skyldtes at det i dag ikke er noen som «eier» prosjektet, og at prosjektet i stor grad lager sine egne rutiner. Det ble videre pekt på at det var uklart hva prosjektet skulle være. Samtidig ble det understreket at dette ikke gikk på personer, men at «det bare har kommet på feil spor. Det har bra resultater», som en sa.

Sosialkontoret ønsket at prosjektet skulle vært nærmere tilknyttet dem, med deres ansvarsområde som utgangspunkt for virksomheten. Det innebar også ønsket om at prosjektet brukte sosialsentrenes journalsystem på PC, kalt «Oskar». På denne måten mente de at de lettere kunne få informasjon om – og gi oppfølging til felles klienter. Prosjektet på sin side var redd for at bruk av «Oskar» fra deres side ville medføre at de ble oppfattet av brukerne som en del av sosialkontoret.

3.3.1 Oppsummering

Samarbeidet mellom prosjektet og andre instanser hadde i stor grad fungert bra. Det var likevel en del tilfeller med misforståelser mellom partene. Her er dette sett i lys av uklart mandat, organisasjonsmodell og informasjonsflyt i prosjektet.

- mandat, mål, målgruppe for prosjektet

Prosjektet manglet en omforenet definisjon av mandat og oppgaver. Dette kan blant annet forstås på bakgrunn av at det ikke var gjennomført avklaringsmøter der de prosjektansatte deltok. Uklarheter om mål og mandat førte til misforståelser med hensyn til prosjektets utprøvende rolle, hvilke oppgaver de skulle konsentrere innsatsen omkring og hvilken rolle de skulle ha i forhold til samarbeidspartene.

- organisering og informasjonsflyt

I stor grad skjedde kommunikasjon med prosjektet gjennom avdeling for Oslo indre øst. Det var få arenaer med muligheter for direkte informasjonsutveksling mellom prosjektet og samarbeidspartene. Selv kritiske tilbakemeldinger om prosjektet gikk gjennom avdeling for Oslo indre øst. Informasjonsflyten ble imidlertid endret noe i løpet av evalueringsperioden, da prosjektleder etter hvert fikk delta på ledermøtene til sosialavdelingen. Dette mente de var et bra framskritt.

Videre var det eksempler på uklar ansvarsfordeling. Andre tok initiativ i forhold til oppgaver prosjektet hadde satt i gang, men uten å informere prosjektleder. Dette var forhold som de ansatte i prosjektet opplevde som vanskelig.

Samarbeidspartene opplevde at prosjektet hadde uklar faglig tilhørighet. De oppfattet at prosjektet lagde egne rutiner, noe som bidro til uro rundt dem. Sosialkontorene ønsket at prosjektet faglig og organisatorisk skulle knyttes nærmere til dem. Det innebar også at prosjektet brukte sosialsentrenes felles journalsystem «Oskar». Prosjektet var kritisk til å bruke «Oskar», da de var redde for at dette kunne være et hinder i deres kontakt med brukerne.

3.4 Områdeorientering

De oppgavene eller tiltakene som var satt i gang gjennom prosjektet, var i stor grad rettet mot bestemte gårder, der beboerne fikk hjelp og oppfølging til å etablere seg i egen bolig. Det ble også i noen tilfeller forsøkt å etablere gårdsstyrer, slik at det i større grad skulle bli mulig for beboerne å utvikle en omforenet strategi for drift av gården og kontakt med gårdeiere. I tillegg var prosjektet inne i større områder som Lakketunet, Sannerterassen og Schleppegrellsgate. Dette arbeidet var nylig startet opp på intervjudtidspunktet. På sikt tenker en seg i prosjektet at de vil gå tyngre inn i å etablere et samarbeid mellom boenhetene, og på den måten legge til rette for styrking av den kommunale gårdens integrering i bomiljøet.

Nedenfor gir vi en beskrivelse av innsatsen i de enkelte områdene.

Lakketunet

I juni 1999 mottok prosjektet beskjed om at parken utenfor Lakkegata skole var en samlingsplass for uønskede elementer. De startet opp med en befarings i området rundt skolen. I den forbindelsen traff de prosjektansatte rektor og inspektør ved skolen som fortalte at de ofte fant brukte sprøyter og avføring på forskjellige steder i og omkring skolegården. Dette var særlig et problem på mandager. De prosjektansatte fant imidlertid ikke noe under sine befaringer. En måned seinere besøkte to prosjektansatte et nærliggende hospits. De hadde en uformell samtale med daglig leder, og det ble avtalt å avvente et eventuelt samarbeid til prosjektet hadde fått observert området.

Før de gikk i gang med nye observasjoner tok prosjektet igjen kontakt med inspektøren ved skolen. Han mente det var en opphoping av personer som drakk eller på annen måte ruset seg i parken rett utenfor skolen. Denne samlingen av berusede personer kom ofte med tilrop mot så vel fremmedkulturelle elever som lærere. Dette gjaldt særlig om ettermiddagene.

På bakgrunn av dette forsøkte prosjektet å kartlegge hva som skjedde på Lakketunet ved skoleslutt. I løpet av en måneds tid var prosjektet nesten daglig til stede ved Lakketunet for å observere. Kun en gang ble det imidlertid observert berusede personer i området. Det var en person i 40-årene som leste avis og drakk en øl. Etter observasjonsperiodens slutt ble det laget en rapport for avdeling for Oslo indre øst. Prosjektet informerte om hva som var gjort, og det ble bedt om en tilbakemelding om berørte parter skulle innkalles til et møte.

Sannerterassen

Her har prosjektet vært på flere befaringer, blant annet med representanter fra Boligbedriften i Oslo kommune. Prosjektet har også vært på møte hos Boligbedriften vedrørende framtidig samarbeid i området.

Schleppegrellsgate

Her har prosjektet deltatt på informasjonsmøte hos Byfornyelsesavdelingen vedrørende opparbeidelse av gårdsrom.

3.4.1 Oppsummering

Områdetilnærming er praktisert på to måter i prosjektet. Det er for det første ved at innsatsen rettes mot bestemte gårder. Den andre er at innsatsen rettes mot større områder i bydelen. Denne delen av innsatsen var fortsatt i en startfase da evalueringen ble gjennomført, men de ansatte i prosjektet tenkte seg tyngre innsats på dette området framover.

4. Erfaringer

4.1 Resultater i forhold til mål

Prosjektet er på mange måter fortsatt i en startfase, og det er for tidlig å konkludere med hensyn til grad av måloppnåelse. Prosjektet benyttet seg av flere tilnæringsformer. Erfaringene så langt tydet imidlertid på at Ungbo-modellen var egnet til å bruke overfor voksne mennesker. Tid til samtaler med den enkelte, hjemmebesøk og individuell oppfølging med planer for

videre utvikling å ut til å skape tillit og motivasjon hos brukerne til å gripe fatt i utfordringer i deres eget livet.

Så langt ser det derfor ut til at prosjektets tilnæringsformer bidrar til oppnåelse av mål om færre utkastelser fra bolig, økt boevne, redusert bruk av hospits/døgnovernattingstilbud og reduserte utgifter til sosialhjelp. Ifølge foreløpige tall fra sosialregnskapet i bydelen er sosialhjelpsutgifter i forbindelse med hospits redusert med ca. kr 1 300 000. Det kan være flere faktorer som påvirker denne typen endringer. Prosjektet har imidlertid bidratt til at 26 voksne og 15 barn har fått tilbud om oppfølgingsleiligheter. Dette var personer som ifølge prosjektleder ellers ville bodd på hospits.

4.2 Trekk ved faglig tilnærming som bør videreføres og styrkes

Her trekker vi fram sider ved den faglige tilnærmingen som bør videreføres og styrkes.

Brukerorientering

Samtalen med brukeren, hvor både bruker og hjelper får anledning til å bli kjent og får avklart problemer, forventninger og muligheter, var avgjørende for brukerens videre utvikling. Gjennom samtalene fikk de ansatte informasjon om brukernes liv og hele deres problemkompleks. Samtidig var samtalene løsningsorientert, og ansatte i prosjektet la planer for videre utvikling i samarbeid med bruker.

Diskusjonene om mer tid i inntakssamtalene og strengere krav overfor enkelte brukere er sentrale diskusjoner som prosjektet bør forfølge systematisk videre, med bakgrunn i egne erfaringer fra arbeidet i prosjektet.

Oppfølging

Brukerne følges opp gjennom jevnlig kontakt. Det gjør prosjektet i stand til å hjelpe brukeren når de har behov, og de ansatte i prosjektet får oversikt over hvordan avtalene følges opp.

Hjelp til enkle ting

Brukerne har i stor grad fått hjelp til praktiske ting. De ansatte i prosjektet har bistått med å skaffe leilighet og kjøpe inn møbler. Til dels har de også bistått brukerne med helt enkle ting som anskaffelse av søppelcontainere, lås til bod og vask av leilighet. Det var små ting, men var likevel avgjørende for at brukerne kunne mestre en ny hverdag og et nytt liv.

Ressurssterke brukere

Mange av brukerne var ressurssterke personer. Deres største problem var at de hadde svak økonomi og manglet bolig. Gjennom prosjektet fikk denne gruppa starthjelp til å komme ut av et uføre. En utfordring for prosjektet var å synliggjøre denne gruppa slik at det kunne utvikles ordninger som hindret avhengighet av hjelpeapparatet.

4.3 Utfordringer for prosjektet

De største utfordringene for prosjektet var knyttet til samarbeid, organisering og forankring av prosjektet. Her framholder vi noen punkter prosjektet bør gripe fatt i.

Avklaring av forventninger, mandat og mål

Både samarbeidspartene og prosjektgruppa opplevde hensikt, mål og målgrupper for prosjektet som uklare. Erfaringer fra prosjektarbeid (se bl.a. Westhagen 1991 og Andersen, Grude og

Haug 1993) viser at avklaring av mål er avgjørende for å kunne styre prosjektet i ønsket retning. Målavklaring er dessuten motiverende for innsats i prosjektet. For å sikre forankring og motivasjon omkring mål bør både prosjektansatte og samarbeidsparter delta i diskusjonen. Det kan organiseres på ulikt vis: som et seminar hvor prosjektet og samarbeidsparter deltar, og det kan skje puljevis der prosjektet konsoliderer sine synspunkter på mål og visjoner for deretter å kontakte samarbeidspartene.

Avklaring av budsjett

Budsjettet for prosjektet angir kun lønnsmidler. Manglende kostnadsrammer gjør det vanskelig å styre prosjektet. Vi anbefaler derfor at det foretas en budsjettavklaring der også driftsmidlene inkluderes i budsjettoversikten.

Organisering og kommunikasjon

Både fra prosjektets og samarbeidspartenes side ble det pekt på at det var uklarheter med hensyn til ansvars- og oppgavefordeling. De prosjektansatte etterlyste for eksempel avklaring av utprøving av metoder og arbeidsformer. Likeledes var samarbeidspartene usikre på prosjektets roller og oppgaver, blant annet var sosialkontorenes bestillerrolle uklar. Det oppsto dessuten ofte misforståelser på grunn av dårlig kommunikasjon med samarbeidspartene. Prosjektets organisering, ansvar og myndighet i forhold til de øvrige avdelingene og samarbeidspartene bør revurderes, eventuelt tydeliggjøres. Involvering blant samarbeidsparter er viktig for å skape en omforenet holdning til hva prosjektet skal være.

Det anbefales derfor at det skjer:

- en avklaring og etablering av felles forståelse av den enkeltes oppgaver og hvordan disse oppgavene inngår i totaloppgaven for organisasjonen.

- en avklaring av prosjektes rolle i forhold til samarbeidspartene.
Både samarbeidsparter og ansatte i prosjektet bør delta i denne prosessen.

Håndtering av uenigheter og konflikter

Til nå har uenigheter og konflikter blitt håndtert indirekte i forhold til dem det gjelder. Fordi et prosjekt er utprøvende i sin karakter, vil det ofte oppstå konflikter. Dersom det ikke gripes fatt i konfliktene på en konstruktiv måte, skapes usikkerhet og demotivering i forhold til prosjektet.

Etablering av styringsgrupper og referansegrupper

Det bør vurderes om prosjektet skal ha styringsgruppe og referansegruppe. Det kan bidra til å tydeliggjøre formell struktur og ansvarsfordeling. Tradisjonelt har prosjekter et hierarkisk kommandoforhold med styringsgruppe, referansegruppe, prosjektleder og prosjektgruppe. Slike grupper kan bidra til å involvere flere av samarbeidspartene i utforming av prosjektet og dessuten bidra til å gi flere et eierforhold til det.

3 Rodeprosjektet, Bydel Gamle Oslo

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Rodeprosjektet er et minisosialkontor der innsatsen er konsentrert om en geografisk rode i Bydel Gamle Oslo. Området har en stor andel klienter som over lang tid har gått på trygd og sosialstøtte. Prosjektet tar opprinnelig utgangspunkt i flere offentlige meldinger om særtiltak, som Byrådsmelding nr. 1, «Integrering av flyktninger og innvandrere» og Byrådsmelding nr. 2, «Handlingsplan for barn og unge med innvandrerbakgrunn», samt Handlingsplanen for Oslo indre øst. I seinere målsettinger for det som i dag kalles Rodeprosjektet, har en nedtonet flerkulturaspektet og arbeider mer generelt i forhold til klienter i bydelen og området.⁶

Områdeorienteringen gjøres ut fra et ønske om å arbeide nærmere klientenes hjem og mer på klientens premisser. Inspirasjon til å arbeide mer på denne måten har en blant annet fått gjennom et bomiljøprosjekt i en bygård i samme bydel, hvor en har sett resultater ved å jobbe med klienters drømmer og egne målsettinger.⁷

Begrunnelsen for å etablere Rodeprosjektet som et eget prosjekt, bunner i at bydelen har den nest dårligste bemanning når det gjelder sosialtjenester i hele Oslo. Ønsket er at dersom en lykkes med nye arbeidsmetoder i prosjektet, skal arbeidsmetoden forsøkes innføres i de tre andre sosialkontorene i bydelen.

1.2 Målsettinger

Hovedmålsettingen for Rodeprosjektet formuleres slik i prosjektnotater:

Øke samfunnsdeltakelse gjennom nivåbasert norskopplæring, arbeid/sysselsetting, utdanning og arbeide for et mer stabilt bomiljø for å høyne levevilkårene for våre brukere.

Målet skal nås gjennom ulike typer delmål. Disse formuleres slik:

1. Reduksjon av utbetalt sosialhjelp
2. Bedre dialogen mellom det offentlige hjelpeapparat og brukerne
3. Høyne det sosialfaglige arbeidet gjennom å innføre ny arbeidsmetode
4. Øke forståelse og toleranse mellom nordmenn og innvandrere/flyktninger
5. Fritidsaktiviteter som fremmer sosial integrering mellom nordmenn og innvandrere/flyktninger

Målgruppa er brukerne av sosialkontoret bosatt innenfor den geografiske/statistiske roden Nedre Kampen.

⁶ Det ble først søkt ekstra midler i bydelen innenfor et prosjekt som hadde flyktninger og innvandrere spesielt i fokus. De midlene dette prosjektet er finansiert under, hadde ikke disse særgruppene med i samme grad, og målgruppa ble nedtonet, jf. målnotater av i dag, samt samtale med prosjektleder.

⁷ Fra prosjektnotater

1.3 Organisering og tidsramme

Rodeprosjektet drives i regi av Tøyen sosialsenter og er underlagt sosialsjefen der. I praksis er det utbetalingene til klientene som organiseres under Tøyen sosialsenter, kontoret i Sverresgate, som er egen selvdrevet enhet med egen prosjektleder. I tillegg til prosjektleder er det fire prosjektmedarbeidere, alle sosionomer. Lokalene er utformet som landskap. En skyvevegg gjør det mulig å stenge av deler av lokalet, for eksempel i forbindelse med møter.

I styringsgruppen for prosjektet sitter avdelingssjef for sosiale tjenester, leder for Tøyen sosialkontor og prosjektleder. Styringsgruppa har månedlige møter. Det er ingen referansegruppe for prosjektet.

Prosjektet startet opp 01.09.1998 og vil ha en varighet på tre år, fram til 31.08.2001.

1.4 Økonomisk ramme

Budsjett for prosjektet har variert noe fra år til år. Det var størst det første året på grunn av midler til investering i lokaler, møbler osv. Nedenfor gis en oversikt over budsjett pr. år:

1998:

Budsjett:	kr 2 000 000
Forbruk:	kr 1 565 825
Herav lønn:	kr 832 220
Drift (utstyr osv):	kr 733 605
Mindreforbruk tilbakeført til HIØ:	kr 434 175

Kommentarer:

Mindre forbruk skyldes at budsjettet var beregnet for hele året. Prosjektleder ble ansatt f.o.m. 01.04.98, og de øvrige fire prosjektmedarbeiderne f.o.m. 01.07.98. Prosjektet fikk dessuten en «myk» start i lånte lokaler fra 01.07.98 og offisiell oppstart i egne lokaler først fra 01.09.98. Lønnskostnadene ble på den annen side høyere enn beregnet i prosjektsøknaden. Forbruk for første år ville dermed fått et betydelig merforbruk hvis prosjektet hadde startet ved årets begynnelse.

1999

Budsjett:	kr 1 976 000
Forbruk:	kr 1 786 104
Beregnet lønn	kr 1 546 000
Forbruk lønn:	kr 1 388 071
Andre driftsutg:	kr 203 136
Mindreforbruk:	kr 189 897
Tilbakeført HIØ	

Kommentarer:

En stilling som prosjektmedarbeider var vakant i tiden 01.04 – 01.09. Dette gjorde at de fikk et større mindreforbruk på lønn. Mindreforbruk på andre driftsutgifter skyldes at prosjektet klarte å skaffe billigere lokaler (husleie) enn forutsatt i prosjektsøknaden.

2000

Budsjett	kr 1 775 800
Herav lønn:	kr 1 480 000
Drift:	kr 295 000

Kommentarer:

Prosjektet har fått redusert budsjett for år 2000. Dette i tillegg til at lønnsutgifter økte etter lønnsoppgjøret i 1999, da alle ansatte gikk opp et lønnstrinn, medførte at prosjektet må reduseres med en stilling f.o.m. 01.05.00.

1.5 Tiltærming

Prosjektet legger seg på en offensiv tiltærming, hvor det primært er sosialkontoret som skal ut til klienten, ikke omvendt. Videre er tiltærmingene basert på en løsningsfokusert modell overfor klientene, til forskjell fra den problemfokuserte tiltærming som er vanlig i sosialt arbeid. Rodeprosjektet skal dermed representere noe helt annet enn tradisjonell tiltærming ved et sosialkontor.

1.6 Samarbeidsparter

De nærmeste samarbeidsparter er bydelsens sosialkontor, arbeidskontor og trygdekontor. Videre vil primærmedisinsk verksted bli brukt til veiledning og kompetanseheving i den Løsningsfokuserte tiltærmingmetoden. Pleie, rehabilitering og barnevern og distriktpsykiatriske sentre på Tøyen og Sinsen nevnes som samarbeidsparter. Private organisasjoner kan også tenkes å bli samarbeidsparter.

2. Spesielle karakteristika

Rodeprosjektet har tre viktige kjennetegn:

- det har langt større bemanning pr. klient enn det som er vanlig i bydelen
- en ønsker å arbeide løsningsfokusert heller enn problemfokusert, «LØFT»-metoden søkes anvendt
- så langt mulig og ønskelig skal møte mellom saksbehandler og klient foregå i klientens hjemmemiljø

Disse tiltærmingene representerer ikke noe radikalt nytt. Å besøke klienter hjemme er for eksempel ikke nytt, men er kanskje først og fremst blitt praktisert i kommuner og sosialkontorer som har hatt ressursene til det. I en sosialarbeiders hverdag, hvor klienter står i kø og utbetalinger blir det synlige uttrykk for hjelpen som gis, har det likevel vært vanlig å fokusere på et sett av problemer som til sammen skal kvalifisere for den ene eller den andre summen. Dette har vært det mest rasjonelle i en situasjon hvor tid er en knapp ressurs. Jo flere problemer en kan bringe til torgs, jo mer kan en få tilbake i betaling for dette (Guttormsen og Høigård 1977, kap.7). Dette bytteforholdet gjør at en lett havner i en problemfokusert tiltærming, både fra klient og hjelpers side. Det er problemene en som sosialklient blir betalt for.

En annen side ved den tradisjonelle sosialhjelpen er selve situasjonen. Det oppleves av mange som vanskelig og ydmykende å møte opp på et sosialkontor for å fortelle sin ofte tragiske historie, til enda en saksbehandler. Mange sosialklienter har historier å fortelle om uverdige situasjoner. På sosialkontorene sitter sosialarbeideren med makten, og klienten med lua i hånden. Presentasjon av problemer gjør også at det er problemene som står i fokus: klientens ressurser og mangfoldige livsverden kommer ikke til syne i en slik situasjon. Bytteforholdet mellom klient og saksbehandler vil også alltid være skjevt, det er sosialarbeideren som står med makten, ressursene og sanksjonene (ibid.). I Rodeprosjektets målsettinger ligger det muligheter for en annen tilnærming til klientene.

Oppsummering

Vi skal oppsummere de spesielle vilkårene i Rodeprosjektet:

A. LØFT-metoden (Løsningsfokusert tilnærming)

LØFT-metoden innebærer at en ser framover i større grad. Her er det viktigere å fokusere på de målene en ønsker å nå, det vil si mål som kan realiseres innenfor håndterlige perspektiver. Metoden er *løsningsfokusert*, ikke problemorientert. Den bygger på prinsipper i familieterapi, hvor et interessant «mantra» er dette: «den atferd som gis oppmerksomhet, har en tendens til å gjenta seg». Ved hjelp av en rekke sett av spørsmål konfronteres klienten med sine egne mål, og sine egne små og større suksesser. Gjennom dialog oppmuntres de til vedlikehold av egne suksesser og til å se mulighetene for å overføre mestring til nye områder (fra prosjektnotater).

B. Hjemmebesøk

I Rodeprosjektet forsøker en så langt mulig og ønskelig å besøke klienten hjemme. Dette gir mulighet til å se klienten i sitt miljø og muligheten til at det skjeve bytteforholdet mellom saksbehandler og klient kan nivelleres noe. En sosionom på hjemmebesøk må i større grad te seg som klientens gjest. I prosjektet har en også større anledning til å følge opp klientens kontaktnett, noe som medfører at klient og saksbehandler i større grad reiser sammen ut i nødvendige ærender.

C. Områdeorientert prosjekt

Rodeprosjektet retter ressursene inn mot et bestemt område. Dette gir muligheter til å sette inn ressurser mer målrettet og håndterlig. Ved en slik avgrenset innsats kan det også være lettere å måle resultater.

D. Flere ressurser

Rodeprosjektet har langt større bemanning enn normalt ved sosialkontorer. Det at sosialkontoret dessuten er innen rekkevidde for de som trenger det, åpner for at en kan få avtale raskt, og sannsynligvis også en kvalitativt bedre og mer hensiktsmessig service.

Vi skal i fortsettelsen se hvordan vi gjennom informantintervjuer klarte å fange opp hvordan prosjektet, med dets ulike tilnærming, fungerer i praksis.

3. Hvordan fungerer prosjektet i praksis?

3.1 Faglig tilnærming

Vi har tidligere nevnt at prosjektet kjennetegnes ved to viktige prinsipper; «Løft»-metoden og hjemmebesøk. Vi skal her se hva de ansatte og brukerne selv sa om denne måten å arbeide på.

«Løft»-metoden var ikke fremmed for de ansatte, men i prosjektet fikk de anledning til å sette den i system, som de sa. Metoden går i korthet ut på at klientene selv skal finne alternative måter å løse sine problemer på, enten problemet er rus, arbeidsledighet, psykiatri eller en blanding av dette. En av de ansatte sa for eksempel at metoden ikke passer for alle klienter. Det gjelder blant annet syke personer eller personer med store rusproblemer. En annen var uenig i dette, og mente at metoden, eller deler av den, også kunne benyttes for klienter med store psykiske problemer. Det er derfor viktig for Rodeprosjektet å finne ut om og på hvilken måte metoden kan benyttes ved et sosialkontor. De ansatte følte de ennå var i opplærings- og utprøvningsfasen når det gjelder denne metoden.

- Vi er så vant med å komme med forslag til klientene. Og vi er så flinke til å *tolke*, det skal vi ikke gjøre, vi skal ta dem på deres ord. Er de syke, trenger de hjelp som syke... (ansatt).

De ansatte syntes å være enige om at metoden med å få klienter selv til å formulere sine ønsker og mål og forplikte seg overfor disse, hadde ført til at sosionomene følte at de gjorde en bedre jobb overfor klientene.

- Vi får en bedre kommunikasjon når metoden ligger i bønn. Folk får anledning til å føle på det de lykkes med, dette lysner opp, vi ser at ansikter blir mykere. Metoden passer utmerket på et sosialkontor (fra intervju).
- Vi får et bedre samarbeid med dem, vi blir flinkere til å fokusere på mestring, på det de har klart. Og vi får bedre mulighet til å følge opp og oppdage ting i denne roden, som rusproblemer og psykiatri, problemer vi ikke hadde samme oversikt over tidligere (fra intervju).

Metoden som ble brukt, involverer i større grad. Sosionomen blir mer tilstedeværende i klientens liv, på godt og vondt. Ved at sosionomen stiller opp, og stiller krav, må klienten også forplikte seg i større grad. Dette kan for noen oppleves både kontrollerende og truende. De prosjektansatte pekte på at mange over år har vært vant til å komme til sosialkontoret og få sin faste utbetalte sum, uten at noen har stilt krav. Nå måtte mange følge opp med egen innsats. Dette kunne bli for vanskelig for mange. Klienter erfarte samtidig at de kom et skritt videre på denne måten. Sosionomen stilte ikke bare krav, men reiste også med klientene til andre offentlige kontorer, som trygdekontor eller arbeidskontor, for å ordne med papirer og avtaler her. Klienter opplevde at sosialkontoret anstrengte seg for deres sak. Noen var kommet inn i opplæringstiltak, andre var kommet i gang med arbeid, atter andre har på grunn av sykdom og arbeidsuførhet fått fast uføretrygd. Sosionomen hadde hjulpet til å rydde vei inn i skjemavel-det, og resultatene kom til syne. En klient som i mange år hadde gått på sosialhjelp i ulike bydeler, sa dette:

- Dette er det beste opplegget jeg har vært borte i. Her er en behandler som kjenner mine problemer, og mine regninger ... Er lei av å fortelle historien min hver gang. Her kan vi være mer fortrolige, de kommer hjem og tar en kaffe og slarver. Et vanlig sosialkontor

fungerer bare ræva, det ene er verre enn det andre. Her er en kurator som tar seg av saken, det går lettere ... Jeg føler meg nå tryggere til å stå på i perioder (fra klientintervju)

Denne personen hadde etter hvert klart å komme i arbeid igjen i perioder, først og fremst gjennom dagformidlingen eller arbeidsgivere han hadde kontakt med. Han mente at drikkingen nå i stor grad kunne kontrolleres. Da vi møtte ham, var han i ferd med å skaffe seg arbeid slik at han kunne tjene ekstra før jul. Han snakket om barn og barnebarn og ønsket å stille opp mer for dem. Videre snakket han om tryggheten som lå i den faste kontakten og interessen han opplevde hos de ansatte for hans ve og vel. Dette gjorde at han selv også følte seg tryggere, og kunne ta initiativ i forhold til arbeid. Han mente selv at han var kommet inn i en god sirkel. Problemene var ennå ikke løst for denne mannen, han «gikk på fylla» i perioder ennå, men han hadde også fått perioder hvor han hadde mer kontroll. Det kan være starten til en bedre tilværelse.

Høsten 1998, to måneder etter oppstart, ble det gjennomført en spørreskjemaundersøkelse. Hensikten var å gi klientene anledning til å si noe om hvor fornøyde de var med ulike sider av senterets tjenestetilbud. Skjemaet besto av 12 spørsmål. Svarprosenten var imidlertid på 37 prosent (24 av 65 skjemaer ble besvart), noe som er så lavt at svarene har liten verdi. Rundt halvparten (gjennomsnitt) svarte positivt på kvaliteten av kontakt med saksbehandler, hjelp de hadde fått, eller hvor enkelt en fikk avtaler ved kontoret. Fra 30 til 40 prosent svarte at kontakten og hjelpen kunne variere mye, eller var god «av og til», mens et mindretall uttrykte større misnøye. Ny undersøkelse ble foretatt ett år etter, men er ikke analysert. Svarprosenten er imidlertid like lav som i den første undersøkelsen.

Sosionomene mente at det gjorde noe med deres holdninger å arbeide med klientenes egne ressurser og egne mål, og å se dem i en videre kontekst enn på sosialkontoret. Selv om de skulle gå tilbake til et vanlig sosialkontor igjen, ville de ta med seg denne nye holdningen til klientene. Denne holdningen syntes å handle mer om respekt for enkeltmennesket og større ydmykhet i forhold til egen rolle og makt. De uttrykte også konkret hvordan denne holdningen ble endret.

- Jeg ser at de har kreative ressurser, de omgir seg med dem hjemme i form av bilder de har laget, ting de har brodert eller snekret, og liknende (fra intervju med ansatt).
- Hjemmet kan fortelle masse som ikke kan fortelles med ord på et kontor. For eksempel at det lukter alkohol, som det ikke alltid gjør når de besøker kontoret. Dessuten må vi være bevisst på at vi er *gjester* (fra intervju med ansatt).

Her fortelles det om problemer som lettere kan avdekkes ved hjemmebesøk. Både problemer som klienter kan ha klart å holde skjult i årevis ved å møte «tørr» opp på sosialkontoret, og om ressurser som avdekkes ved at klienten «omgir seg» med hjemmemiljøet sitt og det som kommer til uttrykk der. Møtet mellom hjelper og klient foregikk i en ny kontekst, og dette åpnet for nye måter å se problemene og mulighetene på.

Ved å møte klientene i deres hjemmemiljø mente de ansatte at sosialarbeideren dessuten måtte innta en mer ydmyk posisjon. Klienten «uttrykte sitt liv» gjennom innredning, ting de hadde laget, måten de bodde på og var vert på. Sosialarbeideren fikk et mer helhetlig bilde som rommet ressurser så vel som problemer:

- Vi kommer nærmere inn på dem når vi er hjemme hos dem. Vi må være mer ydmyke, på kontoret har vi hele makta. Hjemme kan klienten be oss gå når de vil (fra intervju).

En av de ansatte mente det ikke alltid er nødvendig å dra på hjemmebesøk. En kan også møtes på andre arenaer hvis en først var blitt kjent med hjemmemiljøet.

- Jeg tenker at det spiller ingen rolle om vi treffes her eller hjemme, bare vi treffes. Noen få vil ikke treffe meg hjemme (ansatt).

De ansatte understreket betydningen av å finne ut hvem som ikke ønsket å ta imot sosionomen hjemme. For noen kunne dette bli for nært. I andre situasjoner kunne det også bli for utrygt for sosialarbeideren å reise hjem til klienter, for eksempel til klienter som hadde voldelige tendenser. Da måtte møtet finne sted på kontoret i Sverresgate.

Å sette vilkår for sosialstøtte kan oppleves truende og krevende for klienten, selv om det på sikt kan føre til de ønskede forandringer. Men det kan også oppleves vanskelig for en sosionom som har hatt for vane å «betale seg fri» (vår formulering) fra krav og oppfølging:

- Det kan være et problem å sette vilkår. Det er viktig for sosialarbeideren å holde fast, eller å holde ut, dette vilkåret. Noen ganger blir det konflikt av det. Vi må bli flinkere til å holde ut hos noen (fra intervju).

«Å sette vilkår» betyr å følge opp at klientene virkelig har fylt ut et bestemt skjema, har besøkt legen, har vært på arbeidskontoret. Noen ganger må sosionomen følge dem hit og dit, vise dem hvordan de kan fylle ut skjemaet som skal føre dem videre, eller ta kontakter de har gruet for. Skjer ikke det som står i avtalen, må sosionomen sette foten ned. En sanksjon kan være at utbetaling ikke skjer før klienten har gjort det som er avtalt.

Tross større involvering og grensesetting, uttrykte sosionomene at de gjennom denne tilnæringsmåten følte seg som ordentlige sosialarbeidere i den forstand at de nå endelig kunne få praktisert det de lærte på sosialhøgskolen. Rodeprosjektet tillot dem å jobbe med sosialt arbeid slik de en gang ønsket det da de valgte yrke. De kunne vanskelig forestille seg å gå tilbake til et vanlig sosialkontor hvor de ikke ville få anledning til å arbeide på denne måten.

3.1.1. Oppsummering

LØFT-metoden ble satt i system gjennom prosjektet. Metoden bidro til bedre kommunikasjon og samarbeid mellom bruker og ansatt. Videre åpnet den for større grad av involvering fra brukernes side i den forstand at brukerne selv måtte formulere egne ønsker og mål.

Spørreundersøkelsen ga prosjektet en middels god evaluering som tjenesteyter fra brukernes side. Undersøkelsen var imidlertid foretatt tidlig i prosjektets startfase og hadde dessuten lav svarprosent. Den kan derfor ikke tillegges stor verdi.

Hjemmebesøk åpnet for at de prosjektansatte ble kjent med brukerne innenfor en bredere kontekst enn på sosialkontoret. Sammen med LØFT-metoden mente de ansatte at dette bidro til mer respekt og større ydmykhet i forhold til egen rolle og makt.

Metoden ga videre de ansatte opplevelse av å jobbe som sosionomer slik de lærte på sosialhøgskolen.

3.2 Brukermedvirkning

Prosjektet hadde ikke lagt inn spesielle organisasjonsformer eller fora hvor brukerne var med på å bestemme tjenestetilbudets innhold og form. Det de ansatte i prosjektet vektla som brukermedvirkning, foregikk i møtet mellom hjelper og klient. LØFT-metoden ga klienten mulighet til selv å skissere målene for sitt liv. Sosionomen ble en medhjelper i dette. Gjennom en slik tilnærming mente de ansatte at klienten ble gjort mer ansvarlig. På denne måten kan en si at klienten fikk bli «medvirkende» til egen suksess, når eller hvis denne skulle inntre. Og klienten ville ikke få hjelpen gratis, han og hun måtte selv yte, eller «medvirke»:

- Alle muligheter skulle være prøvd før utbetaling gis. Når utbetaling ble gitt, kunne det også stilles vilkår, at de skulle gå til lege, oppsøke arbeidsformidlingen og liknende. Sosialhjelpen skulle være et middel til et mål (fra intervju med ansatte)

Det var krevende også for de ansatte å stille vilkår og trekke inn klientens målformuleringer og ressurser. De måtte lære seg en ny tenkemåte. De ansatte mente at på et tradisjonelt sosialkontor var en mer vant til å presentere løsninger for sine klienter. I prosjektet måtte de la klienten selv få tid til å tenke, snakke og selv formulere målene for sitt liv, både store og små delmål.

Dessuten åpnet møte i hjemmemiljøet for at de ansatte kunne se flere sider ved klienten, og at brukerne i større grad kunne sette premisser for samarbeidet.

I vår samtale problematiserte de ansatte brukermedvirkning i form av medvirkning i formelle fora. De pekte for det første på at ønsker klientene hadde om bedre tilbud kunne ligge utenfor sosialkontorets makt og kontroll. Til sjuende og sist er det politikerne som bestemmer hvor stor sosialhjelpen skal være. De ansatte var redd en utvidet form for brukermedvirkning kunne skape forventninger som var umulige å innfri, og da var en like langt. En av de ansatte understreket samtidig at kanskje dette ikke var riktig, «kanskje er klientene mer realistiske enn vi tror».

For det andre ble det lagt vekt på at mange sosialklienter ikke ønsker å fremstå som sosialklienter. Å møte opp i felles fora kan stå i veien for et ønske om å ikke stå fram som sosialklient. Møte med klienter har vært prøvd i bydelen tidligere (Tøyen/Grønland). Av et hundretalls klienter kom en til to, mens masse ansatte møtte opp for å få tilbakemelding om sine tjenester.

Brukerfora forutsetter dessuten at grupper i prinsippet kan formulere og arbeide mot felles ønsker og mål. En av de ansatte mente at dette ikke gjaldt sosialklienter:

- Klientene har ikke felles interesser. Tradisjonell brukermedvirkning passer derfor veldig dårlig på et sosialkontor. Vi driver med individrettet arbeid (fra intervju)

Videre ble det pekt det på at brukerundersøkelser i form av spørreskjemaer kan være mer hensiktsmessig i forhold til klienter enn felles fora for diskusjon og tilbakemelding. Svarprosenten på spørreskjemaene viste imidlertid at denne formen for brukermedvirkning har store begrensninger og lett kan gi et skjevt bilde av prosjektet.

De ansatte opplevde likevel å få god tilbakemelding på tilbudet gjennom den nære kontakten med klienten i det daglige. Gjennom en god dialog kan en stille mange flere spørsmål direkte til klientene, og få ærlige svar, mente de.

3.2.1 Oppsummering

Brukerperspektivet i Rodeprosjektet lå i selve tilnærmingen, i ansvarliggjøringen av klienten. Klientene skulle selv definere egne mål og ressurser, og møtet mellom hjelper og klient skulle så langt mulig finne sted i eget hjem, der klienten som regel er trygg. Sosionomen skulle mer være hjelper enn kontrollør og klienten gis mer makt til å definere sin egen situasjon. Den direkte relasjonen mellom hjelper og klient muliggjorde også tilbakemelding fra klienten om hjelpen. Spørreskjema som metode for brukermedvirkning hadde begrenset verdi på grunn av lav svarprosent.

3.3 Samarbeid med andre instanser

Blant samarbeidsparter vi snakket med, var en representant fra sosialkontoret i «STA»-prosjektet⁸ i bydelen, Skøyen hybelhus, samt Sinsen distriktpsikiatriske poliklinikk.

Ved STA vektla konsulentene at sosionomene i Sverresgate hadde tid nok til å følge opp en klient de samarbeidet om. De mente kontinuitet var viktig for de klientene som har det verst. Mange går trøtt dersom de må møte opp på et stort sosialkontor og starte sin historie på nytt igjen for hver saksbehandler de møter. Klienten får ikke til noe hvis en ikke kan skape et samarbeid med ham eller henne. Denne muligheten lå i Rodeprosjektet, mente denne konsulentene. Et annet poeng som ble vektlagt her, var at de i Sverresgate hadde tid til å møte opp i samarbeidsmøter. Det var ofte slik at ansatte måtte avlyse møter like før det skulle finne sted, da andre ting presset mer på, «der har de mer styring på arbeidsdagen sin».

Ved hybelhuset på Skøyen, tilhørende Ullern bydel, og med plass til 23 mannlige beboere, ble det meldt om et tett og nært samarbeid særlig rundt to klienter. Her opplevde en at samarbeidet var godt koordinert fra Sverresgate. En klient med utagerende atferd var litt av en utfordring, men gjennom samarbeid med Rodeprosjektet, Skøyen hybelhus og psykiatrien, laget man et tilbud som passet. En fikk avdekket en dobbeltdiagnose (rus og psykiatri), og oppnådde et behandlingstilbud på Gaustad for denne klienten.

Her berømmet en også entusiasmen som preget de ansatte i Rodeprosjektet.

- I Sverresgate går de ut, trekker inn de nødvendige tiltakene, møter opp, ser klientene i rus ... De tar dette på alvor, de har en helhetstenkning; dette kan føre til forandring for klientene.

Samtidig hadde denne samarbeidspartneren også sett at de ansatte ikke var for «snille», og at de ga klientene ansvar. Ønsket fra denne instansen var at det blir bygd ut liknende tilnæringsmåter i flere områder. Det kan synes som en fordel å arbeide intenst i forhold til en gruppe klienter, om de ikke er samlet geografisk slik de er det i indre øst.

Sinsen distriktpsikiatriske klinikk orienterer seg mot tre bydeler i nord, og har et tilbud med dagavdeling, rehabiliteringsavdeling og poliklinikk. Her hadde de hatt et samarbeid rundt en klient som hørte til deres område tidligere. De valgte å beholde kontakten med klienten etter at vedkommende hadde flyttet til Rodeprosjektets område fordi de anså kontinuitet som viktig. Stabilisering av livsvilkår for en flyktning med alvorlige traumer bak seg var utfordringen her. Gjennom hyppig telefonisk kontakt med Rodeprosjektet og ved møter hjemme hos klienten kom de nærmere en stabil tilværelse for henne.

⁸ STA er et samarbeidsprosjekt mellom sosialkontor, trygdekontor og arbeidskontor.

- De har gitt henne en trygghet gjennom sosialfaglig oppfølging. Vanligvis har en ikke tid til å engasjere seg i folks skjebner; folk med en slik bakgrunn har ofte mer behov for tid med en sosionom enn psykiatere. Det hører med til unntakene at en kan jobbe slik. Det kan de her. Rammene har vært utrolig betryggende.

I dette tilfellet kunne de melde om store forandringer hos klienten, noe fagfolkene tilskrev den stabiliteten Rodeprosjektet kunne by på. Også her ble de ansatte berømmet for sin entusiasme og sitt ansvar.

Var det ikke noe som helst å påpeke som kunne forbedres i Rodeprosjektet, var alt helt perfekt? Slik ble spørsmålet fra oss jo mer vi fikk høre av lovprisning fra samarbeidspartnerne. Her kom en informant fra psykiatrien med en anmodning om at prosjektet ikke måtte være så gjerrige i å innrømme klientene nok penger til medisiner. Total utbetaling burde ha utgangspunkt i nødvendig medisinforsbruk for den enkelte. Medisinpotten måtte ikke være gjenstand for forhandlinger, mente denne informanten.

3.4 Områdeorientering

Informantene utenfra mente at et områdeorientert tiltak passet bedre her enn i andre bydeler som ikke har samme geografiske ansamling av klienter. Samarbeidsparter både fra nordre og vestlige bydeler mente det ville være like naturlig for dem å plukke seg ut et knippe av klienter med særlige problemer, enn å orientere seg mot bestemte områder.

En områdetilnærming synes likevel hensiktsmessig i denne bydelen. For det første er bosetningen tett i de indre bydeler, og det er i disse bydelene en finner de fleste kommunale boliger, samt private utleieboliger i gårdskomplekser. Store gårder som brukes til kommunale boliger, og flere leiegårder i samme gate, kan utgjøre ett område. Ofte vil en her finne mennesker som trenger sosialhjelp, eller mennesker med «lav boevne», (jf. Boligprogram 1999 – 2004, Bydel Grünerløkka – Sofienberg).

Områdefordelen lå i at sosialtjenesten kom mer geografisk nær klientene, en kunne stikke innom på hjemmebesøk uten store reiseavstander, og kontoret var tilgjengelig for klienter som kanskje oppleve det som vanskelig å gå og søke hjelp.

Rodeavgrensningen ved tiltaket hadde også den fordel at den ga bedre oversikt, med en overkommelig klientmengde i forhold til saksbehandling og klientkontakt. Virkningen av tiltakene ble dessuten lettere å få oversikt over og oppfølgingen lettere å systematisere. Ved at Rodeprosjektet lå i en statistisk rode i bydelen inngikk klientene videre i den offentlige statistikken over helse- og sosialhjelp og boligtilbud. Dermed blirdet enklere få et statistisk endringsbilde over problemer og resultater av tiltak, gitt at det ikke skjer for store flyttebevegelser.

Selv om Rodeprosjektet retter seg mot ett område, arbeider ikke prosjektet i forhold til nærmiljøet eller bomiljøet. Kontoret har diskutert om de ikke i større grad kan inngå i nærmiljøet. De pekte på at dette kan utfordre taushetspliktgrensene, men påpekte samtidig at det ofte er de ansatte som er opptatt av taushetsplikt, og i mindre grad klientene selv. På beboermøter kunne de ansatte på sosialkontoret komme og informere om jus, rettigheter på boligmarkedet osv. i tilknytning til beboermøter. Her blir sosionomene en form for konsulenter for å styrke beboernes bevissthet om rettigheter.

4. Erfaringer

4.1 Resultater i forhold til mål

Denne evalueringen er ikke først og fremst rettet inn mot målanalyse, og det foreligger ikke data som kan gi de ulike delmålene utdypende analyse. Delmålene kan likevel kommenteres på bakgrunn av denne evalueringen.

Delmål 4: øke forståelsen og toleransen mellom nordmenn og innvandrere/flyktninger og delmål 5: fritidsaktiviteter som fremmer sosial integrering mellom nordmenn og innvandrere/-flyktninger ble som kjent nedtonet av de ansatte i prosjektet. Disse delmålene vil derfor ikke bli kommentert i denne evalueringen.

Delmål 1: Reduksjon av utbetalt sosialhjelp

Evalueringen antyder at prosjektets styrke ligger i at det oppnår resultater i forhold til endring og utvikling hos den enkelte klient. Dette framkom i samtale med de ansatte, brukerne og ikke minst i samtale med samarbeidspartene. Endring og utvikling hos den enkelte kan innebære økt grad av uavhengighet fra hjelpeapparatet, men ikke nødvendigvis. Dette materialet antyder på denne måten at prosjektet er på riktig spor i forhold til mål om reduksjon av sosialhjelp. Mer presis informasjon om dette temaet vil imidlertid kreve egne studier.

Delmål 2: Bedre dialogen mellom det offentlige hjelpeapparatet og brukerne

De ansatte i prosjektet er avhengig av å samarbeide med andre instanser for at klientene skal komme seg videre. Her spiller det inn at de ansatte har tid nok til å ta kontakt, følge opp kontakten og få faste avtaler, samt at de kan følge klientene til avtalestedet. LØFT-metodens vektlegging av at klientene skal gjøre ting de mestrer, innebærer at de ansatte i prosjektet forsøker å synliggjøre og styrke klientens egne evner til å ta kontakt med hjelpeapparatet. Gjennom tid til klienten bidrar prosjektet dermed også til større grad av involvering fra andre instanser og styrking av kontakt mellom bruker og hjelpeapparat.

Delmål 3: Høyne det sosialfaglige arbeidet gjennom å innføre ny arbeidsmetode

Det er flere trekk ved den faglige tilnærmingen i prosjektet som bør framheves og som samlet kan betraktes som trekk ved en ny arbeidsmetode.

- Nok tid

Det som kjennetegner Rodeprosjektet er først og fremst at de ansatte har hatt *tid*. Gjennom nok bemanning, og et overkommelig antall klienter som sokner til et bestemt område, hadde de tid til å gå inn i en større del av klientenes virkelighet. De hadde tid til å følge opp, både i personsamtaler med klienten, og i forhold til samarbeidspartnere som måtte inn for at klienten skulle få ulike nødvendige tilbud, enten dette gjaldt tryggere bolig, arbeid, opplæring, behandling eller trygdeytelser.

- Brukerorientering

Rodeprosjektets ansatte tok klientene på alvor. I LØFT-metoden ligger det inne et prinsipp om at klienten skal få bedre hånd om livet sitt, både ved at klienten er med på å formulere mål for seg selv, og ved at klienten gjøres ansvarlig i forhold til disse målene. Det fokuseres mer på mestring enn på problemer; dette gjør at ressurser synliggjøres og kan nyttiggjøres i nye mål.

- **Fleksibilitet**

Prosjektet måtte operere innenfor de samme rammene som andre sosialkontor. Flere ansatte pr. klient og en arbeidsmetode basert på den enkeltes ressurser og muligheter åpnet imidlertid for stor grad av fleksibilitet i den forstand at de kunne tilpasse tjenestetilbudet til den enkeltes situasjon.

- **Lavere terskel for kontakt**

Gjennom større grad av involvering og en friere samværs måte mellom hjelper og klient ble også terskelen for å ta kontakt med sosialkontoret lavere. Dette kan redde liv – eller også være en måte å stoppe fristelsen på til å gå ut «på kjøret» igjen. En har muligheten til å søke hjelp når det røyner på, en slipper å stå i kø, og en slipper å presentere sin livshistorie for en ny saksbehandler gang på gang.

- **Læring av egne erfaringer**

Gjennom veiledning fra Primærmedisinsk verksted fikk de ansatte i prosjektet anledning til å reflektere over felles erfaringer. Dette er en forutsetning for å lære av egne erfaringer, og det gir muligheter for å endre eller konsolidere arbeidsformer og tilnærminger underveis. En tror ofte at deltakere i et prosjekt lærer direkte ved å prøve ut metoder og tilnærminger i praksis. Dette er bare delvis riktig. Mange kan delta i forsøk uten egentlig å bli bevisst at de lærer eller hva de har lært (Sæterdal 1992, side 51).

4.3 Spredning og formidling av erfaringer

Rodeprosjektet har erfaringer som bør formidles og spres til andre sosialkontor. Formidling og spredning av erfaringer fra et prosjekt bør skje underveis og planlegges helt fra starten slik at det kan legges opp rasjonelt.

Formidling innebærer at andre informeres om prosjektets mål og erfaringer. Spredning viser til at andre tjenestesteder/organisasjoner tar etter prosjektet og setter i gang liknende prosesser.

I begge tilfeller må en avklare hva en skal formidle, til hvem og hvordan. Ofte er ikke spredning bare av løsningen, det vi si erfaringene og metodene, tilstrekkelig for at andre skal kunne ta dem i bruk. Det forutsetter at både problemene og rammebetingelsene er like (se Sæterdal 1992, s. 62 – 64). Ofte vil det være like viktig å formidle løpende underveis, fordi prosessen er viktig. Formidling av prosess gjøres best ved at en følger med underveis og lærer løpende. Her kan det altså være en idé å organisere følgegrupper med for eksempel ansatte på sosialkontorene, som kan lære mens prosjektet pågår og prøve det de lærer ut på hjemmebane parallelt med at prosjektet går sin gang. Videre er det viktig at det legges opp til en dialog om vilkår for å ta løsningene i bruk.

4. Bomiljøprosjektet i Platousgate, bydel Gamle Oslo

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Bomiljøprosjektet i Platousgate handler om å styrke og forbedre bomiljøet i en bygård. Det er en privat gård med 29 leiligheter, hvorav størstedelen er toroms leiligheter på 35 – 50 m². Høsten 1997 opplevde gårdeier problemene i gården som såpass store at beboerne fikk varsel om utkastelse. Da hadde gårdeier lenge registrert store problemer i bomiljøet med hensyn til ivaretagelse av boligene, dårlig betalingsevne, mye rus og voldelige episoder mellom beboerne.

En stor andel av beboerne mottok sosialhjelp. Etter sosialkontorets vurdering ville en utkastelse føre til store problemer for mange av beboerne. Boligmarkedet var generelt vanskelig, og mange av beboerne tilhørte etniske minoritetsgrupper med et svakt sosialt nettverk. Sosialkontoret mente at mange ville få store problemer med å finne nye leiligheter på grunn av sitt utenlandske utseende og sine dårlige norskkunnskaper.

Da beboerne fikk varsel om utkastelse, ble det i bydelen fattet et straksvedtak om igangsetting av et prosjekt i gården for å hindre at beboernes kontrakt ble avsluttet. Prosjektet skulle dessuten bidra til å styrke bomiljøet slik at en i framtiden hindret nye oppsigelser. Bydelen hadde erfaring fra et bomiljøprosjekt i Urtegata og tenkte seg en tilsvarende modell for dette prosjektet. I tillegg var det en generell erfaring for Grønland sosialsenter at hyppig inn- og utflytting i bydelen ga merkbart uheldige konsekvenser. Ønsket om å legge til rette for gode bomiljøer og bidra til gode sosiale nettverk, stabilitet, trygghet og tilhørighet var dessuten nedfelt i strategisk plan for 1998 – 2001 og i bydelens boligprogram for 1998 – 2002 (prosjektrapport 1998⁹).

1.2 Målsettinger

Målformuleringen for prosjektet lyder slik¹⁰:

Via bedret kommunikasjon beboerne imellom og mellom beboerne og samfunnet for øvrig å motivere til økt grad av samfunnsdeltakelse og sysselsetting.

Sentralt i dette målet er dialog mellom involverte aktører. En ønsket gjennom prosjektet å skape en dialog mellom beboere, huseier og sosialkontoret. På sikt ønsket en at bedre dialog mellom gruppene også ville bidra til økt grad av integrering og økonomisk selvhjulpenhet. På bakgrunn av dette ble følgende delmål formulert:

- øke dialogen, stabiliteten og trivselen innad i bomiljøet
- åpne for dialog mellom beboerne og offentlig forvaltning
- forbedre dialogen med det norske samfunnet
- sette i gang aktive tiltak mot økt sysselsetting
- jobbe mot økonomisk selvhjulpenhet og generell uavhengighet av hjelpeapparatet på lengre sikt
- finne fram til nyttige arbeidsmetoder for liknende prosjekter

⁹ Figenschau, Jill (1998): Rapport fra prosjektet "Fra overblikk til innsyn". Forprosjekt til bomiljøprosjektet 01.01.98 - 30.06.98. Prosjektrapport, Grønland sosialsenter, bydel Gamle Oslo.

¹⁰ Se prosjektnotat "Tiltaksbeskrivelse - forprosjekt."

1.3 Organisering

Prosjektet var lagt under bydelsforvaltningen i Gamle Oslo, avdeling for sosiale tjenester, men var plassert fysisk ved Grønland sosialsenter. Det vil si at prosjektarbeider som var sosionom, hadde kontor på sosialsenteret.

Prosjektleder for Urtegata ble ansatt som leder for prosjektet i Platousgate. I tillegg ble det ansatt en prosjektmedarbeider med hovedansvar for denne gården. Prosjektleder hadde primært et veileder- og oppfølgingsansvar. Prosjektarbeider skulle legge til rette for kontakt og kommunikasjon blant beboerne og mellom beboerne, sosialsenteret og utleier. I mandatet heter det at prosjektarbeider selv kan regulere og begrense formidlerrollen i forhold til hvilke saker som bør tas direkte og hvilke som kan gå gjennom prosjektmedarbeider.

Prosjektarbeider sa opp sin stilling i juli 1999. Da ble en ny prosjektarbeider ansatt i halv stilling. I tillegg fikk en saksbehandler ved Grønland sosialsenter Platousgate som prioritert ansvarsområde. Prosjektarbeider og saksbehandler skulle jobbe tett sammen slik at saksbehandler også ble kjent med klientenes bomiljø og utviklingen i gården.

Det ble etablert en referansegruppe for prosjektet som skulle møtes annenhver måned og fungere som kunnskaps- og idébank. Under forprosjektperioden besto den av sosialsjefen, prosjektleder, prosjektmedarbeider, representanter fra gårdeier, beboerne og bydelsadministrasjonen. Etter forprosjektet ble også representanter fra bidragsyterne invitert til å delta referansegruppa.

Ved prosjektets oppstart var gården eid av firmaet City Finansiering, som solgte gården våren 1999, og en privat gårdeier tok over (enmannsbedrift).

Tidsramme

Prosjektet startet i januar 1998 og er planlagt avsluttet i juli 2000.

1.4 Økonomisk ramme

Total økonomisk ramme for prosjektet i løpet av en treårig prosjektperiode er kr 1 250 000.

Budsjettert ramme for et år er kr 380 000. Av dette er:

- lønn til prosjektarbeider	kr 255 000
- lønn til veiledning fra prosjektleder	kr 20 000
- beboernøter og andre aktiviteter for beboerne	kr 20 000
- tolketjeneste	kr 30 000
- drift (PC, kotorekv., husleie. Tele m.m.	kr 55 000

1.5 Tilnærming

Et utgangspunkt for prosjektet var troen på at økt trivsel vil føre til økt engasjement og aktivitet når det gjaldt arbeid og utdanning, noe som igjen ville gi en positiv effekt på trivsel og opplevelse av livskvalitet. Prosjektleder var sosialantropolog, og tilnærmingen var basert på et antropologisk tilnærming med vektlegging på deltakende observasjon hvor alle stemmer lyttes til og speiles. Prosjektarbeider skulle fungere som formidler mellom beboerne internt og det eksterne samfunnet. Både svar rundt dagens situasjon og forslag rundt framtidige løsninger skulle komme fra beboerne selv. Metoden har likhetstrekk med den løsningsfokuserte tilnærmingen LØFT (prosjektnotat).

1.6 Iverksetting og gjennomføring av prosjektet

I startfasen ble det etablert et forprosjekt. Hensikten var å kartlegge bomiljøet for å få innsyn i faktiske forhold i gården. Den informasjonen som kom fram, skulle ligge til grunn for videre planlegging av prosjektet. Kartleggingen skjedde gjennom en strukturert spørreundersøkelse. Tilnærming og metode var etter modell av en tilsvarende kartlegging i Urtegata. Prosjektarbeider og en ansatt i sosialavdelingens administrasjon gjennomførte undersøkelsen. I noen samtaler var det nødvendig å bruke tolk. Da erstattet tolken representanten fra sosialavdelingen. Det ble også arrangert et beboermøte. Hensikten med møtet var å samle beboerne, slik at de kunne treffe hverandre, prosjektarbeideren og gårdeieren. Det ble oversatt informasjon om møtet til vietnamesisk, spansk og engelsk. Vaktmesterne i gården var behjelpelig med å distribuere informasjon om møtet, både skriftlig materiale og muntlig informasjon.

Resultatet fra undersøkelsen og beboermøtet viste at beboerne i stor grad var opptatt av å få en fysisk forbedring av gården. Til tross for negative trekk både ved beliggenhet og miljøet i gården, viste undersøkelsene at mange trivdes i gården og ønsket å bli boende. Positive trekk som ble framhevet var at gården lå sentralt med kort vei til butikker. Det sosiale miljøet i gården ble også framhevet av flere som godt, og det ble påpekt at det var positivt med mange innvandrere. Negative trekk ved miljøet var forbundet med fysiske mangler ved leilighetene, søppel, osv. (prosjektrapport fra 1998).

Da forprosjektet var avsluttet, ble ulike tiltak iverksatt. I grove trekk kan disse deles inn i fire tiltakstyper: organisatoriske, fysiske, økonomiske og sosiale tiltak.

Organisatoriske tiltak

Et sentralt organisatorisk grep i prosjektet har vært å ansette en beboer som miljøvaktmester. Han har ansvar for å følge med i forhold til fysiske forhold ved gården. Samtidig skal han spille en sosial rolle ved å ha god kontakt med beboerne og formidle informasjon mellom gårdeier, beboere og prosjektarbeider. Beboeren var representant i referansegruppa og hadde dessuten tidlig i prosjektet markert seg som engasjert i bomiljøets fysiske sider, som orden og ryddighet.

Fysiske tiltak

Fysiske forbedringer i gården er primært gårdeiers ansvar. Etter at prosjektet kom i gang ble flere tiltak gjennomført. Blant annet er det installert nye porttelefoner, nye postkasser, nye brannslukningsapparater og røykvarslere i alle leiligheter. Gårdeier har også gjennomført oppussing av flere leiligheter. I kjelleren ble det gjort i stand et fellesrom. Prosjektarbeider gjorde størsteparten av jobben, mens beboere deltok på et dugnadsmøte. Videre ble det lagt vekt på å mobilisere beboerne til sjøl å ta ansvar for eget bomiljø, ved blant annet å få dem til å delta på dugnader.

Økonomiske tiltak

Et viktig tiltak har vært å få utvidet lengden på leiekontraktene. City Finansiering ga nye beboere etårskontrakter i første omgang. Beboere med store husleierestanser fikk halvtårskontrakter. Enkelte kontrakter gikk også ut, men de fleste fikk forlenget sine kontrakter og et lite antall fikk treårskontrakt.

Da gården ble solgt, overtok en ny eier. På dette tidspunktet var det fortsatt mye søppel rundt omkring. Beboerne var vant til å betale én måned på etterskudd slik at det var stort etterslep på husleier. Den nye gårdeieren ønsket å ta en full renovering av gården og var derfor skeptisk til å fornye kontraktene til beboerne. Etter påtrykk fra prosjektarbeider og beboere gikk like-

vel gårdeieren med på at kontraktene kunne fornyes, men med tre måneders prøvetid. Etter endt prøvetid kunne beboerne få treårskontrakter.

Sosiale tiltak

Det ble laget tiltaksplan for de fleste beboere med sosialsak. Videre ble det lagt vekt på å avklare hvilke beboere som kunne være arbeidssøkende og hvilke som burde få trygdeytelser. Forprosjektet hadde avdekket at det var flere i gården som hadde krav å norskkurs, men ikke benyttet tilbudet. Disse fikk nå informasjon om slike tilbud. Prosjektarbeider fulgte eldre beboere til eldresenteret, og det har vært arrangert beboerfester.

2. Spesielle karakteristika

Prosjektet i Platousgate har enkelte karakteristika som bør framheves.

- Prosjektet er et bomiljøprosjekt med organisatorisk tilknytning til og nært samarbeid med sosialsenteret.
Virksomheten ved et sosialsenteret er underlagt Lov om sosiale tjenester og innebærer både «hjelper- og kontrolloppgaver». Innenfor sosialsektoren er bomiljøarbeid forbundet med en metode kalt samfunnsarbeid. Her er medvirkning, frivillighet og lokal mobilisering sentrale elementer. I prosjektet kombineres sosialsenterets virksomhet og samfunnsarbeid.
- Etablering av en miljøvaktmester i gården er betraktet som krumtapp for utvikling og videreføring av prosjektet.
Miljøvaktmester har ansvar både for ordinære vaktmesteroppgaver og sosial utvikling i bomiljøet. Det vil si at han har ansvar for beboernes trivsel og trygghet. Han skal være behjelpelig med så vel snømåking som dugnader og beboerfester.
- Prosjektet bygger på modell fra et annet prosjekt i en tilsvarende bygård i samme bydel. Bomiljøprosjektet i Urtegata, kalt «Fra dialog til aktivitet», har vært modell for Bomiljøprosjektet i Platousgate. Det betyr at prosjektarbeider, så langt det har vært mulig, har basert metoder og tilnærminger på erfaringer fra det tidligere prosjektet. Det gjaldt særlig forprosjektet med gjennomføring av en spørreundersøkelse blant beboerne, men også øvrig tilnærming med hensyn både til tiltak og metoder er basert på erfaringer fra Urtegata.
- Dialog og samarbeid mellom grupper og innenfor grupper er sentralt.
Det har vært lagt vekt på å lage og følge opp rutiner for samarbeid mellom gårdeier og saksbehandler på sosialkontoret. Prosjektarbeider har også vært engasjert i tvister mellom sosialsenteret og gårdeier, blant annet når det gjelder garantisaker, husleierestanser og andre praktiske ting i gården.

3. Hvordan fungerer prosjektet i praksis?

3.1 Faglig tilnærming

3.1.1 Hjelper eller kontrollør

Kombinasjonen av å være tilknyttet et sosialkontor og samtidig skulle drive samfunnsarbeid var et tema som særlig den første prosjektarbeideren var opptatt av. Satt på spissen mente hun at dette medførte uklarhet med hensyn til to forhold. For det første stilte hun spørsmål ved i hvilken grad hun som prosjektarbeider skulle ha en rolle som hjelper eller kontrollør. For det andre medførte dette også et spørsmål om i hvilken grad prosjektet skulle drive individuell oppfølging, eller fokusere på bomiljøet som helhet.

Bakgrunnen for hennes vurderinger var at bomiljøarbeid innenfor en sosialfaglig tilnærming er basert på samfunnsarbeid. Dette er en metode som i grove trekk vektlegger utvikling av trygghet og trivsel i bomiljøet som helhet. Det er en kollektiv tilnærming der en overgripende målsetting er at grupper av mennesker arbeider sammen for endring av forhold eller problemer de selv har definert. Her er samfunnsarbeiderne «hjelpere» i den forstand at de skal fungere som pådrivere eller katalysatorer for beboernes eget engasjement. De skal imidlertid ikke hjelpe ved å gjøre ting for beboerne. Samfunnsarbeidere skal opptre i samarbeid med beboerne og på deres premisser. Det er en langvarig forebyggende prosess der det arbeides for å styrke beboernes sosiale nettverk, forbedre service og fysiske rammebetingelser i bo- eller nærmiljøet (Garsjø 1987, s. 63 og 73).

Sosialsenterets tradisjonelle virksomhet er individorientert. Her er det enkelte individer som er utgangspunkt for innsats, veiledning, omsorg, hjelp og behandling. Tradisjonelt sosialt arbeid er forpliktet til å ta stilling til akutte problemer, mens samfunnsarbeid er en mer langvarig og forebyggende prosess. Dette gir en annen kontroll og styring enn tradisjonelt sosialt arbeid (Garsjø 1987, s. 63). I dette prosjektet er saksbehandlernes rolle å være både hjelper og kontrollør, idet de skal hjelpe klientene og samtidig påse at midlene som utbetales brukes i henhold til avtaler og vilkår stilt av sosialsenteret. Fra sosialkontorets side ble det også uttrykt at deres mål for prosjektet var å stimulere den enkelte til sysselsetting og selvhjelp fra hjelpeapparatet.

Disse perspektivene representerer ulike metoder, og den første prosjektarbeideren opplevde at dette ikke var avklart, verken overfor henne som prosjektarbeider eller overfor beboerne. Hun stilte spørsmål ved i hvilken grad hun som prosjektarbeider skulle følge opp enkeltklienter og melde saker videre til sosialkontoret. Blant annet var det et spørsmål om i hvilken grad hun hadde taushetsplikt eller skulle bruke sosialkontorets journalsystem på PC, «Oskar». Hun spør (side 38):

- Skal prosjektarbeider ha tilgang til saksmapper og Oskar-systemet? Skal prosjektarbeider opplyse om alle observasjoner som er gjort i gården, som kan ha konsekvenser for tilde-
ling av økonomisk sosialhjelp? Kan for eksempel saksbehandler be prosjektarbeider om å «holde øye» med en beboer i forhold til mistanke om urettmessig hevet sosialhjelp eller be prosjektarbeider utføre en oppgave saksbehandler ellers ville ha gjort – som å gå på hjem-
mebesøk for å ha bedre grunnlag for å vurdere en søknad?

Her peker hun på den kontrollfunksjonen hun mente informasjonsplikten medførte, noe hun var skeptisk til.

I starten av prosjektet ble heller ikke beboerne informert om prosjektets tilknytning til sosialkontoret og om målsettinger om sysselsetting. Prosjektet ble presentert for beboerne kun som et bomiljøprosjekt. Beboerne oppdaget indirekte og gjennom andre at prosjektarbeider representerte sosialsenteret. Dette førte til at beboerne ble skeptiske og til dels redde for prosjektet. Denne problematikken ble tatt opp med leder for sosialsenteret og kommentert i prosjektarbeiders skriftlige rapporter. For å gi et mer fyldig bilde av problematikken gjengir vi informantenes framstilling.

- For å informere om prosjektet hengte vi opp plakater. Disse sa mye om bomiljø, mindre om sysselsetting. Dette mener jeg kunne vært gjort på en annen måte. Enkelte reagerte for eksempel på at vi ønsket å få dem i jobb. De ville ikke ha jobb. Booppfølgingsbiten i prosjektet ble holdt skjult for beboerne En gang arrangerte vi et informasjonsmøte med servicekontoret. Ved et uhell hadde en saksbehandler sagt at beboere som var klienter, skulle delta på dette møtet. Det blir alltid stilt vilkår når en klient er i kontakt med servicekontoret. Jeg syntes dette var uheldig. For meg var det viktig at deltakelsen på informasjonsmøtet skulle være frivillig. Jeg mente at det som skjedde, skulle få skje. Med vilkår knyttet til prosjektet kom beboerne i opposisjon til prosjektet, og de deltok ikke på beboermøtene. Jeg mener lystprinsippet burde vært mer framtreddende. Det er i prinsippet vanskelig å fremme engasjement ved å stille krav (prosjektarbeider).

Videre skriver hun i halvårsrapport for prosjektet i perioden 01.01.99 – 30.06.99 side 5:

- Jeg har en opplevelse av at flere beboere ikke opplever gjensidighet i møtet med sosialsenteret, inkludert prosjektarbeider. En skal være forsiktig med å generalisere lettvindt om mennesker med annen etnisk opprinnelse. Likevel vil jeg si at min opplevelse er at synet på sosialsenteret som kontrollerende, overordnet instans, som de ikke kan motsi eller diskutere med, sitter dypt hos mange av vietnameserne i Platousgate.

Saksbehandlers vurdering av situasjonen hadde mye til felles med prosjektarbeiders vurdering. Han vektla betydningen av samarbeidet mellom prosjektet og sosialkontoret, men så samtidig problemene knyttet til at premissene for prosjektet var uklare. Videre så han at sosialsenteret tilstedeværelse i bomiljøet ga mistillit til prosjektet.

- Det nære samarbeidet mellom sosialkontoret og prosjektet gjør at de avdekker uregelmessigheter, blant annet med hensyn heving av midler fra sosialkontoret. Den todelte rollen kunne være problematisk. Premissene var uklare. Noen skjønnte at vi var fra sosialkontoret, og da ble de skeptiske fordi de var redd vi skulle oppdage uregelmessigheter. Enkelte skjønnte først i ettertid at prosjektet var forankret hos sosialsenteret fordi det kom fram gjennom snakk med folk. Nå er alle klar over at det er Grønland sosialsenter som driver prosjektet Prosjektarbeider var mye hjemme hos folk. Hun var opptatt av å få tillit hos folk ved blant annet å bli kjent og vise at vi var tilgjengelig. Dette ga en delt opplevelse. Mottakelsen var avhengig av hvordan folk så på deg. De som var redd for å bli avslørt, var tilbakeholdende. Vi måtte veie nøye hvor mye tid vi skulle bruke i hver leilighet. Vi var også opptatt av at vi ikke skulle renne ned dørene der Saksbehandlerstillingen går mye ut på å betale ut penger. Da er det viktig for oss å få oversikt over hele problemkomplekset i gården. Det vil si om gårdeier, naboer, gården som helhet. Det er grunnleggende for å gripe tak i problemene og finne løsninger. For eksempel når vi skal ringe gårdeier, er det viktig at vi kjenner beboerne.

Miljøvaktmesteren fortalte også at beboerne nå vurderte prosjektet positivt, men at de var skeptiske og til dels redde i starten.

- Kommunen bryr seg. Det er positivt. Her er det mange som trenger støtte. I starten var det likevel mange som var med på alt fordi de følte seg redde. Vi har gitt informasjon hele veien. Jeg har prøvd å forklare at vi skal samarbeide. Nå er det bedre forståelse. Når det er problemer nå, vet de at jeg er til stede og kan hjelpe.

Nåværende prosjektarbeider har ikke opplevde samarbeid og tilknytning til sosialkontoret som et dilemma. Da hun ble tilsatt, ble også stillingen noe endret, og samarbeidet med sosialsenteret var mer avklart. Som nevnt hadde hun halv stilling, og en saksbehandler på sosialsenteret hadde Platousgate som prioritert ansvarsområde. Da var det også formulert et eget mandat for stillingen (behandlet i referansegruppemøte 15.09.98.). I dette mandatet heter det at prosjektet er underlagt Lov om sosiale tjenester hvor kap. 5 og 3 har særlig relevans. Det påpekes at taushetsplikten skal praktiseres slik at all informasjon om beboere som har sosialsak, fritt kan deles innen sosialavdelingen i bydel 6, dvs. også Servicekontoret. Videre heter det at: «...Prosjektarbeider må være åpen og klar i forhold til beboerne om sin tilknytning til sosialtjenesten».

I tillegg til at stillingen og samarbeidet med sosialsenteret var tydeligere, var også prosjektet kommet inn i en ny fase. Miljøvaktmester ble ansatt og fikk formelt en rolle som pådriver i bomiljøet. Prosjektarbeideren konsentrerte sin virksomhet primært om kontakt med gårdeier og faste tider hvor hun var tilgjengelig i fellesrommet i gården. Dermed var det opp til beboerne selv å ta kontakt med henne. Beboernes oppmøte har vært begrenset. Bare en – to personer hadde tatt kontakt i løpet av tre uker. Prosjektarbeideren opplevde at det ble mindre å gjøre i forhold til prosjektet, og hun brukte derfor mer tid på sin andre halve stilling ved sosialsenteret, der oppgavene sto i kø.

3.1.2 Bomiljøarbeidet i gården

I prosjektarbeiders møte med beboerne har det vært lagt vekt på å drive en form for samfunnsarbeid der en vektlegger mobilisering og motivering for innsats i eget bomiljø. Dette er gjort gjennom beboermøter og sammenkomster. Det har også vært lagt vekt på fysiske forbedringer. Ønsket om fysisk opprustning kom fram som et sentralt punkt i kartleggingen. Prosjektarbeideren betraktet det derfor som viktig å komme i gang med enkle fysiske tiltak for å vise vilje og interesse for å samarbeide med beboerne.

Disse sidene ved prosjektet ble positivt mottatt. Beboerne er ikke intervjuet, men miljøvaktmesteren ga uttrykk for at beboerne nå var positive til prosjektet. Det ble påpekt at folk var blitt bedre kjent, og at beboermøter og fester myket opp stemningen i gården. Saksbehandler på sosialkontoret pekte dessuten på at flere kom i jobb, men understreket samtidig at det var vanskelig å si om dette var på grunn av prosjektet eller andre forhold.

- Antakelig er det en blanding, og det store underet er ikke skjedd. Det vi har fått til, er at vi har tatt tak i enkelte personer som var helt passive. Vi tok tak i folk og henviste dem til STA (samarbeidsprosjekt mellom sosialkontor, trygdekontor og arbeidsmarkedsetat). Dette var personer som trengte et løft, og det var nødvendig å få avdekket hva de ønsket (saksbehandler).

- I starten var det irriterende. Folk kastet papir, stumpa røyk i oppgangen og det var søppel utenfor døra. Etter en del mas har de etter hvert begynt å forstå at det ikke kan være sånn. Jeg tror at de har lært at de selv må ta ansvar for bomiljøet. Ved dugnaden var det for eksempel godt oppmøte. Før følte folk seg fri. Med prosjektet ble det mer kontroll, men jeg tror også at beboerne har opplevd prosjektet som positivt. Alt som trengs å bli gjort, ble gjort. Nå går tingene rett vei, stell, oppussing osv. Det syns beboerne er bra. Folk er dessuten gladere nå. Før stengte de seg inne, og det var noen som ikke snakker sammen. Nå slipper de ut alt de har å si. Før slapp de ikke andre inn på seg. Nå sier de ting med en gang og alle snakker til alle – de støtter hverandre (miljøvaktmester).

3.1.3 Miljøvaktmester

Det å satse på en miljøvaktmesterstilling har vært et sentralt tiltak i prosjektet. Beboeren som fikk denne stillingen, tok også vaktmesterskolen. Foruten ordinære vaktmesteroppgaver er han kontaktperson mellom beboerne og gårdeier, og han hjelper beboerne med å skrive brev, noe oversetting osv.

- Miljøvaktmesteren går mye inn til folk. Han er diplomatisk og foreslår ting for å styrke fellesskapet og ikke bare egne interesser. Han følger opp prosjektet og kombinerer bomiljø og vaktmesterting. Jeg er derfor veldig ydmyk overfor miljøvaktmesteren og ser at han kan ta over og få en sentral rolle i videreføringen av prosjektet (prosjektarbeider).
- Miljøvaktmesteren er en mann de kan lene seg på. Han er en del av beboerne og samtidig min mann utad. Han kommer inn i leilighetene og prater med folk. Når jeg banker på, blir det musestille. Folk er redde for meg. Jeg håper på å kunne kommunisere med dem på sikt.
- Jeg har aldri vært borte i en gård som denne. Vanligvis er det strukturer som går av seg selv. Her er det sosialkontoret som bestemmer hvem som kommer inn. Miljøvaktmesteren fungerer meget bra. Han ser alt som trengs (gårdeier).

3.1.4 Modell fra et annet prosjekt

Det å bruke Urtegataprojektet som modell for bomiljøprosjektet i Platousgate har vært en tosidig erfaring. På den ene siden har det vært en viktig inspirasjonskilde og et utgangspunkt for at prosjektet kom i gang. På den annen side mente den første prosjektarbeideren at det bidro til å gjøre prosjektet «ferdigtygd», og at sider ved tilnærmingen ble lite reflektert. Prosjektet i Urtegata ble mer som en mal der detaljer ble overført uten at en stilte spørsmål ved karakteristiske trekk ved prosjektet i Platousgate. Metoder og tiltak ble til dels gjennomført kun med begrunnelse om at det var gjort i Urtegata. Både tilnærming og metode i spørreundersøkelsen ble for eksempel gjennomført etter kopi av undersøkelsen i Urtegata. Det var liten grad av diskusjon om fordeler og ulemper ved en undersøkelse som denne. Likeledes ble tilbakehold av informasjon om mål om sysselsetting begrunnet med at de gjorde det som de hadde gjort i Urtegata. Prosjektarbeider mente flere ting kunne vært gjort annerledes. Blant annet ville hun lagt mer vekt på åpnere målsettinger for prosjektet, større grad av gruppeintervjuer og mer åpne spørsmål. Videre mente hun det burde vært større bevissthet omkring de særskilte behovene til gårdens beboere.

3.1.5 Oppsummering

Den faglige tilnærmingen i Platousgate var sammensatt. De viktigste elementene var likevel vektlegging på lokal mobilisering, etablering av en miljøvaktmesterstilling, prosjektarbeider fra sosialsenteret og å bygge på erfaringer fra et tilsvarende bomiljøprosjekt.

Det bomiljøarbeidet som ble gjennomført i Platousgate, ga resultater i form av at beboerne ble bedre kjent på tvers av grupper. Det ble dessuten en optimisme blant beboerne om at bomiljøet ville få en utvikling som beboerne betraktet som positiv. Miljøvaktmesteren har spilt en sentral rolle som pådriver og kontaktperson mellom prosjektarbeider, gårdeier og beboerne. Han har hatt god kontakt og tillit både hos beboerne, prosjektarbeider og gårdeier.

Utfordringen i den tilnærmingen som er valgt, har vært i forhold til prosjektarbeiders rolle og vektlegging på å basere tilnærming på modell fra et tilsvarende prosjekt. Den først prosjektarbeideren opplevde et dilemma i forhold til to sosialfaglige tradisjoner. Det var på den ene siden sosialkontorets tradisjonelle virksomhet som både representerer en hjelpe- og kontrollrolle, og samfunnsarbeiderrollen som er basert på gjensidig tillit. Individoppfølging med kontroll som element, vil innenfor denne tradisjonen representere et brudd på tilliten og dermed et brudd i forhold til metoden. På grunn av uklarhet og mangel på informasjon overfor beboerne med hensyn til disse rollene opplevde prosjektarbeideren derfor å bli møtt med skepsis og tilbakeholdenhet fra beboerne i starten av prosjektet.

Bruk av Urtegataprojektet som modell for bomiljøprosjektet i Platousgate, var en viktig inspirasjonskilde og et utgangspunkt for å komme i gang. Urtegataprojektet ble imidlertid ikke bare brukt som modell, men mer som en mal. Dette ga prosjektarbeideren en opplevelse av at tilnærming og metode var «ferdigtygd» og dermed fungerte som et hinder for en tilnærming basert på lokal analyse og problemforståelse.

3.2 Brukermedvirkning

Brukermedvirkning har i dette, som i de øvrige prosjektene, skjedd gjennom beboermøter og generell mobilisering til dugnader osv.

Beboerne har imidlertid også sittet som medlem i referansegruppa for prosjektet. Representantene ble valgt av beboerne på et beboermøte. Planen var at bare en beboer skulle delta. Fordi det var to personer som fikk om lag like mange stemmer, ble begge valgt til å sitte i referansegruppa. De som ble valgt, var en vietnameser og nåværende miljøvaktmester.

Når det gjaldt dugnader, var det en gradvis utvikling i løpet av prosjektperioden. I starten var det få som møtte fram (åtte – ni personer maksimalt). På dugnaden i september 1999 deltok imidlertid ca. 15 personer av totalt 29 husstander. Engasjementet for å pusse opp fellesrommet i kjelleren var imidlertid lavt. Her deltok kun et par personer. Om beboermøtene blir det opplyst at oppmøtet har vært bra.

Erfaringene med å ha beboere med i referansegruppa var at de hadde deltatt i diskusjonene, men at dette også krevde at møteleder måtte være påpasselig med å legge diskusjonene til rette for medvirkning fra beboerne. Beboerne deltok i liten grad i generelle diskusjoner om metode i prosjektet. Deres interesse lå i helt konkrete spørsmål i forhold til utviklingen av bomiljøet. Nedenfor gjengir vi informantenes egne vurderinger av erfaringer med beboerrepresentanter i referansegruppa.

- Vietnameseren var en ressurs. Han snakket godt norsk og kunne oversette til de andre vietnameserne. Klart det var viktig at beboerne deltok. Det er jo for dem vi har dette prosjektet (saksbehandler).
- Det fungert bra å ha en beboere med i referansegruppa. Vedkommende kom med sine synspunkter. De turte å ta ordet, selv om de også innledningsvis sa at de var nervøse Fungerte beboerne som gissel?
Nei, jeg har ikke opplevd det sånn. En av beboerrepresentantene var fra Vietnam. Han hadde høy utdanning og var blant dem som kunne norsk best i gården. Han kunne spillereglene, var aktiv og kom med sine ting. Samtidig var han veldig lavmælt, og det kunne være vanskelig å vite om vi hadde fått med oss det han mente Jeg må si at begge beboerrepresentantene deltok i diskusjoner. Av og til kom de med for detaljerte spørsmål. Da måtte jeg som møteleder si ifra om at dette måtte vi ta seinere En gang ble navnet på prosjektet diskutert. Flere forslag hadde vært framme. I starten var prosjektet kalt «Fra overblikk til innsyn». En av beboerrepresentantene spurte «kan vi ikke bare kalle det Bomiljøprosjektet i Platousgate?». Slik ble det.

Miljøvaktmesteren opplevde også at han ble hørt i referansegruppa.

- I starten opplevde jeg ikke å bli hørt. Men, nå opplever jeg å bli hørt, det gjør jeg. En del av det jeg har sagt, har virket. Ved uenighet er det blitt ordnet en utvei, vi snakker sammen. Vi prøver å legge til rette slik at alle blir enige.

3.2.1 Oppsummering

Foruten beboermøter og mobilisering av beboerne til egeninnsats i bomiljøet har det vært satset på beboerrepresentanter i referansegruppa. Beboernes interesse lå ofte i helt konkrete spørsmål i forhold til bomiljøet, mens de øvrige representantene også hadde behov for å drøfte metodiske, faglige spørsmål. En utfordring for møteleder var å tilpasse møtene til de ulike gruppene. Det oppsummeres som positivt og helt avgjørende i et prosjekt som dette, at beboerne er med i formelle organer, blant annet fordi prosjektet er iverksatt for beboerne i deres eget bomiljø. Navnet på prosjektet var dessuten et resultat av forslag fra beboerrepresentanten.

3.3 Samarbeid og organisering

3.2.1 Samarbeid med gårdeier – et teamarbeid

Samarbeid med gårdeier har i hele prosjektperioden vært sentralt. Den først prosjektarbeideren brukte tid allerede i starten på å etablere rutiner for samarbeid med gårdeier City Finansiering. Det hadde vært misforståelser og vanskelig kommunikasjon mellom saksbehandleren og gårdeieren som krevde rutiner blant annet i forhold til garantier og inn- og utflytting av klienter.

Nåværende prosjektarbeider videreutviklet samarbeidet. Gårdeier, saksbehandler og prosjektarbeider hadde jevnlig kontakt. Ved utflytting av leiligheter gikk for eksempel saksbehandler eller prosjektarbeider alltid gjennom leilighetene sammen med gårdeier. Dersom det var problemer, ting som var ødelagt eller liknende, ble dette drøftet både med gårdeier, beboer, prosjektarbeider og saksbehandler ved sossalsenteret.

- Vi har lært enkle metoder i samarbeid med gårdeier. For eksempel legger vi nå vekt på at prosjektarbeider og saksbehandler må være på tilbudssida. Det vil si at vi må gi noe til gårdeier, blant annet tid til prat med gårdeier, både på telefon og i møter. Videre anser vi vennlighet og respekt som sentralt. Dette er effektivt. Det har ikke vært vanskelig få dialog med gårdeier. Det er faktisk en del gårdeiere som tenker på beboerne. Vi ser en smitteeffekt når vi tar både beboere og gårdeiere på alvor. Hvis en ikke betaler husleie, blir ikke skader rettet opp og en får en negativ utvikling i bomiljøet (leder for sosialsenteret og prosjektarbeider).
- Kontakt med utleier er betraktelig bedre. Han startet krast og ga klart uttrykk for at hvis beboerne ikke hadde betalt husleia inne tre dager etter fristen, ville han kaste dem ut. Vi tok ham inn til oss for å ta en prat. Nå har vi et kjempegodt samarbeid. Vi har klart å bygge kontakt mellom utleiere og beboer. Vi hadde også et godt samarbeid med forrige gårdeier, men det var et større firma og kontakten ble mer formell. Med nåværende gårdeier har vi mer personlig kontakt (saksbehandler).

Gårdeiers vurdering av samarbeidet er entydig positivt. Han vektlegger betydningen av at han og sosialkontoret nå utgjør et team, noe som har vært avgjørende for hans engasjement i prosjektet. I starten var han imidlertid kritisk til å ha sosialklienter i gården fordi han erfaringsmessig viste at dette betydde merarbeid av oppgaver som lå utenfor hans ansvar som privat gårdeier. Han sa:

- Hvis sosialkontoret ikke hadde noen oppfølging, hadde dette vært uinteressant for meg. Jeg så jo hvordan det så ut. Folk hev søppel. Enkelte tørket ikke en gang opp melk de hadde sølt. Du vil heller ikke tro hva det fantes av møkk inne i leilighetene..... Det er ikke min jobb å skaffe bolig for den gruppa som bor her. Hvis det ikke hadde vært et prosjekt her, så hadde ikke jeg hatt sosialklienter der Da jeg kjøpte gården, ble jeg skjøvet inn i et prosjekt ufrivillig, men jeg kan ikke sitte på 29 sosialklienter, uten støtte fra noen kanter, det orker jeg ikke. Mange sosialkontorer glorifiserer sosialklienter, men det er helt klart dyrere for meg å ha sosialklienter i gården. De tar ikke det ansvaret andre tar, og gir bare ekstraarbeid.

I samarbeidet med beboere og sosialsenteret vektlegger han stabile leieforhold og at teamet har dette som et felles mål:

- Dersom jeg skal bidra, må det være dialog mellom klient og sosialkontoret. Det kan ikke forventes at jeg skal sponse de som ikke betaler husleie. Jeg taper penger hver dag på å kjøre et løp som dette. Jeg kjører normale husleier på grunn av goodwill fra sosialkontoret. Jeg kan ikke jobbe i det usikre med hensyn til økonomi. Samtidig er det viktig for meg med stabile leietakere. Jeg vil beholde denne gården, og da trenger jeg hjelp fra sosialkontoret for å kjøre et sånt prosjekt På andre sosialkontorer føler jeg at vi er den store stygge ulven. Vi er uglesett. Her opplever at jeg som gårdeier får mye respekt. Her samarbeider vi på en positiv måte. Vi er et team som jobber sammen og har felles interesse i å forbedre kvaliteten på gården og bomiljøet. Prosjektarbeider og jeg – vi forstår hverandre, snakker direkte og jeg stoler på henne. Når kontraktene går ut, kan jeg endre klientellet, men jeg gjør ikke det, fordi jeg spiller på lag med sosialkontoret Jeg ønsker å fortsette dette samarbeidet – ønsker også å bidra til å gi denne erfaringen videre til andre sosialkontorer. Særlig vil jeg understreke betydningen av å være et team.

Om samarbeidet med beboerne vektlegger han også samarbeidsrelasjonen:

- Jeg er mye i gården. Jeg er mer her enn i andre gårder på grunn av sammensetningen. Jeg er der ikke for å drive overoppsyn, men for å vise at jeg bryr meg. Jeg kan ikke la ting forfalle På dugnad var det et samarbeid mellom kommunen, beboerne og meg. Dugnad – det at folk tar del, det er integrering på høyt nivå. Jeg er i utgangspunktet skeptisk til at det skal bli såpass mange fra én nasjon. Det vanskeliggjør integrering og kommunikasjon. Det var dugnad her for tre uker siden, da så vi at det virket. Det samler veldig. Vi tar et løft sammen.

Samarbeidet med gårdeier viser betydningen av å ta seg tid til samtale og betydningen av vilje og evne til å lytte til og respektere hverandres argumenter. Samtaler og møter tar tid. Sosialsenteret betrakter dette likevel som effektivt. Gårdeiers uttalelse om at dette prosjektet ville vært uinteressant for ham uten samarbeidet med sosialsenteret viser også alvoret i denne måten å tenke effektivitet på. Uten samtalene og samarbeidet hadde mange av beboerne vært uten bolig i Platousgate.

3.2.2 Samarbeid med sosialkontoret

Helt fra starten av prosjektet hadde det vært regelmessige møter mellom saksbehandler, gruppeleder og prosjektarbeider. De hadde kontor i samme lokale, og det var enkelt å ha uformelle møter. Ordningen med en fast saksbehandler til sosialhjelpsmottakerne i Platousgate ble innført sommeren 1999, men hadde vært vurdert fra sosialsenteret side allerede tidlig i prosjektperioden. Bakgrunnen var blant annet at det hadde vært et stadig skifte av saksbehandlere, noe som vanskeliggjorde utveksling av erfaringer mellom saksbehandler og prosjektarbeider. I tillegg hadde gårdeier etterlyst dette, blant annet fordi de hadde oppfattet dette som et løfte under planleggingen.

Den nye prosjektarbeideren informerer dessuten hver 14 dag til personalmøtene om hva som hadde skjedd siden sist i prosjektet. Hensikten med informasjonen var å formidle erfaringer fra prosjektet til de øvrige saksbehandlerne.

Den første prosjektarbeideren opplevde at rammene for samarbeidet var uklart, blant annet på grunnlag av at regler for informasjonsutveksling mellom henne og saksbehandler ved sosialsenteret var uklare.

Den nye prosjektarbeideren opplevde ikke dette som et problem på samme måte. Hun hadde jevnlig, uformelle møter med saksbehandler der de drøftet klientene. Det nære samarbeidet gjorde at de avdekket uregelmessigheter blant annet med hensyn til heving av midler fra sosialkontoret.

3.2.3 Oppsummering

I dette avsnittet er det beskrevet to samarbeidsrelasjoner. Det er for det første samarbeidet mellom beboere, gårdeier og sosialsenter/prosjektarbeider og for det andre samarbeidet mellom prosjektarbeider og sosialsenteret.

Samarbeidet mellom beboer, gårdeier og sosialsenteret har vært avgjørende for utviklingen i prosjektet. Fra sosialsenterets side ble det lagt vekt på å utvikle rutiner slik at det ble satt av tid til samtaler med gårdeier, hvor ansvar og oppgaver ble fordelt. De oppfattet dette som effektiv bruk av tid. Gårdeier oppfattet sosialklienter som ustabile leietakere som også medførte større grad av slitasje og ødeleggelse på gårdene enn andre leietakere. Erfaringsmessig viste

han dessuten at sosialsentrene ofte møtte gårdeiere med mistillit og betraktet dem som «den store stygge ulven». Gårdeieren var derfor negativ i utgangspunktet og ønsket på sikt å få en utskifting av beboerne. Da Grønland sosialsenter inviterte til samarbeid og viste vilje og evne til å ta sin del av ansvaret, gikk gårdeieren med på å la beboerne bli boende. Gårdeieren karakteriserte samarbeidet som et teamarbeid hvor partene spilte på lag. Den tilliten han ble møtt med, og det samarbeidet som var utviklet, opplevde han som eksemplarisk. Han ønsket derfor at erfaringene kunne formidles til andre sosialsentra.

Prosjektarbeideren opplevde i startfasen at hennes rolle i forhold til sosialsenteret var uklart definert. Det gjaldt særlig spørsmålet om samarbeidet mellom sosialsenteret og prosjektarbeideren skulle innebære utveksling av informasjon om enkeltpersoner blant beboerne. Den nye prosjektarbeideren opplevde ikke dette som et problem på samme måte. Rollene var klarere definert, og spørsmålet om informasjonsplikt og kontroll var presisert i mandatet. I siste fase av prosjektet var det praksis at prosjektarbeider og saksbehandler drøftet uregelmessigheter med hensyn til heving av midler fra sosialsenteret.

3.4 Områdeorientering

Når spørsmålet om områdeorganisering drøftes i dette prosjektet, er det først og fremst størrelsen på området, som tas opp. Flere av informantene reiste spørsmål ved om det burde vært flere gårder. Begge prosjektarbeiderne pekte på at det i perioder hadde vært lite å gjøre. Samtidig så de spørsmålet om størrelse på området i sammenheng med metode og tilnærming.

Den første prosjektarbeideren diskuterer alternative tilnærminger i halvårsrapporten for perioden 01.01.99 – 30.06.99. Hun så størrelsen på området ut fra valg av tilnærming. Dersom fokus skulle ligge på individuell oppfølging, var størrelsen på området som var valgt i dette prosjektet, tilstrekkelig. Dersom fokus lå på mobilisering til aktivitet og ansvarstaken i eget bopmiljø, var hun mer usikker på om området var stort nok. Hun begrunnet dette ut fra at små bopmiljøer var mer oversiktlige, og det var lett å se individene. Dermed kunne arbeidet tendere til likevel å bli individorientert, noe hun mente særlig ville gjøre seg gjeldende ved et samarbeid med sosialsenteret. Hun konkluderte derfor med at området måtte være stort nok til at det var naturlig og ikke for indiskret å etablere en felles møteplass.

En alternativ metode for å mobilisere beboerne i et område mente hun var å skaffe kontaktpersoner i hver gård, som igjen kunne gå ut til sine naboer. Da mente hun det vil være større åpning for at sosialsenteret slapp å engasjere seg.

- I Platousgate tror jeg mange har følt et press, noe jeg som prosjektarbeider må ta en del av ansvaret for (prosjektarbeider).

Saksbehandler mente også at området kunne vært større, blant annet fordi det i perioder har vært lite å gjøre for prosjektarbeiderne. Samtidig pekte han på at prosjektarbeiderens oppgave var å være kreativ og selv definere oppgaver. På den annen side mente han at i et lite område som her, kunne lett prosjektarbeiders tilstedeværelse oppleves som kontrollerende.

- Prosjektarbeideren kan ikke være inne i gården helet tiden. Det virker litt styrende. Vi opplevde at de til tider trengte pause fra oss. Det var ikke noe de sa, men vi merket det på måten de møtte oss. Ved et større område kan en ikke følge opp den enkelte like tett. 30 leiligheter er lite for et prosjekt som varer i over 2 ½ år (saksbehandler ved sosialsenteret).

Leder ved sosialsenteret delte saksbehandlerens synspunkt angående størrelsen på området. Ut fra et effektivitetshensyn mente hun at det var riktig med en ekstra innsats i starten, men at det lenger ut i prosjektperioden ikke kunne forsvares å ha en hel stilling som prosjektarbeider i denne gården.

Vår erfaringer fra veiledning av bomiljøprosjekter i Statens nærmiljøutvalg (SNU) og Bolig- og miljøfornyelsesprogrammet (BOM) er at det er fullt mulig å gjennomføre bomiljøprosjekter i mindre områder. Prosjektene i disse programmene var imidlertid rene bomiljøprosjekter, uten individuell oppfølging og ofte med lokale prosjektledere og ildsjeler som pådrivere. Dette er tilnærming i tråd med det prosjektarbeideren foreslår som et alternativ til den tilnærmingen dette prosjektet fikk. Et slikt alternativ vil innebære at sosialsenteret engasjerer seg og støtter opp under lokale pådrivere, men hvor individuell oppfølging og kontroll er fraværende.

3.4.1 Oppsummering

Bomiljøprosjektet i Platousgate var i utgangspunktet områdeorganisert. Spørsmål i denne sammenhengen var størrelse på området. Prosjektarbeiderne har i perioder hatt få oppgaver i forhold til tiltak i gården. Dette ble sett i sammenheng med størrelsen på gården, men også organisering og ansvarsfordeling ble trukket fram. Det ble pekt på at mye avhenger av prosjektarbeiderens mulighet og evne til å mobilisere og engasjere beboerne til aktivitet, og i hvilken grad prosjektarbeideren også har andre oppgaver. I dette prosjektet, med en offentlig ansatt prosjektarbeider, har det vært størst behov for offentlig innsats i startfasen.

4. Erfaringer

4.1 Resultater i forhold til mål

Med de dataene evalueringen er basert på, er det ikke mulig å gi en fullverdig gjennomgang av resultater. Informantenes vurderinger og kommentarer er likevel en indikator på hva som ble oppnådd. Totalt sett pekte disse på at mye var oppnådd gjennom prosjektet, og at dette var en tilnærming som sosialsenteret også i framtiden burde satse på. Dette ble begrunnet ved nærmere gjennomgang av de enkelte målene.

- Økt grad av samfunnsdeltakelse og sysselsetting

Dette er et hovedmål for prosjektet. Samtidig er det vanskelig å måle, da mange utenforliggende faktorer virker inn på et felt som dette. Likevel gir studien erfaringer som antyder retning i forhold til målet. Det er:

- alle var under oppfølging med hensyn til sysselsetting eller trygd
- en beboer var ansatt som miljøvaktmester og tok nå utdanning på vaktmesterskolen
- engasjementet for bomiljøet har økt ved at flere deltok på dugnader

- Forbedret kommunikasjon beboerne i mellom

I forprosjektrapporten framgår det at beboerne i utgangspunktet hadde god kontakt seg i mellom, men at sosialsenteret i liten grad kjente til dette. I intervjuene har det imidlertid framkommet at det ved prosjektstart var liten kontakt på tvers av de etniske gruppene i bomiljøet, og at den kontakten som var, til dels var konfliktfylt. Dette ble nå forbedret. Det var i mindre grad spenninger mellom gruppene. Like viktig er det imidlertid at beboerne fikk tillit og trygghet til selv å ta opp problemer eller vanskeligheter, enten direkte med den det gjaldt eller med miljøvaktmester som mellomledd.

- Kontakt mellom beboerne og samfunnet

Igjen, denne evalueringen kan ikke si noe om beboernes kontakt med samfunnet generelt. Den kontakten som ble etablert mellom beboere, gårdeier og sosialsenteret var imidlertid av avgjørende betydning for gårdeiers engasjement, og dermed også for at beboerne fortsatt bor i gården. Det nære og etter hvert åpne samarbeidet mellom disse tre aktørene bidro til å gi beboerne trygghet og mulighet til å satse mer på eget bomiljø og eget liv.

4.2 Ressursbruk i prosjektet

I de første årene var det ansatt en prosjektarbeider i full stilling, samt prosjektleder som hadde veiledningsansvar. Underveis ble stillingene redusert. Etter vår vurdering er dette en riktig beslutning i forhold til de oppgavene prosjektarbeideren hadde i gården.

4.3 Gårdeier som alliansepartner

En viktig erfaring ved prosjektets tilnærming og metode var betydningen av å ta seg tid til å lytte til gårdeieren som en samarbeidspart. Gårdeieren beskrev selv samarbeidet som et teamarbeid, der partene hadde felles interesser i å skape et velfungerende bomiljø i gården og at de sammen drøftet hvordan utfordringer kunne løses til beste for alle involverte parter. Fra gårdeierens side ble det gjort klart at hans interesser lå i:

- å ha faste beboere
- en velholdt gård
- gjøre en langsiktig investering.

Sosialkontorets interesser lå i å trygge bomiljøet for beboerne. Like viktig i denne sammenhengen var imidlertid at de ikke bare erkjente felles interesser, men også at de erkjente ulike oppgaver eller ansvarsområder. Gårdeierens oppgaver var å holde gården i orden. Det gjorde han ved å pusse opp leiligheter, drive ordinært vedlikeholdsarbeid, men også ved å delta på dugnader. Det var imidlertid en gjensidig forståelse av grensene for hans ansvarsområder når det gjaldt fysisk vedlikehold. Klienter er en sammensatt gruppe der en kan oppleve å få problemer en ellers ikke ville få. Sosialkontoret forventet ikke at gårdeieren påtok seg å rydde opp i slike situasjoner, og gårdeieren så ikke dette som sin oppgave. Denne gjensidige, felles forståelsen var avgjørende for det samarbeidet som ble etablert, og som kanskje er det viktigste grunnlaget for at beboerne ikke bare fikk et trygt bomiljø, men overhodet fortsatt kunne bo i gården.

4.4 Miljøvaktmester som ildsel og pådriver

Miljøvaktmesteren ble en ildsjel og viktig pådriver i bomiljøet. Han kjente bomiljøet og hadde legitimitet både hos beboerne, gårdeier og sosialsenteret. Dette er faktorer som er avgjørende for denne typen stillinger (Søholt 1990, s. 30 – 40). Det åpnet for at han kunne fungere både som inspirator, utløser av lokale ressurser, kobler og brobygger mellom ulike grupper og interesser. Han var derfor en krumtapp og avgjørende for utviklingen i gården.

Å være en lokal pådriver er imidlertid en krevende arbeidsform som ofte innebærer at en bruker mange sider av seg selv. Ofte kan det være vanskelig å skille mellom det å være privatperson og samtidig personlig engasjert i bomiljøet. For å styrke lokale ildsjeler er blant annet lokale samarbeidsparter avgjørende (Søholt 1990, s. 67). I dette prosjektet gjelder det særlig i forhold til sosialsenteret. I løpet av prosjektperioden er det utviklet et samarbeid mellom sosialsenteret og miljøvaktmesteren som bør videreføres etter prosjektavslutning. Videre bør økonomisk finansiering av stillingen sikres.

4.5 Samfunnsarbeid og tradisjonelt sosialt arbeid

Prosjektet startet som en kombinasjon av et booppfølgingsprosjekt¹¹ og samfunnsarbeidsprosjekt, uten at ulike metoder og tilnærminger innenfor disse tradisjonene var avklart. Det er imidlertid ikke uvanlig at prosjektlederens rolle og oppgaver er uklare i starten. Ofte har de ulike aktørene forskjellige forventninger til hva prosjektlederen skal gjøre og hva som skal oppnås, og prosjektlederrollen utformes underveis (Søholt 1990).

Ingen skjulte agendaer

Viktig i denne sammenhengen var imidlertid at det ikke ble gjort kjent for beboerne at sysselsetting var et mål for prosjektet, og at prosjektarbeideren hadde et nært samarbeid med sosialkontoret. Samfunnsarbeiderrollen er ofte beskrevet som en katalysatorrolle. Arbeidet går ut på å stimulere beboerne til egenaktivitet ut fra deres egne mål. Erfaringer fra bo- og nærmiljøprosjekter viser at samfunnsarbeideren lett kommer i en maktposisjon på grunn av den tilgangen på informasjon som vedkommende får. Dermed kommer samfunnsarbeideren i en posisjon som kan oppleves som å være mellom barken og veden. Ifølge Sæterdal (1988) ligger det imidlertid i spillereglene at samfunnsarbeideren skal stå lojalt på beboernes side i konfliktsituasjoner. Dette mener hun er viktig å ta opp på forhånd med de som skal bevilge penger til prosjektet, med oppdragsgiver og styringsgruppe.

Samfunnsarbeid som supplement til tradisjonelt sosialt arbeid

Samfunnsarbeid kan være et verdifullt supplement til tradisjonell saksbehandlervirksomhet, og vi anbefaler at sosialsenteret fortsatt prøver ut denne arbeidsformen. Det forutsetter imidlertid at egenarten ved denne typen virksomhet respekteres. Bomiljøarbeid eller samfunnsarbeid lar seg ikke kombinere med sosialsentrene kontrollerende oppgaver. Det vil være misbruk av den tilliten og den maktposisjonen som samfunnsarbeideren får. Dersom sosialsenteret på nytt skulle starte opp et tilsvarende bomiljøprosjekt, anbefales det derfor at det skilles klart mellom samfunnsarbeid og tradisjonelt sosialt arbeid. Det kan skje ved at de tar tak i lokale ildsjeler, som miljøvaktmesteren i Platousgate, og gir ildsjelene oppmuntring og støtte. Alternativt er at de tilsetter en person med ansvar for å drive samfunnsarbeid. Viktig i denne sammenhenger er at samfunnsarbeideren ikke har informasjonsplikt om enkeltindivider overfor sosialsenteret. Det vil, som nevnt, bryte med den tilliten som etableres mellom prosjektarbeider og beboer, og som igjen er avgjørende for engasjement og langsiktige endringer i bomiljøet.

4.6 Beboere som representanter i referansegruppe

Prosjektet har hatt representanter fra beboerne som medlem i referansegruppa. Alle parter omtalte dette som en positiv erfaring, og beboerne opplevde å bli hørt. Blant annet var navnet på prosjektet et resultat av deres deltakelse i referansegruppa. Dette var dessuten et prosjekt som grep inn i beboernes private sfære. Manglende mulighet til å påvirke eget bomiljø, ville, på mange måter, vært et overgrep. Samtidig stiller det å ha beboerrepresentanter krav til møtelederen. Det medførte blant annet en avveining av i hvilken grad møtene skulle ta opp generelle temaer eller konkrete spørsmål knyttet til arbeidet i gården. Beboerne var først og fremst interessert i å drøfte helt konkrete spørsmål i forbindelse med utvikling av gården og mindre opp-tatt av generelle diskusjoner om tilnærming og metode. På den annen side kan dette betraktes som et pedagogisk spørsmål, der det stilles krav til framlegging av kompliserte faglige temaer på en måte som gjør at ufaglærte også kan ta del i diskusjonene.

¹¹ Booppfølging viser her til individrettet hjelp i bolig.

Del III: Tverrgående analyse

Så langt er det gitt en beskrivelse av hvert enkelt prosjekt med vekt på å trekke fram rammer og særskilte karakteristika. Deretter er prosjektene beskrevet ut fra tilnærminger med hensyn til arbeidsform, brukermedvirkning, områderettet innsats og samarbeid. Prosjektene er forskjellig og må betraktes som enkeltstående case som tolkes på egne premisser. Likevel er det mulig å foreta en tverrgående analytisk generalisering. Det vil si at en diskuterer funn ut fra teori eller alternative, mulige forklaringer (Yin, 1994). I denne evalueringen vil analysen ta utgangspunkt i temaer fra oppdragsbeskrivelsen; faglig tilnærming, brukermedvirkning, områderettet satsing og samarbeid og knytte erfaringene fra prosjektet opp mot teori og andre forklaringskilder.

1 Faglig tilnærming

Metodeutvikling er betraktet som en overordnet problemstilling for evalueringen. Innenfor hvert prosjekt er det likevel lagt vekt på å få fram hva som kjennetegner arbeidsform og tilnærming, og hvordan dette er oppfattet av de prosjektansatte, brukerne og samarbeidspartene.

Selv om prosjektene hadde ulike innfallsvinkler til arbeidet, var det likevel en del trekk ved arbeidsform og innfallsvinkler som var gjennomgående for alle.

1.1 Nok tid

Det å ha nok tid til brukerne var et trekk som gjaldt i alle prosjektene, og det var avgjørende for en rekke aspekter ved arbeidet som skulle gjøres. Kort kan en si at tid ga mulighet til:

- å hjelpe
- å lytte
- å gi oppmerksomhet og snakke om det brukerne opplevde som viktig
- å se folks ressurser, ikke bare problemer
- å samarbeide med andre faginstanser
- å gi individuell behandling/være fleksibel

På mange måter utgjør disse trekkene en kjerne i prosjektenes tilnærminger. De ansatte hadde tid til den enkelte brukeren – tid til å lytte og høre hva de hadde å si. De kunne komme brukerne i møte og hjelpe dem på deres premisser. Mange av de ansatte i prosjektene framhevet at denne måten å jobbe på tilsvarte sosialfaglig arbeid slik de lærte det på sosialhøgskolen. Det er også en tilnærming som i stor grad imøtekommer den kritikken som Solheim (1995) finner om sosialkontorene. Både Solheim og informanter i denne evalueringen med erfaring fra sosialkontor, framhevet at sosialfaglig arbeid i dag i stor grad blir begrenset til økonomisk hjelp og rådgiving. Det er i liten grad tid og rom for å snakke med klientene om det klientsene oppfatter som sine behov.

Selv om denne evalueringen ikke ga rom for omfattende brukerundersøkelser og flere av prosjektene fortsatt var i en startfase, var det likevel påfallende hvordan både brukere og samarbeidsparter så verdien og betydningen av denne måten å jobbe på. Brukerne ga uttrykk for at de ble møtt på en forståelsesfull og vennlig måte.

I prosjektene har det å ha romslig med tid bidratt til å gi prosjektene handlingsrom. Samtidig må ikke dette oppfattes dithen at tilsvarende arbeidsbetingelser som i prosjektet, hindrer muligheter for erfaringsoverføring til andre offentlige tjenester. Tilnæringsformene, særlig vektlegging på brukernes ressurser og mestringsevne, kan overføres til andre tjenestesteder, uten at det nødvendigvis krever mer tid til brukeren. Det er snarere snakk og fokus og vektlegging i møtet mellom bruker og hjelper. Dette omtales nærmere i avsnittet om brukermedvirkning i prosjektene.

1.2 Hjelp til enkle, hverdagslige ting

Et annet karakteristisk trekk ved flere av prosjektene var at hjelpen som ble gitt, ble gitt på brukernes premisser. Ofte betydde dette at hjelpen var rettet mot helt enkle hverdagslige ting, som hjelp til vasking og rydding i leilighet, hjelp til å handle, hjelp til å reparere møbler, følge til offentlig kontorer som sosialkontoret, arbeidskontoret, trygdekontoret eller mer sosiale sammenkomster som eldretreff og likende. Det er lett å innvende at dette ikke er arbeid som bør tilfalle høyt utdannet og høyt betalt personale. På den annen side ble det understreket av de ansatte at de ikke gjorde dette for, men *sammen med*, brukerne. En side ved dette var også at brukerne selv ikke maktet å gjøre dette alene. Dermed ble disse helt enkle, hverdagslige tingene et vesentlig aspekt ved brukernes problem og dermed også en forutsetning for at de kunne komme videre og starte på en prosess som bidro til å løse deres problem. Yngvar Ambjørnsen kommenterte i et intervju i Velferd (7 – 8/99) den hjelpen folk med «skeive nerver» som han kaller det, møter. Han peker blant annet på at det må bli slutt med den tradisjonen vi har, om å be folk med problemer om å ta seg sammen. Ingen ber folk med et brukket bein om å ta seg sammen. De problemene folk sliter med, er ikke et spørsmål om vilje, sier han. Ambjørnsen snakker om folk med psykiske lidelser. Det er likevel parallell til folk som har problemer i en bosituasjon. Hadde de kunnet ordne opp i disse problemene alene, hadde de antakelig gjort det. Dette kom også fram i intervjuene med brukerne. En pekte for eksempel på at hun hadde fått beskjed om at det å ordne opp i egen økonomi, var hennes problem, men som hun sa: « ... Jeg greier det jo ikke». Dette opplevde hun som én av de viktigste grunnene til at hun var blitt en langtidsklient. Studien viser også hvordan enkelte må ha hjelp til å handle, de mangler erfaring, greier ikke å prioritere og strukturere enkel handlinger som dette. For enkelte var det også et spørsmål om å orke, de maktet rett og slett ikke jobben. For de ansatte var det imidlertid viktig å understreke at dette ikke var snakk om varig hjelp, men om start på en prosess, der brukeren stadig ble mer selvhjulpen.

Et annet moment i denne sammenhengen var at denne formen for hjelp bidro til å skape tillit mellom bruker og hjelper. Å ta folk på alvor betyr å akseptere det de sier, å møte dem på deres nivå, uten å moralisere og gi løsninger ut fra hjelperens vurdering av situasjonen.

1.3 Forholdet mellom et verdig liv og verdige boforhold

I de ulike prosjektene har vi fått innblikk i hvilken betydning boligen og boforholdene har for beboerne. I samtaler med oss er det pekt på hva det betyr at det ser ordentlig og trivelig ut utendørs, at gården er skikkelig vedlikeholdt, at det er ryddig i leiligheten og at de praktiske tingene fungerer, både hjelpemidler i leiligheten og i gården.

Vi har fått innblikk i at det å få «ryddet opp» har en sterk symbolverdi for beboerne. Dette gjelder både utendørs og innendørs opprydding.

Når en får hjelp til å rydde opp i leiligheten, synes det samtidig å skje en indre opprydding i den enkeltes mentale landskap. Det uttrykkes også omsorg og omtanke fra hjelperens side i den praktiske assistansen. En av beboerne uttrykte dette metaforisk: da gulvet i leiligheten kom til syne, åpnet sinnet hans seg samtidig. En motsatt situasjon er tenkelig: å vaske i sitt eget rot over lengre tid, er å oppleve seg selv som en rottehode og en som ikke har orden på livet sitt. Roten sprer seg, naboen klager på deg, du tømmer heller ikke søpla di, men velger å sette den fra deg på gangen, lenger kom du ikke med den. Roten ditt involverer andre, du blir en brysom nabo. I en slik situasjon er det ofte at hjelpen påkalles, ofte som klager til bydels-overlegen eller til andre hjelpeinstanser. Et sted å begynne er å få hjelp til å rydde opp.

Noen av beboerne har lagt vekt på at det er viktig at de kommunale gårdene ser ordentlige ut på utsiden. Nabolaget skal ikke få anledning til å si at her bor det sosialklienter eller innvandrere som griser til, «typisk dem». Beboerne ønsket selv å bo et sted som ikke var stigmatisert av andre. Også her trengs hjelp, både til felles ansvar for det jevnlig vedlikeholdet blant beboerne selv, men også til større vedlikeholdsarbeider som gårdeieren har ansvar for, enten det er en privat eller kommunal gårdeier. På samme måte som i den private sonen kan det oppfattes som omtanke og verdsetting at det kommunale apparatet har gode rutiner og vurderer som viktig å vedlikeholde sine bygninger. Forfall forteller om mangel på prioriteringer. Det kan være lett å oppfatte seg som annenrangs beboer i en situasjon hvor det er vanskelig, og noen ganger umulig, å få hjelp til reparasjoner i gården. Denne motstanden styrker ikke evnen til å komme seg videre, verken individuelt eller kollektivt. Materiellet blir «tyngende», for å si det med sosiologen Dag Østerberg (1998). Dessuten, veien fra tyngsel til avmakt er kort.

Studien viser at de fysiske aspektene ved levekårene ble tatt alvorlig i flere av prosjektene, og at det også her ble avdekket en del hull med hensyn til rutiner og oppfølging. Prosjektene har på ulike måter gått inn med oppfølging av den enkelte i boligen, både med hjelpemidler, innredning og selvstendigjøring av vedkommende som beboer. En del tiltak i prosjektene har også konsentrert seg om å ruste opp gårder, uterom og gårdsstyrer, vektlagt beboernes egne forvaltningsevner og startet en dialog med boligkontoret og boligbedriften, samt private gårdiere.

Disse erfaringene synliggjør på mange måter sammenhengen mellom fysiske struktur og sosialt liv. Det fysiske miljøet har stor betydning for den enkelte og for bomiljøet. Prosjektene har satt lys på at her trengs det en opprustning av rutiner og personell for å hjelpe til, individuelt og kollektivt, med å gjøre de fysiske omgivelsene «avlastende» (Østerberg, 1998) for beboerne. Her er det mange typer gevinster å hente for det offentlige. Samtidig viste prosjektene betydningen av å gi hjelp til den enkelte og støtte opp under sosiale og organisatoriske sider ved bomiljøet.

1.4 Hjelper eller kontrollør

Både i Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov og i Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata ble individrettet arbeid og bomiljøarbeid kombinert. Dette var en kombinasjon vi anbefalte, blant annet fordi styrking av fysiske og sosiale sider ved et bomiljø ofte ikke er tilstrekkelig for å hjelpe enkeltpersoner ut av en vanskelig livssituasjon. Dette er påpekt av Uggerhøj (1996) og av Unstad (1999). I forhold til Bomiljøprosjektet i Platousgate påpekes imidlertid en uheldig kombinasjon av tradisjoner innenfor individrettet arbeid og bomiljøarbeid eller samfunnsarbeid, som det også kalles. Innvendingen retter seg imidlertid ikke mot det å kombinere individ- og bomiljørettet arbeid, men mot sammenblanding av rollene som hjelper og kontrollør. Det argumenteres med at kontroll ikke bør kombineres med samfunnsarbeidsrollen. Dette er imidlertid et komplisert felt som stiller samfunnsarbeideren

overfor faglige dilemmaer fordi samfunnsarbeidsrollen gir tilgang på informasjon om beboerne. I enkelte tilfeller kan det være informasjon om regelbrudd i forhold til vedtak og retningslinjer for sosialhjelp, men det kan også være grovere lovbrudd, som overgrep, mishandling, salg av rusmidler osv.

Når det likevel argumenteres for at samfunnsarbeidsrollen skal være en ren hjelperrolle er det fordi metoden er basert på selvhjelp, der en vektlegger å utvikle tiltak lokalt som reduserer uønskete handlinger. I samfunnsarbeid etterstrebtes det å styrke beboernes egen evne til å definere egne problemer, men også definere og synliggjøre egne ressurser og muligheter til å finne løsninger, fremme egne krav, og arbeide for en realisering av disse (se Sæterdal 1988). Det er beboerne som styrer prosessen. Samfunnsarbeidsrollen er først og fremst en katalysatorrolle, der arbeidet går ut på å stimulere beboerne til egenaktivitet ut fra deres egne mål.

Videre er det et poeng at samfunnsarbeid gjerne tar utgangspunkt i problemer som det offentlige, brukerorganisasjoner, enkeltpersoner, lokale grupper osv, ikke har maktet å gjøre noe med hver for seg. Ofte har det vært såkalte nedtursområder med store sosiale problemer, i tillegg til fysisk forfall og mangler ved bebyggelsen. Dessuten er stadige "skandaleoppslag" i avisene og meldinger fra offentlige ofte en belastning ingen greier å gjøre noe med. Dette er en situasjon som tilsier at nytenking og utprøving av nye tilnærminger er nødvendig for å få til en endring i bomiljøet. Med andre ord, ordinær form for hjelp, der kontroll inngår som en del av tiltakene, har vært prøvd uten at det har bidratt til omfattende endringer.

I denne sammenheng er det også viktig å være oppmerksom på at et problem eller en konfliktsituasjon kan ha flere aspekter. Noen aspekter representerer et hjelpebehov, mens andre påkaller kontroll. Hvorvidt problemet blir definert som en hjelpeoppgave eller et kontrollproblem vil ofte være avhengig av hva slags "briller" den som skal definere situasjonen, bærer på seg (Stökken 1981:30). Ved å påta seg kontrollrollen endres dessuten maktrelasjonene i arbeidet og det er ikke lenger beboerne som definerer problemene og løsningsalternativene.

En annen grunn til at samfunnsarbeideren skal ha en ren hjelperrolle er at informasjonsutvekslingen er basert på et rent tillitsforhold. Uten tillit ville ikke samfunnsarbeideren fått tilgang på denne type informasjon. Ofte er det en type informasjon som er avgjørende for å komme til kjernen av problemene. I Platousgate ble for eksempel prosjektansvarlig avvist på grunn av usikkerhet hos beboerne om hennes rolle. De hadde, særlig i starten, problemer med å komme inn i leilighetene og de merket en avvisende holdning fra beboerne. Dermed ble det også vanskelig å komme i dialog med beboerne om tiltak som berørte bomiljøet. Dette løste seg etter hvert, men det var fortsatt slik at det først og fremst var miljøvaktmesteren som hadde rollen som pådriver og inspirator i bomiljøet. Han hadde ingen meldeplikt og han kjente beboernes sterke og svake sider.

Forholdet mellom hjelper- og kontrollrollen i samfunnsarbeid er dessuten et spørsmål om grenser mellom den offentlige - og private sfære. I rollen som samfunnsarbeider beveger offentlig ansatte seg inn i en privat sfære. Det reiser spørsmål i forhold til hvor langt det er legitimt å utøve denne form for kontroll.

Dilemmaene knyttet til hjelper- kontrollrollen gjør at samfunnsarbeid i stor grad bør være prosjektorganisert. Det vil si at det er midlertidig og har til hensikt å prøve ut nye tilnærmingsformer som igangsetter prosesser som beboerne videreutvikler på egen hånd.

I Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov og Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata var dilemmaet med hjelper- og kontrollørrollen mindre tydelig enn for Bomiljøprosjektet i Platousgate. Dette kan blant annet forstås på bakgrunn av at prosjektene var i en startfase, at de var egne tjenestesteder med muligheter til å utvikle egne mål og tilnæringsformer og at de ikke forvaltet økonomisk sosialhjelp. Dilemmaene kan like fullt oppstå. Vi anbefaler likevel at de etterstreber en ren hjelperolle. Dette kan imidlertid følges opp i senere evalueringer av prosjektene.

1.5 Boligsosialt arbeid

Både Bomiljøprosjektet i Platousgate, Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov og Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata er prosjekter som prøver ut boligrettet sosialt arbeid. Tilnæringer innenfor dette feltet er prøvd ut tidligere, blant annet innenfor Statens nærmiljøutvalg, Bolig- og miljøfornyelsesprogrammet og Nærmiljø i by-programmet¹². Like fullt representerer prosjektene tilnæringer og problemfelt som i liten grad fanges opp av det ordinære hjelpeapparatet i bydelene. Bydelene og kommunen har ordninger som skal sikre at folk får en bolig, og at boligene holdes vedlike. Det er imidlertid mange aspekter ved boligforvaltning som ikke fanges opp innenfor det apparatet som finnes. Dette ble særlig tydelig innenfor Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov. Både Bomiljøprosjektet i Platousgate og Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata har imidlertid tilsvarende tilnæringsformer og problemfelt.

Likeledes framkom det i Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov hvordan fokus på beboere, snarere enn klienter eller brukere av spesifiserte hjelpetilbud, også innebar muligheter for å gi brukeren anledning til å "skape seg selv" på en ny måte. En unngikk problemfokusering og fikk fram ressurser og glemte kunnskaper. Tilsvarende muligheter ligger i Bomiljøprosjektet i Platousgate og Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata. For handlingsprogrammet målsettinger om å bedre levekårene i de indre bydelene, betrakter vi denne type tilnæringer som avgjørende strategier. Prosjektene representerer tilnæringer som fanger opp flere aspekter ved levekårsbegrepet, blant annet bolig, bomiljø, sosiale relasjoner, helse og utviklings muligheter. Vi anbefaler derfor at denne type tilnæringer videreutvikles og styrkes.

1.6 Oppsummering

Arbeidsformene i prosjektet er kjennetegnet av at de har hatt tid til brukerne. Det betyr at de hadde tid og anledning til å arbeide innenfor sosialfaglige tradisjoner der hjelp til selvhjelp er sentralt. De hadde tid til å sette brukerne i fokus og lytte til dem. Med utgangspunkt i brukernes problemforståelse og erfaringer ble det trukket linjer mot et endret handlingsmønster. Dette skjedde i samarbeid med – og ikke på vegne av brukeren. Selv om tid har gitt prosjektene handlingsrom, må ikke mangel på tilsvarende handlingsrom betraktes som et hinder for å utvikle tilsvarende tilnæringer.

Mye av hjelpen som ble gitt, var hjelp til enkle ting, som hjelp til å handle, vaske, rydde og å følge til offentlige kontorer og tilbud. Det er enkle ting, som samtidig er avgjørende for videre utvikling hos brukeren og for å opparbeide tillit hos brukeren.

¹² Programmene er omtalt innledningsvis. Det var store statlige programmer på 1980- og begynnelsen av 1990-tallet, med siktemål å styrke bomiljøene og lokalsamfunnenes egen evne til oppgaveløsning.

Evalueringen har dessuten gitt innblikk i hvilken betydning boligen og boforhold har for et verdig liv. Fysisk forfall kan lett bidra til stigmatisering og dermed forverre situasjonen for mange som i utgangspunktet er i en vanskelig situasjon.

I prosjektene er det hjelperollen - mer enn kontrollørrollen, som har vært sentral. Det anbefales at dette videreføres i prosjektene. Videre pekes det på at prosjektenes fokus på bomiljø og beboere er tilnæringsformer som representerer et viktig og nødvendig tilfang til bydelsens hjelpetilbud.

2. Brukermedvirkningsperspektivet

Innenfor dette temaet er det stilt spørsmål ved i hvilken grad det er lagt opp til brukermedvirkning i prosjektene, hva som kjennetegner brukernes innflytelse og i hvilken grad brukermedvirkning har hatt betydning for måloppnåelse i prosjektene.

2.1 Brukermedvirkning i prosjektene

Innledningsvis er det pekt på to tradisjoner for brukermedvirkning. Det er på den ene siden brukernes medvirkning og innflytelse i forhold til formelle organer. I dette tilfellet vil det gjelde medvirkning i prosjektenes styrings- eller referansegrupper, der de kan delta og komme med innspill i forhold til prosjektenes styring, organisering og utvikling. Den andre formen for brukermedvirkning gjelder i forhold til utvikling av den enkeltes individuelle hjelpetilbud.

Blant prosjektene i denne evalueringen er det ett prosjekt, bomiljøprosjektet i Platousgate, som har praktisert brukermedvirkning i formelle fora. I de øvrige prosjektene er det medvirkning og muligheter til innflytelse på eget hjelpetilbud som er praktisert.

Det formelle nivået

Erfaringene fra Bomiljøprosjektet i Platousgate viste at brukermedvirkning her var naturlig og riktig. Prosjektet var kommunalt initiert og i sin helhet rettet mot et bomiljø i en privat bygård. Beboernes deltakelse i prosjektets referansegruppe bidro til å sikre beboernes formelle innflytelse i prosjektet. Denne evalueringen gir ikke grunnlag for grundige analyser av disse møtene. Det kan likevel være på sin plass å reflektere over aspekter ved møtene.

Innledningsvis trakk vi blant annet fram modellmaktrelasjoner som avgjørende for å vurdere brukernes reelle innflytelse. Møtene i referansegruppa hadde et utgangspunkt der de kommunalt ansatte hadde modellmakt. Dermed kunne møtene bidra til å øke, snarere enn minske innflytelsesgapet, mellom beboerne og kommunen. På den annen side ble det i gjennomføring av møtene lagt vekt på at diskusjoner var rettet mot temaer som brukerne var opptatt av. Prosjektlederen pekte for eksempel på at brukerne først og fremst deltok i, og ønsket diskusjoner omkring konkrete og praktiske sider ved bomiljøet. Prosjektlederen la derfor vekt på at diskusjonene var rettet mot denne typen temaer. Dermed kunne diskusjonene i referansegruppa ta utgangspunkt i temaer hvor brukerne var modellsterke. Praktisk drift og utvikling av gården var et felt hvor brukerne hadde egne modeller, utviklet på egne premisser. Dersom en ønsker at brukernes deltakelse og innflytelse også skal gjelde i forhold til mer prinsipielle og sosialfaglige spørsmål, er det en forutsetning at brukerne får anledning til å utvikle språk, begreper og modeller på egne premisser og ut fra sin egen erfaringsbakgrunn. Dette kunne for eksem-

pel skje ved at beboerne fikk dagsorden i god tid før møtet og ble oppfordret eller fikk hjelp til å drøfte temaene på et eget forberedelsesmøte.

I de øvrige prosjektene ble medvirkning i formelle organer først og fremst praktisert ved at de ansatte i prosjektene stimulerte beboerne til å danne styrer, råd og utvalg. Dette var organer som først og fremst skulle bidra til å styrke beboernes innflytelse og styring i eget bomiljø. I disse prosjektene hadde ikke beboerne formelle arenaer for å drøfte prosjektenes strategi og satsingsområder. Gjennom å styrke beboernes egne organer bidro imidlertid prosjektene til å gi beboerne arenaer der de i fellesskap kunne drøfte prosjektets innflytelse i deres eget bomiljø.

Evalueringen gir lite grunnlag for å vurdere brukervedvirkning i disse prosjektenes formelle organer. Det reiser, for det første, et spørsmål om hvem som skal representere brukerne og hva disse eventuelt representerer. Brukerinnflytelse i forhold til utvikling og drift av prosjektene kan imidlertid vurderes i andre former enn de tradisjonelle styring- og referansegruppene. En kan for eksempel tenke seg mulighetene for å invitere flere brukere til et dagsseminar eller liknende, hvor brukerne blir bedt om å drøfte og komme med innspill til problemstillinger knyttet til bakgrunn, problemforståelse, mål og tiltak i prosjektet. Dette vil gi brukerne anledning til å drøfte prosjektet i grupper og på egne premisser, det gir flere en anledning til å kommentere prosjektet og det kan dessuten stimulere flere til kontakt med prosjektet. Et slikt opplegg vil imidlertid kreve mye forarbeid fra prosjektets side, både med hensyn til mobilisering og motivering til deltakelse og utarbeiding av program. En særskilt utfordring er dessuten at mange kan oppleve det som stigmatiserende å delta, fordi det vil vise at de er brukere av prosjektet og dermed kanskje også sosialklienter. Dette er derfor en metode som først og fremst er egnet for de prosjektene som har en klar områdeorientering, at invitasjon går til beboerne i disse områdene og at det er prosjektets rolle i forhold til disse områdene som er temaet for konferansen.

- *Det individuelle nivået*

Det er på dette nivået medvirkning først og fremst er praktisert i prosjektene. Prosjektene har ulike metoder og innfallsvinkler, blant annet er samfunnsarbeid, UNGBO-modellen og LØFT-metoden nevnt. Gjennomgående for prosjektene er likevel vektlegging av brukernes mulighet til innflytelse på eget hjelpeprogram. Det er særlig:

- vektlegging av løsninger, heller enn problemer
- vektlegging av å synliggjøre brukernes ressurser og suksesser, heller en feil og svakheter og
- vektlegging av å ta brukerne på alvor og lytte til det de har å si, heller enn å presentere en løsning som de ansatte ser som relevant for brukeren.

Tilbakemeldinger både fra brukerne, samarbeidsparter og de ansatte var at dette er trekk ved tilnærmingen i prosjektene som ga resultater, og som det er verdt å styrke og videreutvikle.

2.2 Oppsummering

Medvirkning i prosjektene er først og fremst rettet inn mot deltakelse og innflytelse på eget hjelpetilbud. Brukervedvirkning i formelle organer er praktisert i ett prosjekt. I de øvrige prosjektene er innflytelse gjennom formelle organer først og fremst rettet mot å styrke beboernes egne styrer, råd og utvalg. En konklusjon er derfor at det er stor grad av *brukerorientering* i prosjektene, men liten grad av brukervedvirkning. Dette er et begrep som primært er forbundet med deltakelse i formelle organer. Det kan derfor lett skape forvirring dersom begrepet også benyttes i forhold til utforming og innflytelse på eget hjelpetilbud. Den brukerorienterte hjelpen som ble praktisert i prosjektene fikk positive tilbakemeldinger fra involverte aktører.

Den formen for brukerorientering som ble vektlagt i prosjektene, hadde vært avgjørende for de resultatene som forelå.

3. Organisering og samarbeid

Innenfor dette temaet er det stilt spørsmål ved hvordan samarbeidet har fungert, hva som har fremmet og hemmet et fruktbart samarbeid og om samarbeidets betydning for måloppnåelse i prosjektene. Videre er det stilt spørsmål ved hvordan samarbeidet ble organisert.

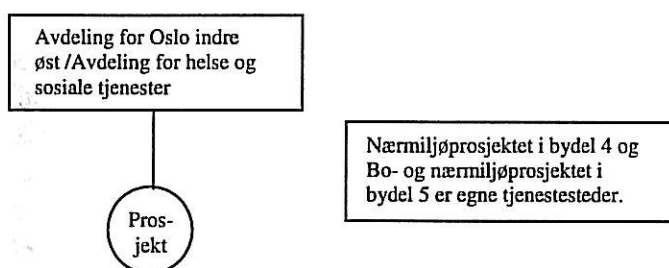
3.1 Organisering og samarbeid i prosjektene

Samarbeid i og mellom organisasjoner er nært forbundet med organisering av virksomheten. Organisasjonsmodellen setter rammer og kriterier for samarbeid med andre instanser. Her diskuteres derfor både prosjektenes plassering i forhold til linjeorganisasjonen og de samarbeidsrelasjoner som ble utviklet i forhold til andre instanser.

På bakgrunn av veiledning og evaluering av bo- og nærmiljøprosjekter er det på Byggforsk utviklet noen enkle modeller som illustrere fordeler og ulemper ved ulike modeller for prosjektorganisering. Disse modellene er utgangspunkt for diskusjon om samarbeidet.

Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata og Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov – egne prosjektorganisasjoner med tilknytning til administrativ ledelse

Figur 3.1: Prosjekter med egen prosjektorganisasjon, men tilknyttet administrativ ledelse i bydelen



Figur 3.1 viser prosjekter med

- egen prosjektorganisasjon (styringsgruppe, referansegruppe osv.)
- egen ledelse (prosjektleder, prosjektmedarbeidere og gjerne egne budsjetter)
- direkte tilknytning til et overordnet administrativ nivå

Denne modellen gjelder for Bo- og Nærmiljøprosjektet i Storgata og Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov. De var begge egne tjenestesteder, underlagt henholdsvis avdeling for helse og sosial tjenester og avdeling for Oslo indre øst. Det var imidlertid bare Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov som hadde styringsgruppe. Her ble også referansegruppe opprettet underveis¹³.

¹³ Første møte i referansegruppa var 18.02.00

Fordelene ved modellen er at den gir

- stor grad av frihet og muligheter til å nå fram med nye impulser
- tett kobling til sentral administrativ ledelse

Ulempene ved modellen er

- mangelfull kommunikasjon mellom prosjektgruppa og forvaltningen for øvrig

Både Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata og Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov hadde relativt stor grad av frihet, og de hadde begge nær kontakt med egen avdelingsledelse. For Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov fungerer tjenesteledermøtene også som styringsgruppe. Det var imidlertid delte erfaringer med dette. På den ene siden sikret det kontakt med ledernivået. På den annen side var dagsorden for disse møtene fylt med generelle saker, og det var lite rom for å diskutere det enkelte tjenestestedet. De arbeider derfor med å etablere andre fora for å få diskusjonsparter til prosjektet.

Begge prosjektene hadde dessuten egen prosjektledelse, med muligheter til å definere oppgaver, metoder og strategier. Samtidig var de begge avhengige av oppdrag og samarbeid med andre instanser i bydelen. Det betyr at utvikling av arbeidsmetoder også vil være påvirket av samarbeidspartenes aksept av prosjektenes ideologi og tilnæringsformer.

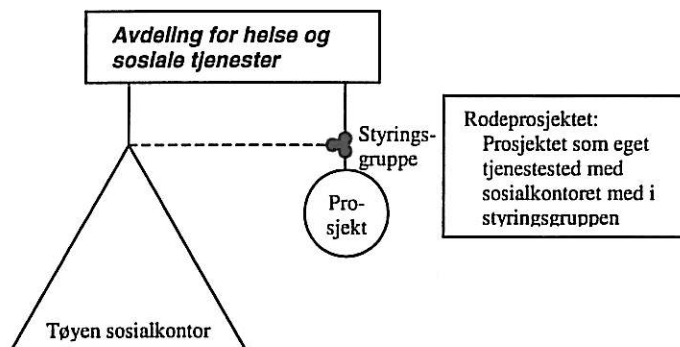
Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov slet i startfasen med å etablere kontakt med andre instanser i bydelen, og det tok tid før de fikk henvendelser fra dem. Dette bedret seg betraktelig underveis, og prosjektet så nå ut til å ha etablert gode samarbeidsrelasjoner med en rekke instanser.

Ut fra Thorellis kriterier (Thorelli, 1986) for vellykket samarbeid har prosjektet synliggjort sin nytte ut fra fordeling av oppgaver mellom de forskjellige enhetene, og det er i ferd med å etablere seg en samforståelse omkring prosjektets arbeids- og behandlingsformer. Det var særlig deres rolle som formidler og bindeledd som ble lagt merke til. De formidlet kontakt mellom beboere og offentlige instanser, og de bisto samarbeidspartene med å få saker henvist til rette instans. Videre erkjente flere samarbeidsparter at prosjektet fungerte som viktig supplement til bydelens tjenestetilbud. De fylte «huller» i en relativt strengt faginn delt forvaltning. Dette forstås både ut fra at de hadde hatt tid, men også et relativt åpent definert ansvarsområde. Bolig- og bomiljø er generelle begreper som ikke definerer brukerne inn i strenge kategorier som etnisk minoritet, kvinne, mor, sosialhjelpsklient osv., men ganske enkelt beboer. En beboer kan være så mangt og representerer gjerne en sammensatt og kompleks person med mange typer egenskaper og noen problemer. I enkelte tilfeller, blant annet med kvinnene i den somaliske gruppa, greide de å synliggjøre egenskapene, dempe fokus på problemene, noe som igjen resulterte i en selvforsterkende prosess, der egenskaper og ressurser ble tydeliggjort.

Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata slet fortsatt noe med forankring og kontakt blant samarbeidspartene. Dette bedret seg underveis i evalueringsprosess, blant annet ved at de nå deltar på tjenesteledermøter til Helse- og sosialavdelingen. I forhold til Thorellis kriterier (ibid/op.cit.) gjenstår det imidlertid en innsats for å synliggjøre prosjektets nytte i forhold til enkelte samarbeidsparter. Videre er det en utfordring for prosjektet å skape en samforståelse i forhold til ideologi og krav til kvalitet prosjektet.

Rodeprosjektet – eget lokalt prosjekt

Figur 3.2: Prosjekter med egen selvstendig organisasjon, men relativt uavhengig av øvrig administrativ ledelse i bydelen



Her er prosjektet en egen selvstendig organisasjon. Kontakten med «moderorganisasjonen» er løs. Rodeprosjektets organisering ligger nær opp til denne modellen. Prosjektet er et sosialkontor med egen ledelse og organisasjon. Tilknytning til «moderorganisasjonen» som er Tøyen sosialsenter og avdelingsledelsen er først og fremst gjennom styringsgruppa. De har likevel stor grad av selvstendighet i forhold til disse.

Fordelene ved modellen er at den gir

- stor grad av frihet
- muligheter for å nå fram med nye impulser

Ulempene ved modellen er

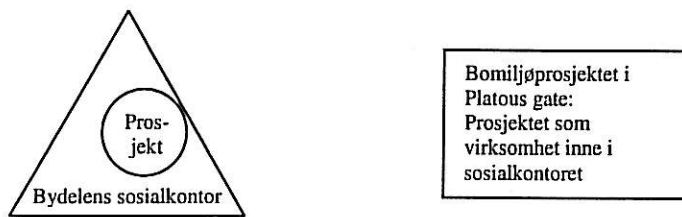
- mangelfull/vanskelig kommunikasjon mellom prosjekt og forvaltning
- vanskelig å forankre og videreføre etter prosjektavslutning

Rodeprosjektet var utprøvende både med hensyn til samarbeidsrelasjoner og faglig tilnærming. De hadde dessuten stor grad av frihet, med lite kontroll og oppfølging fra «moderorganisasjonen».

Videre hadde Rodeprosjektet utviklet gode relasjoner til samtlige samarbeidspartene. På dette feltet brøt derfor prosjekter med modellen. Den gode kontakten med samarbeidspartene kan forstås ut fra arbeidsformer og ressurser i prosjektet. De hadde tid til samarbeid og tid til brukerne. Det betyr at de i stor grad kunne stille opp både på brukernes og samarbeidspartenes premisser. Ut fra Thorellis kriterier så også samarbeidspartene klart nytten av prosjektet, og det var stor grad av respekt for hverandres arbeidsformer.

Svakheten ved prosjektet var at den kan være vanskelig å forankre og videreføre etter prosjektavslutning. I evalueringen er det derfor anbefalt at de allerede nå tenker på hvordan erfaringene kan forankres på bydelens sosialkontorer og hos samarbeidspartene.

Figur 3.3: Prosjekter lagt til linjeorganisasjonen



Figuren viser prosjekter drevet i linjeorganisasjonen. Dette er en modell som gir nær kobling mellom prosjekt og iverksetter. Bomiljøprosjektet i Platousgate ligger nær opp til denne modellen. Prosjektansvarlig var ansatt av sosialkontoret og hadde sin arbeidsplass der. I slutfasen av prosjektet hadde prosjektansvarlig dessuten halv stilling som ordinær saksbehandler på sosialkontoret.

Fordelene ved modellen er at den

- muliggjør læring i forvaltningen
- sannsynliggjør strukturelle endringer i kjølvannet av forsøket

Ulempene ved modellen er

- vanskelig å prioritere prosjektoppfølgning
- fokus rettes mot begrensninger

Denne evalueringen kan ikke angi i hvilken grad prosjektet har ført til læring og eventuelt hvilke konklusjoner og erfaringer som er trukket på sosialkontoret. På den annen side er Bomiljøprosjektet i Platousgate en oppfølging av tilsvarende satsing i Urtegata. Det har dessuten vært et nært samarbeid mellom saksbehandler og prosjektansvarlig.

Interessant ved dette prosjektet var dessuten den kontakten de etablerte med gårdeier. Dette var et samarbeid som både gjaldt i forhold til prosjektansvarlig og saksbehandler på sosialkontoret. Det gode samarbeidet kan forstås ut fra at begge parter har erkjent et gjensidig avhengighetsforhold, slik Thorelli setter som en forutsetning. Gårdeieren omtalte samarbeidet som et team- eller lagarbeid, der partene hadde ulike roller og oppgaver, men likevel måtte spille på lag. Begge parter hadde interesse av stabile boforhold, med lite utskifting av beboere og et velfungerende bomiljø. Sosialkontorets oppgaver i denne sammenhengen var å sørge for at personer som var klienter hos dem, fulgte gjeldende regler for gården. Det betyr at de fulgte opp dersom klienter hos dem begikk hærverk, hadde husleierestanser eller liknende. Gårdeierens oppgaver var å sørge for alminnelig vedlikehold og ellers legge forholdene til rette for utvikling av et godt bomiljø.

Tradisjonelt har det, ifølge gårdeieren, vært en motstand på sosialkontorene overfor private gårdeiere. Her har derfor sosialkontoret, gjennom prosjektet, gjort viktige erfaringer som de bør oppsummere og formidle videre.

Videre har prosjektet etablert en kontakt med nøkkelpersoner blant beboerne gjennom miljøvaktmesteren. Han vil bli avgjørende for videreføring av arbeidet i bomiljøet etter prosjektavslutning. Samtidig representerer miljøvaktmesterrollen en type virksomhet der det er få opptrukne linjer med hensyn til hvordan oppgaver skal defineres og løses, og det er en ensom jobb uten et kollegialt samarbeid. Støtte og oppfølging fra bydelens side blir derfor en viktig forutsetning for å opprettholde engasjement for jobben.

Ulempene ved denne prosjektmodellen om vanskeligheter med å prioritere prosjektoppfølgning, og at fokus rettes mot begrensninger, har i liten grad gjort seg gjeldende for de prosjektansvarlige. Svakheten var imidlertid at det var vanskelig å skille mellom sosialkontorets virksomhet i bomiljøet og Bomiljøprosjektets virksomhet. Prosjektansvarlig var nært knyttet til sosialkontorets virksomhet og de kontrollfunksjoner som tilligger deres virksomhet. Dette lar seg vanskelig kombinere med samfunnsarbeiderrollen som innebærer at en jobber på beboernes miljø, i deres privat sfære og dermed også på deres premisser. Her er det på mange måter beboerne som avgjør sosialarbeiderens grad av involvering i bomiljøet.

Oppsummering

Prosjektene var ulike med hensyn til organisering, og det var lite i materialet som anga organisasjonsmodellens betydning for samarbeidet. Viktige forutsetninger for samarbeidet var imidlertid i hvilken grad prosjektene ble oppfattet som nyttige og hadde en arbeidsform som var akseptert av samarbeidspartene. Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov slet med dette i starten, men fikk etter hvert innpass og er blitt akseptert. Samarbeidspartene har erfart nytten av prosjektet. Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata sliter fortsatt med denne problematikken, mens Rodeprosjektet stort sett har møtt aksept hele veien. Bomiljøprosjektet i Platousgate har hatt en virksomhet først og fremst rettet inn mot en bygård. Prosjektet var i en slutfase, og det samarbeidet som her var utviklet mellom gårdeier og miljøvaktmester, bør videreføres etter prosjektavslutning. Dette prosjektet har vært tilknyttet sosialkontoret, noe som medførte vanskeligheter med hensyn til avklaring av roller og arbeidsform for den prosjektansvarlige. Prosjektene jobbet innenfor kompliserte felt som involverer mange aspekter ved en person liv. Samarbeidet har derfor hatt stor betydning for måloppnåelse.

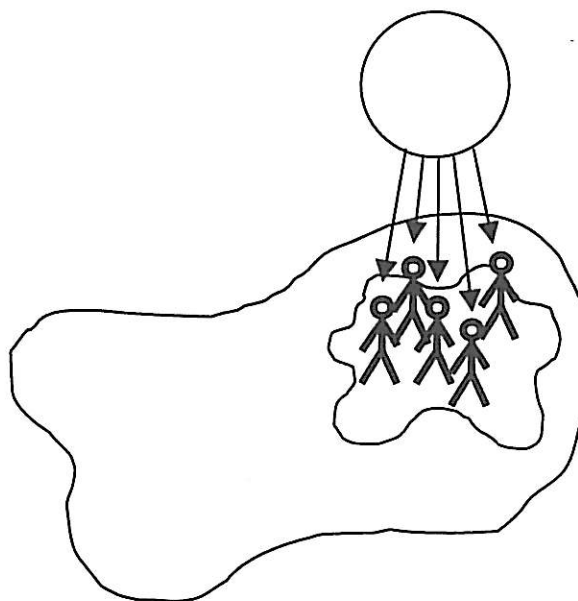
4. Områderettet innsats

Spørsmålet innenfor dette temaet var hvordan prosjektet har vært utformet med hensyn til individorientert og områderettet innsats, hva som kjennetegner de ulike tilnæringsformene, og hva dette har betydd for prosjektene.

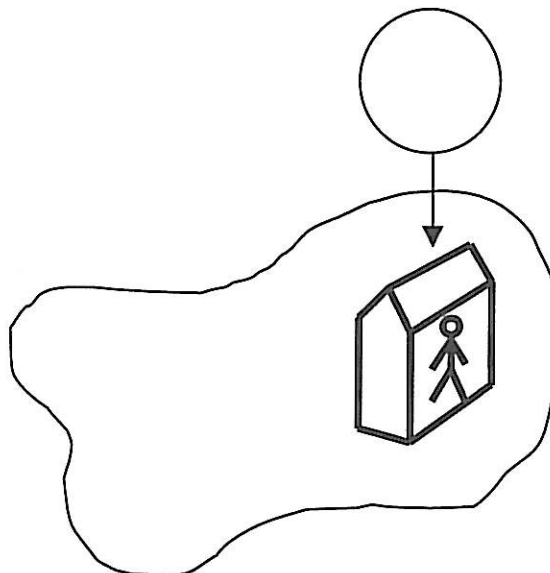
4.1 Områderettet innsats i prosjektene

Samtlige prosjekter oppfylder handlingsprogrammets oppfordring om å innrette satsingen mot områder eller mindre geografiske enheter i bydelene. Enhetene som er valgt ut, er dessuten valgt på grunnlag av at det er særskilte problemer i disse områdene. Samtidig er den område-rettete satsingen praktisert på ulikt vis i prosjektene. Her gis en oversikt.

- Rodeprosjektet, bydel 6: Praktiserte individuelt rettet innsats, mot beboere i ett område (rode)

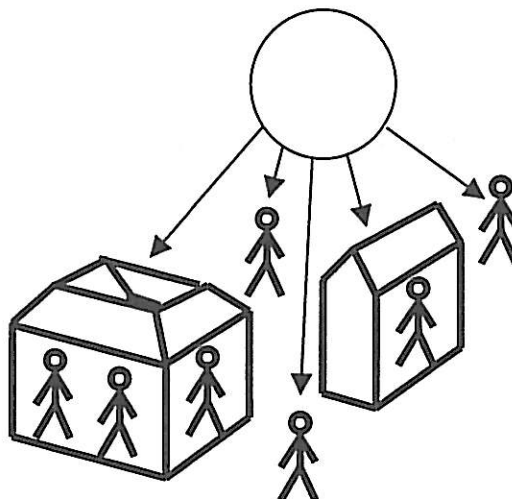


- Bomiljøprosjektet i Platousgate, bydel 6: Rettet innsatsen primært mot bomiljøet i en bygård. Hensikten var å styrke beboernes egne evne til å ta ansvar for eget bomiljø.



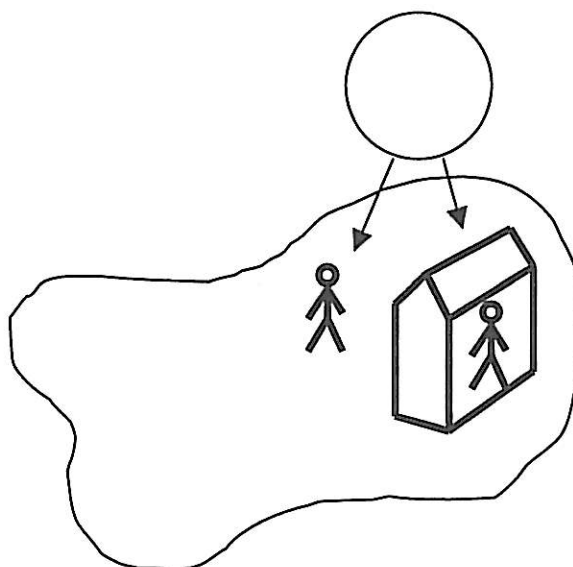
- Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata, bydel 5:

Praktiserte en kombinasjon av individuelt rettet innsats og styrking av bomiljøet. Det var valgt ut bestemte gårder, i noen tilfeller også kvartaler, som satsingsområder. Tilnærmingen var imidlertid primært rettet mot individuell oppfølging. Samtidig ble det også gjort forsøk på å styrke beboernes egne styrer og utvalg.



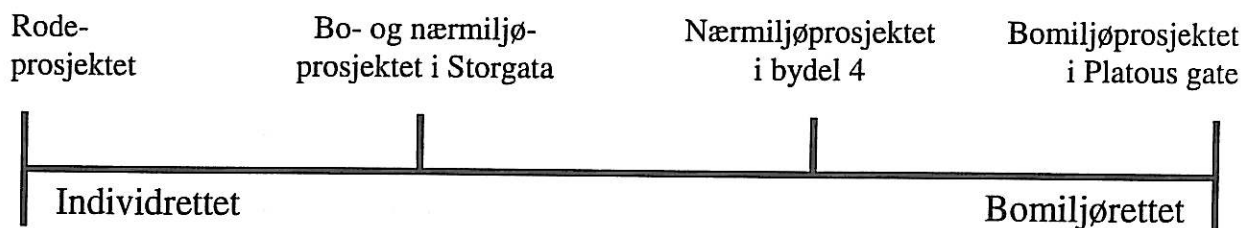
- Nærmiljøprosjektet, bydel 4:

Kombinerte område- og individuelt rettet innsats. To områder i bydelen var avgrenset som satsingsområder. Innenfor disse områdene skal prosjektet rette innsats mot bomiljøene og mot enkeltpersoner. Innsats mot bomiljøene dreide seg om fysisk opprustning og styrking av beboernes mulighet til forvaltning av eget bomiljø. Individrettet innsats dreide seg om booppfølging.



På mange måter representerer Rodeprosjektet og Bomiljøprosjektet i Platousgate ytterpunktene på en skala, der Rodeprosjektet rettet sin innsats mot individet, mens Bomiljøprosjektet i Platousgate rettet innsatsen mot fysiske og sosiale sider ved bomiljøet. Bo- og nærmiljøpro-

sjektet i Storgata og Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov befinner seg i midten og kombinerer på ulikt vis begge tilnæringsformer.



Figur 4.1: Skala for individ- eller områderettet innsats

Evalueringen gir ikke noe grunnlag for å framheve en modell framfor en annen. Alle prosjektene ser ut til å fylle viktige oppgaver, selv om de varierer med hensyn til arbeidsform og mål.

Det kan likevel bemerkes at det å jobbe med bomiljø- og nærmiljørettet arbeid innenfor metoder beslektet med samfunnsarbeid, er lite utviklet i prosjektene. Bomiljøprosjektet i Platousgate rendyrket denne metoden. I Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov hadde bomiljøarbeiderne en slik tilnærming i flere gårder. Prosjektet var imidlertid i en startfase, og lokal mobilisering er et tidkrevende arbeid. Her er det likevel potensialer for å utvikle både fysiske og sosiale sider ved bomiljøet. Ved å kombinere bomiljøarbeid med individrettet arbeid har prosjektet dessuten muligheter til å fange opp og støtte beboere som trenger særskilt oppfølging. Det er eksempler på at de fikk til dette, men de sto fortsatt i startgropa.

Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata hadde så langt først og fremst vært rettet inn mot å hjelpe folk i en vanskelig situasjon i utvalgte gårder. De jobbet også for å styrke beboernes muligheter til å utvikle sitt eget bomiljø, ved å bistå i arrangering av beboermøter, dugnader og valg av tillitspersoner. Så langt hadde dette likevel vært en mer begrenset del av prosjektets virksomhet. Den individrettede innsatsen i gårdene syntes imidlertid å fylle viktige behov i forhold til bydelens boligsosiale innsats. I stor grad var dessuten deres enheter gjennomgangsboliger, og behovet for bomiljørettet innsats var begrenset. Slik sett er balansen mellom individrettet og bomiljørettet innsats, så langt, godt avpasset i forhold til den konteksten prosjektet arbeider innenfor. Et annet spørsmål er hvorvidt dette prosjektet bør styrke innsatsen overfor kvartalene. Her hadde de så smått startet opp. Økt innsats på dette området vil avhenge av kapasitet i prosjektet. Bomiljøarbeid er ressurskrevende, særlig med hensyn til tid. Det forutsetter også ofte arbeid om ettermiddager og kvelder fordi det er da beboerne er hjemme. Videre vil innsats i kvartaler avhenge av beboernes opplevelse av problemer i eget bomiljø og de prosjektansattes muligheter for å få innpass i bomiljøene.

Oppsummering

Prosjektene var i stor grad områdeorganisert, men dette ble praktisert på ulikt vis. Samtlige prosjekter hadde et område som utgangspunkt for sin virksomhet. Samtidig varierte graden av individrettet innsats. Her var det pekt på at de beveget seg på en skala fra rent individorientert arbeid innenfor bestemte områder (roder), til bomiljørettet arbeid. Flere av prosjektene var i en startfase og utprøving med hensyn til bomiljørettet innsats var fortsatt i startgropa. Valg av tilnæringsformer syntes godt tilpasset lokale forhold og problemstillinger i det enkelte prosjektet.

5. Metodeutvikling – en oppsummering

De fire prosjektene, Rodeprosjektet, Bo- og nærmiljøprosjektet i Storgata, Nærmiljøprosjektet på Sagene Torshov og Bomiljøprosjektet i Platousgate, prøver ut tilnærings- og samarbeidsformer som gir nye konstellasjoner og erfaringer innenfor boligsosialt arbeid. Evalueringen har blant annet vist betydningen av å ha nok tid, å gi hjelp med enkle ting, lytte til brukerne og ta utgangspunkt i deres problemforståelse. Den har også vist at det er et stort behov for denne typen tilnærming. I samtlige prosjekter ga brukerne uttrykk for at de var fornøyd med den hjelpen de har fått¹⁴. I de fleste prosjektene så også samarbeidspartene nytten av prosjektene. De fylte «huller» i en faginndelt forvaltning, og bidro på den måten til å utvide bydelens hjelpetilbud. Evalueringen viste også at det å fokusere på brukerne som beboere, åpner for å synliggjøre andre ressurser enn faginndelte hjelpetiltak. Som beboere framsto brukerne i større grad som hele mennesker, med et bredt spekter både av problemer og ressurser.

I prosjektene ble det tatt utgangspunkt i tilnærminger inspirert av samfunnsarbeidsmetoden, løsningsorienterte samtaler og Ungbo-modellen. Dette er kjente tilnæringsformer som lenge har vært omtalt i offentlige utredninger og til dels også prøvd ut i andre sammenhenger. De forholder seg dessuten i stor grad til retningslinjer innenfor lov om sosiale tjenester. I «Kvalitet lønner seg» peker Kirsten Rytter (1990 s. 19) på hvordan selvhjelpsprinsippet står sentralt innenfor loven, og at forvaltning av loven handler mye om å finne skjæringspunktet mellom retten til økonomiske ytelser og plikter til å utnytte personlige og samfunnsmessige ressurser for å bidra til at brukeren blir selvhjulpen.

Videre peker Rytter på at både det å stille vilkår, og det å gi råd og veiledning, er sentrale oppgaver. For prosjektene i denne evalueringen dominerer imidlertid råd og veiledning. Selv for Rodeprosjektet som er et sosialkontor, ligger vekten på å lytte til brukeren, og strategien i hjelpeprosessen tar utgangspunkt i brukerens interesser og ressurser.

En kan også skille mellom rådgivning og veiledning. Med rådgivning forstår vi at det gis konkrete råd og forslag til handlingsstrategier og løsninger. I veiledning fokuseres det mer på å stimulere brukeren til utvikling av egne tankemodeller og strategier for handling og utvikling av eget liv. Med vektlegging på brukermedvirkning, vekt på at brukerens synspunkter og interesser skal være utgangspunkt for hjelpen, er veiledning en dominerende innfallsvinkel i prosjektene.

Selv om disse prosjektene går på opptrukne stier, vil vi likevel konkludere med at det skjer utvikling av metoder og tilnærminger. De overordnede tilnæringsformene er kjente, men praksis representerer nye erfaringer og nye vinkler, tilpasset lokale forhold og lokale problemstillinger.

¹⁴ Det må tas et lite forbehold i forhold til Platousgate, fordi vi her bare har snakket med én bruker.

Litteratur

- Alm Andreassen, Tone (1992): «*Refleksjoner om brukermedvirkning*». Notat. Norges byggforskingsinstitutt (Byggforsk) i T. A. Andreassen og T. Binder m.fl. «Brukermedvirkning – redskap for kvalitet og deltakelse i kommunene. Erfaringer fra tre prosjekter om kommunale råd for funksjonshemmede». Rapport. Rådet for funksjonshemmede og Norges byggforskingsinstitutt, 1994.
- Alm Andreassen (1994): "Brukermedvirkning - en strategi for demokratisering i helse- og sosialpolitikken?" i Markussen E. (red): "*Menneskeverd*", Ad Notam Gyldedal, Oslo.
- Alm Andreassen, Tone og Gruth, Lisbeth (1994): *Brukermedvirkning i norsk helsetjeneste. Kartlegging av former for brukermedvirkning som er prøvd ut i norsk helsetjeneste*. Prosjektrapport 142, Norges byggforskingsinstitutt (Byggforsk).
- Andersen, Erling S., Grude, Kristoffer V. og Haug, Tor (1993): *Målrettet prosjektstyring*. NKI forlaget, Bærum.
- Berg, Berit (1987): *Skjerming eller tilgjengelighet*. Hovedoppgave i sosiologi, Universitetet i Trondheim, i Solheim, Liv Johanne (1985): «Sosialhjelp og sjørespekt», Østlandsforskning. Rapport nr. 20/1995.
- Berg, Anne Marie og Eikeland, Olav (1997): *Medvirkning og læring. Endringsprosesser i staten – en veileder*, Tano Aschehoug.
- Bråten, Stein (1981): *Modeller av menneske og samfunn. Bro mellom teori og erfaring fra sosiologi og sosialpsykologi*. Universitetsforlaget, Oslo.
- Bråten, Stein (1983): *Dialogens vilkår i datasamfunnet. Essays om modellmonopol og meningshorisont i organisasjons- og informasjonssammenheng*. Universitetsforlaget, Oslo.
- Byrådsak 383/96, Oslo kommune (1996): *Handlingsprogrammet for Oslo indre øst*.
- De Palo, Maria-Pia og Uggerhøj, Lars (1995:1): *Samspil og samliv i boligområder. Rapport over ansøgninger til byudvalgets boligsociale initiativer – tendenser og perspektive*, Center for forskning i sosialt arbeid, Danmark.
- Garsjø, Olav (1987): *Folk imellom – Nærmiljøarbeid som forebyggende sosial prosess*. TANO, Oslo.
- Guttormsen, Gro og Høigård, Cecilie (1977): *Fattigdom i en velstandskommune. En undersøkelse av sosialomsorgen i Bærum*. Universitetsforlaget, Oslo.
- Hanf, K. (1978): *Introduction* i K. Hanf og F. W. Scharpf: «Interorganizational Policy Making – Limits to Coordination and Central Control». Sage Publications, Sage Modern Politics Series, Vol. 1, London, i Repstad, P. (1993) «Dugnadsånd og forsvarsverker. Tverretattlig samarbeid i teori og praksis», Tano, Oslo.
- NOU, Norges offentlige utredninger (1998:18): *Det er bruk for alle. Styrking av folkehelsearbeidet i kommunene*. Statens forvaltningstjeneste, Oslo.
- Nørve, Siri og Alm Andreassen, Tone (1998): *Evalueringsrapport av muskelsmerteprojektet i arbeidsmarkedsetaten*. Prosjektrapport 233, Norges byggforskingsinstitutt, Oslo.
- Oppsand, Ole Petter (1991): *Bedre bruk av sosialhjelpsmidlene*. NKSH-rapport nr. 91:5, NotaBene, Oslo, i Solheim, Liv Johanne (1985): «Sosialhjelp og sjørespekt», Østlandsforskning. Rapport nr. 20/1995.
- Rytter, Kirsten (1990): *Kvalitet lønner seg*. Tiltakskatalogen. Kommuneforlaget, Oslo.
- Rønning Rolf & Vabo, Signy (1994): *Sosialtjenesten i Oslo – og PUSO*. Rapport nr. 1994:17, Østlandsforskning, Lillehammer, i Solheim, Liv Johanne (1985): «Sosialhjelp og sjølrespekt», Østlandsforskning. Rapport nr. 20/1995.

- Solheim, Liv Johanne (1985): *Sosialhjelp og sjølrespekt*, Østlandsforskning. Rapport nr. 20/1995.
- Stjernøy, Steinar, Hezlein Anne Marie og Terum Lars Inge (1988): *Et bedre sosialkontor!* Universitetsforlaget, Oslo, i Solheim, Liv Johanne (1985): «Sosialhjelp og sjølrespekt», Østlandsforskning. Rapport nr. 20/1995.
- Stökken, Anne Marie (red.) 1981: *Politiet i det norske samfunn*, Universitetsforlaget, Oslo, Bergen, Tromsø.
- Sæterdal, Anne (1988): *Det nytter! En diskusjon av samfunnsarbeid som metode i lokalt utviklingsarbeid*. Rapport fra Statens nærmiljøutvalgs «Forsøk i nærmiljø og lokalsamfunn», fase 1 1982 – 1986, NIBR.
- Sæterdal, Anne (1992): *Krumtappgrupper på fylkesnivå. Modell for forsøksprosessen. Læring og spredning fra forsøk*. Prosjektrapport 107, Norges byggforskningsinstitutt.
- Søholt, Susanne (1990) : *Ildsjel – en ny profesjon. Prosjektlederrollen i BOM-forsøk*. Bolig- og miljøfornyelse, hefte 10, Norges byggforskningsinstitutt.
- Uggerhøj, Lars (1996:2): *Lokal organisering af social integration – en undersøgelse af bolig-social indsats*, Center for forskning i socialt arbejde, Danmark.
- Uggerhøj, Lars (1997:5): *Beboerrådgiveren – en spørgeskemaundersøgelse om erfaringer fra det boligsociale arbejde*, Center for forskning i socialt arbejde, Danmark, s. 16.
- Ulfrstad, Lars Marius (1999): *Hjelpeapparatet for bostedsløse. Om hjelpeapparatet i Oslo, Bergen, Trondheim og Stavanger*, Prosjektrapport nr. 264, Norges byggforskningsinstitutt.
- Unstad, Marit (1999): *Inkludering og ekskludering i borettslag*. Forprosjektrapport. Norges byggforskningsinstitutt.
- Westhagen, Harald (1991): *Prosjektarbeid. Utviklings- og endringskompetanse*. Universitetsforlaget, Oslo.
- Yin, Robert K. (1994): *Case Study Research. Design and Methods*. Applied Social Research Method Series, volume 5, Second Edition, Sage Publications, London.
- Østerberg, Dag (1998): *Arkitektur og sosiologi i Oslo*, Pax, Oslo.

Utvidet innholdsfortegnelse

Sammendrag	7
Del I: Innledning	13
1. Bakgrunn for evalueringen.....	13
1.1. Handlingsprogrammet for Oslo indre øst	13
1.2. Prosjektene i oppdraget	13
2. Problemstillinger og rammer for evalueringen.....	14
2.1 Design.....	14
2.2 Problemstillinger	14
2.3 Rammer	14
3. Tema og problemstillinger for evalueringen.....	15
3.1 Metodeutvikling innenfor sosialfaglig arbeid i nærmiljøet.....	15
3.2 Brukermedvirkningsperspektivet.....	16
3.3 Områderettet innsats eller individ/grupperettet innsats	19
3.4 Tilknnytning til og samarbeid med de øvrige tjenester.....	20
4. Metoder for innsamling av data.....	21
4.1 Planlegging av intervjuene	21
4.2 Datainnsamling.....	22
4.3 Tilbakeføring av resultater til prosjektene	24
Del II Casebeskrivelser	25
1 Nærmiljøprosjektet, Sagene Torshov	25
1. Innledning	25
1.1 Bakgrunn for prosjektet.....	25
1.2 Målsettinger	26
1.3 Organisering	26
1.4 Økonomisk ramme	27
1.5 Målgrupper	27
1.6 Tilnærming	27
1.7 Samarbeidsparter	28
1.8 Iverksetting og tidsramme	28
2. Spesielle karakteristika.....	29
2.1 Kombinering av perspektiver	29
2.2 Metodeutvikling	29
2.3 Eget frittstående prosjekt, med tett tilknytning til administrasjonen	29
3. Hvordan fungerte prosjektet i praksis?	30
3.1 Faglig tilnærming	30
3.1.1 Individuell oppfølging	30
3.1.2 Oppsummering	32
3.1.3 Bolig og boligområde	33
3.1.3 Oppsummering	35
3.2 Brukermedvirkning.....	35
3.3 Samarbeid med andre instanser	36
3.3.1 Prosjektet som samarbeidspart.....	36
3.3.2 Oppsummering	39
3.4 Organisering	40
3.4.1 Prosjektet som eget tjenestested.....	40
3.4.2 Oppsummering	41
3.4.3 Intern organisering og lokalisering av prosjektet.....	41
3.4.4 Oppsummering	42

3.5	Områdeorientering.....	42
4.	<i>Erfaringer</i>	43
4.1	Resultater i forhold til mål.....	43
4.1.1	Bedre levekår.....	43
4.1.2	Metodeutvikling.....	44
4.2	Rammebetingelser.....	45
2	Bo- og nærmiljøprosjektet, bydel Grünerløkka – Sofienberg	48
1.	<i>Innledning</i>	48
1.1	Bakgrunn for prosjektet.....	48
1.2	Målsettinger.....	48
1.3	Målgruppe.....	48
1.4	Samarbeid.....	49
1.5	Organisering.....	49
1.6	Økonomiske rammebetingelser.....	49
1.7	Iverksetting og gjennomføring av prosjektet.....	49
2.	<i>Spesielle karakteristika</i>	51
2.1	Ungbo-modellen prøves ut overfor voksne mennesker.....	51
2.2	Brukermedvirkning.....	52
2.3	Frittstående prosjekt, men administrativt underlagt avdelingssjef.....	52
3.	<i>Hvordan fungerer prosjektet i praksis?</i>	52
3.1	Faglig tilnærming.....	52
3.1.1	Oppsummering.....	55
3.2	Brukermedvirkning.....	56
3.2.1	Oppsummering.....	57
3.3	Samarbeid med andre instanser.....	57
3.3.1	Oppsummering.....	60
3.4	Områdeorientering.....	60
3.4.1	Oppsummering.....	61
4.	<i>Erfaringer</i>	61
4.1	Resultater i forhold til mål.....	61
4.2	Trekk ved faglig tilnærming som bør videreføres og styrkes.....	62
4.3	Utdfordringer for prosjektet.....	62
3	Rodeprosjektet, Bydel Gamle Oslo	64
1.	<i>Innledning</i>	64
1.1	Bakgrunn for prosjektet.....	64
1.2	Målsettinger.....	64
1.3	Organisering og tidsramme.....	65
1.4	Økonomisk ramme.....	65
1.5	Tilnærming.....	66
1.6	Samarbeidsparter.....	66
2.	<i>Spesielle karakteristika</i>	66
3.	<i>Hvordan fungerer prosjektet i praksis?</i>	68
3.1	Faglig tilnærming.....	68
3.1.1	Oppsummering.....	70
3.2	Brukermedvirkning.....	71
3.2.1	Oppsummering.....	72
3.3	Samarbeid med andre instanser.....	72
3.4	Områdeorientering.....	73
4.	<i>Erfaringer</i>	74
4.1	Resultater i forhold til mål.....	74
4.3	Spredning og formidling av erfaringer.....	75

4. Bomiljøprosjektet i Platousgate, bydel Gamle Oslo	76
1. <i>Innledning</i>	76
1.1 Bakgrunn for prosjektet	76
1.2 Målsettinger	76
1.3 Organisering	77
1.4 Økonomisk ramme	77
1.5 Tilnærming	77
1.6 Iverksetting og gjennomføring av prosjektet	78
2. <i>Spesielle karakteristika</i>	79
3. <i>Hvordan fungerer prosjektet i praksis?</i>	80
3.1 Faglig tilnærming	80
3.1.1 Hjelper eller kontrollør	80
3.1.2 Bomiljøarbeidet i gården	82
3.1.3 Miljøvaktmester	83
3.1.4 Modell fra et annet prosjekt	83
3.1.5 Oppsummering	84
3.2 Brukermedvirkning.....	84
3.2.1 Oppsummering	85
3.3 Samarbeid og organisering	85
3.2.1 Samarbeid med gårdeier – et teamarbeid.....	85
3.2.2 Samarbeid med sosialkontoret	87
3.2.3 Oppsummering	87
3.4 Områdeorientering.....	88
4. <i>Erfaringer</i>	89
4.1 Resultater i forhold til mål.....	89
4.2 Ressursbruk i prosjektet.....	90
4.3 Gårdeier som alliansepartner	90
4.4 Miljøvaktmester som ildsel og pådriver	90
4.5 Samfunnsarbeid og tradisjonelt sosialt arbeid	91
4.6 Beboere som representanter i referansegruppe	91
Del III: Tverrgående analyse	92
1 <i>Faglig tilnærming</i>	92
1.1 Nok tid.....	92
1.2 Hjelp til enkle, hverdagslige ting.....	93
1.3 Forholdet mellom et verdig liv og verdige boforhold.....	93
1.4 Hjelper eller kontrollør	94
1.5 Boligsosialt arbeid	96
1.6 Oppsummering	96
2. <i>Brukermedvirkningsperspektivet</i>	97
2.1 Brukermedvirkning i prosjektene	97
2.2 Oppsummering	98
3. <i>Organisering og samarbeid</i>	99
3.1 Organisering og samarbeid i prosjektene.....	99
Oppsummering.....	103
4. <i>Områderettet innsats</i>	104
4.1 Områderettet innsats i prosjektene.....	104
Oppsummering.....	106
5. <i>Metodeutvikling – en oppsummering</i>	107
Litteratur	108
Utvidet innholdsfortegnelse	110

