

Asbjørn Kaasa og Beate Jelstad

**NYTTER DET?**

**EVALUERING AV HOME-START FAMILIEKONTAKTEN**

Rapport 02/2009

Diakonhjemmet Høgskole

## FORFATTERNE

Asbjørn Kaasa, Førsteamanuensis, Avdeling for sosialt arbeid, Diakonhjemmet Høgskole.

E-post: kaasa@diakonhjemmet.no

Beate Jelstad, Førsteamanuensis, Seksjon for verdibasert ledelse, Diakonhjemmet Høgskole.

E-post: beate.jelstad@diakonhjemmet.no

Diakonhjemmet høgskole

Postboks 184 Vinderen

0319 Oslo

<http://www.diakonhjemmet.no>

Rapport nr. 02/2009

ISBN: 82-8048-076-5

Elektronisk distribusjon:

Diakonhjemmet Høgskole, Oslo

Opphavsrettigheter:

Forfatterne har opphavsrettighetene til rapporten

Nedlasting for privat bruk er tillatt.

Mangfoldiggjøring, videresalg av deler eller hele avhandlingen er ikke tillatt uten avtale med forfatterne eller Kopinor.

## SAMMENDRAG

Nytter det?

Det overordnede formålet med denne studien har vært å undersøke om Home-Start-programmet fungerer etter intensjonen. Det er formulert to hovedspørsmål for denne studien:

*Problemstilling 1: Hvilken betydning har familiekontakten (den frivillige) for familien?*

*Problemstilling 2: Hvilken betydning har det for familiekontakten selv å være frivillig?*

Metoden eller framgangsmåten som er valgt for å besvare prosjektets problemstillinger er en kombinasjon av kvalitativ og kvantitativ tilnærming. Individuelle intervju med familier, fokusgruppeintervju med frivillige, intervju med samarbeidspartnere og spørreskjemaundersøkelser til koordinatorene og frivillige er benyttet for å besvare problemstillingene.

### *Problemstilling 1*

Evalueringen av HSF har funnet høy grad av tilfredshet med det tilbudet familiene har mottatt. Familiene har behov for hjelp og avlastning på grunn av vanskelige situasjoner i forbindelse med omsorg for flere barn. Mange familier med etnisk minoritetsbakgrunn har i tillegg store utfordringer med å finne seg til rette i det norske samfunnet. De fleste problemene i familiene kan karakteriseres som temporære. De fleste familiene har et lite personlig og kontekstuelet nettverk, og de har dermed få eller ingen som kan avlaste og hjelpe. Mange av familiene opplever situasjonen de er i som kritisk, og de er redde for at det kan utvikle seg til situasjoner de ikke har kontroll over dersom de ikke får støtte og hjelp. Familiene ønsker derfor at forebyggende tiltak skal være tilgjengelig mye tidligere slik at de kan få hjelp før det blir krise. De ønsker seg også tilgjengelige og brukervennlige tiltak som kan støtte og veilede familier. Videre er de opptatt av bedre koordinering mellom ulike hjelpetiltak og informasjon om hva som finnes av ulike tiltak. De fleste familiene får først høre om HSF når de er i en krise. I de fleste tilfeller er det helsesøster som formidler denne informasjonen. De fleste familier er imidlertid fornøyd med at de får hjelp raskt når de henvender seg til HSF. Mange av familiene har opplevd at det er vanskelig å finne frem i det offentlige hjelpeapparatet eller at de ikke møter tilstrekkelig forståelse for at de trenger hjelp. Å få et fragmentert hjelpeapparat til å fremstå som et helhetlig tilbud, synes som en stor oppgave.

Hjelpen som HSF tilbyr oppfattes av familiene som løsningsorientert; familien definerer selv hva de trenger og hjelpen har tatt vare på familiens egenart. Respekt for familien synes å fungere som en viktig bro mellom familiekontakten og familien og familiene trekker frem at det er særlig positivt at hjelpen gis i hjemmet til familiene. Bevisstheten om foreldrenes sentrale rolle som de viktigste støttespillerne for barna ser ut til å ha en viktig betydning for foreldrenes selvtillit. Type hjelp som ytes kan kategoriseres som praktisk og følelsesmessig hjelp. Det dreier seg om orientering om det norske samfunnet, praktiske spørsmål knyttet til barneoppdragelse, avlastning etc. Familiekontakten og familiene knytter tettere bånd enn det som oppfattes som vanlig i et profesjonelt hjelpeforhold. Dette oppfattes som positivt av familiene.

### *Problemstilling 2*

De frivillige familiekontaktene sier at de gjør en innsats fordi de ønsker å gjøre noe for andre. De synes det er fint å kunne være til nytte. Å være familiekontakt betyr noe for den frivillige i form av opplevelse av mening og glede. De fleste familiekontaktene har egne barn og har av egen erfaring opplevd hvor viktig det er å få støtte og hjelp når de trenger det. Nå som barna er blitt store, har de tid til overs. Derfor stiller de opp for andre. Å være familiekontakt er i følge dem selv et oppdrag som gir mye glede tilbake. Ikke minst trekker de frem den gleden det er å bli møtt av forventningsfulle barn. Innenfor disse kategoriene varierer imidlertid motivasjonen for å gjøre frivillig arbeid mye. Det er også slik at mange ønsker seg mer av HSF, eksempelvis i form av sosiale treff samt videreutdanning/kurs.

### *Veien videre*

Organisasjonen HSFN/HSF står overfor utfordringer. Det er mye som kan tyde på at det lokalt gjenstår en del arbeid før partene (offentlig/frivillige) har det klart for seg hvordan frivillige ressurser skal kunne kombineres med offentlige velferdsordninger. En vesentlig barriere for et samarbeid er at det lokalt ikke er utarbeidet en frivilligpolitikk. Et annet viktig poeng: I dag preges organisasjonen av entusiasme og pionerånd. Alle kjenner alle og ledelsen sentralt har tett kontakt med alle avdelingene. Dette vil vi trekke frem som en viktig grunn til at HSFN/HSF lykkes i sitt arbeid. En sterk vekst i fremtiden kombinert med en kommunal forvaltning(eierskap) vil stille dagens organisasjon overfor store utfordringer.

## FORORD

Evalueringen er utført på oppdrag av Barne - og Likestillingsdepartementet som også har gitt tilskudd til evalueringen. Førsteamanuensis Asbjørn Kaasa har vært prosjektleder og førsteamanuensis Beate Jelstad har vært prosjektmedarbeider. Vi vil gjerne rette en stor takk til familiene, de frivillige, koordinatorene og samarbeidspartnere som har bidratt til rapporten ved å svare på spørreskjemaer og la seg intervju. Alle har gitt av sin tid, og alle har bidratt med sin forståelse, sine meninger samt delt av sine opplevelser. Informasjonen har gitt viktig kunnskap som bør være interessant for alle som jobber for å tilrettelegge forholdene for familier, både Home-Start Familiekontakten (HSF) og ansatte i helse – og sosialsektoren.

En spesiell takk til ledelsen i Home-Start Familiekontakten Norge (HSFN) og til de to koordinatorene som var med å planlegge og legge til rette for våre besøk i to lokalavdelinger. Vi takker for et kreativt samarbeid. Evalueringen har vært en spennende jobb, og vi har fått nye spørsmål som det kunne vært interessant å gå videre på.

Vi vil også rette en takk til forskergruppa i etikk og verdier ved Diakonhjemmet Høgskole for nyttige innspill under skrivearbeidet.

Oslo, den 12. mars 2009

Sidsel Sverdrup  
Forskningssjef  
Professor dr. polit.

## Innholdsfortegnelse

1	INNLEDNING .....	7
1.1	Premisser .....	7
1.2	Bakgrunn .....	7
1.3	Problemstillinger .....	8
1.4	Rapportens struktur.....	8
2	OM HOME-START FAMILIEKONTAKTEN.....	9
2.1	Erklæring om prinsipper og metoder.....	9
2.2	Målsetting .....	12
2.3	Omfang og variasjon .....	13
2.4	Eierskap og styring .....	15
3	HVORFOR TILBY ET FAMILIESTØTTEPROGRAM? .....	18
4	PERSPEKTIVER OG FORUTSETNINGER.....	22
4.1	Endringer i sivilsamfunnet; kontekstuelle rammebetingelser .....	22
4.2	Den lokale kontekst .....	24
4.3	Lokale koordinatører .....	30
4.4	Frivillighet og motivasjon .....	36
5	METODE .....	38
5.1	Spørreskjemaundersøkelser .....	38
5.2	Intervjuer .....	38
5.3	Utvalg .....	40
5.4	Analyse av data.....	41
5.5	Metoderefleksjon .....	41
6	BETYDNING FOR FAMILIENE .....	43
6.1	Resultater.....	43
6.1.1	Beskrivelse av familiene .....	43
6.1.2	Familiekontaktens betydning for familiene.....	43
6.1.3	Utvide familiens nettverk .....	49
6.1.4	Utvikle selvtillit.....	52
6.1.5	Hindre sammenbrudd og kriser .....	54
6.1.6	Hvem i familien har mest utbytte? .....	56
6.2	Drøfting .....	57
7	BETYDNING FOR DE FRIVILLIGE .....	60
7.1	Resultater.....	60
7.1.1	Hvem er de frivillige i Home-Start?.....	60
7.1.2	Motiver for å starte som frivillig .....	61
7.1.3	Motiver for å fortsette som frivillig.....	62
7.2	Drøfting .....	64
8	KONKLUSJON .....	66
9	VEIEN VIDERE .....	69
9.1	Råd fra de involverte .....	69
9.2	Utfordringer og veien videre .....	70
	REFERANSER .....	75
	VEDLEGG.....	78

## FORKORTELSER/FORKLARINGER

BLD Barne- og likestillingsdepartement

HSFN Home-Start Familiekontakten Norge

HSF Home-Start Familiekontakten

I rapporten brukes Home-Start og Home-Start Familiekontakten synonymt.

Familiekontakt = Frivillig

# 1 INNLEDNING

Småbarnsfamilier møter på utfordringer i hverdagen. Spesielt utfordrende kan det være for småbarnsforeldre med lite nettverk, familier med psykiske belastninger, personer med aleneomsorg for barn eller familier med minoritetsbakgrunn og begrensede norskkunnskaper. Home-Start Familiekontakten (HSF) er et familiestøtteprogram hvor frivillige besøker småbarnsfamilier ukentlig. Det tilbys støtte basert på familienes egne ønsker og behov, f. eks praktisk hjelp eller et lyttende øre.

## 1.1 Premisser

Diakonhjemmet Høgskole har med denne rapporten gjennomført en evaluering av Home-Start Familiekontakten i Norge. Prosjektet er finansiert ved tilskudd av Barne- og Likestillingsdepartementet (BLD). I brevet fra BLD til Diakonhjemmet Høgskole, brev per 11.12.07 heter det: ”Hovedmålet til prosjektet er en systematisk vurdering av kvaliteten på HSFN i det kan skaffe oss objektiv og omfattende dokumentasjon om hvordan brukerne, familiekontaktene og koordinatorene opplever den hjelpen som gies.” I tillegg til å evaluere den hjelpen som gis, legges det i oppdraget vekt på å studere betydningen av frivillighetens egenverdi: ”Samtidig kan opplevelsen og verdien av å yte en frivillig innsats ha en egenverdi og øke livskvaliteten for de frivillige hjelperne og må også sees i et helsefremmende og forebyggende perspektiv.”

## 1.2 Bakgrunn

Siden midten av 1990-tallet har Diakonhjemmet Høgskole hatt et formelt samarbeid med Home-Start Familiekontakten Norge (HSFN). Det ble blant annet gjennomført en evaluering av tre avdelinger i HSF i perioden 1996 – 1999. Evalueringen gjaldt Bærum, Tønsberg og Saupstad. Siden etableringen av den første avdelingen i 1995, har HSF i 2007 vokst til 26 avdelinger. I 2008 er det lagt ned en avdeling og det er nå 25 avdelinger. Interessen for utvidelse i form av videre nyetableringer av avdelinger er til stede. Det var derfor naturlig igjen å se mer systematisk på om og hvordan HSF hjelper familier i dag. Denne evalueringen av Home-Start Familiekontakten har et spesielt fokus på betydningen for familiene/brukerne.



### 1.3 Problemstillinger

Nytter det? Det overordnede formålet med denne studien er å undersøke om Home-Start-programmet fungerer etter intensjonen. Basert på ovenstående premisser (kap1.1), er det formulert to hovedspørsmål for denne studien.

*Problemstilling 1: Hvilken betydning har familiekontakten (den frivillige) for familien?*

*Problemstilling 2: Hvilken betydning har det for familiekontakten selv å være frivillig?*

### 1.4 Rapportens struktur

Etter en presentasjon av Home-Start Familiekontakten (kapittel 2), beskrives betydningen av et familiestøtteprogram (kapittel 3). Rammeverk og forutsetninger presenteres i kapittel 4. Kapittel 5 gir en oversikt over metodiske tilnærminger i denne studien. I kapittel 6 presenteres og diskuteres resultatene basert på problemstilling 1. Resultater fra problemstilling 2 presenteres og diskuteres i kapittel 7. Konklusjoner oppsummeres i kapittel 8, og noen betraktninger rundt veien videre presenteres i kapittel 9.

## 2 OM HOME-START FAMILIEKONTAKTEN

Home-Start er et familiestøtteprogram som startet i England i 1973. I Norge ble den første avdelingen etablert i 1995. Det offisielle navnet i Norge er; Home-Start Familiekontakten. (HSF). HSF er en frivillig og uavhengig organisasjon som i samarbeid med det offentlige og andre frivillige organisasjoner tilbyr regelmessig støtte, omsorg og praktisk hjelp til småbarnsfamilier som erfarer vanskeligheter og som selv ønsker hjelp. Utgangspunktet for arbeidet som tilbys er avtaler som inngås med foreldre.

### 2.1 Erklæring om prinsipper og metoder

”Representanter fra alle land som driver Home-Start kom i 1999 frem til en erklæring om mål, metoder og organisering av Home-Start over hele verden. Erklæringen skaper et fundament for arbeidet i alle land som driver Home-Start. Home-Start International (HSI) er en organisasjon der frivillige tilbyr regelmessig støtte, vennskap og praktisk hjelp til småbarnsfamilier. Hjelpen gis først og fremst i familiens eget hjem. Innsatsen kan hjelpe familier i vanskelige perioder, og dermed avverge at familiens situasjon forverres og blir kritisk.

1. Home-Start hjelper familier som opplever mange ulike typer vanskeligheter. Familiene skal ha småbarn, nærmere bestemt minst et barn under skolealder. Familiene tilbys emosjonell støtte og praktisk hjelp. Støtten som gis av frivillige i familiens eget hjem er gratis. De frivillige besøker familien over en periode som vurderes opp mot familiens behov.

2. Home-Start er forpliktet i forhold til menneskerettighetserklæringen. Home-Start skal anerkjenne mangfold og ulikheter i familier. Home-Start respekterer ulike kulturelle, etniske og religiøse tradisjoner, så vel som ulikheter relatert til kjønnsspørsmål og personer med spesielle behov.

3. Hver Home-Start-avdeling må sikte mot å styrke selvtilliten og uavhengigheten til familien ved å:

- ✓ Tilby støtte, vennskap og praktisk hjelp til familier som har minst et barn under skolealder.
- ✓ Hovedsaklig møte familiene i deres eget hjem der vanskelighetene oppleves, og hvor familiemedlemmenes verdighet blir respektert og ivaretatt.

- ✓ Forsikre de voksne om at det ikke er uvanlig å møte utfordringer i foreldrerollen. Hjelp til med å se gledene ved familielivet.
- ✓ Utvikle en relasjon til familien der opplevelser og erfaringer kan deles, og innsikt og forståelse kan øke. Fleksibilitet for å ivareta ulike behov vektlegges.
- ✓ Fremheve foreldrenes sterke sider. Gi støtte for å bidra til økt trivsel og selvtillit, som igjen kommer barna til gode.
- ✓ Oppmuntre familien til å utvide sitt nettverk, og til å benytte tjenester og støtteapparat som er tilgjengelig i kommunen.

4. Hver Home-Start avdeling har et lokalt styre. Styret består av personer som er forpliktet i forhold til Home-Starts verdigrunnlag. De har ansvar for gjennomføring av Home-Starts målsetting i kommunen. De sørger for å ta kontakt med andre instanser som arbeider med unge familier i kommunen. I noen land har de styrer eller komiteer som består av ubetalte medlemmer. Ingen som representerer bevilgende myndigheter kan være styreleder i en Home-Start-avdeling.

5. Minst én person med relevant utdanning og erfaring er som regel ansatt som koordinator for hver Home-Start avdeling. Koordinators oppgaver omfatter å:

- ✓ Administrere avdelingen slik at den fungerer i tråd med Home-Start Internationals erklæring om prinsipper og metoder.
- ✓ Rekruttering, opplæring og veiledning av frivillige.
- ✓ Holde kontakten med andre instanser som arbeider med småbarnsfamilier.
- ✓ Foreta det første besøket i hver familie. Det legges stor vekt på å velge en frivillig med ferdigheter og erfaringer som passer til familiens behov.
- ✓ Avgjøre sammen med familien og den frivillige når behovet for støtte ikke lenger er tilstede. Sørge for evaluering og eventuell oppfølging.

6. Koordinatorer og de frivillige er vanligvis selv foreldre, eller har hatt foreldreerfaring. De frivillige blir støttet av koordinator og av andre frivillige. Hvis det er hensiktsmessig, kan det også være samarbeid med ev. profesjonelle som er tilknyttet familien.

7. Alle de frivillige skal gjennomgå et forberedelseskurs som gir kunnskap og innsikt. De frivillige blir forberedt på utfordringer de kan møte som familiekontakt. Dette blir fulgt opp i perioden de har kontakt med familien.

8. Det settes ikke grenser for hvor mange henvendelser koordinator tar imot. Imidlertid kan det være begrensninger pga. for liten tilgang på frivillige. Det må også settes grenser hvis familiens problemer er for store eller for sammensatte for Home-Start.

9. All informasjon om foreldre og familier er konfidensiell. Om nødvendig skal informasjon deles i veiledningssituasjoner mellom den frivillige og koordinator. Dette er for å hjelpe den frivillige til å støtte familien på en adekvat måte. Konfidensiell informasjon kan kun gis videre til andre hvis foreldrene gir samtykke, og hensikten er å hjelpe familien. Eneste unntak fra dette er hvis et barns sikkerhet er i fare. Da må rette myndighet kontaktes.

10. Alle nasjonale Home-Start organisasjoner benytter vennskapssymbolet og navnet Home-Start som logo, ofte med et nasjonalt navn eller et forklarende ord i tillegg.

11. Alle nasjonale Home-Start organisasjoner opprettholder forbindelsen med Home-Start International, og deler opplæringsmateriell, forskning og informasjon med Home-Start i andre land, for å kunne hjelpe familier best mulig.

- ✓ Home-Start International er ansvarlig for å samordne og legge til rette for utvikling av Home-Start i nye land. Alle nye land som har forespørsler om Home-Start henvises til Home-Start International.
- ✓ Home-Start International vil sørge for å opprette forbindelse mellom nye land og ekspertise i land der Home-Start allerede finnes. De vil formidle opplæringsmateriell, informasjon og veiledning.”

(<http://www.home-start-norge.no> 29.05.2006)

Home-Start i Norge tar utgangspunkt i den internasjonale erklæringen. Home-Start har ikke et uttalt teorigrunnlag. Det opereres ikke med bestemte metoder/profesjonelle tilnæringsmåter (Harrison 2003). Arbeidet baseres på menneskelige kvaliteter. Både innenfor helse – og sosialfeltet snakker man i dag mye om 'empowerment.' Empowerment, eller som det blir oversatt til norsk; myndiggjøring, er en viktig strategi i folkehelsearbeidet. Det er ikke noe folk blir tilført utenfra eller som profesjonelle gjør med folk. Empowerment betyr at folk blir i stand til å definere sine egne problemer ut fra sin egen situasjon og finne sine egne løsninger i fellesskap med andre. Det er derfor familienes behov som er utgangspunktet/rettesnor og som skal prege både oppbygging, praksis organisasjon og ledelse i HSF. Empowerment kan bidra til å utvikle individer og grupper som igjen kan bidra til å utvikle inkluderende og støttende lokalsamfunn hvor den enkelte eller gruppen blir i stand til å finne ut av sine egne problemer

og sine egne løsninger (NOU 1998). HSF legger vekt på muligheter og ressurser hos foreldrene, med utgangspunkt i hva de strever med og er opptatt av.

Familiekontaktene (de frivillige) skal være aktivt lyttende og forutsigbare. Det fokuseres derfor på å få til en best mulig kobling mellom familiene og de frivillige. Relasjonen mellom den frivillige og familien blir vektlagt av Margaret Harrison, grunnleggeren av Home-Start, hun sa på HSFs jubileumskonferanse 30 mai 2008: ”Det har alltid vært helt klart for meg at Home-Start handler om holdninger, verdier og kvalitet i langt større grad enn en bestemt metode. Alle ting i Home-Start er underordnet den relasjonen som utvikles mellom den frivillige og den familien de støtter.”

## 2.2 Målsetting

For å besvare det overordnede spørsmålet i denne undersøkelsen, om Home-Start fungerer etter intensjonen (jfr. kapittel 1.3), beskrives i det følgende Home-Start sin intensjon eller målsetting. I Home-Start sitt informasjonsmateriell legges det vekt på å:

- A. Støtte familien som selv definerer hva de trenger støtte til.
- B. Utvide familiens nettverk for å mestre hverdagen bedre.
- C. Fremme og utvikle selvtillit og selvstendighet i familiene. Videre er målsettingen for den offentlige støtten slik den kommer til uttrykk i Stortingsproposisjon nr 1 (2006 – 2007):
- D. Å bidra til å hindre sammenbrudd og kriser som kan føre til uheldige omsorgssituasjoner i familien.

## 2.3 Omfang og variasjon

Tabell 1. Oversikt over utviklingen i Home-Start Norge.

År	Avdelinger	Familier	Barn	Familiekontakter
2000	11	143	298	126
2001	13	168	322	141
2002	16	234	459	166
2003	16	285	593	249
2004	20	285	561	279
2005	23	428	871	411
2006	26	513	1075	455
2007	26	552	1079	467

Informasjon fra Home-Starts siste årsrapporter viser at det har vært stor vekst de siste 7 årene, se Tabell 1. Det er mer enn en dobling av antall avdelinger i perioden 2000 til 2007. Når det gjelder familiene som er i kontakt med Home-Start, er det nesten en firedobling av antall familier og antall barn. Det samme er tilfelle for antall familiekontakter.

Tabell 2 er hentet fra HSF's årsmelding for 2007 og gir en oversikt over familiene som er i kontakt med Home-Start Familiekontakten. Grunnen til at folk tar kontakt med HSF er i første rekke sosial isolasjon og lite nettverk (52 %), kulturell integrasjon (43 %) og psykiske belastninger (35 %).

**Tabell 2. Familienes henvisningsgrunn.**

Av 552 familier i 2007 er/har:
43 % minoritetsspråklige
50 % alene om omsorgen for sine barn
52 % lite nettverk
35 % psykiske belastninger

Tabell 3 gir informasjon om de frivillige/familiekontaktene. Tabellen viser at det er variasjon i alder og arbeidssituasjon blant de frivillige.

**Tabell 3. Informasjon om familiekontaktene.**

Av 467 familiekontakter i 2007 er:
55 % i arbeid
28 % pensjonister eller trygdede
11 % uten arbeid
6 % studenter
Alderen fordeler seg som følger:
46 % er mellom 40 – 59 år
32 % er over 60 år
22 % er mellom 20 – 39 år

## 2.4 Eierskap og styring

HSF er organisert i lokalavdelinger. Lokalavdelingene er i følge HSFN forvaltningsmessig underlagt HFSNs vedtekter og de prinsipper for driften som til enhver tid er gjeldene. I korte trekk kan en si at hver HSF- avdeling har sine røtter i sitt lokale miljø. Driftsansvarlige for avdelingene kan være en kommune, en frivillighetssentral eller en frivillig organisasjon. Den driftsansvarlige har ansvaret for å ansette en betalt koordinator. Det er familiene selv som bestemmer hva de vil ha hjelp til. De frivillige er valgt ut og får veiledning av en profesjonell koordinator. De frivillige gjennomgår også kurs der de trenes opp til å ha fokus på foreldre og der det gjelder å styrke og avlaste på en slik måte at problemene ikke utvikler seg til det verre. Det er i utgangspunktet vanskelig å slå fast hva som er suksesskriteriene for frivillige organisasjoner generelt. For frivillige aktører vil strategiske valg ofte kunne uttrykkes som et dilemma der en positiv utvikling langs en akse kan ha uønskede konsekvenser langs en annen. Ved å gjøre sine oppgaver på en god måte kan de bidra til at det offentlige trekker tilbake sine fronter. Dette kommer vi nærmere tilbake til i avsnittet om lokal frivilligpolitikk.

### *Behovsstyring*

Når brukerne bestemmer, kan vi snakke om behovsstyring. Det betyr at hver avdeling organiserer virksomheten slik at den passer best mulig til det som trengs. Avtalen gir den enkelte lokalavdeling anledning til å utfolde egne, lokale aktiviteter med støtte fra HSFN. Samtidig må eier og den lokale ledelse forplikte seg på Home-Starts prinsipper. Her er det åpenbart noen utfordringer: det er på den ene siden viktig å få til et godt samarbeid med andre aktører i kommunen. Det være seg offentlige, frivillige eller private aktører. På den annen side er det grunn til å tro at når innslaget av horisontal samarbeid øker blir det vanskeligere å komme med ”diktater” ovenfra som forteller hva lokalavdelingen skal gjøre eller ikke bør gjøre (særlig det siste) Vi vet at initiativ som kommer ovenfra vil måtte forankres i lokal entusiasme og gis et lokalt uttrykk. Hva som er best knyttes til en viss grad til den enkelte avdeling og til den enkelte kommune. Utfordringen ligger etter vår vurdering i at man i for liten grad drøfter hvilke oppgaver som egner seg for HSF og hvilke som bør være offentlige anliggender.



### *Eierskap*

9 avdelinger er knyttet til frivillige organisasjoner som for eksempel Kirkens Bymisjon og Frelsesarmeen. 17 er knyttet til kommunen. Alle avdelingene er finansiert gjennom offentlige bevilgninger. Når det gjelder eierskap er det knyttet til arbeidsgiveransvar for daglig leder. (Lorentzen og Røkeberg 1998)

### *Styre og styring*

Alle lokalavdelinger skal ha et styre. ”Dette styret er ansvarlig for innholdet av driften. Her skal det sitte aktuelle representanter for organisasjoner og kommunen/bydelen som er engasjert i å drive HSF. For eksempel. representanter fra organisasjoner, frivillighetssentral, næringsliv, helsestasjon, politiker, menighet, osv. 5 – 6 personer kan være nok. Styret skal bla bistå koordinator i å skaffe frivillige, og å hjelpe til med markedsføringen. (Interne retningslinjer).

Det er laget en introduksjonsperm for de lokale styrene, og i løpet av 2007 har nasjonal koordinator besøkt samtlige styrer for å gjennomgå den nevnte perm. HSF sentralt kan trekke tilbake godkjenningen av en avdeling dersom praksis ikke tilfredstiller de krav HSF stiller. Et styre sin primære rolle skulle være å artikulere en visjon for organisasjonen og bestemme etikk og ”oppførsel” som er retningsgivende for ledelse og frivillige. Slik vi leser de interne retningslinjene og slik vi har forstått koordinatorene er den viktigste funksjonen det lokale styret har: å være en støttespiller for koordinator. Flere snakker om styret som en ressursgruppe. I ”program for opplæringsdagene for nye koordinatorene i HSF” er det vedlagt et notat av oktober 2005: ”De lokale styrene/ressursgruppene er viktige fordi:

- De skal ivre for Home-Start Familiekontakten, og ha god kjennskap til hva tiltaket betyr for kommunen, barnefamiliene og de frivillige.
- De skal være en støttespiller for koordinator, en han/hun kan ”spille på lag med”.
- De skal knytte viktige kontakter som koordinator alene ikke rår over.
- De bør være en bred sammensetning, det gir den beste støtten og det beste nettverket.
- De møtes jevnlig, 4 – 6 ganger pr. år ved oppstart, senere 3 – 4 ganger pr. år, og har derfor meget god innsikt i hvordan HSF drives på det lokale stedet.

- Ved eventuelle budsjettkutt i kommunen(dette er erfart) har styret/ressursgruppen hatt den avgjørende betydning ved å vise til hva kommunen sparer på dette tiltaket, da medlemmene av styret/ressursgruppa har vært aktive og informative.
- HSF er spesielt sårbar, fordi vi arbeider med frivillige som gir støtte familienes eget hjem. Det vil si at koordinator ikke kan snakke med andre som gjør samme jobb lokalt, og styret/ressursgruppa vil være å regne som en meget viktig ressurs.”

Det er stor variasjon i hvor aktive styrene er. Enkelte har uttalt at de skulle ønske seg et mer aktivt styre. Dagens styre er ikke et tradisjonelt eierstyre som forvalter virksomheten. Det er heller ikke et driftsstyre som ville hatt som oppgave å sørge for ressurser og sikre at virksomheten følger kursen og vedtar planer, sikre en kompetent ledelse, etablere klare ansvars – og myndighetslinjer. Sikre at korrigerende tiltak blir gjennomført osv. De vedtar riktignok sine egne budsjetter og planer, men formelt innstiller de, mens eier er den som bestemmer. Vi kan snakke om frivillig innsats og kommunal forvaltning i mange sammenhenger.

Styrene er sammensatt på svært ulike måter og vi vil tilføye at strukturen virker noe flytende. Det er neppe uklart hvor ansvaret ligger, hvem som er arbeidsgiver, men det kan synes noe uklart hva styret kan bestemme. Vi har imidlertid ikke empirisk grunnlag for å hevde hvem som bestemmer eller ikke bestemmer. Det er imidlertid viktig å klargjøre hvem som har ansvaret for utviklingen av de lokale Home-Start – avdelingene. Vi tror også at det kan bli en betydelig utfordring i fremtiden på grunn av krysspress og økning i antallet avdelinger, og da særlig kommunale avdelinger, å bevare sjelen i det frivillige arbeidet.

### 3 HVORFOR TILBY ET FAMILIESTØTTEPROGRAM?

Bak prinsippene til HSF ligger en faglig erkjennelse om at førskolealder er viktig for barns senere utvikling. Denne fasen kan være vanskelig for mange foreldre. Derfor er det en økende interesse i samfunnet for det å være foreldre og hva mangelfull oppfølging kan bety. (Mathiesen m.fl, 2007). Det er også stor interesse for å finne frem til metoder og tiltak som støtter foreldre, øker deres kunnskaper og ferdigheter for å forebygge en mulig negativ utvikling. Vi vet at mange familier lever i isolasjon og er ensomme. De har ikke et nødvendig støttende nettverk rundt seg. Forskning peker på sammenhenger mellom hva foreldre selv får tilført gjennom sitt nettverk og barnets situasjon (Mathiesen m. fl, 2007). Det viser seg at et godt nettverk kan øke evnen til å oppfatte og møte barnets behov. God kontakt med andre mennesker er viktig for foreldrenes omsorgsevne. Ikke minst den sosiologiske litteraturen gir mange eksempler på hvordan fellesskap og kontakt har betydning for menneskers velferd. Det er blant annet en klar tendens til at psykiske og sosiale lidelser henger sammen med et svakt eller manglende sosialt nettverk (Dalgard, Døhlie og Ystgaard, 1995). Vi vet også at husholdninger med manglende eller dårlig sosialt nettverk ofte er nødt til å kompensere denne svakheten ved å øke tilgangen på økonomiske ressurser. I levekårsundersøkelser understrekes det at det er sterkere sammenheng mellom sosial forankring og helse enn det er mellom andre statusmål og helse (Johansen, Rognerud og Sundet 2008). Mangel på sosiale kontakter kan med andre ord resultere i dårlig helse. Det synes å være liten tvil om at mennesker har det best og fungerer mest effektivt når de er trygge på at de har en eller flere nære slektninger eller venner som de har full tillit til og som vil tre støttende til om noe skulle hende.

#### *Hvorfor er det viktig med tidlig hjelp til familier med små barn?*

Det er en tendens til at man innenfor helsefremmende og forebyggende arbeid legger sterkere vekt på ulike forebyggings – og behandlingstiltak som fokuserer på å bedre foreldrekompetansen og å mobilisere nettverksressurser og gruppestøtte. Kunnskap om risikofaktorer har i lang tid vært grunnlag for utvikling av ulike strategier. Ny lov om barneverntjenester og Stortingsmelding nr. 37 (1992 – 1993) samt en rekke statlig støttede prosjekter, har ført til en rekke ulike foreldre – barn prosjekter. Fra andre land kjenner vi eksempler på at systematiske tiltak for å bedre den sosiale integrasjon i lokalsamfunnet har ført til en klar bedring av den psykiske helse i form av reduksjon av depresjon og angst. Økt sosial kontakt, og økt samhandling ser ut til å være viktige helsefremmende faktorer (Dalgard, 2008)

Home-Start International gjennomførte undersøkelsen: “Learning from families” i 2005 (Waller 2005). Familier i Hellas, Ungarn, Irland og England ble intervjuet. Familiene ble spurt om sine ideer og forslag til hva som vil bidra til et bedre liv. Familiene ønsket at forebyggende tiltak skulle være tilgjengelig mye tidligere, så de kunne få hjelp før det ble krise. De ønsket også tilgjengelige og brukervennlige tiltak som kunne støtte og veilede unge familier. Videre var de opptatt av informasjon samt koordinering og samarbeid mellom de ulike etatene som var involvert. De mente også at familietiltakene burde igangsettes tidligere og være mer fleksible enn det de er i dag. Myklestad, Rognerud og Johansen (2008) har i Levekårsundersøkelsen 2005 satt søkelyset på utsatte gruppers psykiske helse- og psykososiale risikoprofil. Følgende utsatte grupper ble studert: de lavt utdannede, de fattige, de som står utenfor arbeidslivet eller skole, de som hovedsakelig lever av trygd eller sosialhjelp, de som lever uten en partner, de skilte og innvandrere fra ikke-vestlige land. Dette er grupper som i følge undersøkelsen, oftere erfarer belastninger av sosial, kulturell eller økonomisk karakter enn befolkningen for øvrig. De utsatte gruppene, bortsett fra de fattige, hadde signifikant høyere andel med psykososiale risikofaktorer som lav sosial støtte og lav mestringsopplevelse, sammenlignet med resten av befolkningen. Dobbeltså høy andel med ikke – vestlige innvandrere rapporterte om lav sosial støtte, i forhold til resten av befolkningen. De hadde også høyest andel med lav mestringsopplevelse. Dette er svært relevant kunnskap i vår sammenheng med tanke på at hele 43% av alle familier som fikk hjelp av HSF var minoritetsspråklige.

Myklestad, Rognerud og Johansen (2008) understreker at implikasjoner av resultatene fra denne studien, blant annet er at tiltak som har som mål å forebygge psykiske plager bør ha et særskilt fokus på opplevd kontroll og mestring av egen livssituasjon. Det hevdes at det bør legges større vekt på tiltak som innebærer økt sosial støtte (s. 35).

I en studie om trivsel, oppvekst og ungdomstid (TOPP) har man gjennom seks runder med spørreskjemaer undersøkt utviklingsveier til trivsel og god psykisk helse hos barn og unge og deres familier (Mathiesen m. fl., 2007). Det ble undersøkt utviklingsveier som gjør enkelte særlig utsatt for å utvikle psykiske plager. Manglende sosial støtte, manglende sosial integrasjon i arbeidsliv og vennegrupper og manglende sosial deltakelse i nærmiljø og organisasjonsliv øker risikoen for utvikling av depresjon. Det er etter hvert godt dokumentert

at psykisk helse også er knyttet til kvaliteter ved forholdet en har til familie, venner og naboer (Oakley, 1991).

Sosial støtte er den egenskapen ved forholdet til den andre som har sterkest sammenheng med psykisk helse. Inadekvat sosial støtte, ofte sammen med sosial isolasjon eller forhold til andre som fungerer dårlig, kan bidra til utvikling av psykiske plager. Sosial støtte kan bidra til at mestringsevnen bedres og symptomnivået minsker hos individer som allerede har utviklet plager. Mødres symptomnivå påvirkes av sosial støtte og belastninger med barnepassordninger. Topp – studien viser at mødrenes symptomnivå var tett knyttet til støtte og belastningsforhold i hverdagen. Symptomnivå synker dersom barnepassordningene bedres. Dette viser at man kan bedre mødres psykiske helse gjennom å styrke deres sosiale ressurser og etablere bedre barnepassordninger (Mathiesen m. fl., 2007: 12).

Problematferd hos åtteåringene var knyttet til den sosiale støtten mødrene hadde da barna var halvannet år. Resultatene viste at barn som levde i familier med langvarige belastninger likevel kunne ha god utvikling dersom mødrene fikk mye sosial støtte i de første årene av barnas liv (Mathiesen m. fl., 2007). Mødrene til barna med god utvikling hadde fått omsorg, respekt og hjelp både fra partner, familie og venner, og ofte også fra naboer. Dette tyder på at man kan oppnå langvarige helsegevinster gjennom å styrke det sosiale nettverket til mødre med små barn. Det er indikasjoner på at barns psykiske helse kan bedres dersom oppvekstmiljøet gjennomgår positive endringer. Det er imidlertid kompliserte samspill mellom en rekke faktorer. Den situasjonen mange familier; for eksempel flyktninger/innvandrere/etniske minoriteter befinner seg i, kjennetegnes manglende følelse av tilhørighet, lav selvfølelse og opplevelse av liten kontroll over eget liv.

For å oppsummere kapittelet: God sosial støtte øker opplevelsen av å mestre utfordringer og fremmer utvikling av gode sosiale ferdigheter hos barn og unge. Mangel på sosial støtte fra jevnaldrende kan bidra til utvikling av psykiske plager, spesielt hvis det er vanskelig hjemme. Foreldre er barn og unges hovedkilde til sosial støtte, og det er funnet positiv sammenheng mellom foreldreatferd som fremmer god psykisk helse hos barna og foreldrenes forhold til eget vennennettverk. Sammenhengen mellom stress og sosial støtte er kompleks. Støtte kan forebygge utviklingen av psykiske plager ved at individer med støttende nettverk sjeldnere havner i vanskelige situasjoner enn andre med dårligere nettverk. God støtte kan også fungere som en "buffer" mot å utvikle psykiske plager i perioder med mye stress. Studier har vist at

psykiske plager hos mødre og belastninger og sosiale støtteforhold i familien kan bidra til at barn utvikler både utagerende atferdsvansker og emosjonelle plager fra spedbarnsalder til førskolealder (Mathiesen m. fl., 2007.) Det er altså godt dokumentert at manglende sosial støtte, manglende sosial integrasjon i vennegruppe, skole og arbeidsliv, øker risikoen for at man utvikler de fleste former for psykiske plager. Derfor er det viktig at man har fokus på tiltak som kan bedre familiens kontaktflate og legge til rette for deltakelse i nærmiljø og organisasjonsliv. Det er også viktig å samarbeide om å fremskaffe opplysninger om hvilke ressurser man har i nabolagene, f. eks eksistens av felles arenaer, plasser for lek samt eksistens av frivillige foreninger.

## 4 PERSPEKTIVER OG FORUTSETNINGER

Frivillige organisasjoner blir stadig oftere trukket frem som løsninger på utfordringer i samfunnet. Derfor er det viktig å få kunnskaper om hva de er, hva som er rimelige forventninger og hvilke rammebetingelser de arbeider innenfor. I denne evalueringsrapporten sier vi noe om betydningen av den frivillige deltakelsen for familiene og betydningen for de frivillige som deltar i HSF sitt arbeid. Vi ønsker også å peke på viktige elementer (forutsetninger) i forholdet mellom deltakerne og den lokale organisasjonen av HSF. Vi ønsker også å se på relasjonen mellom HSF og samfunnet i stort.

Vår forståelse av det arbeidet som drives i lokalavdelingene innebærer at koordinatorene må forholde seg til et mangfold av problemer der årsaksforholdene ligger på ulike nivåer, en rekke ulike aktører, administrative og byråkratiske strukturer som både kommer innenfra og utenfra lokalsamfunnet, endog utenlands i dette tilfelle. Mange forhold har man dessuten liten innvirkning på. Lokalt gjelder det for eksempel økonomisk støtte til drift. En av avdelingene vi har vært i kontakt med har vært nedlagt i en periode før en igjen greide å mobilisere lokalpolitikere til å få HSF tilbake på budsjettet. Man må forholde seg til ulike interesser og behov og i noen tilfeller motsetninger mellom ulike interesser. Det er med andre ord en komplisert virksomhet. For å ivareta en helhetlig tilnærming, har vi valgt å dele beskrivelse opp i tre nivåer:

1. Endringer i sivilsamfunnet (kapittel 4.1).
2. Lokalsamfunn og samarbeid mellom offentlige etater og HSF (kapittel 4.2).
3. Koordinator som kobler og brobygger (kapittel 4.3).

I tillegg presenteres motivasjonsperspektiver i kapittel 4.4.

### 4.1 Endringer i sivilsamfunnet; kontekstuelle rammebetingelser

Vi befinner oss i dag i en situasjon der den offentlige velviljen overfor frivillige velferdstiltak er stor. Både stat og kommuner signaliserer ønsker om samarbeid og koordinering med organisasjonene. I alle nordiske land er oppmerksomheten omkring det frivillige arbeidet blitt markant forsterket i løpet av de siste 15 årene. Det er en økt politisk interesse for det frivillige arbeidet og for dets betydning i utviklingen av sivilsamfunnet og velferdsstaten. Denne interessen kommer til uttrykk blant annet i en lang rekke politiske initiativer, som er ment å

stimulere innsatsen til den frivillige innsatsen: stortingsmeldinger, offentlige utredninger, nye lovbestemmelser etc. Det frivillige sosiale arbeidet er blitt en del av en større samfunnsmessig søken etter svar og løsninger på de problemer vi står overfor: Eldrebølger, ensomhet, isolasjon, meningsløshet, utstøting, fattigdom etc. Det gis ingen svar. Det eneste man er enige om er at løsningene ikke finnes innenfor det offentlige system eller velferdsstaten alene. Toleransen for sivilt mangfold øker, og den nyliberale velferdspluralismen øker den politiske takhøyden for verdibaserte, ikke-offentlige utdannings- og behandlingstilbud. Fra siste del av 1990-årene kan en se konturene av hvordan nettverksorganisering vil gjøre seg gjeldende i forholdet mellom offentlige myndigheter og sivile aktører. Ideen om *partnerskap* springer ut av en visjon om at offentlige myndigheter bør knytte til seg frivillige og sivile aktører på andre måter enn tidligere. Grunnen er at sivile aktører har viktige nettverksbyggende og integrerende egenskaper, lang tids erfaring har vist at offentlige velferdsordninger nok kan sikre rettigheter og økonomisk trygghet, men kan i mindre grad skape tilhørighet, mening og ressursnettverk. For å få til dette kreves samarbeid med sivile aktører, et samarbeid som må anta andre former enn før. Framskrittet består ikke lenger i å fjerne amatørerne, men å få dem til å spille på lag med velferdsstaten (Lorentzen, 2004).

### *Frivilligheten overlever, men ikke for enhver pris!*

Det er viktig at det blir skapt noen vide rammer som frivilligheten kan utvikle seg innenfor og som aksepterer forskjelligheten i organisasjonene. Det handler ikke bare om respekt for det frivillige arbeidet, men å få det inn i ryggmargen – at hvis man ikke gir de frivillige den nødvendige plassen, så forsvinner de. Et eksempel kan være at det stilles for mange krav og standarder i arbeidet. De frivillige gjør det ikke for politikernes skyld og derfor kan man ikke lede dem over i en bestemt retning og melke den frivillige innsatsen i en sosialpolitisk sammenheng – da begynner de frivillige heller med amatørteater. Frivillige vil selv definere hva de vil gjøre for andre. Derfor er det ikke bare en fordel å skulle nærme seg det offentlige. Frivillige organisasjoner har en tradisjon på å gå foran og vise vei i sosialpolitikken. De har vært med på å få velferdsstaten til å komme opp å stå. De har vært svake gruppers talerør og lignende. Det at man i dag er så avhengig av offentlig økonomisk støtte og at kommunene eier mange HSF avdelinger kan skape mindre fri-rom for HSF til å handle.

Det er mye som kan tyde på at de virksomheter som greier å samarbeide med frivillige ligger best an i konkurransen om oppdrag. Man kan ikke kjøpe menneskelige kvaliteter og i frivillig



sektor får en mye en ikke betaler for. Det er i forhold til denne utviklingen frivillige kan bidra med et viktig supplement til den offentlige virksomheten. Det offentlige sier de er positive til frivillig arbeid. De har forventninger til at de frivillige skal gi av sin tid og at de skal være et supplement til det offentlige. De har forventninger til at de frivillige skal bli tydeligere og at de skal kunne begrunne hvorfor de og for eksempel ikke markedet eller det offentlige bør drive med det de gjør.

Dette "bakteppet" er rammebetingelser som har konsekvenser for organisering, rekruttering, frivilligpleie, samarbeidsstrategier lokalt. På hvilken måte er vanskelig å spå utover det at vi tror at det blir mer krevende å lede en lokal avdeling av HSF. Samtidig vil lokale tradisjoner og verdier gjøre at den generelle utvikling vil ta bolig lokalt på ulike måter. Et illustrerende eksempel som en av koordinatorene nevnte: "Når man er på et lite, tett sted, kan det være vanskelig å be om hjelp og støtte. Det er stor sannsynlighet for at det er en "nabo" som kommer. Erfaringen er at det både er lettere å rekruttere familier og frivillige i storbyer."

## 4.2 Den lokale kontekst

Det offentlige har blant annet i St.meld. 39 (2006 – 2007) "Frivillighet for alle", gitt uttrykk for sine forventninger som legger vekt på at skal man utvikle velferdssamfunnet, er det viktig å forbedre samspillet mellom det offentlige og de frivillige organisasjonene, selvhjelpstiltak og lokale samvirketiltak. Det snakkes i denne anledningen om at det å organisere seg lokalt skaper solidaritet, nærhet og fellesskap. Et aktivt nærmiljø vurderes som et viktig virkemiddel for å demme opp for de sosiale problemene som melder seg i kjølvannet av store samfunnsmessige endringer. Innenfor folkehelsearbeidet har man i de senere årene diskutert og konkludert at det er nødvendig å ta utgangspunkt i en områdebasert tilnærming når en skal få til en sosial og økonomisk snuoperasjon i kommunene. (NOU 1998:18) og St. meld. nr. 14 (1994 – 95). Videre understrekes det at skal vi skape et godt liv for folk flest, må dette på en eller annen måte innbefatte lokalsamfunn og nærmiljø.

### *Lokalsamfunnet som enhet*

Lokalsamfunnet er rammen for brukernes dagligliv og sentralt er familie nettverk, bolig arbeid og fritid. Innholdsmessig peker Home-Start Familiekontakten mot en målsetting som skal fremme uavhengighet, selvstendighet og mestring i eget liv, samt at brukerperspektivet

legges til grunn for samarbeidet med familiene. Det er derfor viktig at man anerkjenner brukernes egne erfaringer og kunnskaper om hva som skal til for at de bedre skal mestre sin situasjon. Særpreget er at arbeidet foregår i familiens eget hjem. Og vi vil tilføye: Langt mer fleksible og samarbeidsorienterte enn det vi får inntrykk av når det gjelder offentlige instanser. Når en person/familie med problemer trenger hjelp, må det være denne personens ønsker om hjelp som må være avgjørende for hvilken hjelp som skal tilbys. Dette kommer blant annet sterkt til uttrykk i ulike hjelpeprofesjoners faglige profil: Brukermedvirkning, empowerment, individuell plan etc.

Begrepet "lokalsamfunn" er imidlertid vanskelig å definere. I NOU (1998:18) hevder man at det er behov for å modernisere /revidere teoriene om lokalsamfunn. De mener at mye av den offentlige nærmiljøpolitikken bygger på "romantiske" forestillinger dvs. gjenreise eller prøve å få tilbake det vi hadde i gamle - dager. De slår fast at det tradisjonelle lokalsamfunn knapt finnes lenger og anbefaler at diskusjonen må skje på et nivå som er tilpasset dagens samfunnsutvikling. Det betyr blant annet at en må forholde seg til dagens virkelighet hvor de fleste yrkesaktive – de som ses på som de mest vellykkede i samfunnet – tilbringer mesteparten av sin tid andre steder enn i eget lokalsamfunn eller nærmiljø. Det er de som er mest sårbare og som er mest utsatte for helse og andre levekårsproblemer, som blir værende i lokalsamfunnet og nærmiljøene. Dette er i særlig grad barn og delvis ungdom, funksjonshemmede og eldre og grupper blant innvandrere og arbeidsfrie. Folks flyttevane viser også en stadig sterkere sentraliseringstendens og til stadig større kommuner hvor alt blir mindre oversiktelig og nært. Utgangspunktet for arbeidet i omsorgssektoren er i all hovedsak individuelle problemer av et eller annet slag. Dersom vi har ambisjoner om å gjøre noe med problemene før de manifesterer seg som klienter eller pasienter, må store deler av jobben gjøres av andre. For eksempel i bo - og nærmiljøet. Det er på dette nivået at frivillige og frivillige organisasjoner i større grad enn nå bør trekkes inn i det forebyggende arbeidet og helsefremmende arbeidet. Vi vet i dag at f.eks. manglende kontakt og deltagelse i sosiale sammenhenger vil kunne innebære at problemer og kritiske faser i enkeltmenneskers liv blir vanskeligere å klare. I mange tilfeller er et klientforhold til det offentlige den eneste løsningen. Nærmiljøet er den arena hvor mange av dem som er mest utsatte for isolasjon; uføre mennesker – etniske minoriteter, lettest kan trekkes inn i et fellesskap. Derfor vurderes et aktivt nærmiljø som et viktig virkemiddel til å demme opp for sosiale problemer.

### *Lokal frivilligpolitikk*

For en kommune som ønsker seg et samspill med frivillige organisasjoner, grupper og enkeltpersoner i lokalsamfunnet, er det trolig viktig å komme raskt inn på "tilbudssiden" når en ser lokale aktører som beveger seg i retning av mål som kommunen har definert som viktig. Det er også viktig å ha frihet til å støtte konkrete tiltak underveis. Hvis ildsjeler må vente på innpass i et langtidsbudsjett – er ofte initiativet - innsatsviljen død når pengene kommer. Det er liten tvil om at fristilte økonomiske ressurser bidrar til utvikling og fornyelse. Frie økonomiske midler og fristilt personale kan være en viktig forutsetning for å få til noe nytt. Det avgjørende er handlefriheten.

I det kompliserte hinderløpet som dette arbeidet er, kan støtte utenifra være den kritiske ressurs som medfører at man klarer å hoppe over hindre som man ellers ikke ville ha klart. For de som skal gjennomføre et slikt hinderløp i normalsituasjonen, vil det bli langt vanskeligere, for mange umulig å komme i mål. Den andre sentrale incentivfaktoren i et arbeid som dette, ved siden av penger, er ros, oppmerksomhet og anerkjennelse. Det gjelder på alle nivåer. Mens de fleste bryr seg lite om hvor penger kommer fra, betyr det mye hvor rosen kommer fra. Respons og verdsetting fra politikere i kommunen og i bydelene. Ros og verdsetting fra ansatte virker oppmuntrende og kan bidra til at folk drar i gang nye tiltak.

### *Samarbeid mellom HSF og det offentlige*

Forventningene til det sivile samfunn er store. Det er forholdsvis nytt at staten og kommunene igjen har begynt å regne med den frivillige innsatsen som en del av helse – og sosialpolitikken. Samtidig stilles det spørsmål ved om det offentlige kan og skal klare alle sosiale oppgaver. I "den andre enden" tradisjonen tro, tillegges frivillige verdier som folkelige, demokratiske, engasjerte, varme, medmenneskelige etc. Krav til et utvidet samarbeid og samhandling mellom offentlig og frivillig sektor står sentralt i en kombinasjon med en avklaring av hvem som kan bidra med hva og hvordan. Blant annet lov om sosiale tjenester § 3 – 3 står det at sosialtjenesten bør samarbeide med frivillige organisasjoner. Men hva vet vi om hva som skjer? Hvordan oppfatter kommunens politikere og fagfolk dette samarbeidet som skjer? På hvilke områder er det et samarbeid og hvordan fungerer dette samspillet sett fra de ulike partenes side? Vi har ikke data som kan svare presist på alle disse spørsmålene, derfor kunne det vært interessant å arbeide videre med fokus på samarbeid og organisering. I følge St.meld. 39 (2006 – 2007) arbeider mange kommuner aktivt med å utvikle en politikk i forhold til frivillig sektor. Frivillige organisasjoner trenger i følge

meldingen forutsigbarhet både når det gjelder økonomi og når det gjelder ansvarsforhold. Det er viktig at lokal frivillighetspolitikk har en bred lokal forankring. Videre understrekes det at utarbeidelse av felles strategier for samhandling gjør samarbeid enklere og gjør at de frivillige kan fylle rollen som viktige samfunnsaktører.

I KS`s Strategier for 2004 – 2008 (St.meld. 39) vises det til at det trolig er et betydelig utviklingspotensiale i forholdet mellom kommunene og frivillig sektor. De trekker bla frem:

- Oppgaveløsningen der det handler om hvordan kommune kan bruke de frivillige organisasjonene til å løse oppgaver på en rasjonell og god måte og
- Samfunnsutvikling der det handler om hvordan kommunen gjennom samarbeid og dialog med organisasjonene kan finne frem til utviklingsområder det kan arbeides med i fellesskap.

I kap 26 s 194 i meldingen sies det at: ”Den mest utbredte samarbeidsformen er ad hoc og uformelt enkeltsakssamarbeid. På den annen side kan en si at det er variert og det er betydelige forskjeller”. Frivillighet Norge viser til at det er en mangel på samlet frivillighetspolitikk i kommunene og også manglende forståelse for hvilken rolle frivillige virksomheter kan og bør spille i kommunene (s.198). Frivillighet Norge viser videre til at hovedproblemet synes å være mangel på koordinering, rutiner og informasjonsflyt internt i flere kommuner. Vi tror derfor det er et utviklingspotensiale når det gjelder strategisk planlegging og utvikling. Hvordan kan HSF og offentlige etater sammen skape bedre forhold for familier og barn?

Kommuner som vektlegger samhandling med frivillige organisasjoner bør ha en bevisst politikk for hvordan dette forholdet skal organiseres. Dette gjelder ikke minst hvordan man skal sikre/ ivareta hensynet til i dette tilfellet HSF sin integritet og uavhengighet. Noen oppgaver egner seg bedre til å utføres av frivillige, mens andre bør ivaretas av ansatte i kommunen.

### *Partnerskap*

Den ideelle samarbeidsformen bygger på partnerskap – holdningen. Den står for uavhengighet, modenhet og stimulerende gjensidighet. Samarbeidet foregår på grunnlag av en vurdering av hvem som gjør hva best. Og på tillit til at alle gjør sitt beste. Når det oppstår

konflikter, behandles de åpent og anses som nødvendige og konstruktive for å bringe samarbeidet videre. På tross av dette tette samarbeidet bevarer hver av partene sin egen identitet. Det store spørsmålet er hvordan vi får konkretisert en slik arbeidsform?

I første omgang kreves det en avklaring av rolle – og ansvarsdelingen. Etter vår oppfatning vil de profesjonelles rolle dreie seg om å støtte det frivillige arbeidet i vanskelige situasjoner og hjelpe til med å imøtekomme familienes behov. Rollene er i utgangspunktet ikke konkurrerende, men komplementerende og bør kunne fungere ved siden av hverandre. Det springende punktet finnes i konfliktene og uenigheten. Det er her en av våre kjepphester kommer inn: Frivilligheten må sees på som en verdi i seg selv – den må ikke profesjonaliseres.

Frivillige organisasjoner må være oppmerksomme på at samarbeidet med det offentlige innebærer i de fleste tilfeller økonomisk støtte samtidig som det kan innebære at den kritiske dialogen som er nødvendig for å sikre en utvikling blir borte.(Lorentzen 2004)

### *Rollefordeling*

Hvilken rollefordeling er ønskelig mellom offentlig sektor og HSF?

Hvilken rolle ønsker HSF å ha i nærmiljøet og i forhold til hjem og familie.

I utgangspunktet er det ikke opplagt at HSF's innsats skal bestemme sin rolle ut i fra hva det offentlige gjør eller ikke gjør. Det er et ideologisk spørsmål hvilken betydning den offentlige sektoren har/skal ha når det gjelder å bestemme HSF sin rolle og omfang.

I utgangspunktet bestemmes mye av hva som gjøres eller ikke gjøres av andre; først og fremst av kommunene. I St.meld. 39 snakker man om frivillige organisasjoner ulike roller:

- Kritisk observatør
- Forbilde
- Supplement
- Alternativ
- Erstatte.

Slik vi vurderer det er HSF i første rekke en komplementær størrelse i betydning et supplement. Det er en innsats som man pga ressurser eller ideologiske grunner ikke kan/skal kreve at det offentlige gjør. På den annen side kan det være på sin plass å se på det mandat som er gitt kommunen gjennom viktige lovbestemmelser:

*Sosialtjenesten i kommunen (lov 13 .desember 1991 nr, 81) skal gjøre seg kjent med levekårene, vie spesiell oppmerksomhet til trekk ved utviklingen som kan skape eller opprettholde sosiale problemer og søke å finne tiltak som kan forebygge slike problemer. Sosialtjenesten skal søke å legge forholdene til rette for å utvikle og styrke sosialt fellesskap og solidaritet i nærmiljøet...Sosialtjenesten skal arbeide for at det blir satt i verk velferds – og aktivitetstiltak for barn, eldre og funksjonshemmede og andre som har behov for det. Det fremkommer også tydelig at sosialtjenesten bør samarbeide med frivillige organisasjoner (§ 3.1 generell forebyggende virksomhet).*

Barneverntjenesten (lov om barneverntjenester 17. Juli 1992 nr. 100) i kommunen skal følge nøye med i de forhold barn og unge lever under og har ansvar for å finne tiltak som kan forebygge omsorgssvikt og atferdsproblemer (§ 3 – 1 Barneverntjenestens forebyggende virksomhet. Her går det tydelig frem at: formålet er å sikre barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid.

Lovens formål er videre å bidra til at barn og unge får trygge oppvekstvilkår. Barnevernet skal følge med i de generelle forhold barn og unge lever under, og bidra til nødvendige tiltak for å bedre barns oppvekstvilkår. Nærmiljøarbeid for barnevernets vedkommende vil som oftest bestå i å integrere barn/barnefamilier i ”risikozonen” i nærmiljøet. Ikke sjelden kan det være snakk om å ”erstatte” nettverk som oppfattes negativt( rus, kriminalitet etc.) Barnevernets rolle i nærmiljøarbeidet vil kunne være å arbeide for at utsatte barn og unge og deres familier blir integrert i det lokale nettverket.

Barnevernet skal også fungere som en viktig premissleverandør til andre etater på det kommunale nivå. Undersøkelser blant sosialarbeidere viser at bare en tredjedel beskriver medvirkning fra brukernes side som vesentlig (Hutchinson, 2003). Samfunnsmandatet gir sosialarbeidere grunnlag for at berørte bør være aktive medspillere. Mandatet gir også grunnlag for forebyggende arbeid og samarbeid med frivillige organisasjoner. Likevel sier bare et lite mindretall (8 %) at de bruker den tiden de mener er faglig ønskelig på nærmiljø – lokalsamfunnsarbeid, mens det store flertall svarer at de ikke gjør det. Svarene på hvorfor det er slik kan være en kombinasjon av arbeidspress kombinert med kunnskapsmangel og mangel på tradisjon som gjør at forebyggende arbeid nedprioriteres (s. 37). Derfor er det betimelig å rette søkelyset på frivilliges rolle som erstatter.

Det er ikke stuerent å hevde at frivillig arbeid erstatter det offentlige arbeid. I offentlige dokumenter snakkes det om et supplement. Spørsmålet er om HSF mer eller mindre tar over, eller tetter hull etter at for eksempel husmorvikartjenesten stort sett er borte i norske kommuner i dag. En kan si at en mer eller mindre har påtatt seg en oppgave som ”tilhører” det offentlige (ref. mandat) og som erstatter virksomhet som det offentlige drev tidligere som husmorvikartjenesten, hjemkonsulenttjenester etc.

Et helt sentralt ideologisk spørsmål for HSF er hva man skal gjøre og ikke gjøre. Selv om man tar utgangspunkt i hva den offentlige sektoren gjør eventuelt ikke gjør er det ikke helt gitt hva HSF skal gjøre. I prinsippet kan man avklare roller på flere måter:

1. Ta et initiativ til et samarbeid og stille spørsmål om hva man kan bidra med. Hva er mulig og ønskelig?
2. Et annet utgangspunkt handler om å starte med spørsmål som tar utgangspunkt i problemer og behov og se det i forhold til hvilke ressurser HSF har.

Det er i utgangspunktet vanskelig å slå fast hva som er suksesskriteriene for frivillige organisasjoner. For frivillige aktører vil strategiske valg ofte kunne uttrykkes som et dilemma der en positiv utvikling langs en akse kan ha uønskede konsekvenser langs en annen. Ved å gjøre sine oppgaver på en god måte kan de bidra til at det offentlige trekker tilbake sine fronter (Lorentzen 2008).

### **4.3 Lokale koordinatører**

Koordinator er ansvarlig for å rekruttere og velge ut de frivillige. Det skal også organiseres et 30 timers obligatorisk forberedelseskurs for de frivillige før de går ut i familiene. En viktig arbeidsoppgave for koordinator er å gi veiledning til familiekontaktene, både individuelt og i gruppe, og å skape et miljø for de frivillige. Hun/han skal også besøke og vurdere behov i familier som henvender seg og finne fram til en egnet frivillig i den aktuelle familien. Koordinator kan greie 8 – 12 frivillige på en halv stilling og ca 20 frivillige i hel stilling.

#### *Uformelle rammebetingelser*

Daglig leder, koordinator, har etter vår vurdering, stor innflytelse på hvordan arbeidet utformes. Koordinator driver en utstrakt virksomhet overfor både ansatte og politikere i

kommunen når det gjelder å skape forståelse for frivillig virksomhet. Det gjelder også arbeid overfor de frivillige. En kan vel si at koordinators interesser og evner, de frivilliges interesser og kompetanse, familienes behov for hjelp, er alle med på å forme innholdet tilbudet til Home-Start Familiekontakten lokalt. Det legges ned et betydelig arbeid i å få til en god match mellom familiekontakten og familien som trenger hjelp. Derfra er det mye opp til familien og familiekontakten hvordan innholdet i hjelpen utformes. Aktiviteter, tilnærming etc. Det samme gjelder lokale tradisjoner og holdninger til frivillig arbeid. Det være seg holdningen til nye aktører blant andre frivillige etablerte organisasjoner eller det kan dreie seg om kommunal skepsis til frivillige på dette området. Det er grunn til å tro at lokalsamfunnets velvilje eventuelt motstand kan bety mer om man lykkes eller ikke enn koordinators innsats. Samtidig er det viktig å understreke at koordinators innsats er helt avgjørende. De fremstår som viktige initiativtakere til avdelingens aktiviteter.

#### *Se oppover og utover*

Relasjonene mot omgivelsene dreier seg blant annet om forholdet til lokale offentlige myndigheter, til andre frivillige organisasjoner, til potensielle brukere av HSF og til det lokale styret. Dels dreier dette om å levere en vare som brukerne har bruk for, som oppleves relevant og nyttig, dels dreier det seg om å forholde seg til en rekke instanser og aktører som er viktige for å overleve og for å utvikle HSF lokalt.

#### *Se innover og nedover*

Det er mange som krever oppmerksomhet: Det er viktig å ha et godt forhold til alle sine medarbeidere; det vil i denne sammenhengen stort sett være ensbetydende med familiekontakten. Som vi skal komme tilbake til i presentasjon av "Hvorfor frivillige velger å bli frivillige", er det mange ulike grunner som igjen fordrer ulik pleie og belønning. Vi snakker om å følge opp med råd, veiledning og oppmuntring. Vi snakker om å finne en god balanse mellom å stole på den enkeltes erfaring og kunnskaper på den ene siden og styring for å sikre en god nok kvalitet på tjenesten på den andre siden. Det å finne frem til den enkeltes suksesskriterier og finne rett jobb (familie) som matcher dette er en særdeles viktig oppgave for koordinator. Dette er kanskje den viktigste suksessfaktoren. En annen måte å uttrykke seg på er å si at misfornøyde frivillige er mindre omsorgsfulle og produktive enn fornøyde frivillige. Og man risikerer i tillegg at de sprer et dårlig rykte og gir et dårlig bilde av organisasjonen.



Å se innover betyr også å ta seg tid til å reflektere. Det er ikke opplagt hva HSF skal eller kan gjøre. Det er heller ikke enkle svar på hva som er best å gjøre i den enkelte sak. Derfor er det viktig å etablere arenaer/fora der en mest mulig fordomsfritt kan diskutere disse spørsmålene. Å peke på hensikt og retning, handler blant annet om å være tydelige på hva Home-Start er og ikke er. Det virker på oss som koordinatorene har et meget høyt bevissthetsnivå når det gjelder hvilken familie de tilhører.

### *Se forover og bakover*

På samme måte som man innenfor det offentlige stiller krav til evaluering og oppfølging ser vi at de samme kravene et stykke på vei gjør seg gjeldende innen for deler av frivillig virksomhet. Det er ikke vanskelig å forstå at man fra donors side ønsker en viss kontroll og ”nyttevurdering” av de frivillige organisasjonene, herunder en vurdering av kvaliteten i det frivillige arbeidet i helse – og sosialsektoren. De som er engasjert i frivillige i ulike sammenhenger har imidlertid vært litt skeptiske til krav om evaluering. Det snakkes ofte i denne sammenhengen om frivillig arbeids egenart og de spesielle vekstbetingelser som man trenger og som man må verne om. En får ikke plass til ildsjeler i et skjema og dessuten er mange av organisasjonene basert på en annerledes rasjonalitet enn hva som er tilfelle for offentlige virksomheter.

Kravet fra det offentlige om evaluering innebærer derfor visse muligheter for konflikter mellom ulike former for rasjonaliteter, motsetninger mellom ulike oppfatninger om hva kravet til helse – og sosialt arbeid bør være. En annen mer positiv side ved evalueringen er den delen som skal sikre at HSF beveger seg mot oppnåelse av de mål som er formulert: Hva virker bra med HSF? Hvordan virker det? Hvorfor? Endringer og forbedringer må baseres på hva som har gått fint. Dette blir så tilbakeført for planene videre.

Informere er enda en viktig oppgave for koordinator. Det er en del av markedsføringen.

Uansett er det en kontinuerlig oppgave. Vårt inntrykk er at et godt samarbeid med for eksempel helsesøster, er veldig personavhengig. Det er vanligvis ikke nok med en enkel brosjyre. Når folk slutter i stillingen, må en begynne på nytt. Det er ikke noe som blir en del av den enkelte organisasjons/etats handlingsplan. Vårt entydige inntrykk er at koordinator fremstår som en dyktig kobler mellom behov og ressurser på ulike nivåer. Samtidig ser vi at koordinator står overfor mange og store arbeidsoppgaver og mange av oppgavene blir ikke mindre /færre i en 50% stilling enn i en 100% stilling.

### *Ildsjeler er viktig*

Ildsjelene begeistrer, motiverer og peker ut kursen for frivillig arbeid. Det kan ingen andre gjøre, og aller minst offentlige myndigheter, sies det i manifestene. Ildsjeler kan ikke skapes, men de kan gis gjødsel og gode vekstvilkår. Ildsjelene har ofte enorm erfaringskompetanse, og de gis ikke arena, de tar arena.

Ildsjeler er viktige, mange vil kanskje gå så langt som å si at de er nødvendige forutsetninger for å få et blomstrende frivillig arbeid. Demografiske og kulturelle forhold kan endre seg, men hvis ildsjelene finnes, så skjer det noe. Hvor denne utviklingen ender, er det vanskelig å si på forhånd. Og om engasjementet fortsetter – lever videre den dagen de opprinnelige ildsjelene ikke lenger finnes, er også et åpent spørsmål.

### *Arbeidsoppgaver for familiekontakten*

Koordinatorerne har alle lagt ned mye arbeid i å informere om HSF. Erfaringer viser at det kreves mye gjensidig tillitskapende arbeid før ikke minst det offentlige overveier og ser hva deres brukere har behov for. Og ikke minst om de vil sette av tid til og har lyst til å involvere frivillige i sitt arbeid. Mange av etatene i helse - og sosialetaten er typiske ekspertområder. Og det er derfor ikke tilfeldig at sosialetaten, legetjenesten, hjemmesykepleien er underrepresentert i vårt materiale - mens helsesøster er den som oftest formidler kontakt. En sliten familie er mer en omsorgsoppgave og ansees derfor mere som allemannseie og derfor velegnet for frivillig arbeid. Vi kan ikke ut i fra materiale spekulere mere om hva grunnene til dette er, men erfaringer fra andre prosjekter tyder på at det er organisasjonenes/etatens vanetenkning og kanskje fordommer som er bestemmende for hvilke oppgaver det henvises til. Vi tror at det fortsatt er slik at det er mye opp til de frivillige, i dette tilfellet HSF, å bryte denne vanetenkningen.

### *Rekruttering, veiledning og opplæring.*

Erfaringer viser at det er en stor utfordring for mange av koordinatorene å rekruttere nok frivillige. Det er en utfordring å vedlikeholde og ivareta de frivilliges engasjement. Koordinatorerne har i følge familiekontaktene vært svært bevisst på å gi positive tilbakemeldinger slik at de har opplevd å bli satt pris på. Dette er en nødvendig forutsetning for å beholde de frivillige.

Hvis alt var avhengig av enkeltpersoners utstråling og evne til å inspirere andre, er risikoen stor for at luften kan gå ut av ballongen. Skal en utvikle en HSF - avdeling med tanke på et økt frivillig engasjement, så må det bygges opp strukturer som støtter arbeidet. Man trenger en god organisasjon og planer for hvordan man skal drive arbeidet. Dette betyr ikke at man kan planlegge et frivillig engasjement. En kan ha gode plandokumenter, vel gjennomtenkte. Men, hvis gnisten ikke er der og om strategiene ikke svarer på omgivelsenes behov og ønsker, så blir planene lett til et skrivebordsprodukt og ikke forutsetninger for et virkelig engasjement.

Familiestøtteprogrammet Home-Start er interessant fordi det tilfører familier som trenger det en støtte og hjelp som det offentlige ikke har kapasitet til, kanskje heller ikke skal utføre. Mange familier lever i isolasjon og er ensomme. De har ikke et nødvendig støttende nettverk rundt seg. Forskningen peker på sammenhenger mellom hva foreldre selv får tilført gjennom sitt nettverk og barnets situasjon. Et godt nettverk kan øke evnen til å oppfatte og møte barnets behov. God kontakt med andre mennesker er viktig for foreldres omsorgsevne. Det frivillige arbeidet som utføres i regi av HSF minner oss om betydningen av gjensidigheten med andre mennesker. Det de aller fleste familiene understreker er betydningen av at hjelpen er frivillig, at de frivillige gjør dette fordi de har lyst og at de selv er med på å bestemme hva som skal gjøres og hvordan det skal gjøres. Respekt for familien synes å fungere som en viktig bro mellom familiekontakten og familien. Det synes å være en sterk bevissthet i HSF om at foreldrene er de viktigste støttespillere og hjelpere både for sine barn og for seg selv. Familiene var også opptatt av informasjon om mulige tilbud og at det burde være et bedre samarbeid mellom de ulike etatene som har ansvar for familier og/eller som allerede er involvert. Mange foreldre synes det er vanskelig å orientere seg i et fragmentert hjelpeapparat. Flere av familiene ga også uttrykk for at forebyggende tiltak skulle være tilgjengelig mye tidligere, før det er blitt kritisk.

Frivillig arbeid understreker også betydningen av forskjellighet. HSF må holde fast ved betydningen av de profesjonelle og profesjonell kunnskap, samtidig som HSF ikke må overskride egne grenser. Annerledes, men like viktig. Dette er et sentralt og vanskelig punkt. Vi har i utgangspunktet vært opptatt av at frivillig arbeid har et forebyggende potensiale på to områder:

- Den frivillige kan styrke sin selvfølelse gjennom å være frivillig. Såkalt hjelp til selvhjelp.

- Og frivillig arbeid når ut der helse – og sosial ikke kan, ikke har tid, ikke vil eller kanskje ikke bør nå ut. Våre erfaringer viser at frivilligheten er en formidler mellom det formelle og det uformelle systemet. Navigator er et begrep som er nevnt i denne sammenhengen.

HSF må som andre frivillige organisasjoner forholde seg til nye rammevilkår. Det kan dreie seg om trender som økt individualisering, endringer i frivillig engasjement og økt avhengighet av offentlige bidrag. I krysningsfeltet mellom for eksempel kommunalt eierskap, økonomi og HSF sin egen identitet og legitimitet vil det stilles store krav til ledelsen sentralt og til koordinatorene lokalt når det gjelder organisering og strategivalg fremover.

For den profesjonelle helse- og omsorgsarbeideren vil det alltid være mest nærliggende å betrakte det som skjer med familier ut ifra sitt faglige ståsted. Den frivillige medarbeider bringer med seg ”livet utenfor ” på en annen måte, og har gjerne også bedre tid på familiens premisser enn den fast ansatte har. Med andre ord tilfører de frivillige medarbeiderne et bredere mangfold av tilbud og aktiviteter enn det offentlig ansatte har muligheter for å tilby: Ta med familier på loppemarked. Dra på bibliotek, Steke pølser i fjæra. Ta familien med på ulike arrangementer. Lære familier om norske matvarer osv. Familiekontaktene kommer på den måten *i tillegg til* – og ikke *i stedet for* de ansatte på sosialkontor, barnehage etc.

Når mennesker; familiekontakten og familiene møter hverandre, lærer de å forstå hverandre. Det starter med tillitvekkende arbeid, det utvikles tette medmenneskelige kontakter som på lengre sikt kan bidra til å styrke solidariteten i samfunnet. Det skal sies at vi ikke har data som kan bekrefte dette. Men når vi ser hvordan frivillige arbeider med bla. etniske minoritetsfamilier, kan vi med stor grad av sikkerhet tillate oss å antyde at ingen offentlige etater/fagfolk har lokalsamfunnet og sosiale nettverk på dagsorden i samme grad som de frivillige. For flere innvandrere/flyktningefamilier representerer de frivillige en kanal til informasjon og impulser fra omverdenen og inn i familien. I tillegg representerer de et knutepunkt mellom det offentlige og omverdenen.

#### 4.4 Frivillighet og motivasjon

Hva motiverer til å gjøre en frivillig innsats? Hvorfor yter folk en frivillig innsats? Mye av forskningen som er gjort på motiver for frivillighet bygger på Volenteers Function Inventory (VFI) der det presenteres seks ulike motivdimensjoner for deltakelse i frivillig arbeid. Denne litteraturen dreier seg i første rekke om hva som gjør at folk *starter* å yte en frivillig innsats. For å studere hva som gjør at folk *fortsetter* å yte en frivillig innsats, virker det interessant å benytte mer generell motivasjonsteori inn i den frivillige settingen. Hva er det som får folk til å yte en frivillig innsats, uten tilsynelatende å få noe igjen? Forskning på frivillige viser at det ikke bare er altruistiske motiver som er gjeldene. Frivillige sitter igjen med noe for egen del også. Er det noen grunnleggende behov som blir tilfredsstilt? Det finnes mange ulike motivasjonsteorier. Det er nærliggende å tenke seg at for at den frivillige innsatsen skal vedvare, er det avgjørende at indre motivasjon er tilstede. Resonnementet er at om den frivillige er indre motivert, så fortsetter vedkommende å være frivillig. Med indre motivasjon menes at kilden til motivasjon ligger i selve oppgavene i motsetning til ytre motivasjon der kilden til motivasjon ligger utenfor selve utførelsen av oppgavene (Kaufmann & Kaufmann 2003). En kan tenke seg at faktorer som påvirker indre motivasjon er med på å forklare hva som skal til for at den enkelte fortsetter som frivillig.

Selvbestemmelsesteorien er en generell motivasjonsteori som ble etablert på 80-tallet i av to amerikanske forskere som innehar spisskompetanse på feltet indre motivasjon. Selvbestemmelsesteorien (Ryan & Deci 2000) benyttes til å forstå atferd i ulike arenaer slik som innen sport, utdanning, arbeid (Jelstad, 2007), relasjoner, helse/livsstil. Teorien tar utgangspunkt i tre universelle psykologiske behov. Forutsetningen som ligger til grunn er at mennesket er en aktiv organisme. De tre faktorene/behovene anses som næring for mennesket som bidrar til vekst og utvikling. Mangel på disse vil føre til mangel på vekst. De tre behovene er sosial tilhørighet, kompetanseopplevelse og autonomi. For å opprettholde indre motivasjon i det frivillige arbeidet vil tilfredsstillelse av disse tre behovene være viktig. Dette omtales i kapittel 7.

Sivilt engasjement ytrer seg som en interesse for noen utenfor egen, umiddelbar livssfære og er tuftet på noe ”indre” som det kan være vanskelig å sette presise ord på. Det kan dreie seg om følelser av forpliktelse overfor den enkelte, gruppen, ”samfunnet” eller menneskeheten som helhet. Sivilt engasjement blir gjerne knyttet til verdier eller moral; grunnleggende

holdninger som er innvevd i personligheten og som er med på å styre valg. Engasjementet kan være forankret i verdssystemer som humanisme, religion, solidaritet, politikk eller i praktiske, konkrete interesser. Engasjementet gir livet mening, skaper en horisont som peker ut over hverdagens mange gjøremål. De aller fleste realiserer sitt engasjement sammen med andre i sivile sammenslutninger. Å delta i et sivilt kollektiv innebærer at man tar med seg en bekymring, et problem, et ønske, en visjon eller en interesse fra den private sfæren over i et kollektivt rom. Her finner man frem til løsninger eller praksisformer som flere kan enes om. De sivile fellesskapene binder sammen mennesker med felles interesser, trosoppfatninger og kulturell bakgrunn. Samvær, aktiviteter og samtale skaper nærhet og bånd mellom dem som deltar. Gjennom aktivitetene oppnås en "vi – følelse", en avgrensning mot "de andre". I følge Lorentzen (2007), er det etter hvert blitt vanskeligere enn før å pålegge medlemmer og entusiaster arbeidsoppgaver som de ikke har lyst til eller ser seg tjent med å gjennomføre. Det betyr at frivillige organisasjoner mer enn før er avhengig av at oppgavene fremstår som attraktive, noe som gir gode eller nyttige erfaringer for den som deltar (s.18).

## 5 METODE

Framgangsmåten som er valgt for å besvare prosjektets problemstillinger er en kombinasjon av kvalitativ og kvantitativ tilnærming. Data ble samlet inn ved hjelp av spørreskjemaer, individuelle intervjuer og fokusgruppeintervjuer. For å besvare problemstillingene:

*Problemstilling 1: Hvilken betydning har familiekontakten (den frivillige) for familien?*

*Problemstilling 2: Hvilken betydning har det for familiekontakten selv å være frivillig?*

er følgende metoder benyttet: individuelle intervju med familier, fokusgruppeintervju med frivillige, intervju med samarbeidspartnere og spørreskjema-undersøkelser til koordinator og frivillige. I det følgende gis en mer detaljert beskrivelse av metodene som er benyttet.

### 5.1 Spørreskjemaundersøkelser

To ulike spørreskjemaer ble benyttet. *Spørreskjema 1* ble sendt ut til alle koordinatorene i Home-Start, totalt 28 svar. Hensikten med spørreskjemaet til koordinatorene var å undersøke hvordan de ansatte i Home-Start vurderer den hjelpen som gis og hvilke utfordringer de mener organisasjonen står overfor. Det ble stilt åpne og lukkede spørsmål i denne spørreundersøkelsen.

*Spørreskjema 2* ble sendt ut til frivillige i Home-Start. Hensikten med spørreskjema 2 var å undersøke hvilken betydning det har for den frivillige å være frivillig. De som mottok spørreskjemaet var tilfeldig utvalgt, slik at det ved hver lokal avdeling i Norge ble trukket ut inntil 7 frivillige. Totalt 140 mottok spørreskjemaet, og 107 personer besvarte skjemaet. Dette utgjør en svarprosent på 76. Spørreskjema 2 består i hovedsak av lukkede spørsmål med lukkede svaralternativer, men noen åpne spørsmål er også inkludert.

### 5.2 Intervjuer

I den forberedende fasen ble det foretatt et intervju med Home-Start Norge sentralt. Formålet med samtalen var å få en oversikt over aktiviteter og utfordringer i virksomheten, sett fra sentralt hold. Ved to av Home-Starts avdelinger ble det til sammen foretatt ti individuelle intervjuer med familier, to fokusgruppeintervju med frivillige/familiekontakter, to individuelle intervjuer med koordinatorene, og tre individuelle intervjuer med samarbeidspartnere/helsesøstre.

### *Fokusgruppeintervju*

Det ble foretatt to fokusgruppeintervju med til sammen 12 frivillige/familiekontakter i Home-Start. Intervjuet var basert på en intervjuguide. Hensikten med denne gruppesamtalen var at vi ønske å få til et samspill, der deltakerne kunne utdype eller følge opp hverandres innlegg. En av prosjektets medarbeidere gjennomførte intervjuet mens den andre gjorde notater fra samtalen. Fokusgruppeintervjuene varte ca. halvannen time. Innledningsvis ble det kort referert til spørreskjemaundersøkelsen som et tilfeldig utvalg av fokusgruppe-deltakerne hadde mottatt og fylt ut. Det ble informert om at gruppeintervjuet var ment som utfyllende og utdypende informasjon til spørreskjemaundersøkelsen som var foretatt blant de frivillige i Home-Start på landsbasis. Selve metoden bygger på teorier om at sosial mening blir til i samhandling mellom mennesker og at meningskonstruksjoner er sosial.. Samtalen startet med en kort presentasjonsrunde inklusiv hva hver enkelt hadde gjort sist gang de var i Home-Start familien. Intervjuer stilte spørsmål fra intervjuguiden (se vedlegg 1) og inntok deretter en tilbaketrukket rolle. Gruppesamtalen var uformell og assosiativ. Dette førte til at mange og ulike erfaringer og inntrykk ble delt.

### *Individuelle intervjuer*

Individuelle intervjuer ble gjennomført med ti familier, to koordinatorene og tre samarbeidspartnere/helsesøstre. Rammen for de individuelle intervjuene var halvannen time. I starten av hver samtale ble det informert om hensikten med prosjektet og hvordan data ville bli behandlet. Semistrukturerte intervju ble gjennomført. De var basert på utarbeidete intervjuguider (se vedlegg 2). En av prosjektets medarbeidere snakket med foreldrene (gjennomførte intervjuet) mens den andre tok notater. Intervjuene ble skrevet ut og supplert etter at de var gjennomført.

Intervjuene med foreldrene ble gjennomført hjemme hos familiene, de resterende intervjuene foregikk i Home-Starts lokalavdelinger. For å få kunnskaper om hvordan tilbudet fungerer, er det viktig å intervjuer familier som får hjelp av frivillige. Eksempler på temaer i samtale med familiene er: Hvordan har familien opplevd møtet med den frivillige? Hvilken betydning mener familien at denne hjelpen/støtten har hatt? Har behovene blitt ivaretatt? Hvilken betydning har hjelpen hatt for barna? Hva kunne vært annerledes når det gjelder tilbudet fra HSF? Det ble tatt utgangspunkt i foreldrenes egne vurderinger. Det ble dermed lagt til grunn at foreldrene er i stand til å uttrykke seg refleksivt om hvilken betydning hjelpen fra HSF



har/har hatt. Forfatterne har valgt individuelle samtaler/intervjuer med familiene ettersom temaene som berøres er til dels sensitive.

For å sikre valide data, foretok intervjuer en oppsummering av samtalen med de viktigste momentene slik de ble oppfattet. Foreldrene kunne korrigere, bekrefte, legge til eller trekke fra i forhold til oppsummeringen. I tillegg til individuelle intervjuer, fokusgruppeintervjuer og spørreskjemaundersøkelser, ble skriftlige dokumenter, årsmeldinger, brosjyrer og presentasjoner fra HSF benyttet.

### 5.3 Utvalg

#### *Utvalg av to avdelinger*

To av Home-Starts avdelinger ble valgt selektivt for utdypende undersøkelser. Følgende kriterier ble lagt til grunn: a) by og land skal være representert, b) avdelingene skal ha ulik organisasjons-tilknytning, c) avdelingene skal ha et tilstrekkelig antall frivillige og familier som mottar hjelp av Home-Start. Basert på ovenstående kriterier ble to avdelinger valgt ut i samråd med Home-Start sentralt.

#### *Individuelle intervju - utvalg av ti familier*

Ved begge avdelingene var det lokal koordinator som valgte ut fem familier på hvert sted. Kriteriene som koordinatorene måtte basere sitt selektive utvalg på, var følgende: a) aleneforeldre skal være representert i utvalget, b) gift/samboer skal være representert, c) familie med utenlandsk opprinnelse skal være med i utvalget og d) familie med etnisk norsk opprinnelse skal være representert i utvalget. I tillegg var det et ønske at informantene/foreldrene var interessert i å dele av sine erfaringer. Kriteriene var satt for å fange opp de ulike gruppene av familier som mottar hjelp, for igjen å kunne besvare spørsmålet om hvilken betydning hjelpen har for familiene.

#### *Individuelle intervju - utvalg av samarbeidspartnere*

Koordinatorene ved de utvalgte avdelingskontorene, plukket ut samarbeidspartnere/helsesøstre som var villige til en samtale med de to forfatterne. Utvalget av samarbeidspartnere var dermed basert på informative og villige informanter.

### *Fokusgruppeintervju - utvalg av frivillige*

På lik linje med utvalg av samarbeidspartnere, valgte koordinatorene ut familiekontakter/frivillige til fokusgruppeintervju. Utvalget er basert på familiekontakter som hadde anledning den aktuelle dagen.

## 5.4 Analyse av data

Resultatene fra spørreskjemaundersøkelsene ble presentert sammenfattende og hovedsakelig i form av deskriptiv statistikk. Programvaren SPSS ble brukt for analyse av spørreskjemaundersøkelsene. Fokusgruppeintervjuene og de individuelle intervjuene ble skrevet ut og analysert tematisk.

## 5.5 Metoderefleksjon

Utvalget av informanter er av betydning for resultatene i undersøkelsen. Tabell 4 gir en oversikt over utvalget og antall som har deltatt i undersøkelsen.

**Tabell 4. Utvalg av informanter som har deltatt i undersøkelsen**

Hva	Utvalg	Antall personer
Intervju med Home-Start Norge	Alle/begge ansatte ved nasjonalt kontor	2
Spørreskjema 1	Alle koordinatorene i Home-Start	28
Spørreskjema 2	Frivillige - tilfeldig utvalg	107
Individuelle intervjuer	Familier (foreldre) – strategisk utvalg	10
	Koordinatorer	2
	Samarbeidspartnere (helsesøstre)	3
Fokusgruppeintervjuer	Frivillige/familiekontakter	12

De to hovedproblemstillingene i denne studien har vært å undersøke a) hvilken betydning Home-Start har for familiene som mottar hjelp og b) hvilken betydning det er for den frivillige å være familiekontakt. Det har vært viktig å lytte til familienes egne erfaringer, å analysere de frivilliges og koordinatorenes synspunkter, samt samarbeidspartneres oppfatninger. En styrke ved undersøkelsen slik vi ser det er at ulike grupper besvarer de

sammen spørsmålene. Om svarene sammenfaller på tvers av grupper, så styrker dette reliabiliteten (påliteligheten).

Tabell 4 viser at antall familier som er med i undersøkelsen er begrenset til ti. I hvilken grad disse ti familiene fanger opp ulike dimensjoner og representerer de over 400 familiene som er i kontakt med Home-Start Familiekontakten er usikkert. Utvalgskriteriene for selektivt valg av familier er et forsøk på å dekke ulike aspekter av familier som mottar hjelp. Ser man på utvalgskriteriene, er familier med funksjonshemmede barn ikke representert i intervjuene med familiene, til tross for at over 154 barn er i kontakt med Home-Start Familiekontakten. Denne undersøkelsen har ikke et spesielt fokus på familier med funksjonshemmede barn, men gruppen er inkludert i øvrig materiale utenom de individuelle intervjuene med familiene. Familiens beskrivelse og opplevelse blir referert med utgangspunkt i deres egen vurdering av sin situasjon. Det innebærer en forutsetning om at familiene er i stand til å uttrykke seg refleksivt om hvilken betydning kontakten med HSF har hatt.

I det følgende presenteres hovedfunn fra undersøkelsene.

## 6 BETYDNING FOR FAMILIENE

Den ene problemstillingen i evalueringen var å studere hvilken betydning familiekontakten (den frivillige) har for familiene som er i kontakt med Home-Start Familiekontakten. I det følgende presenteres funn (kapittel 6.1) etterfulgt av en diskusjon av resultatene i kapittel 6.2.

### 6.1 Resultater

#### 6.1.1 *Beskrivelse av familiene*

Hva slags utfordringer og problemer har familiene som er i kontakt med Home-Start Familiekontakten?

De fleste problemene i familiene kan karakteriseres som temporære stressituasjoner. Det kan være at de er nyankomne til landet, fått tvillinger eller trillinger, slitne aleneforeldre, skilsmisse, dødsfall, psykiske problemer etc. At de er temporære betyr imidlertid ikke at de uten videre går over av seg selv. Familiene føler seg ofte alene om å takle utfordringene og flere gir uttrykk for at det er vanskelig å få adekvat hjelp fra det offentlige.

Hva gjør familiekontakten og familiene sammen? Eksempler på aktiviteter for familiekontaktene er henting i barnehage, tur i fjæra, kveldsstell med barna, spille og leke med barna, samtalepartner for foreldrene, være med til legen med utenlandske familier, lære bort norsk og norsk matlaging, syng, dra til svømmehall med barna, grille, ta med barna og familien på biblioteket etc. Det er opp til hver enkelt familie å bestemme hvordan timene i lag med familiekontakten skal brukes. Det er familiene selv som definerer hva de ønsker hjelp til. Familiekontakten kan også foreslå ulike aktiviteter.

#### 6.1.2 *Familiekontaktens betydning for familiene*

Et sentralt spørsmål i evalueringen er hvilken betydning familiekontakten har for familiene som er i kontakt med Home-Start Familiekontakten? Spørsmålet belyses i det følgende ved å presentere uttalelser fra koordinatorene, familiekontaktene, samarbeidspartnere og familiene selv.

##### *Koordinatorenes svar*

I spørreskjemaet som ble sendt til alle koordinatorene ble følgende spørsmål stilt: ”I hvilken grad tror du familiene er fornøyde med den hjelpen de får?” (der 1 er svært misfornøyd og 5 er svært fornøyd). Gjennomsnittstallet blant de 28 koordinatorene var 4,57. Det vil si at

koordinatorene mener at foreldrene er godt fornøyde med hjelpen de mottar fra Home-Start Familiekontakten. For at koordinatorene skulle få anledning til å forklare hva de eventuelt mente familiene var fornøyde med, besvarte de følgende åpne spørsmål i spørreskjemaet: ”Hva tror du familiene er fornøyde med?” Typiske svar omhandlet omsorgsaspektet, forutsigbarheten i kontakten, det å ha noen voksne å prate med samt dele gleder og sorger med. I tillegg ble opplevelsen av verdsetting vektlagt, ved at familiekontaktene kommer av fri vilje. Tabell 5 gir noen eksempler fra koordinatorenes svar som illustrerer de typiske svarene.

**Tabell 5 Eksempler på koordinatorenes svar om hva de tror familiene er fornøyde med.**

<i>Å ha en voksen person med foreldreerfaring som de kan snakke med, og få avlastning.</i>
<i>Få noen å prate med. Dele sorger og gleder.</i>
<i>"Legmann" - på samme nivå. At de gjør det av fri vilje - ikke få betalt. Forutsigbarheten/rammene.</i>
<i>At de blir sett, og at noen kommer hjem til dem på deres premisser. At de kan avslutte når de vil.</i>
<i>At det er noen som bryr seg om dem og ser dem. At de får avlastning. At de har noen å snakke med.</i>
<i>At en kommer hver uke - forutsigbarhet. At den som kommer ikkje er på "jobb"</i>
<i>At noen kommer fast 1 gang i uka. At de frivillige ikke får betalt men kommer fordi de har lyst.</i>
<i>Familiene gir uttrykk for at de får mye støtte og omsorg. Noen føler at de har fått en ny venn og det er veldig betydningsfullt.</i>
<i>Få noen voksne å prate med, få et positivt pust i hverdagen, gi dem troen på seg selv som foreldre</i>
<i>Ha noen å føle seg verdsatt sammen med.</i>

#### *Familierekontaktens svar*

På lik linje med koordinatorene, svarte også familiekontaktene på spørsmål om familienes tilfredshet med tilbudet fra Home-Start Familiekontakten. På utsagnet ”Familien er fornøyde med den hjelpen de får” (der 1= helt uenig og 5 = helt enig) er gjennomsnittstallet blant de 104 frivillige som besvarte spørsmålet 4,51 (Fire frivillige har ikke svart på dette utsagnet). Over 50 prosent av de frivillige er helt enig i at familiene er fornøyde med den hjelpen de får.

Ser en på koordinatorenes svar på samme spørsmål (avsnittet over), er oppfatningen nokså lik, med gjennomsnitt på 4,57.

Spørreskjemabesvarelsene til familiekontaktene viser altså at den generelle oppfatning blant familiekontaktene er at familiene er fornøyde med den hjelpen de får. For å forklare og utdype denne generelle tendensen ble det i fokusgruppeintervjuene stilt følgende spørsmål: ”Hvilken betydning tror dere familiekontakten har for familiene dere støtter?” På lik linje med koordinatorene ble betydningen av et fast opplegg framhevet. Familiekontaktene i fokusgruppeintervjuet sier det slik:

*Det er viktig at det er noe fast. Det betyr noe for familien at jeg har lyst til å bli kjent med familien. Det betyr noe at det er et fast opplegg. Ellers, foreldrene er fysisk sliten og trenger et pusterom.*

Videre ble betydning i form av utvikling av selvtillit i familiene framhevet. Dette berøres i kapittel 6.1.4.

#### *Samarbeidspartnernes svar*

Samarbeidspartnere til Home-Start Familiekontakten er ”henvisende instanser” slik som helsesøstre på helsestasjoner. Under de tre individuelle intervjuene med helsesøstre, ble følgende spørsmål stilt: ”Har du noen tanker eller erfaringer som sier noe om hvilken betydning HSF har for familien som mottar hjelp?” Det var særlig to aspekter som ble belyst av samarbeidspartnerne: Betydningen av å gi familiene et pusterom ble framhevet. En samarbeidspartner sier det slik:

*Et lite pusterom. Familiene får hjelp. Ikke stor hjelp. 2 timer i uka. De ser fram til den dagen. Den lille hjelpen de får er positivt. Jeg synes jeg ser gode forandringer.*

I tillegg ble begrepet navigator framhevet, at familiekontakten fungerer som en navigator for utenlandske familier som kommer til Norge. Sistnevnte kan illustreres ved følgende utsagn:

*Noen får hjelp til å navigere. Andre får et pusterom. Familiekontaktene betyr mye for internasjonale studenter. For å navigere. Internasjonale studenter er ressurssterke, de blir som barn igjen i nytt land. De blir hjelpetrengende. De får hjelp til å bli selvstendige. De får*

*tilbake mestringsfølelsen eller selvrespekten. Familiekontakten gir praktisk og konkret hjelp og hjelper til å navigere.*

Så langt er det vist at koordinatorene, familiekontaktene (de frivillige) og samarbeidspartnere er av den oppfatning at familiene er fornøyde med Home-Start Familiekontakten (HSF). Hvordan ser familiene selv på betydningen av HSF?

#### *Familienes svar*

Generelt sett hevder familiene at de har fått den hjelpen som de ønsker seg, selv om flere godt kunne tenke seg mer hjelp; flere timer hver gang og gjerne mer enn en gang pr. uke. Familiene formidlet betydningen av at hjelpen er preget av frivillighet, likeverdighet og gjensidighet. Familiene sier selv at det har stor betydning for barna at familiekontakten kommer hjem til dem. Det at de selv får et pusterom, har noen å snakke med, kan sove, gå ut med venner, gjør at de får mer overskudd til barna. Når familien skal beskrive kontakten med HSF, bruker de begreper som:

- Avlastning
- Overskudd
- Praktisk hjelp
- Nødvendig pusterom
- Mer selvtillit som mor

Følgende utsagn illustrerer betydningen i form av avlastning:

*”Ting snører seg sammen i forhold til barns trassalder. Det er utfordrende og jeg blir sliten. Jeg får litt tid alene når familiekontakten kommer. Det er utrolig hva man rekker på tre timer alene. HSF er en plussvariant. Hadde jeg vært på randen, er HSF alt for lite.”*

Når det gjelder mulighet for å samle overskudd, motta praktisk hjelp og pusterom kan dette illustreres ved situasjonen til en norsk alenemor: *”Jeg var helt desperat. Jeg ble forlatt av kjæresten da jeg var 5 måneder på vei. Jeg har en mamma som er sliten og brukt opp. Jeg opplevde press fra barnefar. Mye psykisk. Jeg var presset. Home-Start har gått inn i livet mitt konkret. I begynnelsen var familiekontakten, barnet og jeg sammen i lag. Jeg fikk dusje, slappe av. Det gikk en stund før jeg greide å forlate dattera mi sammen med den frivillige.*

*Når den frivillige kom, kunne jeg slappe av, ta sol. Få lov til å være litt aleine. Hun ble en erstatning når vi ikke har familie selv. Vi kjenner henne godt. Det var mye sorg i at ingen brydde seg om min baby. Det var viktig for meg at familiekontakten var glad i dattera mi. Pusterommet ble viktigere etter hvert.”*

Et tredje eksempel som beskriver opplevelsen av et nødvendig pusterom er et samboerpar med tre barn beskriver situasjonen slik da de fikk kontakt med HSF første gang for tre år siden: *Jeg hadde bekkenløsning og var deprimert. Mannen min var veldig skeptisk til å be HSF om hjelp. Han oppfattet det som noe kristelig. Dessuten så han for seg at det skulle komme en vilt fremmed inn i familien som skulle styre og stelle og kanskje blande seg inn i barneoppdragelse. I ettertid er vi enige om at vi skulle hatt hjelp for lenge siden. Vi hadde et stort behov for avlastning. Hun begynte å arbeide på full tid ett år etter fødselen til yngstemann. Slet seg helt ut. Ble sur og irritabel. Hadde ikke overskudd til barna. Særlig gikk det ut over eldstemann. Vi trengte energi til hverandre og til eldstemann. Han har distansert seg mer enn en 8 – åring skal gjøre.”* Nå er de oftest ute sammen med eldstemann eller de er ute sammen uten barn. *”Det er stor forskjell på 0 timer og fire timer pr uke”.*

Vi har også møtt to familier der tvillinger eller trillinger har tatt bort nesten all oppmerksomhet fra familiens eldste barn. I begge disse familiene ble det uttalt at den som har hatt størst utbytte av støtten fra HSF er: *”Den eldste og oss foreldre. Eldstemann lyser opp hver gang vi skal gjøre noe sammen. Bare så synd at tre timer går så alt for fort.”*

Tid til å være sammen med eldstemann i en barneflokk har betydd mye for disse familiene. I denne sammenhengen er det ikke dekkende å beskrive dette som at HSF bare sitter barnevakt for de minste. Det er reell avlastning og frigivelse av tid for foreldrene til eldstemann og til andre tiltrengte oppgaver.

En familie snakket om familiekontakten som en engel som Allah hadde sendt. Det er heller ikke uvanlig å beskrive familiekontakten som en god venn av familien.

Koblingen mellom familien og familiekontakten er viktig for en god relasjon. En god kobling sikrer ofte en god relasjon og gode opplevelser for familien og familiekontakten. Undersøkelsen viser at gode koblinger er foretatt, og at familien og familiekontaktene forstår



hverandre, og har gode samtaler i lag. Det er ikke uvanlig at familiekontakten omtaler familien som en venn.

Når det gjelder familier med en annen etnisk bakgrunn enn norsk, er betydningen stor i forhold til hjelp til å navigere i nytt landskap. Det er vanskelig å orientere seg i en fremmed kultur. Følgende utsagn illustrerer:

*Jeg skjønner ikke noen ting. Jeg har ingen venner eller kjente som kan stille opp for meg. Ingen kan hjelpe meg med hvordan jeg skal lage mat, fordi jeg ikke skjønner hva som står på pakkene. Mange grønnsaker er helt annerledes – hvordan skal de tilbredes?”*

En utenlandsk alenemor forteller følgende: *Vanskelig med språket, legevakt. To ganger var min eldste datter veldig syk; oppkast og lignende. Ikke hjelpsomme leger. En gang da jeg kom til legevakta, sa de at de åpnet først kl 1500. At jeg må kontakte fastlegen på dagtid. Jeg hadde ikke penger til taxi, det er veldig langt. Fikk ikke ambulanse. Jeg var livredd. To ganger skjedde det. Jeg forstår ikke språket. Jeg har gratis fasttelefon, kunne ringe til hjemlandet og forhøre meg om hva jeg skulle gjøre. Det er lite hjelp som skal til for at det er til enorm stor hjelp for familien”. Legevakten mener at det vil gå over av seg selv med litt hvile og kanskje litt ”dispril.”* Når man er helt alene og er redd kan imidlertid en slik beskjed ikke oppleves beroligende nok. Denne moren sa hun har mistet tilliten. Derfor opprettholder hun kontakten med hjemlandet og en lege hun hadde der. Da hun ble skilt fra sin norske mann, følte hun seg helt forlatt. Mannen hadde ordnet med alt det praktiske, og hun hadde ikke sett nødvendigheten av å bli god i norsk. Da vi var på besøk, trakk hun frem en søknad om oppholdstillatelse. Hun lurte på hva hun skulle gjøre med den. En politimann bodde i etasjen under, men hun vegret seg for å spørre han. Hun har erfaringer med politi fra hjemlandet som tilsier at det ikke er lurt å spørre han. Når brev og skjemaer ikke blir forstått, fører det lett til at situasjonen kan oppleves vanskelig.

Mange av familiene har selv aktivt tatt kontakt med hjelpeapparatet. De har imidlertid opplevd deler av hjelpeapparatet som lite imøtekommende og som vanskelig tilgjengelig. En mor sier det slik: *Tilbudet i kommunen er dårlig. Så lenge jeg har et friskt barn, da stopper tilbudet fort. Dumt at man må ha et funksjonshemmet barn for å få et tilbud.*

Flere av familiene nevner at de selv har ringt kommunen for å få hjelp uten hell: *Enten så finnes det ikke noe tilbud eller så er ikke problemene alvorlige nok til at helse eller sosialvesenet kan prioritere å hjelpe.*

En av mødrene fortalte at hun hadde ringt barnevernet og sagt at hun ikke orket mer, at hun ikke greide å ta hånd om barnet dersom hun ikke fikk litt avlastning. Hun fikk ingen tilbud om hjelp eller en forståelse for at hun trengte hjelp. Noen av familiene gir tydelig uttrykk for at de ikke blir tatt på alvor. Vissheten om at ingen kan avlaste og hjelpe kan være en stor belastning. At man verken kan gå ut og treffe venner eller delta i det sosiale livet kan gi en følelse av å være innestengt. Dette kan oppleves trykkende. Følelsen av å være alene om alt, ikke å ha noen å diskutere med kan være vanskelig. Mange av familiene i undersøkelsen har dessuten en anstrengt økonomi. Når man ikke har bil og offentlig kommunikasjon ikke er godt utbygd der du bor, forsterkes følelsen av å være ”fanget”.

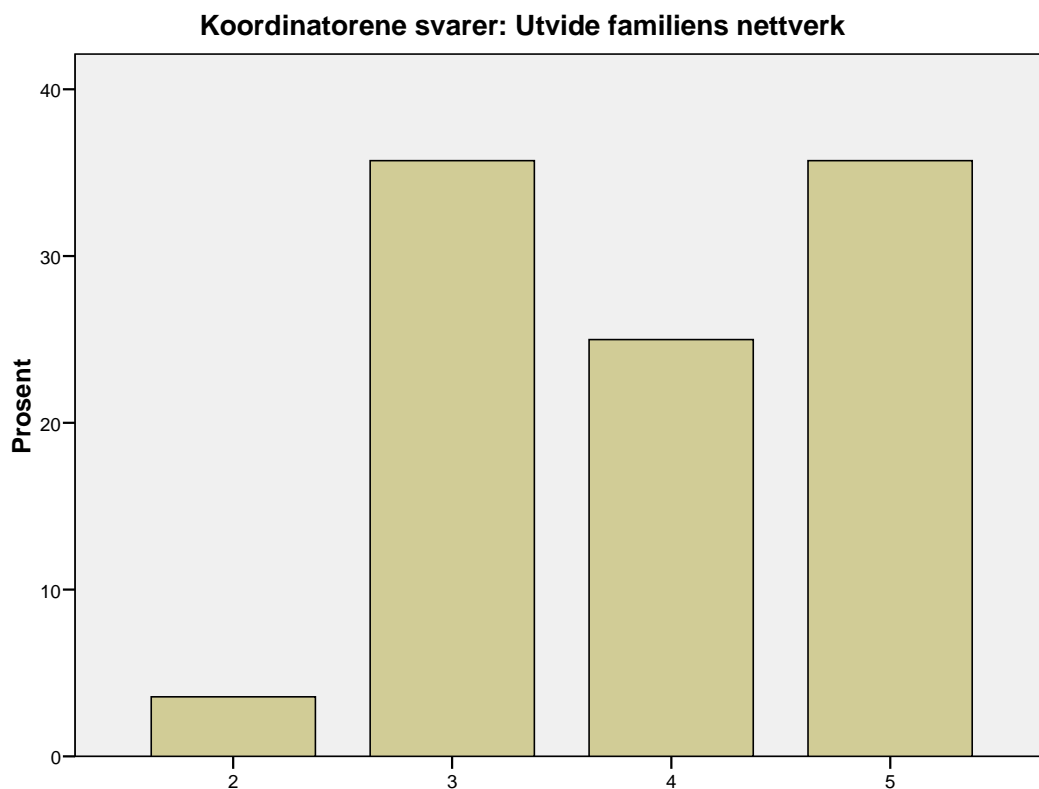
I de følgende tre avsnittene presenteres resultater med hensyn til utvidelse av familiens nettverk, utvikling av selvtillit samt hindre sammenbrudd og kriser i familiene, jfr. Home-Starts målsetting kapittel 2.2.

### ***6.1.3 Utvide familiens nettverk***

En av intensjonene til Home-Start er at familiens nettverk utvides. I det følgende presenteres koordinatorenes, familiekontaktens og familiens synspunkter omkring familiens nettverk.

#### *Koordinatorernes svar*

I spørreskjema til koordinatorene ble følgende spørsmål stilt: Angi på en skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig) i hvilken grad du tror Home-Start bidrar til å utvide familiens nettverk. Figur 1 viser koordinators vurdering. Gjennomsnittstallet blant koordinatorene er 3,93.

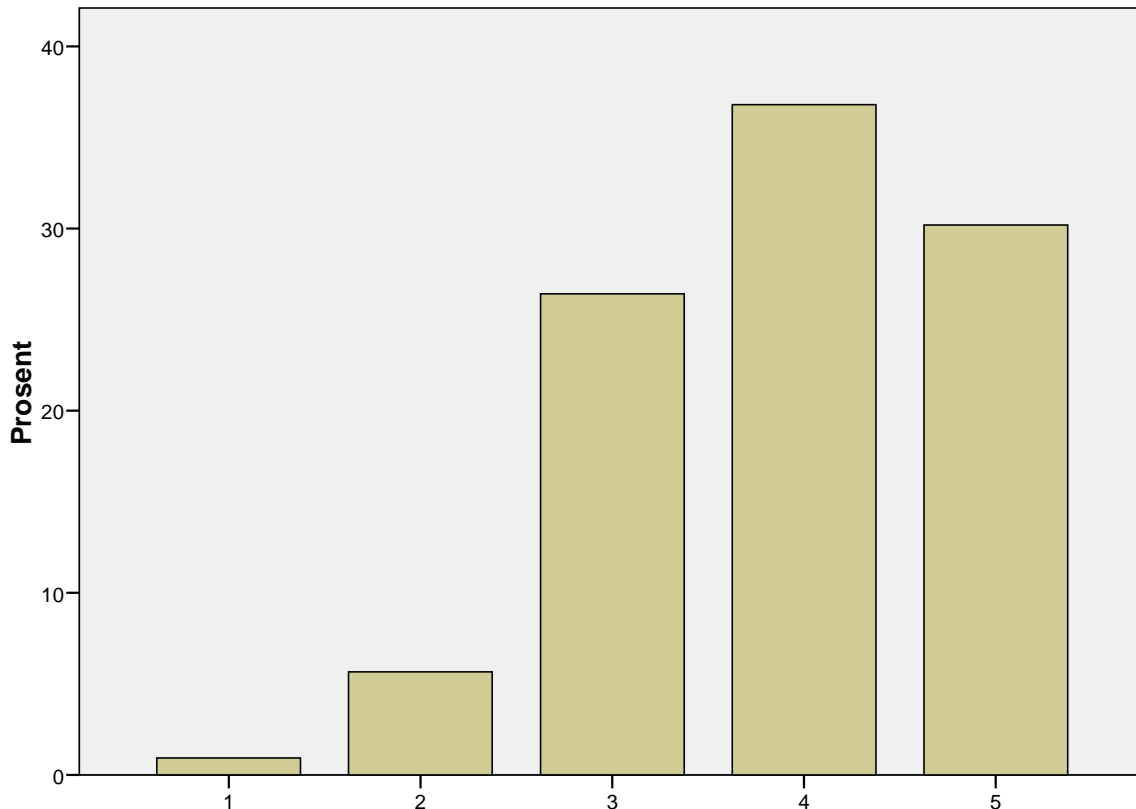


**Figur 1** Koordinatorernes vurdering av i hvilken grad Home-Start bidrar til å utvide familiens nettverk. Fra 1 = helt uenig til 5 = helt enig. N = 28.

#### *Familiekontaktene svar*

I spørreskjema til familiekontaktene ble tilsvarende spørsmål som til koordinatorene stilt: Angi på en skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig) i hvilken grad du tror Home-Start bidrar til å utvide familiens nettverk. Figur 2 viser familiekontaktene vurdering. Gjennomsnittstallet blant familiekontaktene er 3,90. Koordinatorens og familiekontaktene fordeling og gjennomsnittstall omkring utvidelse av familiens nettverk er relativt like.

### Frivilliges svar: Home-start bidrar til å utvide familiens nettverk



**Figur 2** Familiekontaktens vurdering av i hvilken grad Home-Start bidrar til å utvide familiens nettverk. Fra 1 = helt uenig til 5 = helt enig. N = 106.

Fokusgruppeintervjuene med familiekontaktene utdyper synet på familiens nettverk. Familiekontaktene mener det bør satses mer på å legge til rette for at familiene kan treffe hverandre. Dette kan illustreres ved utsagn fra en av familiekontaktene i fokusgruppa:

*”Jeg er venn en kort periode. Det er viktig å satse på å bygge ut arenaer der folk kan treffe hverandre. Det er det mangel på i dag. Såkalte normale aktiviteter koster også penger. Dessuten krever det overskudd å delta. Et eksempel: Et av barna blir invitert i gebursdag. Mor har ikke bil og greier ikke å organisere transport til og fra. Og hun kjenner ingen som hun kan eller vil spørre.*

En annen i fokusgruppa sier om nettverk: *Nettverk er viktig. Home-Start burde satsa på arenaer der folk kan møtes. Gjerne i forbindelse med høytider. Det koster penger med fotball, korps ol. Det er ressurskrevende.*

Familiekontaktene er av den oppfatning at det kunne satses mer på å etablere nettverk i den definerte perioden som familiekontakten er sammen med familien.

#### *Familienes svar*

På spørsmål om hvor mange mennesker som står familiene så nær at de kan regne med dem hvis de trenger hjelp, svarer flertallet at de har en eller to som står dem nær. Blant de to er ofte familiekontakten. Flere sier at de synes det er vanskelig å få hjelp fra naboer om de skulle trenge det. Dette sier mye om hvor alene mange familier som får hjelp av Home-Start er.

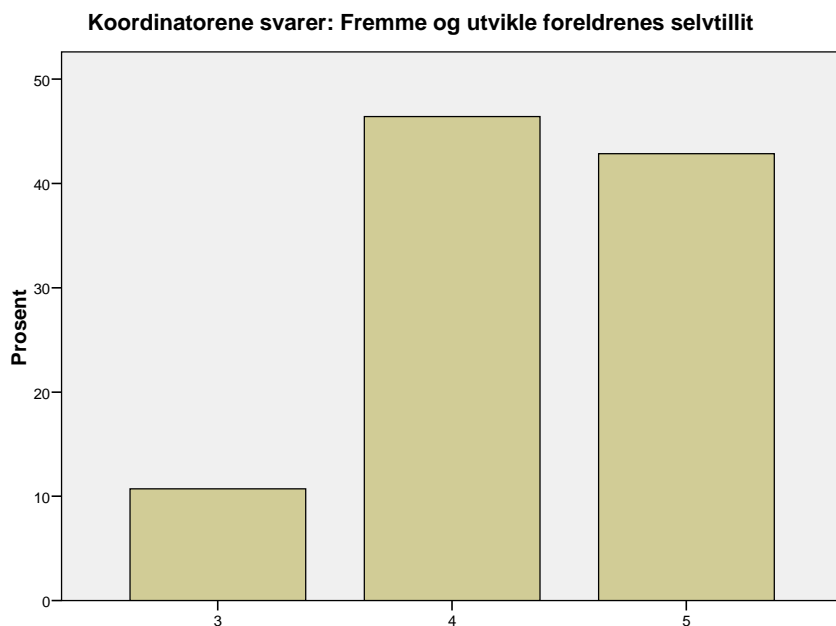
Alle trenger noen å lene seg mot når utfordringen blir for store til å møte dem alene. Jo bedre det sosiale nettverket er, jo mindre hjelp trenger familiene.

#### **6.1.4 Utvikle selvtillit**

En annen av målsettingene til Home-Start er å utvikle familienes selvtillit. I det følgende presenteres koordinatorenes og familiekontaktens synspunkter omkring familienes utvikling av selvtillit.

#### *Koordinatorernes svar*

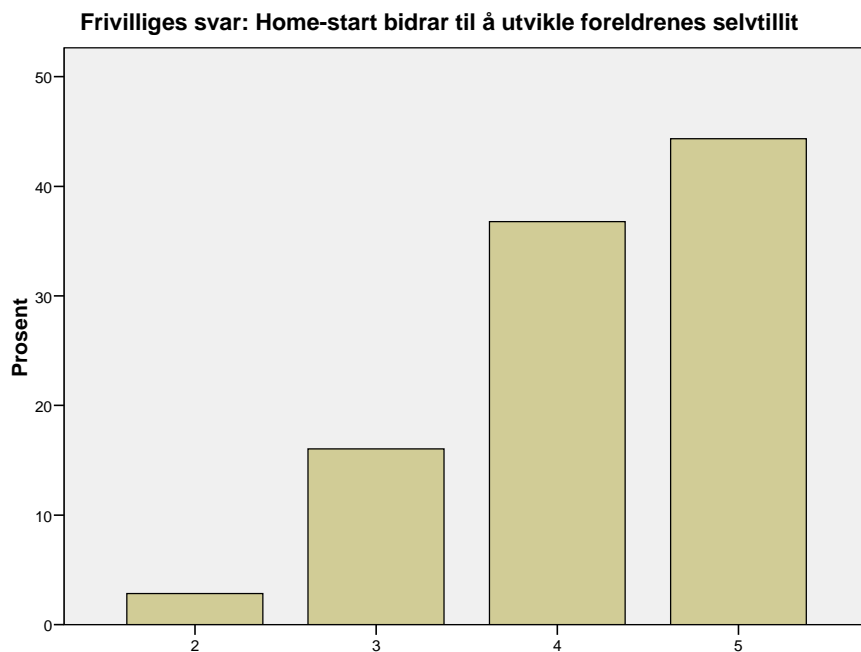
I spørreskjema til koordinatorene ble følgende spørsmål stilt: Angi på en skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig) i hvilken grad du tror Home-Start bidrar til å utvikle foreldrenes selvtillit. Gjennomsnitt blant de 28 koordinatorene er 4,32. Figur 3 viser fordelingen i svarene.



**Figur 3** Koordinatorernes vurdering av i hvilken grad Home-Start bidrar til å fremme og utvikle foreldrenes selvtillit. Fra 1 = helt uenig til 5 = helt enig. N = 28.

*Familiekontaktene svar*

Når det gjelder familiekontaktene svar på familiens utvikling av selvtillit, ser fordelingen nokså lik ut som koordinatorernes svar, se Figur 4. Gjennomsnittstallet til familiekontaktene er 4,23 i motsetning til koordinatorernes gjennomsnitt på 4,32.



**Figur 4** Familiekontaktene vurdering av i hvilken grad Home-Start bidrar til å fremme og utvikle foreldrenes selvtillit. Fra 1 = helt uenig til 5 = helt enig. N = 106.

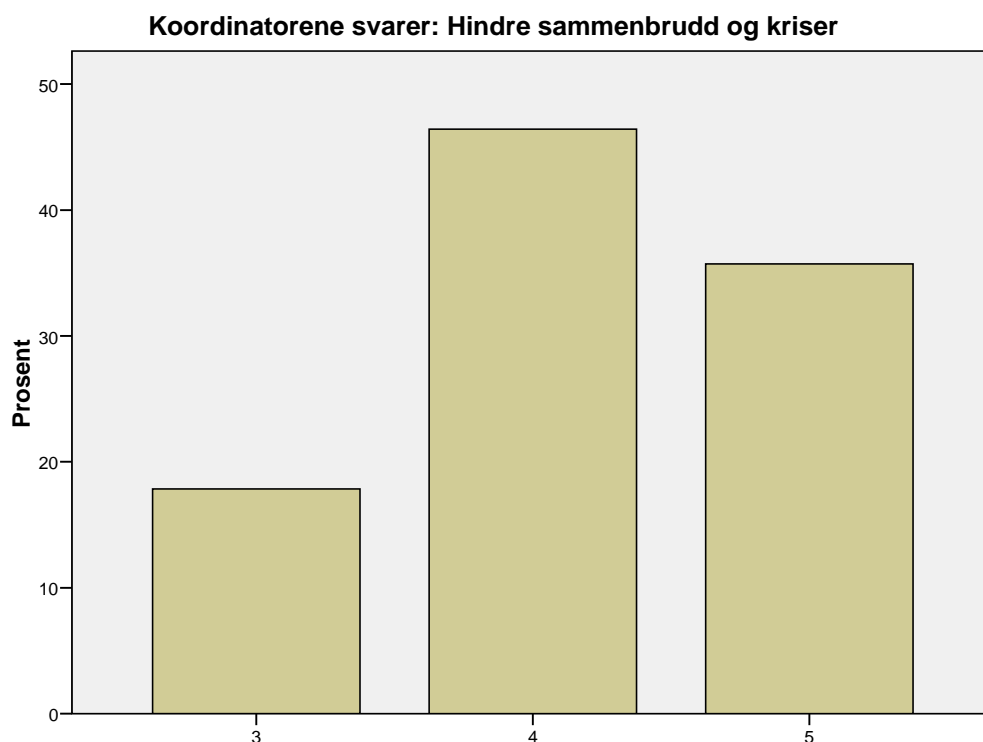
Fokusgruppeintervjuene med familiekontaktene utdyper synet de har på familienes utvikling av selvtillit. Blant positive endringer i familiene ble følgende nevnt av familiekontaktene: *Det skjer noe i positiv utvikling i forhold til selvtillit. En hindrer at foreldrene mister selvrespekten. Selvtilliten styrkes.*

### 6.1.5 Hindre sammenbrudd og kriser

Et viktig aspekt ved Home-Start Familiekontakten er å hindre sammenbrudd og kriser. I det følgende presenteres koordinatorenes, familiekontaktens og familienes synspunkter omkring hindring av sammenbrudd og kriser.

#### *Koordinatorernes svar*

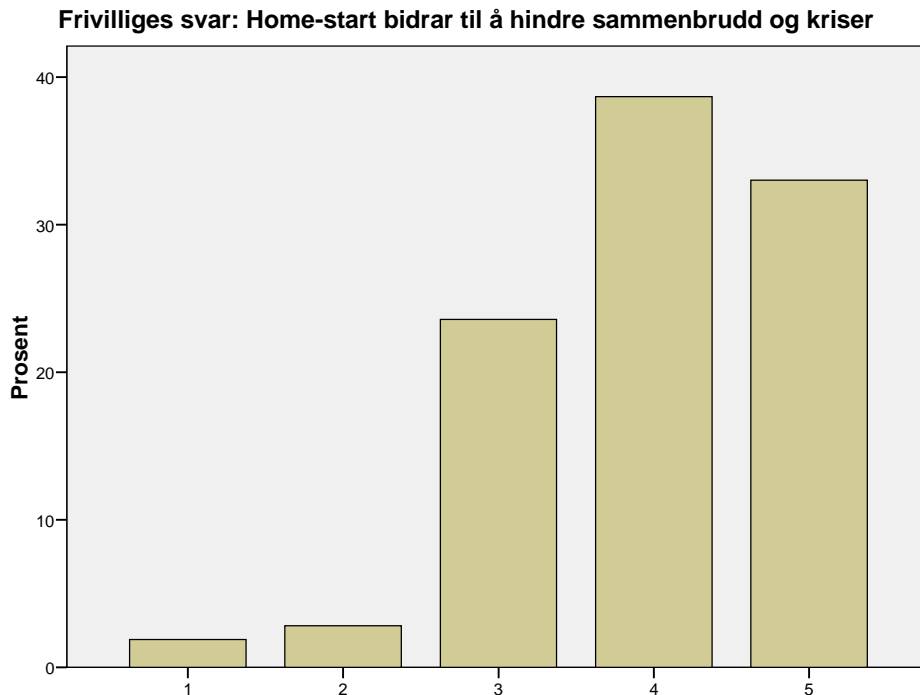
I spørreskjema til koordinatorene ble følgende spørsmål stilt: Angi på en skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig) i hvilken grad du tror Home-Start bidrar til å hindre sammenbrudd og kriser. Gjennomsnittstallet for de 28 koordinatorene var 4,18, se Figur 5 for fordelingen.



**Figur 5. Koordinatorernes vurdering av i hvilken grad Home-Start bidrar til å fremme og utvikle foreldrenes selvtillit. Fra 1 = helt uenig til 5 = helt enig. N = 28.**

### Familiekontaktens svar

Når det gjelder familiekontaktens svar på hindring av sammenbrudd og kriser i familiene, ser fordelingen nokså lik ut som koordinatorenes svar, se Figur XX. Gjennomsnittstallet til familiekontaktene er 3,98 i motsetning til koordinatorenes gjennomsnitt på 4,18.



**Figur 6 Familiekontaktens vurdering av i hvilken grad Home-Start bidrar til å hindre sammenbrudd og kriser. Fra 1 = helt uenig til 5 = helt enig. N = 106.**

### Familiens svar

Hva svarer familiene selv? En måte å belyse spørsmålet hvorvidt Home-Start bidrar til å hindre sammenbrudd og kriser er å stille spørsmålet hva som ville skjedd hvis familien ikke hadde fått hjelp av Home-Start Familiekontakten. En av mødrene svarer følgende på vårt spørsmål: *Det hadde sannsynligvis gått bra. Må man så må man. Tilbudet fra HSF er en plussvariant. Hadde jeg vært på randen, er HSF alt for lite.*

Andre kommenterer det slik: *Vet ikke hvordan familien skulle greid seg hvis hun ikke hadde fått hjelp. Jeg vet ikke. Jeg var veldig deprimert og kjente ingen. Nytt land og ny kultur. Det ville vært veldig annerledes. Tror vi måtte hatt hjelp fra andre. Det var så prekært at noe måtte skje. Alternativet ville nok vært helsevesenet.*



Noen familier ser på kontakten med HSF som en bonus eller ”plussvariant” i hverdagen, mens andre mener det var ”prekært” å motta hjelp.

### **6.1.6 Hvem i familien har mest utbytte?**

Er det barna eller foreldrene som har mest utbytte av hjelpen?

Uttalelser fra familiene bekrefter en gjensidighet om at det som hjelper foreldrene påvirker også barna, og det som hjelper barna påvirker foreldrene. Dette kan illustreres ved følgende utsagn av en trebarnsmor: *Når jeg er glad, er barna glade. Når barna er glade, er jeg glad.*

I fokusgruppeintervjuene med familiekontaktene ble følgende spørsmål berørt: ”Er det noe eller noen dere har spesielt fokus på når dere er i familien?” og ”Hvem tror dere har størst nytte av den hjelpen dere yter?” Blant familiekontaktene fremgår det at de ikke har ett spesielt fokus på barna eller foreldrene. De har fokus på hele familien. Følgende utsagn av en familiekontakt illustrerer dette:

*Noen ganger har jeg fokus på voksne, noen ganger på barn. Ser det an når jeg kommer.*

En annen familiekontakt uttaler:

*Du ser det an når du kommer. Dessuten har koordinator sjekket ut forholdene ganske godt på forhånd. Tenker stort sett på familien.*

Samarbeidspartnerne har det samme perspektivet og den samme oppfatningen som både foreldre og familiekontakten. Et eksempel fra en uttalelse av en samarbeidspartner er:

*Jeg har et helhetsperspektiv. Hjelper du de voksne, hjelper du barna og omvendt. Det er mange foreldre i kommunen som sliter psykisk. Som for eksempel har angst, og greier ikke å følge barna på trening eller andre aktiviteter.*

De involverte ser på familien som et system. Når frivillige kommer hjem til familien er dette en form for intervensjon. Denne intervensjonen medfører at familien som system forandres. Etter en intervensjon er familien forskjellig fra den som var før intervensjonen. Alle som ble intervjuet gav uttrykk for at det som hjelper foreldre, hjelper barn og det som hjelper barn hjelper foreldre. Dette er et viktig funn i foreliggende undersøkelse. Det sammenfaller dessuten med resultater fra andre studier (Fyrand, 2005).

## 6.2 Drøfting

Uttalelser fra familier som har vært i kontakt med Home-Start Familiekontakten, viser betydningen av at hjelpen er preget av frivillighet, likeverdighet og gjensidighet. Familiene sier selv at det har stor betydning for barna at familiekontakten kommer hjem til dem. Det at de selv får et pusterom, har noen å snakke med, kan sove, gå ut med venner, gjør at de får mer overskudd til barna.

Flere av familiene føler at det ikke er noen som tar ansvar for dem i behandlingsapparatet. Mange forteller at de har selv tatt kontakt med kommunen og sagt at de trenger hjelp fordi de er utslitt, føler seg hjelpeløse, trenger et pusterom etc. Svaret de gjengir er at kommunen ikke har noen tilbud på dette "nivået." På bakgrunn av disse intervjuene kan spørsmålet reises i hvilken grad kommunene arbeider for å sikre at tilbudene deres når fram til denne typen vanskeligstilte familier.

Det mest i øyenfallende i våre funn er hvor få kontakter familiene har. Flertallet av familiene svarer at en eller to mennesker står familiene så nær at de kan regne med dem hvis de trenger hjelp. Blant de to er ofte familiekontakten. Det kan være tre ulike forklaringer på dette: a) innvandrere og – flyktningfamiliene i vårt materiale kan av naturlige årsaker ikke regne med praktisk hjelp fra familie som bor i hjemlandet, b) Flere norske familier har foreldre langt unna og c) det er norske familier som har et anstrengt forhold til sine nærmeste og som "derfor må greie seg selv" (Hellevik, 2001).

Både koordinatorene og familiekontaktene scorer lavt relativt sett på spørsmålet om Home-Start Familiekontakten bidrar til å utvide familiens nettverk, og fokusgruppeintervjuene med familiekontaktene bekrefter og utdyper dette. Selv om det er vanskelig å måle utvidelse av familienes nettverk mens familiene enda er i kontakt med HSF, kan indikasjoner fra familiekontaktene tyde på at HSF fortsatt har en vei å gå når det gjelder fokus på å utvide familienes nettverk. For den som ikke er vokst opp på stedet er det vanskelig /lite tilgjengelig informasjon om hva som finnes av muligheter, og spesielt for familier med utenlandsk opprinnelse. Den informasjonen som eventuelt finnes i lokalaviser eller brosjyrer er ofte på et språk som de ikke behersker. Hvis vi ser på utvidelsen av familienes personlige nettverk; antall som familien har direkte kontakt med, tyder mye på at vi ikke kan vise til noen utvidelse. Det vil si at mange oppgir familiekontakten som en venn. Det er i utgangspunktet

ikke problematisk, men hvis familiekontakten blir en nettverkserstatte, kan det resultere i at avhengigheten kan bli for stor og at det kan bli vanskelig å avslutte kontakten etter at kontraktstiden er gått ut. I et hjelp til – selvhjelpsperspektiv blir det viktig å arbeide aktivt for å legge forholdene til rette for utvidelse av det personlige nettverket. Hvis vi ser på det kontekstuelle nettverket, synes HSF å lykkes i større grad. Familiekontaktene arbeider systematisk med å koble familiene opp mot ulike arenaer i lokalsamfunnet som i neste omgang kan gi tilgang på mer personlige kontakter. (Bibliotek, svømmehall, juletreffester, kjøpesentra etc.)

Når det gjelder styrking av familienes selvtillit, kan denne forklares ved at familiekontakten bidrar til å hjelpe familien til å mestre hverdagen. Mestringsfølelsen kan påvirke selvfølelsen. Det kommer også klart fram av resultatene at HSF er med på å hindre kriser. Tilbudet kan dermed ses på som et forebyggende tiltak.

Når det gjelder hvem som har mest utbytte av hjelpen, bygger vi på en antagelse om at endringer i familiesystemet vil påvirke alle elementer i familien. Det er påvist en sammenheng mellom foreldres tilfredshet og utviklingsproblemer hos barn. Ved for eksempel å støtte mor vil barna kunne bli stimulert og en kan forebygge ytterligere problemer. Vi antar at det å ha det bra som foreldre påvirker deres oppførsel som igjen vil kunne påvirke barnas situasjon og oppførsel.

Et generelt trekk er at for mennesker som kommer fra ikke – vestlige land, har familien større betydning og mennesker er generelt mindre individorientert enn hva tilfellet er i Norge. Når verken familien eller storgruppen er tilgjengelig, kan man lett forestille seg at man blir oppradd når man ikke har noen man kan konsultere. Spesielt denne gruppen bekrefter betydningen av HSF i form av uttrykk som ”reddende engel.” Vissheten om at du kan få hjelp i vanskelige situasjoner er viktig for alle. Flere av våre informanter sier de ikke har denne tryggheten. Når du står alene, har begrensede norskkunnskaper/ferdigheter savner de veldig noen som har det samme fortolkningskjemaet som seg selv. I og med at så mange med etnisk minoritetsbakgrunn får hjelp av HSF, vil det være viktig å vurdere rekruttering av familiekontakter fra denne gruppen. Språk – og kulturkunnskaper er vesentlig i denne sammenhengen (Varvin, 2008).

Det kan også virke som om flere brukere opplever at de må fungere som koordinatører for sitt eget hjelpetilbud. Nå er ikke det entydig negativt, men det er sårbart for de som ikke kjenner kodene, som vet hvem man kan ringe til osv. De som har overskudd, de som kjenner noen, de som tør å snakke om sin situasjon får et bedre tilbud enn andre (Sverdrup, 2007).

Problematferd hos åtteåringer er knyttet til den sosiale støtten mødrene hadde da barna var halvannet år. Resultatene viste at barn som levde i familier med langvarige belastninger likevel kunne ha god utvikling dersom mødrene fikk mye sosial støtte i de første årene av barnas liv. Mødrene til barna med god utvikling hadde fått omsorg, respekt og hjelp både fra partner, familie og venner, og ofte også fra naboer. Dette tyder på at man kan oppnå langvarige helsegevinster gjennom å styrke det sosiale nettverket til mødre med små barn. De finner også indikasjoner på at barns psykiske kan bedres dersom oppvekstmiljøet gjennomgår positive endringer.

Det er imidlertid kompliserte samspill mellom en rekke faktorer. Den situasjonen mange familier, for eksempel etniske minoritetsfamilier befinner seg i, kjennetegnes ved manglende følelse av tilhørighet, lav selvfølelse og opplevelse av liten kontroll over eget liv. Vi registrerer at mer enn 40 prosent av de familiene som mottar hjelp i dag tilhører ovennevnte grupper. Resultater fra dette empiriske materiale samt tidligere studiers effekter av sosial støtte indikerer at ytterligere fokus på utvidelse av familienes nettverk kan være formålstjenlig for Home-Start Familiekontakten.

## 7 BETYDNING FOR DE FRIVILLIGE

Den andre hovedproblemstillingen i evalueringen er å studere hvilken betydning det har for familiekontakten selv å være frivillig. I det følgende presenteres funn (kapittel 7.1) etterfulgt av en diskusjon av resultatene i kapittel 7.2.

### 7.1 Resultater

Resultatene er delt i tre avsnitt: kap 7.1.1 gir en beskrivelse av de frivillige i Home-Start, kapittel 7.1.2 omhandler motiver for å starte som frivillig i HSF og kapittel 7.1.3 berører motiver for å fortsette som frivillig i HSF.

#### 7.1.1 Hvem er de frivillige i Home-Start?

Basert på spørreskjemaundersøkelsen av 107 tilfeldig utvalgte frivillige i Home-Start, viser Tabell 6 at 99 % av familiekontaktene er kvinner med en gjennomsnittsalder på 56 år. Halvparten er i lønnet arbeid.

**Tabell 6 Beskrivelse av de frivillige i Home-Start. N = 107.**

Kvinner	99 %
Bor alene	29 %
Har egne barn	94 %
Gjennomsnittsalder	56 år
Har høyskole eller universitetsutdannelse	50 %
Har lønnet arbeid	51 %

Tabell 7 viser hvor lenge familiekontaktene har vært frivillig i Home-Start.

**Tabell 7 Beskrivelse av hvor lenge familiekontaktene har vært frivillig i Home-Start. N = 107.**

Under 1 år i Home-Start	24 %
Mellom 1 og inntil 3 år i Home-Start	36 %
Fra 3 og inntil 5 år i Home-Start	25 %
Over 5 år i Home-Start	15 %

**Tabell 8 Beskrivelse av hvor mange timer per uke familiekontaktene bruker i Home-Start. N = 107.**

Under 2 timer i uka	8 %
2 – 4 timer per uke	79 %
Mer enn 4 timer per uke	13 %

Videre viser Tabell 8 at de fleste familiekontaktene bruker 2 – 4 timer per uke sammen med en familie.

I det følgende stilles spørsmålet: hva kan være årsaken til at disse personene legger ned en betydelig grad av frivillig innsats i Home-Start?

### **7.1.2 Motiver for å starte som frivillig**

I spørreskjemaundersøkelsen til de frivillige, ble et åpent spørsmål med følgende ordlyd stilt: Hva var den viktigste grunnen til at du meldte deg som frivillig i Home-Start? Tre generelle tendenser presenteres. Den første omhandler interessen og omsorg for barn. Utsagn som *Alle barn skal ha det godt, og barn er mitt liv* illustrerer dette. Gleden over hva barna gir tilbake til familiekontakten ble uttrykt slik:

*Det er flott å få være familiekontakt, - vite at man er velkommen og til hjelp. Samtidig får man masse tilbake; gode barnesmil og snørrete kos, og en mamma som kan senke skuldrene litt. Man blir glad og ydmyk oppi dette!*

Den andre tematikken i spørreskjema-besvarelsene omhandler opplevelsen av å gjøre noe meningsfullt, og et ønske om å være til for andre. Dette kan illustreres ved følgende besvarelser:

*Jeg meldte meg som frivillig i Home-Start for jeg har et ønske om å bidra, hjelpe noen. Barna mine blir eldre og omsorgsbehovet mitt fortsatt tilstede.*

*Jeg meldte meg som frivillig i Home-Start for å ha noe positivt å fylle hverdagen med.*

En tredje formulerer seg slik:

*Jeg ville gjøre noe nyttig for våre nye landsmenn.*

Videre uttrykkes det:

*Jeg ble uføretrygdet – mye tid – ønske om å bruke tiden meningsfylt. Er opptatt av og liker menneskekontakt, gjensidig læring.*

Den tredje kategorien eller tendensen i spørreskjemaet omhandler viktigheten av det arbeidet som Home-Start driver:

*Det var etter at jeg fikk hjelp fra Home-Start at jeg også ville bli familiekontakt i Home-Start.*

*Egen erfaring fra hektisk småbarnsperiode ga meg ”syn” for at Home-Start driver et viktig arbeid, der jeg vil gi et bidrag.*

*Ideen bak Home-Start ”traff” meg. Som pensjonist har jeg tid.*

*Home-Start virket som godt gjennomarbeidet opplegg, vekt på faglighet.*

*Hørte om Home-Start, og tenkte at så flott å kunne gi hjelp helt i starten av en familie.*

Svarene fra spørreskjema om bakgrunnen for å melde seg som frivillig i Home-Start spenner fra a) fokus på barn, b) til opplevelsen av å gjøre noe meningsfullt generelt og c) et ønske om å bidra for Home-Start spesielt.

I fokusgruppe-intervjuene med familiekontaktene ble blant annet interessen for barn utdypet. Gleden den frivillige opplevde ved at barna begeistret kom løpende til familiekontakten ble beskrevet. Videre kom det fram i fokusgruppeintervjuene at familiekontaktene ønsket å være frivillig av ulike årsaker slik som at den enkelte trives i lag med folk, har tid til overs samt ønsker å være til hjelp.

### **7.1.3 Motiver for å fortsette som frivillig**

Motivene for å starte som frivillig og motivene for å fortsette som frivillig kan være ulike. Bakgrunnen for at familiekontaktene meldte seg som frivillig i Home-Start er beskrevet i kapittel 7.1.2. Hvilke faktorer er viktige for at familiekontaktene i Home-Start fortsetter å være frivillig? Spørreskjemaundersøkelsen til de 107 tilfeldig utvalgte familiekontaktene i

Home-Start peker i særlig grad på to dimensjoner: det sosiale aspektet og læringsaspektet. På spørsmål om å gi råd til Home-Start er det flere svar som går i retning av å fokusere ytterligere på sosiale sammenkomster for familiekontaktene. Eksempler på svar er:

*Arranger faste treffkvelder for oss familiekontakter, kanskje en kveld / noen timer hver måned.*

*Viktig å holde kontakt med andre frivillige.*

*Viktig å arrangere sosiale sammenkomster (lunsjer, turer, teater, julebord, sommeravslutning).*

Sosiale treffkvelder for familiekontaktene synes å være viktig for at frivillige fortsetter å være frivillig.

Den andre dimensjonen som gjør seg gjeldende blant familiekontaktens svar er læringsaspektet. På spørsmål om å gi råd til Home-Start er det flere svar i spørreskjemaet som går i retning av at de ønsker seg påfyll av kurs. Følgende utsagn illustrerer behovet:

*Påfyll med kurs eller foredrag.*

*Tema og oppfølgingskurs, ikke bare kurs før start*

*Målgruppen er svært lite ensartet. Kunne tenke meg et mer differensiert opplæringstilbud.*

*Bedre veiledning til familiekontaktene av familiekoordinator. Mange av familiene har store sammensatte problemer.*

*Ønsker ofte temakvelder hvor familiekontaktene får mer veiledning og for å bli bedre kjent med hverandre.*

Svarene gir indikasjoner på at sosiale treffkvelder og kurskvelder kan bidra til at familiekontaktene forblir frivillige i HSF.

Når det gjelder informasjon fra fokusgruppene, ble opplevelsen av mening utdypet: På spørsmål om den viktigste årsaken til at dere arbeider som frivillig i HSF, ble det sagt: *Medmenneskelighet er det viktigste, og det at jeg har tid.* En annen sier: *Jeg ville gjøre noe for andre.* En annen motivasjon for å være frivillig er oppdragelse: *Det er viktig at barna mine lærer gode verdier, at de ser at det er viktig å hjelpe andre.*



En av fokusgruppedeltakerne sendte et brev i etterkant av gruppe-samtalen med spesifisering av vedkommendes tanker:

*Home-Start arbeid er et eget, fritt selvstendig valg! Ingen plikt, ingen tvang. Dette er oppdrag som fyller en med ny energi og masse glede, og en får brukt helt andre sider ved seg sjølv, som kanskje ellers aldri kommer til uttrykk. Og når en opplever at noen får det bedre ved det en gjør, ja da er det en godt betalt jobb! Altså: Home-Starts arbeid er en helt fri og selvstendig valgt innsats til nytte for andre og til glede for seg sjølv. Tankespinn: Kanskje nettopp dette med at det er ulønnet, er et viktig poeng, siden de som er støttekontakter ofte klager over at "Åh, det er så dårlig betalt, bare 100 kr timen! Derfor gidder vi ikke mer." I Home-Start er vi fritatt fra å bekymre oss om den siden.*

## 7.2 Drøfting

De frivillige i Home-Start er hovedsakelig kvinner i 50 åra med egne barn, og der halvparten er i lønnet arbeid. Det registreres få frivillige menn i HSF. Årsakene til og konsekvensene av dette vil det være interessant å se nærmere på i videre undersøkelser. Hva er det som kan forklare motivene for å starte og fortsette som frivillig i Home-Start? Familiekontaktens motivasjon for frivillig arbeid er ikke entydig. Motiver for frivillig arbeid er ofte komplekst, det kan være flere motiver samtidig. Tre dimensjoner for å starte som frivillig i Home-Start ble belyst i resultatene: interesse for barn, opplevelse av mening og engasjement for Home-Start Familiekontakten. Sistnevnte er engasjement for selve "saken" hvilket er en dimensjon omtalt i Habermann (2001).

Når det gjelder motiver for å fortsette som frivillig kan det se ut til at sosiale aspekter og læringsaspekter påvirker at familiekontakten fortsetter som frivillig. Disse to dimensjonene omtales som sentrale menneskelige behov i selvbestemmelsesteorien (se kapittel 4.4).

Problemstilling 2 om betydningen for den frivillige blir belyst av familiekontaktene i form av begreper som opplevelse av mening og å være til nytte. Det er viktig å fokusere på at opplevelsen og verdien av å yte en frivillig innsats for andre også kan være med på å øke livskvaliteten for de frivillige. Dette er også omtalt i St.meld. nr. 27 (1996 – 1997) der het hevdes at livskvalitet og evne og muligheter for deltakelse og mestring er viktige elementer i opplevelsen av god helse for den frivillige (s. 15).

Det frivillige arbeidet som utføres i regi av HSF har fokus på betydningen av gjensidigheten med andre mennesker. Det de aller fleste familiene understreker er betydningen av at hjelpen er frivillig, at de frivillige gjør dette fordi de har lyst og at de selv er med på å bestemme hva som skal gjøres og hvordan det skal gjøres. Respekt for familien synes å fungere som en viktig bro mellom familiekontakten og familien. Det synes å være en sterk bevissthet i HSF om at foreldrene er de viktigste støttespillere og hjelpere både for sine barn og for seg selv.

Frivillig arbeid understreker også betydningen av forskjellighet. HSF må holde fast ved betydningen av de profesjonelle og profesjonell kunnskap, samtidig som HSF ikke må overskride egne grenser. Annerledes, men like viktig. Dette er et sentralt og vanskelig punkt. Vi har i utgangspunktet vært opptatt av at frivillig arbeid har et forebyggende potensiale på to områder:

- Den frivillige kan styrke sin selvfølelse gjennom å være frivillig. Såkalt hjelp til selvhjelp.
- Og frivillig arbeid når ut der helse – og sosialsosial ikke kan, ikke har tid, ikke vil eller kanskje bør nå ut. Våre erfaringer viser at frivilligheten er en formidler mellom det formelle og det uformelle systemet. Navigator er et begrep som er nevnt i denne sammenhengen.

I følge Lorentzen (2008:18) er det etter hvert blitt vanskeligere enn før å pålegge medlemmer og entusiaster arbeidsoppgaver som de ikke har lyst til eller ser seg tjent med å gjennomføre. Det betyr at frivillige organisasjoner mer enn før er avhengig av at oppgavene fremstår som attraktive, noe som gir gode eller nyttige erfaringer for den som deltar. Kunnskap om hva som utløser ønsker om å jobbe som frivillig, hva som avgjør at folk vil forbli frivillige og hvorfor man tenker på å slutte er sentrale spørsmål for en frivillig organisasjon. Skal du rekruttere frivillige må du fremstå som attraktiv. Denne type frivillige krever i følge Lorentzen (2008:21) gjerne en aktiv tilrettelegging. I Home-Start er det koordinator som tar i mot frivillige, som sørger for opplæring, veiledning, og som sørger for at det blir en god kobling mellom familier og familiekontakt, som sørger for at den frivillige blir sett og hørt. Dette er en viktig suksessfaktor. Uten en betalt koordinator er det vanskelig å se at en kunne få til en systematisk tilrettelegging av den frivillige innsatsen. Det vil være interessant i senere studier å gå mer i dybden på familiekontaktens sammensatte motiver til frivillig arbeid.

## 8 KONKLUSJON

Nytter det?

Det overordnede formålet med denne studien var å undersøke om Home-Start-programmet fungerer etter intensjonen. To problemstillinger ble formulert:

*Problemstilling 1: Hvilken betydning har familiekontakten (den frivillige) for familien?*

*Problemstilling 2: Hvilken betydning har det for familiekontakten selv å være frivillig?*

Problemstilling 1 studerer betydning for familien med utgangspunkt i intensjonene til Home-Start Familiekontakten (jfr. kapittel 2.2): a) Utvide familiens nettverk for å mestre hverdagen bedre, b) fremme og utvikle selvtillit og selvstendighet i familiene og c) bidra til å hindre sammenbrudd og kriser som kan føre til uheldige omsorgssituasjoner i familien.

Kriteriene på måloppnåelse er de ulike involvertes egne svar på spørsmålene. I vår tilnærming til denne undersøkelsen har vi lagt vekt på å få frem alle involvertes egne fortellinger, erfaringer og ideer.

Det er forskjeller mellom lokale avdelinger basert på lederskap, eierform, tradisjoner i kommunen når det gjelder både tverrfaglig samarbeid og samarbeid med frivillige organisasjoner. Det er mye som tyder på at de lokale avdelingene har kommet langt på vei når det gjelder HSF sine mål og verdier i kommunen. Samtidig har flere av koordinatorene gitt uttrykk for at det kreves mye arbeid og at det gjenstår mye før HSF som tiltak etableres som et ”permanent” tilbud i kommunen. Nye ansatte og nye politikere må ”overbevises” om at dette arbeidet er viktig. Det er også i samtalene vi har hatt kommet frem at det fortsatt råder en viss skepsis til frivillig arbeid, ikke minst gjelder dette fra det sosialfaglige området.

Eierne er svært viktige fordi økonomiske og organisatoriske rammebetingelser gir muligheter eller setter grenser for HSF sin virksomhet lokalt. En lokal frivilligpolitikk vil i denne sammenheng kunne bidra til et mer helhetlig tilbud til familier som trenger støtte og hjelp.

*Problemstilling 1*

Når det gjelder problemstilling 1, så er alle informantene (familier, familiekontakter, koordinatorene, samarbeidspartnere) av den oppfatning HSF har betydning for familiene.

Familiene selv beskriver kontakten med den frivillige i Home-Start som ”bonus i hverdagen,” som en ”mulighet for pusterom”, som en ”reddende engel.” Mange foreldre kjenner seg nesten ”alene i verden”, og er smertelig klar over at deres situasjon har stor betydning for barna. Denne innsikten har gjort at mange av foreldrene selv har tatt kontakt med hjelpeapparatet.

Mange foreldre sier at støtten fra HSF har gitt dem større selvtillit, og at kontakten med HSF er med på å forebygge kriser. At det er en erfaren voksen som kommer hjem og som for det meste støtter og oppmuntrer, er med på å bekrefte at de er gode foreldre. Når det gjelder spørsmål om nettverk og om hvorvidt dette er utvidet etter at HSF kom inn i bildet, er ikke svarene entydige. Mange familiekontakter er veldig opptatt av å koble familien opp mot arenaer og aktiviteter i kommunen: Svømmehall, bibliotek, lekeplasser etc. Dette beskriver ikke minst de utenlandske familiene som verdifullt i seg selv, men det er ingen som svarer at de har fått flere venner, bortsett fra familiekontakten.

Hvorfor nytter det? Oppsummering av suksessfaktorene vi har identifisert er:

- ✓ God match mellom familie og familiekontakt
- ✓ Behovsorientert
- ✓ Likeverdig
- ✓ Lokalsamfunnsorientert
- ✓ Lett tilgjengelig
- ✓ Fleksibelt
- ✓ Frivillig, ubetalt
- ✓ Kortvarig
- ✓ Motivasjonsdrevet
- ✓ Alminnelige problemer

### *Problemstilling 2*

Når det gjelder problemstilling 2, så beskriver de frivillige at de opplever det meningsfullt å være frivillig, at de opplever å få mye ved å gi. Det sosiale er av betydning for de frivillige i tillegg til ny kunnskap.

Hva er viktige suksessfaktorer for at familiekontakten fortsetter som frivillig?

For de frivillige vil hovedspørsmålet oftest være om oppgaven som familiekontakt svarer på behov, om det gir resultater som gir mening og om innsatsen som kreves står i et rimelig

forhold til det som oppleves som gevinst. Blant annet derfor er det viktig at både innhold, form, fremdrift i arbeidet med frivillige langt på vei overlates til deltakerne og deres valg, kunnskap og motivasjon. Det er mye i vårt materiale som tyder på at det HSF tilbyr gir de frivillige noe meningsfullt: *”Jeg vet hvor mye det betyr å få støtte når man er en sliten småbarnsmor/foreldre”* Det å gå inn i rollen som frivillig hjelper i en direkte personlig relasjon med en som trenger andres omsorg, blir trukket frem som en viktig belønning for å bli værende som frivillig. Ikke minst å erfare små barn som blir glad i en.

Basert på informantenes uttalelser, kan vi konkludere med at familiekontaktene fortsetter som frivillig når de:

- Blir verdsatt
- Blir sett og hørt
- Erfarer personlig utvikling
- Kan utvikle seg faglig
- Er en del av et fellesskap

Det er en stor utfordring å rekruttere nok familiekontakter. Når det gjelder å beholde familiekontaktene har vi et bestemt inntrykk av at dette ikke er tilsvarende problematisk. Det er ikke et stort problem at mange slutter fordi de ikke trives. Tilbakemeldinger vi har fått tyder på at rekruttering, opplæring, veiledning og støtte underveis fungerer tilfredstillende. Koordinator er helt sentral i denne frivilligpleien.

Vi konkluderer med at evalueringen viser at målene for HSFN og HSF lokalt i store trekk er nådd.

## 9. VEIEN VIDERE

### 9.1 Råd fra de involverte

Vi har utfordret alle involverte til å komme med råd til HSFN/HSF. Vi presenterer rådene slik de er kommet til uttrykk i intervjuer og spørreskjemaer. Som en vil kunne lese, er det mange ulike typer råd. Dette er råd som er adressert til ledere på ulike nivåer i organisasjonen.

- a) Råd fra koordinatorene: Hvis du skulle gi ett råd for å bedre tilbudet, hva ville det være?
- ✓ Flere ansatte ved hver avdeling, utfordrende å være alene.
  - ✓ Flere organiserte treff, f. eks familiekontaktene Østlandet.
  - ✓ Jobbe mer systematisk med nettverksarbeid.
  - ✓ Lag nye brosjyrer.
  - ✓ Mer opplæring på innvandrersproblematikk.
  - ✓ Bedre samarbeidet med det offentlige – mer tverrfaglig samarbeid. Få sentrale myndigheter på banene i frivillig arbeid.
  - ✓ Flere mannlige frivillige.
- b) Råd fra familiekontaktene til HSF.
- ✓ Påfyll med kurs eller foredrag.
  - ✓ Tema og oppfølgingskurs, ikke var kurs før start.
  - ✓ Målgruppen er svært lite ensartet. Kunne tenke meg et mer differensiert opplæringstilbud.
  - ✓ Viktig å gi/få tilbakemelding i ”tunge” oppdrag.
  - ✓ Lage totaloversikt over aktiviteter for barn, hva finnes i byen.
  - ✓ Start opp flere steder i landet.
  - ✓ Øk ressurser slik at flere familier får nytte godt av tilbudet.
  - ✓ Felles tilstelninger for familiene ville være bra for nettverk. F. eks St.hans bål og ta med pølser.
  - ✓ Familiekontaktene kunne møtes litt oftere.
  - ✓ Koordinator kunne vært mer med når en familie skal avslutte sin kontakt med Home-Start Familiekontakten.

c) Råd fra familiene til koordinatorene:

- ✓ Det er viktig at familiekontakten har erfaring med barn: enten egne barn eller at hun har arbeidet med barn.
- ✓ Alle koordinatorene bør følge opp familien ved å høre hvordan det går. Faste rutiner på det.
- ✓ HSF er for lite kjent.

## 9.2 utfordringer og veien videre

HSF må som andre frivillige organisasjoner forholde seg til nye rammevilkår. Det kan dreie seg om trender som økt individualisering, endringer i frivillig engasjement og økt avhengighet av offentlige bidrag. I krysningfeltet mellom for eksempel kommunalt eierskap, økonomi og HSF sin egen identitet og legitimitet vil det stilles store krav til ledelsen sentralt og til koordinatorene lokalt når det gjelder organisering og strategivalg fremover.

For den profesjonelle helse- og omsorgsarbeideren vil det alltid være mest nærliggende å betrakte det som skjer med familier ut ifra sitt faglige ståsted. Den frivillige medarbeider bringer med seg "livet utenfor" på en annen måte, og har gjerne også bedre tid på familiens premisser enn den fast ansatte har. Med andre ord tilfører de frivillige medarbeiderne et bredere mangfold av tilbud og aktiviteter enn det offentlig ansatte har muligheter for å tilby.

### *Tilknytning til hjelpeapparatet*

Vi har tidligere pekt på betydningen av lokale verdier og lokal kultur for hvordan et samarbeid mellom tredjesektor og omsorgssektoren kan utvikle seg. Dvs. vi har kun kommet med noen generelle betraktninger. Materiale fra våre undersøkelser gir ikke grunnlag for å konkludere at den ene modellen er bedre enn den andre. Vårt bidrag er i første rekke å trekke frem momenter som kan danne et grunnlag for diskusjon og refleksjon når det gjelder hvordan partene skal organisere en samhandling for å kunne yte en best mulig tjeneste for brukerne i kommunen. HSFN er opptatt av at hver enkelt kommune må finne fram til den organisasjonsformen som utnytter de lokale ressurser mest hensiktsmessig. Men det er advart mot at en for tett tilknytning til hjelpeapparatet kan virke uheldig. Blant annet kan det gjøre det vanskelig å skille mellom den kontrollfunksjonen hjelpeapparatet har og de prinsippene som ligger til grunn for HS tilnærmingen. En annen fare er at det særpreget som var den

opprinnelige forutsetningen for et samarbeid, blir svekket eller forsvinner helt. Sagt på en annen måte: Det å komme tett innpå kommunen kan innebære at man blir underlagt større kontroll. Man kan risikere å miste sitt særpreg og ikke minst: Man kan miste brukernes tillit. De frivilliges motiver er også viktig å bringe inn i denne sammenhengen. De fleste ”har et ønske om å gjøre noe nyttig for andre mennesker”. Et annet viktig motiv er ”sterk interesse for HSF sin virksomhet.” En fare ved at det offentlige går inn og administrere frivillig virksomhet kan være at frivillige oppfatter det som om de skal gjøre en jobb for kommunen. Dette er utfordringer som gjelder mange frivillige organisasjoner innenfor helse – og sosialområdet. Erfaringer fra Sverige og Danmark viser at kommuner og frivillige organisasjoner har tildels ulike posisjoner og motiver for et samarbeid. Det offentlige, i dette tilfelle kommunen, befinner seg i en posisjon som på det sosiale området må kunne beskrives som meget sterk. De ulike etatene kan velge fritt om de vil forholde seg til feks. HSF eller ikke. Hvis man ikke blir oversett, kan man si at de i alle fall setter dagsorden for samarbeidet. Vårt poeng i denne sammenhengen er ikke å sette et negativt søkelys på en eller begge parter, men peke på at det er helt nødvendig med en ideologisk diskusjon: Kommunen bør diskutere:

*Hvilke behov har i dette tilfellet familier med små barn, i vår kommune? Hvorfor bør frivillige organisasjoner som HSF samhandle med kommunen? Hvordan kan frivillige og kommunen i så fall samhandle? På samme måte bør de frivillige, her HSF, diskutere hvorfor og hvordan de skal samarbeide/samhandle med kommunen?*

Det er såpass blandede følelser blant folk i kommunene som har eller kan få roller i samarbeidet at det må drives et «press» nedover i systemet. Uten at partene får et eiendomsforhold til dette arbeidet, er det vanskelig å tenke seg at dette adopteres som en naturlig del av virksomheten. Vi har ikke grunnlag for å si noe om den enkeltes holdning i vårt materiale, men mener å ha dekning for å si at det ikke er nok kunnskaper blant fagfolk og frivillige om hverandres måter å drive arbeidet på. Så lenge man vet for lite, er det lett å ikke aktivt oppsøke/bruke tilbudet. I dette tilfellet ser det ut til at viktige deler av omsorgssektoren så langt har en reservert holdning til å bruke de frivillige. Hvis kommunen bestemmer seg for å gå inn i et samarbeid, ikke bare overlate til HSF å markedsføre sin tilbud, betyr det at forvaltningen må investere tid og penger.



### *Er det problemer som ikke egner seg for HSF?*

Vi har ingen erfaringer som tilsier at vi kan svare på det i denne undersøkelsen. Men det finnes utenlandske studier som viser at når familiene har sammensatte problemer, psykiske lidelser, rusproblemer, adferdsproblemer hos barn etc, så har ikke hjelpen noen målbar effekt. Det er neppe noen overraskelse for de som arbeider i HSF, men det er allikevel et minefelt her: Det er mye som kan tyde på at HSF er gjenstand for et krysspress. På den ene siden kan det virke som om helse – og sosialtjenesten i liten grad kan prioritere det en kan beskrive som lavterskeltilbud og/eller generelt forebyggende arbeid overfor barn, unge og familier. Behovet er der og vi vet at mange problemer kan utvikle seg til det verre hvis man ikke intervensjonerer på et tidlig tidspunkt. Det gjør det ikke enklere at de fleste HSF – avdelingene er eid av kommunen. Forventningene kan "tvinge" HSF til å gå inn i stadig mer vanskeligstilte familier. Det andre presset kommer innenfra. Mange frivillige også såkalte profesjonelle frivillige ønsker større utfordringer (les : alvorligere problemer) Erfaringer viser fra andre land at flere frivillige blir utbrent hvis utfordringene blir for store. HSF lever blant annet av et godt omdømme. Hvis det skulle vise seg at flere har negative erfaringer med organisasjonen, enten som mottaker eller som frivillig, kan man godt tenke seg at et dårlig rykte kan spre seg og i neste omgang gjøre det vanskeligere å rekruttere til HSF. I tillegg kommer det ansvaret man påtar seg ved å gå inn i situasjoner som strengt tatt krever profesjonell kompetanse og ansvar.

### *Hva hvis HSFN ønsker å utvide virksomheten?*

Vi har heller ikke her data fra evalueringen som kan gi oss et konkret svar på dette spørsmålet. Når vi ser på organisering, eierskap, finansiering, utvikling i sivilsamfunn og velferdsstat og vi sammenholder dette med dagens suksessfaktorer står HSFN overfor store utfordringer:

- Hvordan skal HSFN sikre seg mot at en får for mange lokale varianter og da ikke ønskelige varianter?
- Hvordan skal HSFN sikre seg mot at grensene for virksomheten ikke utvides, at en går inn i stadig mer vanskelig/kompliserte saker?
- Hvordan skal en greie å følge opp den enkelte koordinator slik tilfelle er i dag?

En kan si at dette dreier seg om å kvalitetssikre arbeidet. Kvalitetsutvikling i denne sammenhengen vil for HSFN dreie seg om å skape et best mulig tilbud for de mennesker man

er til for. Kvalitetsutvikling setter fokus på de ytelsene HSF tilbyr i møte med sin målgruppe. Kvalitet i ytelsene forutsetter kvalitet i organisasjonen og dermed kan et kvalitetsarbeid være med på å sette fokus på det interne samarbeidet mellom frivillige og koordinatorene, på samarbeidet mellom ledelse og lokale koordinatorene og mellom organisasjon og lokale samarbeidspartnere og interessenter. Særlig må det rettes et fokus på de verdier og grunnleggende holdninger som i dag bærer HSF. I dag er det et tett samarbeid mellom HSFN og HSF lokalt. Den daglige ledelsen består i dag av to ansatte. Disse kjenner alle koordinatorene ved navn. De har mye kontakt og veiledning pr. telefon. Det er nasjonale samlinger. De kurser alle nye koordinatorene. De har tett kontakt med kommuner som søker om å få opprette en ny avdeling osv. Vi tror dette er viktige suksessfaktorer for HSFN. Samtidig ser vi at dette er meget ressurskrevende når det gjelder organisasjon, personell og økonomi.

Når det gjelder utfordringer som er kommet til uttrykk fra de involverte (sitert kap 9.1) er det særlig to områder som skiller seg ut:

- ✓ Jobbe mer systematisk med nettverksarbeid.
- ✓ Koordinator kunne vært mer med når en familie skal avslutte sin kontakt med Home-Start Familiekontakten.

Når det gjelder spørsmål om nettverk og om hvorvidt dette er utvidet etter at HSF kom inn i bildet, er ikke svarene fra denne undersøkelsen entydige. Ingen av familiene svarer at de har fått flere venner utover familiekontakten. Det er godt dokumentert at manglende sosial støtte, manglende sosial integrasjon i vennegruppe, skole og arbeidsliv, øker risikoen for at man utvikler de fleste former for psykiske plager. Det vil være viktig i HSF sitt videre arbeid å ha større fokus på tiltak som kan bedre familiens kontaktflate samt legge bedre til rette for deltakelse i nærmiljø.

Når det gjelder avslutning av relasjonen mellom familiekontakten og familien, har flere familiekontakter gitt uttrykk for at de synes dette er vanskelig. Det er flere forhold som gjør avslutningen komplisert. Familiene beskriver ofte familiekontakten som sin eneste venn. Mange av familiene skulle også ønske at de kunne ha besøk av familiekontakten både oftere og for en lengre periode. Dette er forhold som klart uttrykker et ønske fra familien om fortsatt kontakt. I flere tilfeller er det også et gjensidig avhengighetsforhold. Flere av familiekontaktene har valgt å ha kontakt med familien etter at kontrakten er avsluttet. Å avslutte en kontakt er et temaområde vi mener det er viktig å løfte fram.

*Tema for videre forskning.*

- Samarbeid mellom offentlige etater og HSF lokalt. Det er sentralt å gjøre erfaringer med og forske på samhandlingsmønstre og samarbeidsformer som er og kan etableres. Utvikle kunnskap om organisatoriske innramminger for samarbeid lokalt. Det er grunn til å anta at den frivillige organisasjonen (HSF) er mer avhengig av kommunen enn omvendt. Det kunne vært interessant å analysere forholdet – interaksjonen mellom en frivillig organisasjon og kommunen.
- I lov om sosiale tjenester § 3 – 3 står det at sosialtjenesten bør samarbeide med frivillige organisasjoner. Men hva vet vi om hva som skjer? Hvordan oppfatter kommunens politikere og fagfolk dette samarbeidet som skjer? På hvilke områder er det et samarbeid og hvordan fungerer dette samspillet sett fra de ulike partenes side?
- Fokus på ”spesielle grupper.” For flere innvandrere – og flyktningefamilier representerer HSF v/familiekontakten en kanal til informasjon og impulser fra omverdenen og inn i familien. I tillegg representerer de et knutepunkt mellom det offentlige og omverdenen. Ordet navigatør er blitt nevnt i denne sammenhengen. Det vil kunne være interessant å se nærmere på om HSF fungerer som en brobygger mellom frivillige og offentlig hjelpeapparat lokalt. Videre vil det være interessant å undersøke om arbeidet bidrar til en bedre integrering i det norske samfunnet.

## REFERANSER

- Asscher, J. J. (2005). *Parenting support in community settings*. Parental Needs and Effectiveness of the Home – Start Program. SCO – Kohnstamm Instituut. Amsterdam.
- Berg, Vibeke (2007). *Familier med kronisk syke barn eller barn med funksjonsnedsettelse som har fått hjelp av Home – Start Familiekontakten*. Hovedfagsoppgave i sosialt arbeid. NTNU 2007.11.22
- Dalgard, Odd Steffen og Bøen, Hege (2008). *Forebygging av depresjon med hovedvekt på individrettede metoder*. Folkehelseinstituttet Rapport 2008:1.
- Djupvik, Linda (1998). *Familiar som får støtte av ein frivillig*. Hovedoppgave i psykologi. NTNU.
- Fyrand, Live (2005). *Sosialt nettverk. Teori og praksis*. Universitetsforlaget 2.utg.
- Habermann, Ulla (2007). *En postmoderne helgen?* Museum Tusulanums forlag København Universitet.
- Harrison Margaret (2003). *Hooray! Here comes Tuesday*. The Home – Start story. Bahama Publishing, Leicester.
- Hellevik, T. og Langsether, Å. (2001). *The Middle-aged Generation: Giving and Reciving in a Life Course and Generational Perspective*. Paper presented at the 5. Conference of the European Sociological Association, Helsinki, 28 – 31 august.
- Hessle, Sven (1995). *Sociala nettverk i kris, utveckling och förjupning*. Rapport nr. 74 Institutionen för socialt arbete. Stckholms Universitet.
- Hutchinson, Gunn Strand (2003). *Samfunnsarbeid i sosialt arbeid*. Gyldendal akademisk 2 utgave 1. opplag
- <http://www.home-start-norge.no> 29.05.2006
- Jelstad, Beate. (2007). *BEYOND MONEY: Intrinsic work motivation in profit and nonprofit organizations*. Bergen: Norges Handelshøyskole. Doktorgrad.

- Johansen, Rune, Rognerud, Marit og Sundet, Jon Martin (2008). *Levekårsundersøkelsene 1998, 2002 og 2005. Utvikling i psykisk helse. Folkehelseinstituttet. Rapport 2008: 4.*
- Kaufmann, Geir. og Kaufmann, Astrid, (2003). *Psykologi i organisasjon og ledelse. 3. Utg.* Bergen: Fagbokforlaget.
- Lorentzen, Håkon (1990). Forskerne og frivilligheten. Innlegg på FRIAs seminar ”Frivilligt arbejde i Norden.” Kerteminde, mai 1990. FRIA-brev nr. 5.
- Lorentzen, Håkon (2004). *Fellesskapets fundament. Sivilsamfunnet og individualismen.* Oslo: Pax Forlag A/S.
- Lorentzen, H. (2008). *Røde Kors: Samfunnsanalyse 2007.* Oslo: Institutt for samfunnsforskning.
- Lorentzen, Håkon og Røkeberg, Toril (1998). *Hvem bør eie frivillighetssentralene? Virkninger av eierskap for drift, styring og innhold.* ISF Rapport 1998:14.
- Mathiesen, K. S., Kjeldsen, A., Skipstein, A., Karevold, E., Torgeresen, L. og Helgeland, H. (2007). *Trivsel og oppvekst, barndom og ungdomstid (TOPP).* Oslo: Folkehelseinstituttet, rapport 2007:5.
- Mc Aulie, Colette (1999). *The Familie Support Outcomes Study.* Department of Social Work, Queen`s University of Belfast.
- Myklestad, I., Rognerud, M. og Johansen, R (2008). *Levekårsundersøkelsen 2005. Utsatte grupper og psykisk helse.* Folkehelseinstituttet rapport 2008: 8.
- Nanna Maries Hjem: *Evaluering av Home – Start Familiekontakten.* 2002.
- NOU 1998: 18 *Det er bruk for alle.* Styrking av folkehelsearbeidet i kommunene.
- Oakley A.L & Rajan, L. (1991). *Social class and social support: The same or different?* Sociology, 25,1,31 – 59.
- Olby, Lisa (2001). *Väntjänst och välfärd. Ett brukarperspektiv.* Sköndalsinstitutet.

Olsson, Lars – Erik (1998). *Givande och tagande*. Interaktion mellan frivilliga organisationer och kommuner. Sköndalsinstitutet.

Ryan, R. & Deci, E. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55 (1), 68 – 78.

Stortingsmelding nr. 37 ( 1992 – 93) *Utfordringer i helsefremmende og forebyggende arbeid*

Stortingsmelding 39, (2006/2007). *Frivillighet for alle*.

St. meld. Nr. 14 (1994 – 95). *Levekår og boforhold i storby*”

Stortingsproposisjon nr 1 (2006 – 2007). *Satsing på barn og Unge 2007*. Barne – og Likestillingsdepartementet.

Sverdrup, Sidsel .Myrvold, Trine M. og Kristofersen, Lars B. (2007). *Brukermedvirkning i Psykisk Helsearbeid: Idealer og realiteter*. NIBR – rapport 2007:2.

Tidsskrift for Norges barnevern: *Den gode starten*, Aline spedbarnssenter 1907 – 2007.

Spesialnummer I anledning Alines 100 års jubileum

Varvin, Sverre (2008). *Flyktningepasienten*. Universitetsforlaget.

Waller, B. (2005). *Learning from Families. Policies and practices to combat social exclusion amongst families with young children in Europe*. London: Home-Start International.

Dalgard, Odd Steffen, Døhlie, E. og Ystgård, Mette (Red) (1995). *Sosialt nettverk. Helse & samfunn*. Universitetsforlaget.

## **VEDLEGG**

Vedlagt er fire vedlegg: 1) Intervjuguide til fokusgruppe (frivillige), 2) intervjuguide til familier, 3) spørreskjema til koordinatorene og 4) spørreskjema til de frivillige/familiekontaktene. Intervjuguider til samarbeidspartnere, koordinatorene og til HSFN inneholder tilsvarende spørsmål som gjengitt nedenfor.

Vedlegg 1 Intervjuguide fokuseringsintervju familiekontakter

Vedlegg 2 Intervjuguide familier

Vedlegg 3 Spørreskjema til koordinatorene

Vedlegg 4 Spørreskjema til familiekontaktene

Evaluering av Home - Start Familiekontakten

v/ Diakonhjemmet Høgskole

Prosjektleder: Asbjørn Kaasa

Prosjektmedarbeider: Beate Jelstad

Hva vil denne samtalen dreie seg om?

Diakonhjemmet Høgskole har fått i oppdrag å evaluere Home-Start Familiekontakten.

Evalueringen har følgende hovedproblemstilling: Hvilken betydning har Familiekontakten

hatt for familiene som har fått tilbudet? Er det mulig å registrere noen forandringer over tid?

Vi er også opptatt av hva det er som motiverer arbeidet til familiekontakten. Hvilken betydning har det for den enkelte?

Vi vil forsøke å finne svar på disse spørsmålene ved å hente informasjon fra dere som arbeider som familiekontakter. I tillegg til en spørreundersøkelse ønsker vi å gjennomføre en gruppesamtalen der 5 – 6 personer samles for å si noe om de erfaringer man har fra arbeidet. Vi blir to medarbeidere fra Diakonhjemmet som vil delta i denne samtalen. Det er ikke nødvendig å snakke om private forhold. Vi er mer opptatt av dine erfaringer og hvordan du arbeider som familiekontakt.

Hvorfor blir du spurt om å delta?

En viktig hensikt med samtalen er å få en best mulig forståelse og innsikt i arbeidet dere gjør.

Samtalen er tenkt som et viktig supplement til spørreundersøkelser. I og med at du har erfaring som familiekontakt, blir du herved spurt om å delta.

To hovedområder ønskes belyst:

1. Hvilken betydning har familiekontakten for familien?
2. Hva motiverer den frivillige til arbeidet?

Dette er problemstillinger som søkes besvart på to måter: Vi sender ut et spørreskjema til et utvalg Familiekontakter og vi gjennomfører et fokusgruppe-intervju ved to avdelinger. En samtale vil trolig gi oss flere detaljer og eksempler enn det vi kan oppnå i en spørreundersøkelse.

#### SPØRSMÅL:

Kan dere tenke dere å fortelle hva dere gjorde sist gang dere var i familien?

(Prøv å være så konkrete som mulig).

Hvor lenge har dere vært frivillige i HSF?

Hvordan kom dere i kontakt med HSF?

Hvis ikke HSF hadde eksistert, ville du vært frivillig i en annen organisasjon?

Hva er den viktigste årsaken til at dere arbeider som frivillige i HSF?

Hva får dere igjen for å være frivillige?

Er dere fornøyd med å være frivillig i HSF?



Er dette noe du kunne tenke deg å fortsette med?  
Er det en oppgave dere vil anbefale andre?  
Kan dere peke på områder der det er rom for forbedring?  
Hva er de viktigste årsakene til at familiene trenger støtte?  
Hvilken betydning tror dere familiekontakten har for familiene dere støtter?  
Kan dere gi noen eksempler på positive endringer i familiene?  
Har dere eksempler på mindre gode erfaringer?  
Hva er de viktigste aktiviteter/gjøremål i familiene?  
Er det noe eller noen dere har spesielt fokus på når dere er i familien?  
Hvem tror dere har størst nytte av den hjelpen dere yter?  
Hvordan tror du det ville gått med familien hvis de ikke hadde fått hjelp fra HSF?  
Hvordan arbeider dere med å bedre familienes nettverk?  
Er det andre forhold dere mener er viktige å ta med i en Evaluering?

Evaluering av Home - Start Familiekontakten

V/ Diakonhjemmet Høgskole

Prosjektleder: Asbjørn Kaasa

Prosjektmedarbeider: Beate Jelstad

Hva vil denne samtalen dreie seg om?

Diakonhjemmet Høgskole har fått i oppdrag å evaluere Home-Start Familiekontakten. Evalueringen har følgende hovedproblemstilling: Hvilken betydning har Familiekontakten hatt for familiene som har fått tilbudet? Er det mulig å registrere noen forandringer over tid?

For å få kunnskaper om hvordan tilbudet fungerer, er det viktig å snakke med familier som har mottatt hjelp fra HSF.

Hvordan har din familie opplevd møtet med den frivillige? Hvilken betydning har hjelpen hatt for deg og for barna? Hvordan tror du situasjonen hadde sett ut uten denne hjelpen? Hva kunne vært annerledes i tilbudet fra HSF?

Vi vil forsøke å finne svar på disse spørsmålene ved å intervjuer deg. Vi ønsker å gjennomføre i alt 10 intervjuer med familier som har mottatt hjelp fra HSF. Vi blir to medarbeidere fra Diakonhjemmet som vil delta i denne samtalen. Det er ikke nødvendig å snakke om private forhold for eksempel hvorfor du ba om hjelp. Vi er mer opptatt av dine erfaringer med hjelpetilbudet og den betydning det har hatt for din familie.

Hvorfor blir du spurt om å delta?

En viktig hensikt med samtalen er å få en best mulig forståelse og innsikt i hvordan hjelpen fungerer og hva som eventuelt kan gjøres bedre. I og med at du har erfaring som mottaker av hjelp fra HSF, blir du herved spurt om å delta.

### **Om kontakten med Home Start.**

Hvor lenge har du hatt kontakt med HSF?

Hvor ofte har du kontakt med HSF?

Hvordan ble du kjent med HSF?

Hvem tok initiativ til kontakt?

Hvordan vil du beskrive familiens situasjon da du første gang fikk kontakt med HSF?

### **Innhold i kontakten.**

Hva gjorde at du ønsket deg en familiekontakt?

Kan du si noe om hva dere gjør sammen?

Kan du si om kontakten med HSF har ført til forandring på noen av følgende områder i familiens liv?

Kontakt med venner og familie:

Har du blitt kjent med nye mennesker i lokalmiljøet?

Forholdet til barna:

Rollen som foreldre

Ønsket du en familiekontakt primært for din egen del, for barnas del eller begge deler?

Hvem har etter din oppfatning hatt størst utbytte av hjelpen?

(foreldre, barna)

Kan du registrere noen forskjell på barna etter at du har mottatt hjelp?

Har du og din familie fått den hjelpen dere trenger av HSF?

Kan du gi eksempler på spesielle positive opplevelser?

Hva tror du ville skjedd hvis du ikke hadde fått hjelp fra HSF?

Dersom hjelpen skulle vært gitt på en annen måte, hvordan skulle hjelpen vært da?

Hva er det aller viktigste ved den hjelpen du har fått av HSF?

Er HSF noe du kunne tenke deg å anbefale andre familier?

### **Samarbeid.**

Hvordan vil du beskrive samarbeidet med koordinator?

Hvordan vil du beskrive samarbeidet med familiekontakten?

Har din familie kontakt med familiekontakten ut over den tiden som er avtalt med koordinator?

Har du noen formening om hva arbeidet som familiekontakt kan bety for vedkommende?

Har du noen råd du kunne tenke deg å gi til:

Koordinator?

Familiekontakten?

### **Generelle opplysninger.**

Kjønn:

Alder:

Sivil status:

Hvor er du født: Norge , annet land i Europa eller Amerika.

Asia, Afrika, andre steder

Arbeid/yrke:

Antall barn og barnas alder:

Trenger noen av barna i familien spesiell hjelp i det daglige?

(funksjonshemming, sykdom el)

Har noen i familien jevnlig kontakt med hjelpeapparatet?

(helsesøster, lege, sosialkontor/barnevern, andre)

### **Kontroll og mestring**

Her kommer noen utsagn som handler om å kontrollere og mestre dagliglivet.

Vi ber deg ta stilling til i hvilken grad du er enig i at disse utsagnene passer for deg.

”Jeg har liten kontroll over det som hender med meg og min familie.”

1. Svært enig 2. enig 3. like mye enig som uenig. 4. Uenig 5. svært uenig

”Noen av mine problemer er det ikke mulig for meg å løse”.

1. svært enig 2. enig 3. Like mye enig som uenig 4. Uenig 5. svært uenig

”Jeg føler ofte at jeg er hjelpeløs når det gjelder å takle livets problemer”

1. svært enig 2. enig 3. Like mye enig som uenig 4. uenig 5. svært enig.

### **Sosial kontakt**

Hvor mange mennesker står deg så nær at du kan regne med dem hvis du trenger hjelp?

1. Ingen 2. En eller to 3. Tre eller fire 5. Fem eller flere

Har du familie i nærheten som kan gi dere hjelp når du/dere trenger det?

Hvor lett er det å få praktisk hjelp fra naboer om du skulle trenge det?

Meget lett lett mulig vanskelig meget vanskelig

Treffer du andre mennesker så ofte du vil? Ja Nei

Har hjelpen fra HSF bidratt til at du har fått flere kontakter ?

(større nettverk)

## SPØRRESKJEMA TIL KOORDINATORENE I HOME-START FAMILIEKONTAKTEN

Vi ber deg besvare spørreskjemaet. Flere av spørsmålene besvares med et kryss for det svaralternativet som passer best for deg. Svar det som umiddelbart virker passende for deg. De innsamlede data blir behandlet på en måte som sikrer full anonymitet.

Spørsmål til undersøkelsen kan rettes til Asbjørn Kaasa på telefon 22 45 19 77 eller e-post: kaasa@diakonhjemmet.no eller Beate Jelstad på telefon 22 45 18 16 eller e-post beate.jelstad@diakonhjemmet.no

**DEL 1: BAKGRUNN**

1. Hvilken type tilknytning har Homestart der du jobber:

Svar: Sett ett kryss

Homestart er tilknyttet kommunen

Homestart er ikke tilknyttet kommunen

2. Hvor lenge har Homestart avdelingen eksistert der du jobber?

Fyll ut antall år:

**DEL 2: FAMILIEKONTAKTENE/FRIVILLIGE**

3. Hvor mange frivillige er tilknyttet Homestart ved din avdeling i dag?

Fyll ut antall frivillige:

4. Hvordan er frivillige rekruttert inn ved din avdeling?

Svar: \_\_\_\_\_

5. Angi på en skala fra 1 (Svært dårlig) til 5 (Svært godt) hvor godt du synes samarbeidet mellom koordinator og de frivillige fungerer?

Svært dårlig

Svært godt

1        2        3        4        5

Her kan samarbeidet utdypes eller eksemplifiseres:

---

---

---

6. Angi på en skala fra 1 (svært misfornøyd) til 5 (svært fornøyd) i hvilken grad du tror de frivillige er fornøyde med å være frivillig?

Svært misfornøyd

Svært fornøyd

1        2        3        4        5

7. Hva tror du de frivillige er fornøyd med?

---

---

---

8. Hva tror du de frivillige er misfornøyd med?

---

---

---

9. Hvilken betydning tror du det har for den frivillige å være frivillig?

---

---

---

10. Hvilke utfordringer står dere ovenfor når det gjelder frivillige?

---

---

---

11. Hvilke utfordringer står dere ovenfor når det gjelder å rekruttere og beholde de frivillige?

### ***DEL 3: FAMILIENE***

12. Hvor mange familier får for tiden hjelp ved din avdeling?

Fyll ut antall familier:

13. Kan du gi eksempler på hva familiene får hjelp til?

---

---

---

14. Angi på en skala fra 1 (svært misfornøyd) til 5 (svært fornøyd) i hvilken grad du tror familiene er fornøyd med den hjelpen de får?

Svært					Svært
misfornøyd					fornøyd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	

15. Hva tror du foreldrene er fornøyd med?

---

---



16. Hva tror du foreldrene er misfornøyde med?

---

---

---

17. Hva tror du barna er fornøyde med?

---

---

---

18. Hva tror du barna er misfornøyde med?

---

---

---

19. Er det enkelte grupper som har behov for mer omfattende hjelp enn andre?

Ja       Nei

Hvis ja, hvilke grupper? \_\_\_\_\_

20. Er det noen av familiene som krever en spesiell kompetanse?

Ja       Nei

Hvis ja, hvilken kompetanse? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Hvis ja, er dere i besittelse av denne kompetansen? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. Angi på en skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig) i hvilken grad du tror Homestart bidrar til å:

Utvide familiens nettverk

Helt uenig

Helt enig

1      2      3      4      5

Fremme og utvikle foreldrenes selvtillit

Helt uenig

Helt enig

1      2      3      4      5

Hindre sammenbrudd og kriser

Helt uenig

Helt enig

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

22. Får familiene i Home-Start også hjelp fra det offentlige hjelpeapparatet?

Ja       Nei

Kommentarer: \_\_\_\_\_

23. Nedenfor er det formulert noen påstander. Angi hvor godt du tror hvert enkelt utsagn stemmer ved å sette ett kryss på en skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig).

	Helt uenig			Helt enig	
	1	2	3	4	5
Foreldre er fornøyde med den hjelpen de får.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barna er fornøyde med den hjelpen de får.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familien er fornøyde med den hjelpen de får.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foreldrene er fornøyde med den hjelpen de får.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fokuset er på barna når jeg går inn i en familie.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fokuset er på foreldrene når jeg går inn i en familie.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fokuset er på familien når jeg går inn i en familie.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familiene får støtte til det de selv ønsker hjelp til.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**DEL 4: MÅLSETTING**

24. Hva er Homestarts målsettinger?

---

---

---

25. Angi på en skala fra 1 (i svært liten grad) til 5 (svært stor grad) i hvilken grad tror du mener målene til Homestart blir nådd?

I svært liten grad

I svært stor grad

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

Kommentarer:

---

---

---

**DEL 5: SAMARBEID**

26. Hvordan vil du karakterisere samarbeidet med offentlige myndigheter (ansatte innenfor helse – sosialomsorgen?)

Svært dårlig				Svært godt	
samarbeid				samarbeid	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

27. Hvordan vil du karakterisere samarbeidet med det lokale styret?

Svært dårlig				Svært godt	
samarbeid				samarbeid	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

28. Hvem kan du henvende deg til hvis du trenger veiledning eller råd i vanskelige saker?

---

---

**DEL 6: DINE ERFARINGER**

29. Hva mener du fungerer bra i Homestart i dag?

---

---

---

30. Hva mener du ikke fungerer bra i Homestart i dag?

---

---

---

31. Hva er de største utfordringene som koordinatorene står overfor i dag?

---

---

---

32. Hvis du kunne bestemme, hva ville du gjort av forandringer i Homestart?

---

---

---

33. Hvis du skulle gi ett råd for å bedre tilbudet til Home-Start Familiekontakten, hva ville det være?

---

---

---

34. Hva må til for at dere skal kunne gi et tilbud til flere?

---

---

---

35. Andre forhold du mener vi bør ta med i evalueringen?

---

---

## **DEL 6: BAKGRUNNSDATA**

Til slutt ber vi deg fylle ut noe bakgrunnsinformasjon om deg selv. Vi minner om at alle svar er anonyme.

36. Kjønn  Kvinne  Mann

37. Fødselsår

38. Hvor mange år har du vært ansatt som koordinator i Homestart?

Fyll ut antall år her:

39. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

Sett ett kryss

- Grunnskolen
- Videregående skole
- Yrkesskole/Fagskole
- 3 år høyskole
- 4 – 6 år universitet/høyskole
- Mer enn 6 år universitet/høyskole

TUSEN TAKK FOR AT DU TOK DEG TID TIL Å FYLLE UT SKJEMAET!



- Vi ber deg besvare spørreskjemaet. De fleste spørsmålene besvares med et kryss for det svaralternativet som passer best for deg. Svar det som umiddelbart virker passende for deg.
- De innsamlede data blir behandlet på en måte som sikrer full anonymitet. Ingen svar vil kunne tilbakeføres til den som har svart.
- Noen av spørsmålene overlapper til en viss grad, dette for å fange opp ulike dimensjoner av samme tema.
- Vi håper at du hjelper oss. Dine svar teller!
- Spørsmål til undersøkelsen kan rettes til Asbjørn Kaasa på telefon 22 45 19 77 eller e-post: kaasa@diakonhjemmet.no eller Beate Jelstad på telefon 22 45 18 16 eller e-post: beate.jelstad@diakonhjemmet.no

**DEL 1: BAKGRUNN**

1. Hvor lenge har du vært familiekontakt i Home-Start?  
Sett ett kryss
  - Under 1 år
  - Mellom 1 og inntil 3 år
  - Fra 3 til 5 år
  - Over 5 år
2. Hvor mange familier har du vært familie-kontakt for?  
Sett ett kryss
  - 1 – 3 familier
  - 4 – 7 familier
  - 8 familier eller mer
3. Hvor mange timer bruker du som frivillig i uka for Home-Start?  
Sett ett kryss
  - Under 2 timer per uke
  - 2 – 4 timer per uke
  - Mer enn 4 timer per uke

4. Hva var den viktigste grunnen til at du meldte deg som frivillig i Home-Start?

---

---

5. Hvordan ble du kjent med Home-Start Familiekontakten?  
Sett ett kryss

- Media/Presse
- Via andre frivillige i Home-Start
- Via kjente
- Annet, spesifiser \_\_\_\_\_

6. Er du frivillig i andre foreninger nå?

- Ja                       Nei

7. Har du vært frivillig før din deltakelse i Home-Start?

- Ja                       Nei

Hvis ja, hvor mange år har du vært frivillig totalt, inklusiv årene i Home-Start?

år

## **DEL 2: FRIVILLIG ARBEID**

8. Nedenfor er det formulert noen grunner til å være frivillig. De forskjellige grunnene kan være mer eller mindre vesentlige for deg. Angi hvor godt hvert enkelt utsagn stemmer for deg ved å sette kryss på en skala fra 1 (helt uenig) til 7 (helt enig).

	Helt					Helt	
	uenig					enig	
	1	2	3	4	5	6	7
Som frivillig får jeg praktisk erfaring .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frivillig arbeid får meg til å føle meg betydningsfull.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Som frivillig kan man få nye venner.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjennom frivillig innsats lærer jeg mine sterke og svake							
sider bedre å kjenne .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Som frivillig føler jeg at det er bruk for meg.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frivillig arbeid er noe man er oppvokst med, en livsstil.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes det er viktig å hjelpe andre.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg får en mulighet til å gjøre noe for en sak jeg er veldig							
engasjert i.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Nedenfor er det formulert noen påstander om det å være frivillig. Angi hvor godt hvert enkelt utsagn stemmer for deg ved å sette ett kryss på en skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig). Noen av spørsmålene overlapper til en viss grad, dette for å fange opp ulike dimensjoner.

	Helt					Helt	
	uenig					enig	
	1	2	3	4	5	6	7
Jeg føler at den jobben jeg gjør som frivillig er meningsfull.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeidet som frivillig er veldig spennende.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg er trygg på at jeg mestrer oppgavene i det frivillige arbeidet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeidet som frivillig er så interessant at det i seg selv er							
sterkt motiverende.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Det er gøy å jobbe med de oppgavene jeg har som frivillig.....
- Jeg er i stand til å lære det som skal til for å utføre det frivillige  
arbeidet. ....
- Mine oppgaver er i seg selv en viktig drivkraft i mitt frivillige  
engasjement.....
- Jeg er sikker på min evne til å tilegne meg nye ferdigheter i det  
frivillige arbeidet. ....
- Av og til blir jeg så inspirert av frivillighetsarbeidet mitt at jeg  
nesten glemmer ting rundt meg.....
- Jeg kjenner meg i stand til å mestre utfordringene i det frivillige  
arbeidet og gjøre en god jobb.....
- Det sosiale fellesskapet med familien som jeg hjelper betyr  
mye for meg.....
- Det sosiale fellesskapet med de andre frivillige betyr mye for meg.....
- Jeg kommer godt overens med de andre frivillige.....
- Det er ikke mange folk blant de frivillige som jeg har et  
nært forhold til.....
- Jeg ser på de andre frivillige som mine venner.....
- De andre frivillige er stort sett hyggelige mot meg.....
- Det virker som om de andre frivillige ikke synes så mye om meg.....
- Jeg liker de andre frivillige svært godt.....
- Jeg holder meg stort sett for meg selv i møte med de andre frivillige....
- Jeg opplever at jeg kan påvirke hvordan oppgavene i det frivillige  
arbeidet skal utføres.....
- Jeg føler jeg kan være meg selv i jobben som frivillig.....
- Jeg føler et visst press i hvordan det frivillige arbeidet skal utføres.....
- Jeg er fri til å uttrykke mine ideer og meninger om arbeidet  
som frivillig.....
- Det er ikke så mange muligheter for meg til å bestemme hvordan

jeg skal løse og utføre oppgavene i det frivillige arbeidet.....

Når jeg jobber som frivillig, må jeg gjøre det som er blitt meg fortalt...

I jobben som frivillig har jeg muligheter til å vise initiativ og

bruke egen dømmekraft.....

10. Angi på en skala fra 1 (svært misfornøyd) til 5 (svært fornøyd) i hvilken grad du er fornøyd med å være frivillig/familiekontakt?

Svært misfornøyd			Svært fornøyd	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

11. Når du tenker på hvordan du har det for tiden, er du stort sett fornøyd med tilværelsen eller er du stort sett misfornøyd?

Svært misfornøyd			Svært fornøyd	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

12. Angi på en skala fra 1 (svært dårlig) til 5 (svært godt) hvor godt du synes samarbeidet mellom koordinator og deg som frivillig fungerer:

Svært dårlig			Svært godt	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

**DEL 3: FAMILIENE**

13. Kan du gi eksempler på aktiviteter du gjør sammen med familien?

---

---

14. Angi på en skala fra 1 til 5 hvilken betydning du mener familiekontakten har for familien?

Svært liten betydning

Svært stor betydning

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

15. Angi på en skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig) i hvilken grad du tror Home-Start bidrar til å:

Helt uenig

Helt enig

Utvide familiens nettverk.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

Helt uenig

Helt enig

Fremme og utvikle foreldrenes selvtilit.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

Helt uenig

Helt enig

Hindre sammenbrudd og kriser.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

16. Angi på en skala fra 1 (svært misfornøyd) til 5 (svært fornøyd) i hvilken grad du tror familiene er fornøyde med den hjelpen de får

	Svært				Svært
	misfornøyd				fornøyd
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

17. Nedenfor er det formulert noen påstander. Angi hvor godt du tror hvert enkelt utsagn stemmer ved å sette ett kryss på en skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig).

	Helt uenig				Helt enig
	1	2	3	4	5
Foreldre er fornøyde med den hjelpen de får.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barna er fornøyde med den hjelpen de får.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familien er fornøyde med den hjelpen de får.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foreldrene er fornøyde med den hjelpen de får.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fokuset er på barna når jeg går inn i en familie.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fokuset er på foreldrene når jeg går inn i en familie.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fokuset er på familien når jeg går inn i en familie.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Familiene får støtte til det de selv ønsker hjelp til.....

**DEL 4: BAKGRUNNSDATA**

Til slutt ber vi deg fylle ut noe bakgrunnsinformasjon om deg selv.

18. Kjønn  Kvinne  Mann

19. Fødselsår

20. Din nasjonalitet: \_\_\_\_\_

21. Hva er din høyeste fullførte utdanning?  
Sett ett kryss

- Grunnskolen
- Videregående skole
- Yrkesskole/Fagskole
- 3 år høyskole
- 4 – 6 år universitet/høyskole
- Mer enn 6 år universitet/høyskole

22. Sivilstatus

- Ugift/singel
- Gift



Skilt/separert       Samboer

Enke/enkemann

23. Har du egne barn?     Ja       Nei

24. Hvis ja, hvor mange barn under 18 år forsørger du nå?

25. Har du lønnet arbeid for tiden?  
 Ja       Nei

26. Hvis ja,      heltid       eller      deltid

27. Hvis du skulle gi ett råd for å bedre tilbudet til Home-Start Familiekontakten, hva ville det være?

---

---

---

28. Har du andre kommentarer, bruk gjerne feltet nedenfor

---

---

TUSEN TAKK FOR AT DU TOK DEG TID TIL Å FYLLE UT SKJEMAET!