

Implementering av feedbackinformert tjeneste ved Stiftelsen Fyrlykta

Petter Arvesen

Høgskolen i Østfold
Oppdragsrapport 2019:3

Online-versjon (pdf)

Utgivelsessted: Halden

Det må ikke kopieres fra rapporten i strid med åndsverkloven og fotografiloven eller i strid med avtaler om kopiering inngått med KOPINOR, interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk.

Høgskolen i Østfold. Oppdragsrapport 2019:3

© Forfatterne/Høgskolen i Østfold

ISBN: 978-82-7825-455-4

ISSN: 1504-5331

Forord

Denne rapporten er resultatet av en invitasjon fra Stiftelsen Fyrlykta til å evaluere implementeringen av FiT i sin virksomhet. Evalueringen er finansiert av Stiftelsen Fyrlykta og gjennomført av Høgskolen i Østfold, ved Petter Arvesen. Datainnsamlingen er gjennomført av Ragnhild Fugletveit og Petter Arvesen i fellesskap.

Stiftelsen Fyrlykta har siden 2014 satset på å gjøre feedbackinformerte tjenester til en del av sin virksomhet. Gjennom sin ambisjon om å styrke brukervedvirkningen og ønsket om å dokumentere dette arbeidet, har virksomheten bidratt til utvikling av kunnskap om oppfølging av fosterfamilier. Vi er takknemlige for invitasjonen og muligheten til å bidra gjennom å dokumentere en del av arbeidet.

Denne rapporten ville ikke være mulig uten at de sentrale personene stiller seg til rådighet for intervjuer og samtaler. En stor takk til alle de fosterforeldrene som benyttet av sin tid til å møte forskerne. Takk også til alle de ansatte i virksomheten, både fagkonsulentene og lederne, og til den interne ildsjelen, FiT-veilederen og «tauholder», Mona Kielland.

Av mine kollegaer skal en takk rettes til Ragnhild Fugletveit som måtte prioritere annet arbeidet etter at datainnsamlingen var ferdig, men som har hatt rollen som diskusjonspartner og bidratt med innspill underveis. Takk også til Trude Tonholm og Gunnar Vold Hansen for deres gode innspill til rapporten.

Kråkerøy, 31.10.2019

Petter Arvesen



Innhold

Sammendrag	4
Innledning	6
Fosterhjem som tiltak	7
Fosterhjem som marked	8
Feedbackinformerte tjenester	9
Brukermedvirkning og standardisering	12
Annen relevant forskning	17
Fremgangsmåte og metode	20
Intervjuer og deltakende observasjon	20
Implementeringsforskning	22
Etiske vurderinger	25
Presentasjon av intervjuene	26
Intervjuene med foreldrene	26
Samarbeidet med fagkonsulentene	26
Skala for endringsvurdering (ORS): «Jeg blir bevisst»	36
Skala for samtalevurdering (SRS): «En konklusjon etter samtalen»	40
Oppsummert - intervjuene med fosterforeldrene	42
Intervjuene med ledelsen	45
Bakgrunnen for FiT-satsningen	45
Tillitsbasert ledelse: «Ingen skal sjekke»	47
Brukerstyring: «Nå er det barnet som definerer»	49

Oppsummert – intervjuene med ledelsen.....	50
Intervjuene med fagkonsulentene	52
Samarbeidet med familiehjemmene	52
Skala for endringsvurdering (ORS): «De bli mer åpne og ærlige»	57
Skala for samtalevurdering (SRS): «Best når jeg får lav skår».....	62
Fagkonsulentenes generelle vurderinger	69
Oppsummert - intervjuene med fagkonsulentene	77
Er muligheten for brukerdeltakelse nå styrket?	79
Tre posisjoner i bruk av FiT	80
Spenningsfelter i implementering av FiT	83
Anbefalinger.....	87
Styrke utviklingen av en samarbeidskultur	87
Videre integrering av FiT i organisasjonen.....	88
Gjøre bruk av FiT til «normalen»	88
Utforske mulighetsrommet i oppfølgingen av fosterbarna	88
Litteratur	90

Sammendrag

Bakgrunnen for evalueringsrapporten er et oppdrag fra Stiftelsen Fyrlykta om å følge implementeringen av feedbackverktøyet, FiT. Målet med evalueringen har vært å vise hvordan verktøyet benyttes i samarbeidet mellom fagkonsulentene og familiehjemmene, og eventuelt hvordan bruken kan styrke mulighetene for fosterforeldrenes og fosterbarnas medvirkning i oppfølgingsarbeidet. Problemstillingen for evalueringen har vært: **Hvordan kan innføring av verktøy for systematisk innhenting av brukerfeedback sikre familiehjemmene sin deltakelse i oppfølgingsarbeidet?**

Metode og utvalg

Grunnlaget for evalueringen er intervjuer med alle virksomhetens fagkonsulenter, ledere og et utvalg av foreldrene i familiehjemmene knyttet til virksomheten. Forskerne har også vært deltakende observatører ved en rekke veilendingssamlinger hvor tema for veiledningen har vært erfaringer og bruk av FiT.

Konklusjon

Implementeringen må betegnes som vellykket på grunnlag av at det i evalueringsperioden viste seg at alle fagkonsulentene har benyttet og/eller benytter FiT i sitt oppfølgingsarbeid. Et viktig funn er at bruken av FiT bidrar til at fagkonsulentene og fosterforeldrene er blitt oppmerksomme på problematiske sider ved flere av fosterbarnas hverdagsliv. Dette er forhold som de mener de ikke ville blitt oppmerksomme på uten hjelp av FiT.

Virksomhetens oppfølgingspraksis, slik som den beskrives gjennom datamaterialet, må sies å fungere godt og familiehjemmene opplever at de

mottar en oppfølging av høy kvalitet. Deler av praksisen som beskrives må også betegnes som realiseringen av en feedbackinformert tjeneste. I hvilken grad dette er oppfølgingspraksiser som bestemmes av fagkonsulentene sine allerede etablerte faglige preferanser, eller om praksisen er endret som en følge av implementeringen av FiT er uklart. Det synes imidlertid klart at implementeringen av FiT støtter opp under og styrker allerede etablerte samarbeidsorienterte praksisformer. Den videre utvikling av en mer feedbackorientert tjeneste medfører ikke bare en styrking i bruken av FiT, men omfatte en utvikling av de allerede etablerte samarbeidsorienterte arbeidsformene i virksomheten.

Innledning

I denne rapporten belyses implementeringen av verktøy for systematisk innhenting av brukerfeedback i oppfølging av familiehjem i Stiftelsen Fyrlykta. Datagrunnlaget er primært de erfaringer som fagkonsulentene i virksomheten og et utvalg av fosterforeldrene, har formidlet til forskerne gjennom intervjuer over en periode på 18 måneder. Problemstillingen for evalueringen har vært:

Hvordan kan innføring av verktøy for systematisk innhenting av brukerfeedback sikre familiehjemmene sin deltakelse i oppfølgingsarbeidet?

Feedbackverktøyet som er benyttet omtales gjerne som «feedbackinformerte tjenester» (eller FiT)¹ eller også som «klient- og resultatstyrt praksis» (eller KOR). Evalueringen av innføringen har en fortolkende tilnærming til implementeringen og fokuset har vært rettet mot hvordan verktøyet benyttes, og hvilken betydning verktøyet har i oppfølgingsarbeidet. Svaret på disse spørsmålene mener vi også kan belyse noen sentrale rammer for det omsorgstilbudet som gis fosterbarna i familiehjemmene. Fokus har videre vært hvordan bruken av FiT, i møte med fagkonsulentenes og virksomhetens organisatoriske og faglige rammer, tilpasses og endrer praksis for oppfølgingsarbeidet. Evalueringen har dermed vært særlig opptatt av det som må betegnes som de kvalitative aspektene ved implementeringsarbeidet og ikke om verktøyet benyttes korrekt i forhold til de generelle standardene som er beskrevet i litteraturen som omhandler verktøyet.

¹ Vi benytter betegnelsen «FiT» fremfor den tidligere vanligere betegnelsen «KOR». KOR er imidlertid det som de aller fleste i virksomheten benytter i omtalene av verktøyet i intervjuene og vi har valgt å beholde denne betegnelsen i sitatene.

Fosterhjem som tiltak

Det har de siste ti årene vært en stor økning av antall barn som vokser opp i fosterhjem. I 2012 var det registrert totalt 9600 barn, noe som innebærer tredobling på 25 år. De siste årene har 800 nye barn og unge blitt fosterhjemplassert hvert år (Backe-Hansen, Havik, & Grønningsæter, 2013). Dette skyldes både en økning av antall barn i barnevernet, men også en politisk ønsket og faglig støttet dreining bort fra institusjonsplasseringer (Bunkholdt, 2017). Parallelt har det vært en utvikling mot flere forsterkede fosterhjem. Fosterhjemmene som tilbys av Stiftelsen Fyrlykta er, som for de fleste av de private aktørene på fosterhjems markedet, tilbydere av det som betegnes som forsterkede fosterhjem eller også som familiehjem. Hva som avgjør om et barn har behov for et familiehjem eller når en forsterkning skal settes inn et fosterhjem er en sammensatt vurdering, skriver Rasmussen, Ekhaugen, Dyb, and Viblemo (2016). En definisjon er et hjem som er styrket med spesielle tiltak som avlastning, bruk av institusjonspersonale, spesialveiledere, forhøyet arbeidsgodtgjørelse og frikjøping (Bunkholdt, 2017). Parallelt med økningen av andelen familiehjem er det oppstått en diskusjon omkring en mulig økende profesjonalisering av fosterhjemmene. Dette er en profesjonalisering som uttrykkes både gjennom et økende antall frikjøp av fosterforelderens tid, men også gjennom krav om relevant utdanningsbakgrunn hos fosterforeldrene, og aktuelle kvalifiseringstilbud som kurs og faglig oppdatering. Et særlig kjennetegn ved de forsterkede fosterhjemmene er frikjøp av den ene eller begge fosterforeldrene, tett oppfølging og veiledning. Dette er også det som kjennetegner familiehjemmene som er knyttet til Stiftelsen Fyrlykta.

Fosterhjem som marked

Vista Analyse (Ekhaugen & Rasmussen, 2016; Rasmussen et al., 2016) forteller i rapporten om fosterhjemsmarkedet, at dette er den mest komplekse delen av barnevernet både hva gjelder utfordringer, ansvarsfordeling og hvordan det offentlige barnevernet, ved Bufetat, har valgt å bruke private leverandører. Ifølge rapporten kan markedet for fosterhjemtjenester grovt deles inn i tre: For det første finner vi markedet for å knytte til seg fosterhjem. Her konkurrerer både de offentlige og private om fosterhjemmene. For det andre, markedet for kjøp av fosterhjemtjenester fra private aktører. For det tredje, finner vi markedet for støttetjenester (Ekhaugen & Rasmussen, 2016; Rasmussen et al., 2016). For Stiftelsen Fyrlykta er den primære virksomheten å tilby beredskapshjem og familiehjem med tett oppfølging.

Samarbeidet mellom Stiftelsen Fyrlykta og fosterbarnas hjemkommuner reguleres blant annet av Fosterhjemsforskriften og Lov om barnevernstjenester. Den legger klare føringer på at det er barnevernstjenesten i omsorgskommunen som skal følge opp barnet og føre kontroll med hvert enkelt barns situasjon i fosterhjemmet. Denne oppfølgingen skal gjennomføres gjennom hele tiltakets varighet. Hyppigheten skal være så ofte som nødvendig for å ivareta ansvaret, men minimum fire ganger i året. Dette gjør at samarbeidet om barnet i fosterhjemmet, i det minste, er et samarbeid mellom tre parter; fosterforeldrene, Stiftelsen Fyrlykta ved fagkonsulenten og omsorgskommunen.

Feedbackinformerte tjenester

Innføring og bruk av verktøy for rutinemessig innhenting av brukerfeedback, i veilednings- eller terapiløp², er en del av en stadig mer omfattende utvikling innen store deler av helse- og velferdsfeltet. Utgangspunktet for verktøyet finner vi i psykoterapien, men brukes i dag innen svært ulike deler av velferdstjenestene, og særlig innen virksomheter som driver med veiledning, oppfølging- og endringsarbeid (Slettebø & Askeland, 2013).

En annen samlebetegnelse som benyttes er «empiriinformert terapi» (Empirically Informed Therapy) (Solem, Thuen, & Tilden, 2008; Tilden & Wampold, 2017). Hensikten med verktøyet er, kort fortalt, muligheten for systematisk å hente inn brukernes opplevelser, og dermed gjøre det mulig å basere valg av tilnærminger, strategier og tiltak på brukernes egne opplevelser av sin hverdag, sine behov og sin relasjon til den profesjonelle. Brukerfeedbacken skal dermed bestemme både retning og innhold i terapi- eller veiledningsløpet, og resultatet er en mer eller mindre brukerstyrt prosess.

FiT er et av flere verktøy som er utviklet for dette formålet og det finnes i dag flere standardiserte verktøy for innhenting av brukerfeedback med en slik hensikt. To eksempler er STIC (Systemic Therapy Inventory og Change) og SCORE (Systemic Clinical Outcome and Routine Evaluation) (Tilden & Wampold, 2017). I Norge er det imidlertid FiT som ennå er mest kjent og benyttet. Grunnen til dette må tilskrives et tidligere svært aktivt fagmiljø ved RBU-P-Sør. De etablerte i 2002 et åpent «KOR-nettverk» og vi må anta dette nettverket har vært viktig for en tidlig spredningen av kunnskap om FiT i Norge (Duncan & Sparks, 2008).

² Også omtalt som «Routine Outcome Monitoring» eller «ROM»

Bakgrunnen til den norske oversettelsen FiT er arbeidet til «Partners for Change» og deres «Outcome Management System» (PCOMS). Verktøyet ble utviklet av Barry Duncan og Scott Miller og utviklet som et evidensbasert feedbackverktøy. Verktøyet består av to standardiserte skalaer; «ORS» (Outcome Rating Scale) og «SRS» (Session Rating Scale)³. Oversatt til norsk har skalaene fått betegnelsene «skala for endringsvurdering» og «skala for samtalevurdering» (Duncan & Sparks, 2008; Hubble, Duncan, & Miller, 1999).

Bruk av skalering

ORS-skalaen skåres ved starten av en samtale og SRS-skalaen skåres ved avslutningen av samtalen. Systematisk bruk av ORS-skalaen skal sikre at viktig informasjon om brukerens opplevelser av sin *hverdag og endringer i hverdagen* etterspørres og skal danne grunnlag for samtalen. Det er dermed brukerens egne vurderinger som skal danne agendaen for den påfølgende samtalen. På samme måte skal bruk av SRS-skalering sikre at brukeren sin opplevelse av *relasjonen til veilederen* også føres tilbake til veilederen kan danne grunnlaget for det videre samarbeidet. Tilnærming og metode skal dermed tilpasses brukerens ønsker og behov. Den konkrete skaleringen skjer ved at brukeren setter et kryss på skalaen. Skåren bestemmes gjennom å identifisere en vekting av skalaen mellom 1 – 10. Sammen bidrar bruken av skalaene til en bestemt struktur for samtaler. Verdien identifiseres ved linjal (10cm) på papir eller automatisk ved bruk av digitale verktøy som på et nettbrett. Med utgangspunkt i skalaene for voksne er det utviklet skalaer for samtaler med barn; «CORS» og «CSRS». Det finnes en ytterligere forenklet versjon for de

³ Eksempler på skalaene kan også sees her: <https://www.napha.no/fit/>

yngste barna; «YCORS» og «YCSRS». Denne versjonen skal ikke skaleres, men skal trekke barnet inn i samtalen.

Skala for endringsvurdering – barn og unge (CORS)

Navn _____	Kjønn: M / K _____	Alder (Å): _____
ID nr _____	Samtale nr _____ Dato: _____	
Hvem fyller ut skalaen? Kryss av: Barnet _____ Foresatt _____		
Hvis foresatte fyller ut, hva er din relasjon til barnet? _____		

Hvordan har du det? Hvordan går det i livet ditt? Kan du å hjelpe oss å forstå ved å sette et merke på linjene nedenfor. Det går bedre jo nærmere du setter merket det blide fjeset, og det går dårligere jo nærmere du setter merket det sure fjeset. *Dersom du er foresatt, fyll da ut skalaen slik du tenker barnet har det.*

Meg selv
(Hvordan jeg har det)

☹️ |-----| ☺️

Familien
(Hvordan jeg har det i familien min)

☹️ |-----| ☺️

Skolen, venner
(Hvordan jeg har det på skolen og med venner)

☹️ |-----| ☺️

Alt i alt
(Hvordan jeg har det alt i alt)

☹️ |-----| ☺️

Heart and Soul of Change Project
www.heartandsoulchange.com

© 2003, Barry L. Duncan, Scott D. Miller, & Jacqueline A. Sparks
Norsk oversettelse ved KOR-nettverket, Anne-Grethe Tuseth. (anne.tuseth@r-bup.no)

Skala for samtalevurdering - barn og unge (CSRS)

Navn _____	Kjønn: M / K _____	Alder (Å): _____
ID nr _____	Samtale nr _____ Dato: _____	

Hvordan var det å være her i dag? Kan du sette en strek på linjene nedenfor for å vise oss hva du synes.

Å bli hørt

Hørte ikke så godt på meg. ☹️ |-----| ☺️ hørte godt på meg.

Hvor viktig

Det vi gjorde og snakket om var ikke så viktig for meg. ☹️ |-----| ☺️ Det vi gjorde og snakket om var viktig for meg.

Det vi gjorde

Jeg likte ikke det vi gjorde i dag. ☹️ |-----| ☺️ Jeg likte det vi gjorde i dag.

Alt i alt

Jeg ønsker å gjøre noe annet. ☹️ |-----| ☺️ Jeg håper vi kan gjøre noe lignende neste gang.

Heart and Soul of Change Project
www.heartandsoulchange.com

© 2003, Barry L. Duncan, Scott D. Miller, Jacqueline A. Sparks
Norsk oversettelse ved KOR-nettverket, Anne-Grethe Tuseth. (anne.tuseth@r-bup.no)

Skalaene har god støtte i forskning og viser god reliabilitet og validitet. Skalaene for barn og unge er ikke testet i samme omfang som de for voksne, men den forskningen som er blitt gjort viser samme grad av validitet og reliabilitet som skjemaene for voksne (Duncan & Sparks, 2008). Gjennomgang av en rekke effektstudier oppsummerer med at relasjonen til terapeuten og etableringen av felles målsettinger for samarbeidet betyr mer for effekten av terapien enn valg av faglig tilnærming (eller terapeutisk metode) (Hubble et al., 1999). Duncan og Reese (2015) viser i en oppsummerende artikkel til fem RCT-studier der systematisk tilbakemelding gir signifikant økt utbytte av

behandlingen, raskere progresjon, bedrer samarbeidet mellom behandler og bruker, og minsker sannsynligheten for at brukeren avbryter terapiløpet.

Denne forskningen, som kan beskrives som forskning på «hva som virker i terapi», viser med all tydelighet at terapi og endringsarbeid virker (Lambert & Bergin, 1994; Rosenzweig, 1936). Så mange som 80 % av alle som mottar en eller annen form for terapi opplever endring eller bedring når vi sammenlikner med det å ikke motta terapi (Lambert & Barley, 2001). Endringen er også uavhengig av både profesjon og tilnærming. På den annen side finnes store forskjeller mellom terapeuter og institusjoner i forhold til hvor effektiv hjelp som tilbys. Det er nettopp kunnskap om slike forhold som har ført fokuset over på de faktorer som synes å være felles for terapeuter og institusjoner som viser gode resultater. Identifiseringen av disse faktorene er det som ofte omtales som «fellesfaktorene» (Lambert & Barley, 2001). Kunnskapen om fellesfaktorer i terapi, er både omfavnet og omstridt. Det har i den senere tid blant annet blitt peket på at det er en utfordring at det i diskusjonene omkring fellesfaktorene ikke skilles mellom generelle og spesifikke faktorer konkluderer Terje Tilden (2013). Med dette kan vi si at det argumenteres for at vi både må erkjenne og inkludere de relasjonelle forholdene; relasjon, tilhørighet, tilknytning, sammen med de metodiske forholdene knyttet til de konkrete terapeutiske strategiene (Tilden, 2013) . Det kan, som en følge av dette, tenkes at en god relasjon og en prosess basert på brukerfeedback vil styrke muligheten for endring med støtte i den profesjonelles kompetanse.

Brukermedvirkning og standardisering

Det har de siste tiårene vært en tiltakende oppmerksomhet mot å styrke brukernes posisjon i tjenesteapparatet. Det argumenteres for at brukermedvirkning virker både demokratiserende, sikrer kvalitet i tjenestene

og styrker effekten av de konkrete tiltakene som gis (se for eksempel www.helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning). Brukernes rett til deltakelse er både en lovfestet rettighet og et overordnet faglig mål for utvikling av tjenestene. Også når det gjelder barns rett til å medvirke i saker som omhandler deres liv, er deres rettigheter forsøkt sikret, både i Barnekonvensjonens art 12., Lov om barn og foreldre (§ 31, 32 og 33) og Lov om barnevernstjenester (§ 6-3) (<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100?q=lov%20om%20barnevernstjenester>). I forskrift om familiehjem av 18. desember 2003 nr. 1659. I § 4 heter det at «... barn som er fylt 7 år og yngre barn som er i stand til å danne seg egne synspunkter, (...) [skal] informeres og gis anledning til å uttale seg før fosterhjem velges. Barnets mening skal tillegges vekt i samsvar med dets alder og modenhet» (<https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2003-12-18-1659>).

Det kan imidlertid i praksis se ut som det er en utfordring at samarbeidet med barn ikke vektlegges nok. Barnas synspunkter på sin situasjon og behov for hjelp blir ikke i tilstrekkelig grad etterspurt og ivaretatt. Barn mangler til tider informasjon om hva som skal skje med dem og de blir i for liten grad invitert til deltakelse i prosessene omkring sin sak. Astrid Strandbu (2011) peker på særlig tre forhold som hemmer brukermedvirkning innen barnevernsfeltet: For det første er det utfordringer knyttet til lojalitetskonflikter og motstand fra både barn og foreldre. For det andre er knapphet på tid, ressurser og organiseringen av tjenestene en utfordring. For det tredje er det mange av de ansatte som opplever at de har manglende kompetanse og faglig trygghet når det gjelder praktisk arbeid med barns medvirkning. Samtaler med barn kan oppleves vanskelig og kontakten kan skape en usikkerhet om barnet utsettes for uheldige belastninger ved å delta (Strandbu, 2011).

Oddbjørg Ulvik (2014) har identifisert to sentrale diskurser i tilnærmingen til barns deltakelse. Hun skiller mellom det hun kaller en «rettighetsdiskurs» og en «sosiokulturell deltakelsesdiskurs». Rettighetsdiskursen peker mot deltakelse som en demokratisk rettighet. Rettigheten ivaretas av lovverket som sikrer deres rett til deltakelse i alle de beslutningsprosesser som påvirker deres liv og det samfunnet de lever. Fokuset er ofte rettet mot beslutninger, og medvirkning og medbestemmelse er sentrale begreper. Idealet blir å «høre barnets stemme» og spørsmålet blir om og hvor mye barnet deltar. Dette er en forståelse av deltakelse som kan graderes og kvantifiseres (Ulvik, 2014). Det problematiseres i liten grad hva som utgjør barnets syn og hvordan blir det til. Det problematiseres heller ikke hvem det blir til sammen med eller i hvilken kontekst dette skjer. Dette er spørsmål som i større grad inkluderes i den «sosiokulturelle deltakelsesdiskursen» og som vektlegger barn som deltaker, fremfor barn som medvirker. Denne diskursen bygger på en forståelse av at barn er deltakere i sine konkrete verdener, og at barndommen er av interesse mens den leves og ikke bare som en forberedelse til fremtiden. Barns deltakelse blir i en slik forståelse forankret i sosial interaksjon med utvikling og etablering av delte meningssystemer. Barnas subjektive meninger formes gjennom felles meningsskaping – som er skapte av barn sammen med deres relasjonspartnere (både andre barn og voksne) i fellesskap. På denne måten inngår også barns samhandling med profesjonelle i sosiokulturelle aktiviteter som bidrar til deres utvikling (Ulvik, 2014).

Metoder i profesjonelt arbeid

Parallelt med en styrking av brukerens posisjon i møte med helse- og sosialtjenestene har også forventninger om økende effektivitet, bedre dokumentasjon og mer transparens i profesjonelt arbeidet blitt forsterket.

Med denne utviklingen kommer ulike styringsverktøy som skal sikre kvaliteten ved tjenestene. Utbredelsen av forskningsbaserte tilnærminger og utviklingen av det som ofte betegnes som «evidensbasert praksis», kan sees i lys av denne utviklingen. Felles for alle ROM-standardene er å styrke muligheten for utviklingen av en «systematisk praksis» og samtidig realisere demokratiske og politiske målsettinger om brukermedvirkning og «forbrukerinvolvering» (Tilden & Wampold, 2017). Konsekvensene av denne utviklingen, som i det minste både må sees fra et fag- og styringsperspektiv, er mye diskutert og debattert (Ekeland, Aurdal, & Skjelten, 2014). Den påvirker ikke bare de strukturelle og organisatoriske rammene for tjenestene, men gjennom standardisering så gripes det også inn i «rommet» mellom bruker og tjenesteyter, og styrer utøvelsen av en faglig autonomi (Ekeland, Aurdal og Skjelten, 2014). Innen barnevernsfeltet finner vi slike tilnærminger som blant andre COS-P, PMTO, MST og «De utrolige årene» som alle betegnes som evidensbaserte, psykososiale tilnærminger, som er godt kjente og mye anvendte. Som en forlengelse av dette er også «evidensbasert praksis» er blitt et uttrykk for kvalitet i profesjonelt arbeid innen store deler av helse- og sosialfeltet. Ser vi særlig til psykoterapifeltet, som også er utgangspunktet for FiT-verktøyet, tegner det seg et bilde av en kunnskapsutvikling som i hovedsak har to ulike røtter. På den ene siden et utgangspunkt i en naturvitenskapelig og positivistisk tradisjon og på den andre siden en fenomenologisk og hermeneutisk tradisjon med vekt på de opplevelsesmessige og meningsskapende prosessene i terapi. Kritikken mot en ensidig anerkjennelse av den positivistiske tradisjonen, peker blant annet på at det kan være en utfordring å overføre metoder for forskning på effekten av kliniske metoder fra det naturvitenskapelige og biomedisinske felt og over til andre deler av helse-

og sosialfeltet. Spørsmålet blir blant annet om somatisk helse, psykisk helse og opplevelsen av god omsorg kan måles med de samme målene. Det er videre blitt pekt på at denne forskningen ikke tar opp i seg kompleksiteten i praksis, hverken i brukernes problembilde og hverdagsliv, eller i en klinisk praksis. Spørsmålet eller dilemmaet er dermed hvor generaliserbare metodene er og hvor mye de preges av lokale forhold knyttet til den konkrete virksomheten, den profesjonelle selv, relasjonen mellom profesjonell og bruker, og til brukerens livssituasjon og erfaringer.

Et forsøk på å lage en syntese mellom de ulike posisjonene kan betegnes «praksisbasert evidens» (Ulvestad, 2007) eller også, i en mer utvidet form, «kunnskapsbasert praksis» (www.helsebiblioteket.no). Begrepet «empiriinformert terapi» (Tilden & Wampold, 2017) kan også sies å være et forsøk på det samme. De som argumenter for en slik forståelse foreslår å utvide det evidensbaserte paradigmet til å omfatte en bredere forståelse av som er «evidens» eller «bevis» i en konkret situasjon. Et fokus på «praksisbasert evidens» kan dermed sies å være et forsøk på å gripe den profesjonelles hverdagslige «rutinepraksis» gjennom systematisk å evaluere og forbedre praksis ved å innta en «bunn-opp tilnærming». Praksisbasert evidens er dermed å bygge på klinikerens eksisterende kunnskap og praksis for å drive terapi (Walker & Bruns, 2006). Det som er avgjørende i praksisbasert evidens er at den tar utgangspunkt i terapeutene, uavhengig av praktisk- eller teoretisk tilnærming. Dette er ikke en motsetning til evidensbaserte metoder, men det inkluderer i større grad terapeut- og til dels klientfaktorer i de ulike kontekstene i terapien. Begrepet kunnskapsbasert praksis går i så måte enda lenger ved at det også understreker brukerens kunnskap og de kontekstuelle sammenhenger hvor praksisen inngår (www.helsebiblioteket.no).

Annen relevant forskning

Det finnes et stort antall studier av arbeid med brukerfeedback i psykoterapeutisk sammenheng og fra familierapeutisk arbeid. Et av de sentrale norske forskningsbidragene som er utført av Morten Anker (2009 Anker, Duncan, and Sparks (2009). Hans studie av FiT benyttet i parterapi, omfatter 462 par og viser at det er en større effekt av parterapi der systematisk feedback blir integrert i behandlingen. Gruppen som det ble benyttet FiT ovenfor oppnådde tre ganger større effekt av behandlingen og frafallet ble halvert (Anker et al., 2009).

Innen det sosialfaglige og barnevernsfaglige feltet er det også gjort noen forsøk med bruk av FiT. Et av dem som er blitt evaluert, er bruk av FiT som kvalitetsindikator på sosialfaglig innsats i barnevernet, friomsorgen, habiliteringstjenesten og NAV (Slettebø & Askeland, 2013). De finner i sin evaluering at det er stor variasjon mellom tjenestene. Mange av dem som i hovedsak arbeider med forvaltningsmessige oppgaver fant at skjemaet som kartlegger brukerens opplevelser (ORS) er vanskelig å bruke fordi spørsmålene er formulert ut fra en terapeutisk kontekst. De tjenestene som hadde mest nytte av endrings skjema var friomsorgen og den del av barnevernstjenesten som arbeidet med familie og nettverksarbeid, men også de som arbeidet med ungdommer i NAV. Evalueringen viser at det er en utfordring å tilpasse bruken når det er forvaltningsmessige spørsmål som er sentralt i samtalene, når det ikke er mulig med regelmessige samtaler og i undersøkelsesarbeid innen barnevernstjenestene (Slettebø & Askeland, 2013).

Et annet forsøk med bruken av FiT ble organisert av KS og hadde som hensikt å utvikle metoder for evaluering av hjelpetiltak innen barnevernet. Det ble gjennomgått 790 saker og oppsummeringen fra forsøket viser at FiT ga økt

brukerdeltakelse blant både foreldre og barn, men at det fortsatt var mange barn som ikke ble involvert. De involverte fagfolkene opplevde at skjemaene strukturerte og fokuserte samtalen, men at det kunne være vanskelig å introdusere, og mange hadde behov for mer brukerstøtte (Christiansen, Thomsen, & Hellem, 2012)

En undersøkelse utført av Regionsenter for barn og unges psykiske helse, region Øst og Sør, i samarbeid med Sintef viser at FiT ofte går godt sammen med terapeutenes egen faglige forståelse og tilnærming (Ulvestad, 2007). Samtidig peker andre på at den største motstanden mot innføringen av FiT ofte finnes blant de som skal benytte verktøyet, terapeutene (Bjaarstad, Trane, Hatling, & Reinertsen, 2014). Grunnene til et slik sammensatt bilde kan være flere. Vi ser blant annet at det kan være en utfordring for terapeuter med en foretrukken tilnærming å stille seg åpen for muligheten for bruk av andre tilnærminger. Det kan tenkes at forventninger om åpenhet i valg av tilnærming kan oppleves som krevende og kanskje truende på den profesjonelle.

Det er også en gryende diskusjon som berører om verktøyet er et egnet verktøy for å styrke brukermedvirkning innen psykisk helsearbeid. Olkowska, Sundet, and Karlsson (2018) har sett på hvordan bruken av FiT kan gi økt brukermedvirkning og styrke bedrings- og mestringsprosesser i terapi. De finner i sin gjennomgang av forskingen at bruken av slike verktøy sikrer brukernes rettigheter og gjør fagpersoner i stand til å yte brukerstyrt behandling. Deres forskning kobler brukerstyring med sentrale prosesser innen recovery og er interessant i denne sammenhengen fordi den trekker inn fokus på brukernes opplevelse av mestring som styrkes gjennom arbeid med brukerfeedback (Olkowska et al., 2018).

Når det gjelder studier med særlig fokus på implementering er det i Danmark gjort en studie av ved et familierådgivningskontor (Christensen & Dalgaard, 2013). Deres erfaringer er at det er særlig 6 faktorer som fremmer mulighetene for vellykket implementering: 1) Fokus på terapeutisk relevans, faglig utvikling og dialog – fremfor fokus på evidens og strategi. 2) Tillit mellom ledelse og medarbeidere – transparens i forhold til fortolkning og bruk av data. 3) Tillit mellom medarbeidere – åpenhet i forhold til at dette kan være en sårbar prosess. 4) Tilstrekkelig med tid og rom til felles og individuell øvelse, sparring og refleksjon. 5) At det er gjort en beslutning i ledelsen og som følges opp med en felles prosess, hvor alle medarbeiderne er med fra starten og hvor det er anledning til å være skeptiske. 6) Administrasjon med nettbrett fremfor papir (Christensen & Dalgaard, 2013).

Fremgangsmåte og metode

I dette kapitlet beskrives det metodiske designet og den praktiske gjennomføringen av evalueringen. Målet for valg av metodisk tilnærming er å sikre et datamateriale som kan belyse hvordan verktøyet benyttes innen dette konkrete området og danne grunnlaget for en diskusjon om verktøyet kan styrke familienes muligheter for deltakelse i oppfølgingsarbeidet. En slik tilnærming, som kan betegnes som induktiv, fordrer også at evaluere har tilgang til og forstår hva som skjer i prosessen. Det er viktig at de strukturelle, organisatoriske, faglige forutsetningene kartlegges både som et grunnlag for evaluering, men ikke minst fordi det klargjør rammene for hva som kan betegnes som best mulig praksis for den konkrete virksomheten (Sverdrup, 2014).

Intervjuer og deltakende observasjon

Før datainnsamlingen står man ovenfor en rekke valg i utformingen av designet på evalueringsarbeidet. Viktige oppgaver i dette arbeidet har vært å etablere en forståelse av rammene for utviklingen av verktøyet i virksomheten, kartlegge forutsetninger på ulike nivåer og følge implementeringen og fange opp ulike erfaringer fra bruken av FiT underveis i evalueringsarbeidet. Vi har valgt å benytte ulike kvalitativt orienterte forskningsstrategier en kombinasjon av kvalitative intervjuer av fagkonsulenter, ledere og fosterforeldre, og deltakende observasjon av veiledningsmøter ved regionskontorene (Hammersley & Atkinson, 1996; Kvale & Brinkmann, 2009). På denne måten har vi vært opptatt av erfaringer formidlet gjennom 22 intervjuer og samhandlingsdata fra veiledningen innhentet gjennom deltakende observasjon ved 6 veiledningssamtaler. Det har også en rekke samtaler og diskusjoner med implementøren underveis i prosessen. Fagkonsulentene er

blitt intervjuet i to omganger og med 6 – 12 måneders mellomrom. Intervjuene ble gjennomført i lokalene til regionskontorene og på samme dager som veiledningsmøtene til FiT-veilederen. Fagkonsulentene blitt intervjuet sammen når det har vært mulig og hensiktsmessig. Til sammen er det blitt gjennomført 12 intervjuer med 24 fagkonsulenter i perioden. Det er i tillegg intervjuet 5 familiehjem. Intervjuene er har funnet sted i fosterhjemmet eller ved det aktuelle regionskontoret. Fagkonsulentene har i flere tilfeller bidratt til å gjøre avtalene med familiene mulig, men det er kun forskerne som har vært tilstede under intervjuene og det har vært et mål å få til en mest mulig ubundet intervjusituasjon selv om rekrutteringen i stor grad har blitt styrt fra virksomheten. Samlet har vi gjennomført to intervjuer med de sentrale lederne og et fokusgruppeintervju med regionlederne.

Vi har valgt semistrukturerte intervjuer fordi dette for å sikre muligheten til innspill og utdyping av informantenes egne vurderinger. Det var ved de fleste intervjuene to forskere til stede. Det samme gjelder ved gjennomføringen av den deltakende observasjonen i veiledningssamlingene. Dette har vært en fordel for kvaliteten ved intervjuene og observasjonene. Vi mener også at kombinasjonen av intervjuer og deltakende observasjon har åpnet for et mer konkret og aktuelt grunnlag for intervjuene. Kombineringen styrker også muligheten for felles resonering mellom forsker og informant om den pågående oppfølgingspraksisen i virksomheten (Hervik, 1994). Intervjuene ble transkribert og analysert. Analysen er en tematisk analyse av datagrunnlaget og oppmerksomheten er mot hva som ble sagt (Braun & Clarke, 2006). Etter å ha gjennomført denne prosessen med alle intervjuene, ble felles tema for intervjuene indentifisert. Temaene som danner grunnlaget for datapresentasjonen.

Implementeringsforskning

Implementering kan beskrives som bindeleddet mellom forskning og praksis, eller også test på hvordan mer eller mindre godt begrunnede ideer kan anvendes og bidra til utvikling av praksis (Sørлие, Ogden, Solholm, & Olseth, 2010). Innen implementeringsforskningen er det vanlig å skille mellom *implementeringsgrad* og *implementeringskvalitet*. Implementeringsgraden viser til et lineært forhold mellom praksis og den idealmodellen som ligger til grunn for endringsarbeidet og hvor ingen avvik fra den opprinnelige modellen er idealet. Implementeringskvalitet tar på den annen side høyde for at overveide og planlagte avvik fra idealmodellen, som lokale eller individuelle tilpasninger, kan være både nødvendige og hensiktsmessige (Sørлие et al., 2010).

Implementeringskvalitet omfatter videre, også ifølge Sørлие et al. (2010), dermed hvordan utviklingsarbeidet tilpasses lokale forhold som for eksempel organisasjonen, ansattgruppe og brukergruppe. Forhold som vil påvirke implementeringskvaliteten omfatter; langsiktig finansiering og prioritert ressursbruk, positivt arbeidsklima, felles beslutning om iverksetting, koordinert innsats, oppgavespesifisering, ledelse, «ildsjeler», administrativ støtte, programformidlernes kompetanse, opplæring, veiledning og praktisk-teknisk assistanse. De sentrale faktorene som påvirker implementeringskvaliteten kan sorteres i fire hovedkategorier som også er relevante for denne evalueringen: Implementeringens kontekst, som omfatter faktorer som støtte fra ledelse og eksterne samarbeidsparter og oppdragsgivere. Tilgang og kvaliteten på veiledning og opplæring. Programkvaliteten knyttes til om programmet er enkelt å implementere og har klare fordeler sammenliknet med andre intervensjoner og eksisterende

praksis og passer bra i forhold til de behov og verdier som finnes i praksisstedet, er relativt enkle å bruke, har blitt testet og evaluert lokalt, og har et positivt omdømme gjennom andres erfaringer. Det er med andre ord enklest å implementere tiltak hvis de er enkle, praktiske, tiltalende, troverdige, bekreftende for praktikerne og lønnsomme for organisasjonen. Til sist så finner vi organisasjons- og personalfaktorer som er knyttet til samsvaret mellom programmet og organisasjonens problemforståelse, mål og behov. Organisasjonens rammefaktorer som ressurser i form av tid, penger og personal, god fysisk tilrettelegging og praktisk teknisk støtte. Et annet sentralt forhold er om det finnes ildsjeler i organisasjonen og at det er en tydelig støtte fra ledelsen. Implementør-kvalifikasjoner, implementører er de som formidler intervensjonen til praksisstedet. Hvordan implementørene klarer å formidle hva og hvordan fordrer legitimitet og gode kunnskaper om både programmet og den konkrete organisasjonen – både faglige og sosiale evner (Sørli et al., 2010). Implementering må sees som kontinuerlig prosesser hvor målet er å etablere og vedlikeholde en praksis som bygger på ulike former for kunnskap.

Det kan også være forhold ved det idematerialet som skal implementeres som vil kunne ha betydning for om resultatet av implementeringen er varig endring og en kvalitativt forbedret praksis. Kjell Arne Røvik (2007) benytter metaforen «oversettelse» når han beskriver veien fra ide til praksis. Han skiller mellom tre ulike modus i oversettelsen; «reproduserende», «modifiserende» og «radikalt» (Røvik, 2007). De ulike modusene spenner fra kopiering til omvandling. Graden av omvandling i oversettelsen er ofte avheng av «avstanden» mellom den praksisen som verktøyet ble utviklet i til den praksis som den skal implementeres i.

Målet med to runder med intervjuer har vært motivert av muligheten for å fange en utvikling i bruken av skalaene. En slik ambisjon kan i ettertid sies å være grunnet i et forsøk på å beskrive implementeringsgraden – en utvikling av en stadig mer omfattende og rett bruk av verktøyet. Det er imidlertid svært vanskelig å finne dekning for en slik utvikling i datamaterialet. Vi ser dette på bakgrunn av konkrete forhold ved organiseringen og mer generelle forhold knyttet til slike implementeringer: For det første har virksomheten i løpet av evalueringsperioden opplevd en betydelig vekst både i antall ansatte, oppdrag og oppgavediversitet. Det er mange nyansatte som skal introduseres for verktøyet parallelt med opplæring i bruk av andre prioriterte verktøy⁴ i virksomheten. Ekspansjonen preget organisasjonen og presset på prioriteringer av ressurser. For det andre vil vi også kunne anta at implementering være preget av sirkulære utviklingstrekk og ikke en lineær utvikling mot stadig mer kompetent og omfattende bruk av verktøyet. For den enkelte kan det antas at utviklingen mot mer kompetent bruk vil være preget av perioder med en mer intens opparbeiding av kunnskap og erfaring, som avløses av perioder med en mer passiv tilnærming. Vi kan anta at periodene omkring veiledningsmøtene vil kunne intensivere bruken. En annen viktig faktor er at feedbackinformert virksomhet, etter vår oppfatning, ikke alene er knyttet til den enkelte fagkonsulent sin bruk av verktøyet, men også berører utviklingen av virksomhetens kultur. Fokuset kan da i større grad sies å være på en forståelse av implementeringskvalitet som også omfatter utviklingen av en *feedbackkultur* i relasjonen mellom bruker og ansatt, og i organisasjonen forøvrig.

⁴ Virksomheten kurser også sine ansatte i bruk av Cos-P.

Etiske vurderinger

Prosjektet er godkjent av NSD med prosjektnummer 45243. I datapresentasjonen har vi valgt å ikke benytte personidentifiserende opplysninger som konkret alder eller andre personidentifiserende kjennetrekke. Vi har derimot valgt å skille mellom ledere, fagkonsulenter og fosterforeldre. Intervjuene ble gjennomført i lokalene til regionskontorene. Dette var enklest for informantene og et praktisk valg fra vår side. I ettertid ser vi at det kan tenkes at informantene ville vært friere dersom intervjuene hadde foregått utenfor arbeidsplassen. Deltagelsen i forskningsprosjektet var basert på frivillighet og anonymitet under hele forskningsprosessen.

I forsknings og utviklingsarbeid som berører mennesker i sårbare situasjoner er det særlig viktig å vurdere de etiske sidene ved forskningen. I studier som berører barn- og unge er det også viktig med en særlig oppmerksomhet mot barnas perspektiver på problemstillinger og valg av metodiske verktøy. Barn har sin særegne plass i samfunnet, men barnas perspektiv er på samme måte som for andre, preget av mangfold og forhold som etnisitet, kjønn, sosial status påvirker barns livsverden. Barn er kort sagt like forskjellige som folk flest. Barnas livsverden preges som de voksenes livsverden også av samfunnsmessige og kulturelle forhold og forventninger. Dette innebærer blant annet at et barns oppvekst i et familiehjem skaper en særegen oppvekstsituasjon som også preges av det øvrige samfunnets forståelse av hvem de er (som fosterbarn, barnevernsbarn osv), hvilket liv de lever og muligheter de har (Jansen, 2013). Slike forhold gir også språket og de begrepene vi benyttes en viktig rolle.

Presentasjon av intervjuene

I gjennomgangen av datamaterialet presenteres først intervjuene med fosterforeldrene deretter ledelsen, og til slutt intervjuene med fagkonsulentene. Hver av delene avsluttes med en oppsummering og diskusjoner omkring det vi mener utgjør de sentrale elementene i datamaterialet.

Intervjuene med foreldrene

Det er blitt intervjuet 6 fosterforeldre i 5 familiehjem. Familiene er tilknyttet 3 av virksomhetens 5 regioner. Fire av foreldrene hadde ved intervjutidspunktet 1-2 års erfaring som familiehjem, mens en av foreldrene hadde betydelig lengre erfaring. Intervjuene ble gjennomført i lokalene til regionskontorene eller i hjemmet, avhengig av hva som passet best for foreldrene og hva de selv ønsket. Intervjuet ble introdusert med en beskrivelse av målsettingene for prosjektet og det første tema i intervjuet omhandlet de generelle erfaringer fra hverdagen som familiehjem og hvilken rolle samarbeidet med fagkonsulenten har i denne hverdagen. I intervjuene om erfaringer i bruken av FiT-skalaene, beskrives hvordan skalaene benyttes, hvordan de integreres i samarbeidet, og hvordan fosterforeldrene vurderer sine erfaringer med bruken.

Samarbeidet med fagkonsulentene

Fosterforeldrene beskriver alle en krevende hverdag, med til tider svært vanskelige omsorgsoppgaver. En av fosterforeldrene vi intervjuet fortalte også om en nåsituasjon preget av usikkerhet om familiens fremtid som familiehjem. Fostermoren var usikker på om det var riktig å fortsette som familiehjem, både av hensyn til fosterbarnet og til familien som en helhet. Situasjon var åpenbart svært belastende, samtidig forteller de også om god støtte og avgjørende hjelp

fra sin fagkonsulent. Familiens situasjon illustrerer også hvordan valget om å bli fosterfamilie, preger hele familiens hverdag. I denne hverdagen er kvaliteten på samarbeidet med fagkonsulentene viktig. Fosterforeldrene forteller slik om samarbeidet:

«Vi har individuell veiledning hver 14. dag, så gruppeveiledning en gang i måneden. I tillegg litt mail og telefoner og møter med skole og slikt.»

«Vi har fast møte hver 14. dag. Vi kan ringe dem når vi trenger dem.»

«Heldigvis så har jeg (navnet på fagkonsulenten) som er helt fantastisk.»

«Vi har hatt to fagkonsulenter og er veldig fornøyd, superfornøyd - det hadde vært tungt om vi ikke hadde hatt Fyrlykta i ryggen. Både ovenfor barnevernstjenesten og til hjelp i forhold til veiledning og med biologiske foreldre.»

«Vi har veiledning hver 14. dag, men ofte er det oftere fordi det er hektisk i perioder. Jeg føler at de er der og at jeg kan ta kontakt med dem når jeg har behov for det. Det føles trygt.»

«De er jo veldig ferske i jobben. De er veldig på «hugget» for å hjelpe oss. Kanskje når de har jobbet en stund så kan ting endre seg, det vet jeg jo ikke.»

«Hun har også sin fritid og sann. Da kan hun bare sende en melding med at jeg kan ringe deg senere og det er helt greit.»

«Vi sees hver 14. dag og det er ikke ofte vi har kontakt utenom det, men vi har nå en situasjon hvor det er litt stillstand og da har vi en tettere dialog - det er bra. Det er godt å ha den kanalen, hvor jeg kan informere om hva

som skjer nå, hvorfor jeg har satt ned foten, hva er bakgrunnen for den reaksjonen. Dette er kjempeviktig – ikke minst for min egen del.»

Som vi ser av sitatene, forteller fosterforeldrene om regelmessig kontakt og tett oppfølging fra sin fagkonsulent. Når det gjelder den konkrete oppfølgingen, forteller de alle, om faste veiledningssamtaler hver 14. dag. En av foreldrene nevner også et gruppeveiledningstilbud. Samlet gir de et tydelig inntrykk av at det er etablert faste møtepunkter og at disse er godt innarbeidet i samarbeidet mellom dem. De forteller også om trygghet i opplevelsen av at fagkonsulenten er tilgjengelig utenom de faste avtalene. Det synes som om denne opplevelsen av en tilgjengelig støtteperson, for mange av fosterforeldrene, er viktig for å komme gjennom perioder med ekstra behov for oppfølging og støtte. Særlig det siste sitatet forteller om en kontinuerlig og tett dialog om situasjoner i hverdagen og hvilken betydning denne kontakten har.

De hyppige møtepunktene og regelmessige samtalene, i det som for fosterfamilien er privatlivets arena, gjør at det også ligger til rette for utvikling av nære og mer komplekse relasjoner. Relasjonene blir også til dels personlige og den tette kontakten gjør det sannsynlig at fagkonsulentene på et tidlig tidspunkt blir oppmerksom på utfordringer i familiehjemmet. De kan dermed sette inn ekstra ressurser i perioder når det er behov for dette. Det synes som oppfølgingen er preget av en kombinasjon av personlig støtte og faglig veiledning, hvor fagkonsulenten både tilfører kunnskaper og støtter opp om foreldrenes opplevelser og valg av omsorgsstrategier. Fosterforeldrene forteller slik om betydningen av denne oppfølgingen:

«Hun tar oss på alvor og tar tak i ting. Det er nok veldig viktig – vi føler oss sett av Fyrlykta.»

«Forsterkning er viktig fordi du trenger hjelp når det er tøft. Det synes jeg er bra.»

«Hadde det ikke vært for at Fyrlykta kunne sette inn de ressursene som de har gjort, så tror jeg vi hadde vært ute av det nå – rett og slett.»

«I begynnelsen synes jeg det var kjempevanskelig. Men jeg slipper å gjemme på det – her er det rom for å kunne si det ...»

«Det handler om veiledning. Hjelp til å se situasjonen. Hjelp til å dobbeltsjekke om det du ser er riktig – fordi det er viktig.»

«Hun kan si til meg ... snakk om situasjonen - hva tror du trigget dette her? -hva tror du var grunnen til at det ble slik? -hvordan løste du situasjonen? Hun prater meg gjennom det som har skjedd hele tiden. Uansett hva som har skjedd så kan vi sette noen mål. Alt fra små ting til store oppgaver. Også er det slik at hun ikke legger noe imellom – jeg er også slik, og synes det er veldig bra - vi har et godt samarbeid.»

«Vi er et team. Jeg tror alle føler det på samme måte. Det er uhyre høyt under taket i Fyrlykta for å kunne være deg selv. Jeg føler det hjelper deg en masse, hjelper til med å legge det svarte bak deg, som du faktisk også prøver å hjelpe unge til å legge bak seg.»

Fosterforeldrene gir på denne måten uttrykk for at de blir tatt på alvor, blir sett og behandlet som likeverdige. Relasjonene mellom dem synes personlige og preget av åpenhet. De bekrefter også at fagkonsulentene er støttende, samtidig som de tilfører nye kunnskaper – «det handler om veiledning».

Fra intervjuene med fosterforeldrene og fra annen forskning ser vi at belastningene på en fosterfamilie til tider kan være stor (Havik, 2007). Det

fosterforeldrene i noen av sitatene over forteller om, er den avgjørende betydningen som støtte og veiledning fra fagkonsulentene kan spille i krevende perioder. Det er flere som gir uttrykk for at den forsterkningen, som fagkonsulentens oppfølging innebærer, har vært avgjørende i vanskelige perioder og deres mulighet til å fortsette som familiehjem. I en studie om oppfølging av fosterfamilier forteller en tredel av foreldrene at de får for lite veiledning og at de ønsker seg mer (Havik, 2007). Andre studier som viser at opplevelsen av tilgjengelighet og kvaliteten på relasjonen mellom fosterforeldrene og saksbehandler kan være avgjørende for hvordan fosterforeldrene klarer sine oppgaver som fosterforeldre (Lohne & Ødegård, 2012). Havik sin studie viser videre at hele en av to, blant de som vurderer å avslutte som fosterhjem, begrunner dette med vanskelig samarbeid med saksbehandler. Studien viser, på den annen side, også at god støtte fra saksbehandler er en viktig grunn til at de fortsetter, selv når situasjonen er vanskelig (Havik, 2007).

Vi ser også fra våre intervjuer hvordan fosterforeldrene beskriver en samarbeidsrelasjon hvor de opplever at de gis anledning til å fortelle om sine negative følelser og vanskelige erfaringer fra hverdagslivet i familiehjemmet. Dette er vansker, som kan omhandle konkrete situasjoner, men som også påvirker følelseslivet, eller «de mørke følelsene» - som en av fosterforeldrene beskriver dem. Vi antar at dette kan være følelser av avvising, manglende mestringsopplevelser eller skyldfølelser på grunn av negative følelser ovenfor fosterbarnet. Samlet tegnes det et bilde av en oppfølging som faglig, relasjonelt og emosjonelt støtter opp om fosterforeldrenes hverdag.

Også i det videre samarbeidet med skole, helsevesenet og andre instanser, ser vi at fagkonsulentene, ifølge fosterforeldrene, fyller en viktig rolle. De forteller følgende om samarbeidet i relasjon til andre tjenester:

«Vi erfarte raskt at der er en ting å få gutten i hus og hjelpe han, men det er ganske massivt det rundt. Vi er ganske tett på med skole og vi samarbeider ekstremt tett. I tillegg så er det foreldre, barnevernet og barne- og ungdomspsykiatrien - det er mye rundt, så det er godt å ha fagkonsulenten.»

«Det kan være ting vi snakker om når det gjelder skolehverdagen. Da kan fagkonsulenten ta kontakt og sjekke opp spørsmål om ting i skolehverdagen. Det kan være slike småting som dette, i kommunikasjon med andre etater - fagkonsulenten ønsker jo også oversikt.»

Arbeidsmengden relatert til møter med samarbeidende tjenester kan i perioder være omfattende. Det synes også som det er en stor grad av fleksibilitet i samarbeidet mellom fagkonsulentene og familien med tanke på hvordan de fordeler oppgaver om samarbeid med andre aktører i fosterbarnas liv. I det første sitatet ser det ut til at fagkonsulenten aktivt går inn og avlaster fosterforeldrene ved å overta noen av samarbeidsoppgavene. I det siste ser vi at fagkonsulenten i større grad ivaretar rammene for samarbeidet, i dette tilfellet med skolen. Dette gir uttrykk for et spenn i oppgavefordelingen som vi regner med er en del av det vurderingsrommet som fagkonsulentene har i møte med sine familiehjem og hvordan hun utformer sin rolle ovenfor den bestemte familien.

I perioder kan også være forhold ved barnets situasjon eller behov som kan kreve en ytterligere styrking familiehjemmet. Flere av foreldrene forteller om

situasjoner og perioder hvor fagkonsulentene har hentet inn annen faglig hjelp til familien:

«Han har behov for (hjelp) og da ordner de oss inn med en gang – de ordner det så fort vi sier i fra – de er veldig på tilbudssiden.»

«I situasjoner hvor hun opplever at hun ikke kan hjelpe oss nok, så trekker de inn andre. Vi har fått veiledning av en psykolog som har kommet hit to ganger og veiledet oss. Denne støtten er viktig.»

«Ja, det er usikkert hvordan dette går videre, men der også tenker jeg at Fyrlykta har klart å stille opp med gode tiltak - med god informasjon og videreutdanning av oss. De har også leid inn en ekstern veileder med kunnskap om dette (...).»

I møte med utfordringer som ligger utenfor fagkonsulentens kompetanseområde ser vi her at det trekkes det inn ekstern fagekspertise. Dette kan være forsterkninger, hvor barnet får tilbud om oppfølging fra andre, fosterforeldrene selv mottar veiledning eller at fosterforeldrene gis mulighet til å tilegne seg relevant kunnskap gjennom kurs. Havik (2007) sin undersøkelse viser også at fosterforeldrenes tillit til saksbehandlerens kompetanse er viktig. I dette ligger også evnen til å se begrensingen i eget kompetanseområde og styrke familiehjemmet på annet måte.

Bildet av gode relasjoner og god oppfølging er det mest fremtredende ved fosterforeldrenes beskrivelser av sitt samarbeidet med fagkonsulentene. Det må også sies at det kan synes som det er en utfordring å få tilgang på de mer problematiske sidene ved samarbeidet mellom dem. Vi spurte alle fosterforeldrene om de hadde opplevd konflikter eller uenigheter i

samarbeidet, og hvordan dette eventuelt ble handtert. Ingen av fosterforeldrene har opplevd noe som de vill betegne som en konflikt, men flere omtaler ulike grader av uenighet. En av fosterforeldrene sine uttalelser kan illustrere dette:

«Vi kan se litt forskjellig på ting, men ingen uenigheter.»

I veiledningsarbeidet knyttet til omsorgsoppgavene i fosterhjemmet vil både den aktuelle situasjonen og ikke minst forståelsen av situasjonen endre seg over tid. En av fosterforeldrene uttrykker dette også som en meningsutveksling over tid:

«Jeg sier ifra og så tar vi det i en meningsutveksling. Det du er uenig i ved et møte kan du være enig i neste gang – slik er det.»

En annen formidler opplevelser av uenighet som kan løses gjennom forhandlinger og forsøk på å finne en felles løsning:

«Ja, vi har vært uenige. Jeg er for eksempel helt imot belønning, unger skal ikke få en stjerne for å få gjort noe bra. De skal få gode ord. Det er min filosofi og pedagogikk. Hun har av og til kommet med slike forslag, men nei, ikke i mitt hjem ... så har vi kommet til en felles løsning – en annen type belønning som et mål, en tur eller en opplevelse.»

Her ser vi at en sentral verdi for fosterforelderen blir utfordret av fagkonsulenten og hvordan de arbeider seg frem til en ny enighet. Vedkommende har selv en relevant faglig bakgrunn som gir henne mulighet til å inngå i dialogen også som en faglig samtalepart. Det er ikke alltid situasjonen og uavhengig av faglig bakgrunn hos fosterforeldrene, så er det et asymmetrisk forhold mellom fagkonsulent og fosterforeldrene. Det er også individuelle

forskjeller mellom fosterforeldrene på hvordan de ser sin posisjon ovenfor fagkonsulenten. Denne fosterforelder gir et tydelig uttrykk for en forståelse om at hun skal være lydige ovenfor fagkonsulenten:

«Av og til får jeg en telefon om at jeg må gjøre slik og slik og vi er ikke alltid enige, men vi må jo bare gjøre det slik.»

Om dette utsagnet er et resultat av fagkonsulentens oppfølgingsstil og/eller fosterforelderens sin rolleforståelse, er ikke selvsagt ikke klart ut fra dette sitatet, men det er et uttrykk for det asymmetriske forholdet mellom dem.

Fosterforeldrenes erfaringer med FiT

Møtet med FiT-skalaene var for fosterforeldrene vi intervjuet, et møte med et nytt verktøy i samarbeidet med fagkonsulenten. Bakgrunnen er dermed også at alle fosterforeldrene vi intervjuet allerede var i en etablert samarbeidsrelasjon når skjemaene ble innført og tatt i bruk. Fosterforeldrene forteller slik om sitt møte med skaleringen:

«Jeg har kommet til at jeg tenker at verktøy skal prøves ut. Det er ofte noe bra i det – verktøy er med på å utvikle oss.»

«Hadde det vært for fem år siden så hadde jeg sett på arket hans (merk: fosterbarnets skår) og forsøkt å treffe best mulig neste runde – fordi det ville ligge i meg og det ville bli viktigere å skåre riktig i stedet for ærlig.»

«Vi synes begge det er litt vanskelig. Vi føler at det er litt lotto.»

«Det er vanskelig å skåre uten å si noe i tillegg. Det er jo noe med at du kjenner ungene så godt. Det ligger noe og ulmer under, noe du føler.»

«De tre første utfyllingene av KOR så tenkte jeg – hva er dette? Hva driver jeg med? Etter hvert så går det seg til og da hender det også at KOR-skjemaene er i hodet mitt mellom møtene.»

Dette er et knippe av de mer generelle erfaringer som fosterforeldrene fortalte om i sitt møte med FiT. Det første sitatet forteller om en forventning om at verktøyet kan utvikle ham. Den neste forteller om utfordringer ved å forsøke å svare «rett». Den neste forteller om opplevelsen av at svarene oppleves som tilfeldige – det blir et element av «lotto». «Magefølelsen», som en underliggende uro eller fornemmelse er også vanskelig å skalere, det må beskrives – «si noe i tillegg» forteller en annen fostermor. Dette utsagnet gir også et inntrykk av at skaleringen oppleves som et vedheng til dialogen. Det siste sitatet forteller på den annen side om hvordan skaleringen over tid, også integreres i hvordan denne fostermoren tenker med skalaene – de er blitt et tankeverktøy, til hjelp i hverdagen. Sitatene illustrerer også noen av de utfordringer som synes å prege bruken. To av foreldrene uttrykk for at de opplever at det er «rette» eller «gale» svar. Dette kan være et uttrykk for en manglende integrering av skaleringen i dialogen mellom fagkonsulent og fosterforeldrene.

Det er vanskelig å få et klart bilde av hvor hyppig skaleringen blir bruk og svarene på spørsmålet om når FiT sist ble benyttet gir ikke et klart bilde på regelmessigheten. Fosterforeldrene svarer slik:

«Nå er det en stund siden, men det startet vel for et år siden vil jeg tro.»

«Vi bruker det ikke hver gang, men ganske ofte.»

«Vi bruker dem ikke hver gang - da må hun huske på å ta med nettbrettet.»

Vi skal se nærmere på spørsmålet om hyppighet i bruken av skalering når vi gjennomgår intervjuene med fagkonsulentene, men vi ser her at bruken av nettbrett som hjelpemiddel trekkes frem som en mulig utfordring. Vi kjenner fra annen forskning at bruken av nettbrett er en suksessfaktor for implementering av FiT (Christensen & Dalgaard, 2013). Men som vi ser, kan også digitaliseringen gi nye utfordringer, nettbrettet kan glemmes eller være utladet. Dette er også noen av grunnene til at flere av fagkonsulentene har med seg skalaene på papir som et alternativ til nettbrettet.

Skala for endringsvurdering (ORS): «Jeg blir bevisst»

Vi skal nå bevege oss fra de generelle betraktningene om FiT, til å se nærmere på fosterforeldrenes erfaringer med bruken av den enkelte skalaen; ORS og SRS. Vi starter med skala for endringsvurdering (ORS). I fagkonsulentenes oppfølging med fosterforeldrene blir den benyttet for å gi feedback om hvordan fosterforeldrene opplever at fosterbarnet har det. Det er dermed fosterforeldrene sin fortolkning av fosterbarnets hverdagsliv som skal skaleres. Dette må sies å være en kompleks vurdering som kan være påvirket av svært ulike forhold. Denne kompleksiteten kan også være en av grunnen til at det er stor variasjon i bruken. Fosterforeldrene forteller slik om sine erfaringer:

«Jeg tror det er mer et verktøy for fagkonsulenten enn oss. Ukene går jo for oss og vi fyller ut skjema og gjør så godt vi kan. Jeg fyller ut og tenker at dette er jo ut fra hvordan jeg ser det.»

«Skårene farges helt av situasjonen.»

«Hadde jeg sett hans skjema med en gang så ville jeg lært og kanskje justert meg etter hans opplevelse ... Det ville påvirket meg. Jeg ville først

at de skjemaene ville bli et godt (verktøy), skulle løse det godt før jeg ville se hva han svarte.»

Sitatene over er uttrykk for svært ulike erfaringer med bruken av ORS-skalering. Det første sitatet forteller at skalering kan oppleves som «lite nyttig» for fosterforeldrene. Sammen med de to andre uttalelsene gis det et inntrykk av at fosterforeldrene synes det er en utfordring fordi de mener at skåren ikke er et objektivt mål - «det er bare som jeg ser det», som en av foreldrene uttalte. Det som kjennetegner uttalelsene over er at barnets stemme ikke er inkludert i dialogen. Vi skal se videre på noen flere utsagn om bruken av ORS-skalaen som også inkluderer barnets skalering:

«Det er veldig greit. Jeg skårer og så skårer han (fosterbarnet) oss som familie.»

«Det har vært med på å gjøre meg bevisst på ting i hverdagen – bare det å sette et kryss ...»

«Ja, jeg synes det er artig når (fagkonsulenten) tar meg gjennom det når jeg har tenkt helt annerledes enn han eller han har tenkt annerledes enn meg.»

«Vi får se hvordan vi ligger an og hvordan det forandrer seg i fra vi begynte. Han skåret lavt i forhold til oss. Det kommer et fremmed barn inn i din familie, du kjenner ham ikke og du føler at du ikke klarer å gi alt det vil ... det er vanskelig. Da skåret jeg han lavt sammenliknet med hva han skåret OSS.»

«Jeg trodde han hadde det bra på skolen med venner, men der hvor han ser en episode som skjedde for tre dager siden, så ser jeg helheten mens han ser øyeblikket.»

Her får vi flere innblikk i fosterforeldrenes positive erfaringer med ORS-skalering. For det første ser vi at skaleringspraksisen skaper en bevisstgjøring omkring barnets situasjon. Ut fra sitatene, er det mulig å hevde at personene lærer hverandre bedre å kjenne, de gis tilgang til nye sider i barnas liv og vi kan anta at dette også gjelder for barnet. Både gjennom skaleringen og den påfølgende samtalen om skåren gis det innsikt i hvordan barnets situasjon kan forstås, og med sammenlikning av foreldrenes og barnets skalering, kan de ulike perspektivene på hverdagen i familiehjemmet bli gjenstand for en dialog. En slik språkliggjøring av fosterbarnets og fosterforeldrenes ulike vurderinger, kan etablere en mer åpen og likeverdig dynamikk i samtalen omkring fosterbarnets situasjon. I dette ligger også blant annet muligheter for at tema som ellers ville forblitt tause, kan språkliggjøres og bli en del av dialogen mellom dem. Fagkonsulenten har en helt avgjørende rolle som tilrettelegger for en slik dialog. Oppsummert ser vi at en skaleringspraksis som lar fosterbarnet og fosterforeldrene skalere hver for seg og så sammenfatte og samtale om svarene i fellesskap, skaper økt forståelse for barnets situasjon. I dialogen vektlegges likheter og ulikheter mellom foreldrenes- og barnets perspektiver på barnets hverdag og kan sikre barnet som deltakende i dialogen om sin situasjon og hverdagsliv. Strategien vil kunne forebygge faren for at de voksenes agenda og fortolkninger kommer i forgrunnen og kan dermed også sies å være en forsterker for barnets stemme (Ulvik, 2014). En av fosterforeldrene oppsummerer sine tanker om dette slik:

«Jeg synes det er bra – spesielt for unger som ikke vet hvordan de skal bruke stemmen sin.»

Når det gjelder fosterforeldrenes erfaringer med hyppigheten i skaleringen skapes et uklart bilde av bruken. De forteller blant annet følgende:

«Ja, men ikke jevnlig, det er sporadisk.»

«Hun (fagkonsulenten) koret han en stund, men det har ikke vært noe på en stund nå.»

«Han har skåret bare to ganger og det er en stund siden og første gangen var det slik at han skulle være snill med (fagkonsulenten), men det ble bedre andre gangen.»

«Av og til, men ikke alltid. Når han har hatt kompiser på besøk så får han prioritere det.»

«Vi har brukt KOR, men det har nok stoppet opp det siste året på grunn av hans tilbakegang eller stillstand. Hans stemme har ikke kommet frem og han har kapitulert fullstendig. Vi har kanskje benyttet det i vår relasjon en gang etterpå, men det har bremset seg fordi han har havnet i litt en annen gate. Vi brukte det før det.»

«De har hatt en del samtaler med fostersønnen, men på et tidspunkt ble heller ikke det nyttig.»

Det gis i sitatene inntrykk av at skalaene i mange tilfeller, ikke benyttes systematisk og flere opplever også at det er lenge siden sist. Sitatet om barnet som opplever vanskeligheter - som ikke lenger har en stemme, og hvor skalaene ikke benyttes fordi han eller hun har «havnet i en annen gate». Dette

sitatet står i en tydelig kontrast til uttalelsen om at dette er bra for barn som ikke vet hvordan de skal «bruke stemmen». Uten ytterligere informasjon om barnets situasjon kan vi undre oss over hvem som besluttet at skalaene ikke skulle benyttes? Er barnet selv eller fagkonsulenten? Hva har eventuelt blitt gjort for at barnet skal oppleve at skalaene er en reell mulighet til å kommunisere om sin hverdag og sine relasjoner?

Når fosterforeldrene sine vurderinger av fosterbarnet sine opplevelser av hverdagen er lave, og særlig når dette har pågått over tid, bør det diskuteres i hvilken grad omsorgen for fosterbarnet, preges av disse bekymringene. Slike bekymringer kan gjøre de viktige voksne blinde for nyansene i barnas liv – de risikerer å glemme å lytte til det barna faktisk forsøker å si noe om – om den konkrete situasjonen, relasjonen til den/de voksne, eller at deres liv faktisk også består av både opp- og nedturer (Hertz, 2011). Det kan til tider være krevende å balansere mellom bekymringer, håp og optimisme i møte med barn som har det vanskelig. Når det gjelder muligheten for å oppdage problematiske forhold i barnas liv så må det sikres at barna gis de beste muligheter til å velge å kommunisere om sin hverdag. Dette er ikke bare et spørsmål om å bli gitt et valg om å fortelle sin mening, men hvordan de voksne, fosterforeldre og fagkonsulenten, legger til rette for og muliggjør at barna kan uttrykke seg, skalering kan da være en muligheter som bør prøves (Ulvik, 2014).

Skala for samtalevurdering (SRS): «En konklusjon etter samtalen»

Hensikten med SRS-skalaen er å sikre feedback om hvordan samarbeidet har fungert under samtalen. Fosterforeldrene forteller slik om sine erfaringer med SRS-skaleringen:

«Det er på en måte en konklusjon etter samtalene.»

«Jeg synes det er godt å kunne skåre fordi vi har et utrolig godt samarbeid, men vi prater mye og da kan vi skli ut. KOR gir en mulighet til å si at OK her skulle vi tatt oss inn.»

«Når det gjelder det skjema kan det være viktig for andre som ikke har det så godt i forhold til fagkonsulenten sin – min store skrekk er at hun skal slutte.»

«Nei, hun får som regel toppskår, men det varierer litt ... jeg slipper den litt ned og da er det alltid slik at jeg kan begrunne det.»

Jeg skårer (veiledningen) veldig høyt, men ville ha skåret annerledes hvis det hadde skjedd noe.»

«Det er greit å se på samarbeidet, men jeg trenger ikke KOR for å si noe om hvordan samarbeidet er – for å si det slik. Men det kan være et godt redskap for andre enn meg. Jeg ser fordelene med det.»

«Vi er vant med å si fra så det ville vi gjort, jeg ville ta det opp uavhengig av skjema.»

«Ja, hun fikk fryktelig dårlig skår til å begynne med fordi jeg hadde en annen veileder frem til det og så kom hun med KOR-skjema og en helt annen måte å prate på. Men så lærte jeg jo hva jeg kunne forvente og hvordan jeg kunne forvente at en samtale vil kunne gå – da ble alt bedre.»

Uttalelsene forteller om flere samarbeidsrelasjoner hvor skaleringen er tydelig integrert i samtalene. I tillegg til det som er den primære funksjonen til skaleringen, ser vi også to forhold som preger fosterforeldrenes erfaringer fra

bruk av SRS-skalerting. For det første bidrar bruken av skalaen til å etablere en struktur i samtalene – «som en konklusjon». For det andre virker skalaen som et middel for å bekrefte den gode relasjonen til fagkonsulenten – «hun får alltid toppskår». Vi spurte fosterforeldrene om de, i en situasjon hvor samarbeidet ble vanskelig, ville benytte SRS-skalaen til å formidle dette. Alle bekreftet at de ville benytte skalaen til å fortelle om dette. Det er dermed også en mulighet for at SRS-skalaen kan fungere som en sikkerhetsventil og et middel til å korrigere samarbeidsrelasjonen. Det er også særlig interessant å se hvordan SRS-skalertingen, i bytte av fagkonsulent, hjelper fosterforelderen til å etablere en god samarbeidsrelasjon med en ny fagkonsulent.

Oppsummert - intervjuene med fosterforeldrene

I intervjuene med fosterforeldrene beskrives med tydelighet deres erfaringer av et godt samarbeid med fagkonsulentene. Relasjonene beskrives som preget av fleksibilitet, tilgjengelighet og nærhet. Vi ser at fosterforeldrene opplever at fagkonsulentene støtter opp deres oppgaver med støtte og kunnskaper. De underbygger videre også fosterforeldrenes opplevelser av mestring ved å bekrefte valg og strategier i handteringen av hverdagen i familiehjemmet. Vi har sett at de tilfører ekstern kompetanse når det er forhold i familiehjemmet eller ved barnets situasjon som krever det. Relasjonene er også preget av en åpenhet ved at fosterforeldrene gis mulighet for å snakke om tanker og følelser som også kan være vonde og vanskelige. Det fortelles videre om et lavt konfliktnivå og at uenighet mellom partene håndteres gjennom samtaler og utvikling av enighet og konsensus. Det synes også som det er en stor grad av fleksibilitet med tanke på oppgavefordelingen mellom familiehjem og fagkonsulent. Fagkonsulentene støtter opp og overtar oppgaver som for eksempel samarbeidet med skole og den kommunale barnevernstjenesten om

det er behov for det. Det kommuniseres på mange måter et ideal om likhet og likeverd som også kan tildekke ulikheter og det asymmetriske forholdet som også finnes mellom dem.

Når det gjelder ORS-skalaen synes det som det er et tydelig skille i erfaringene avhengig av hvordan skaleringen bli benyttet. Når ORS-skalering kun skjer i samtale med foreldrene og ikke sammenholdes med barnas egen skalering så synes det som nytteopplevelsen reduseres betraktelig. Det kan være at det er i slike situasjoner at de opplever problemet med at dette blir gjetting – det blir som «lotto» eller «bare ut fra hvordan jeg ser det». Unntaket kan være de situasjoner der det er åpenbart at fosterbarnet ikke selv kan benytte skaleringen. I intervjuene gjelder det blant annet et barn som ikke har språk. I slike tilfeller oppleves det som både nyttig og hensiktsmessig at det kun er fosterforeldrene som skårer for barnet.

Fosterforeldrene sine erfaringer blir imidlertid helt andre når de får sine fortolkninger sammenholdt med barnas tilbakemeldinger. Når ORS-skårene sammenholdes og danner utgangspunktet for samtaler blir både fagkonsulenten og fosterforeldrene oppmerksomme på nye forhold, de justerer sine inntrykk og blir bedre kjent med hverandre. Gjennom fagkonsulentenes aktive fasilitering gjennom bruk av skalering legges det til rette for en dialog er preget av møte mellom ulike perspektiver, hvor både tematikk og utviklingen av dialogen skapes i situasjonen og i fellesskap. Vi kan si at tematikken er immanent eller iboende personene og den konkrete situasjonen. Utviklingen av dialogen er emergent som betegner det som til enhver tid er på vei til å bli til noe, det som folder seg ut og som vi på forhand ikke kan se eller vite om (Hertz, 2011; Skærbæk & Nissen, 2014). Fokus på det immanente og emergente kan være en viktig strategi for å hindre at de

voksenes agendaer og forståelser kommer i forgrunnen. Strategien kan sies å være en mulig forsterker for barnets stemme (Ulvik, 2014).

I intervjuene kan det umiddelbart synes som SRS-skalaen ikke oppleves som en sentral del av samarbeidet. Det primære for fosterforeldrene synes å være å ivareta den gode relasjonen de har til sin fagkonsulent. Samtidig gir alle uttrykk for at de kjenner til skalaene. Mange har også gode erfaringer og viser til konkrete positive eksempler med bruk av FiT. De gir også uttrykk for at de vil benytte SRS-skalaen som en mulighet til å si fra om det blir behov for det. Flere har også benyttet mulighetene som SRS-skjema gir til å gi feedback om viktige opplevelser i samtalene. Det finnes også positive erfaringer med at tilbakemeldingene hjelper til med å justere og utvikle samarbeidet. På denne måten synes det som om skaleringen, for mange, er godt integrert i samtalene og de virker forsterkende på for deres opplevelser av et godt samarbeid. Noe av potensialet som ligger i bruken av SRS blir også tydelig i erfaringen til fostermoren som forteller om hvordan skaleringen ble viktig ved bytte av fagkonsulent og hvordan FiT bidro til etablere en ny og god samarbeidsrelasjon.

Intervjuene med ledelsen

De to sentrale lederne og de fem regionlederne er alle blitt intervjuet. Lederne og regionlederne er blitt intervjuet samlet, men ikke samtidig. I intervjuene med de to sentrale lederne var det særlig bakgrunnen for beslutningen for å satse på FiT, prioriteringen og ambisjonene underveis i utviklingsarbeidet som ble tematisert i intervjuene.

Bakgrunnen for FiT-satsningen

I samtalene med de sentrale lederne fortelles det om en beslutning om å satse på FiT som er blitt styrt av ulike og sammenfallende omstendigheter. Bakgrunnen for beslutningen synes blant annet være preget av at dette var to ledere som allerede fra starten hadde et ønske å styrke arbeidet med brukermedvirkning i virksomheten, både i direkte oppfølging av familier og barn, og i utviklingen av organisasjonen for øvrig. Et annet forhold var at virksomheten på dette tidspunktet var i sterk vekst og det var avgjørende å bygge en faglig plattform som var tydelig, aktuell og attraktiv for aktuelle oppdragsgivere. Ledelsen var på utkikk etter arbeidsmodeller og verktøy som kunne benyttes i dette arbeidet. Når det samtidig ble ansatt en fagkonsulent, med lang erfaring fra bruk av FiT innen barne- og ungdomspsykiatrien og med stort engasjement for bruken av FiT, kan det synes som det oppstod en mulighet. En av de to daglige lederne uttaler følgende i samtale med forskerne:

«Satsningen på KOR kan sies å starte med intervjuet av en fagkonsulent som snakket varmt og med stor innlevelse om bruk av KOR fra sin tidligere arbeidsplass. Fokuset ble holdt varmt etter ansettelsen og hun fikk mulighet til å ta et påbygningskurs i bruken av KOR. På kurset fikk hun også en mulighet til å diskutere en slik bruk av KOR med en av utviklerne av verktøyet.»

Fagkonsulentene fikk senere ved to anledninger presentere FiT for sine kollegaer. Presentasjonene vekket interesse blant fagkonsulentene og det ble gitt en oppfordring til å utforske mulighetene ved bruk av FiT i eget arbeid. Det ble snart etterspurt ytterligere oppfølging og veiledning, og bruken av verktøyet begynte å få et feste i deler av virksomheten sine fagkonsulenter.

Denne mottakelsen blant de ansatte, ble ifølge lederne, grunnlaget for beslutningen om at FiT skulle implementeres i hele virksomheten. Dette innebar, etter vår oppfatning, starten på et skifte fra en åpen oppfordring til utprøving av verktøyet, til en lederstyrt implementering i virksomheten. Det er vanskelig å danne seg et bilde av hvor omfattende bruken av verktøyet var på dette tidspunktet. Vi må også anta at de som allerede var i gang med bruken hadde en stor egen interesse for å prøve ut og utvikle egne ferdigheter i bruken. Med en tydeligere lederstyring blir også rammene for implementeringen mer formalisert og forankret i ledelsen. Det ble tilført betydelige ressurser til utviklingsarbeidet. Opplæringen og veiledningen ble satt i system. Det ble kjøpt inn nettbrett til alle fagkonsulentene. Fagkonsulentene, som introduserte FiT for sine kollegaer, ble intern veileder og «tauholder» for det videre arbeidet med implementeringen. Det ble etablert en 20 % stillingsressurs til dette arbeidet som ble tillagt veilederen sin stilling.

Samtidig ser vi også at det med denne endringen vekkes en viss motstand i deler av personalgruppen. Etter vår oppfatning er det særlig to forhold som synes å ligge til grunn for denne motstanden. For det første ser vi at det skapes usikkerhet omkring motivasjonen bak implementeringen, hvor det stilles spørsmål om dette er innebærer innføringen av et nytt kontrollregime. For det andre ser vi at enkelte opplever at verktøyet utfordrer deres egen faglige grunnlagsforståelse.

Tillitsbasert ledelse: «Ingen skal sjekke»

Med dette, som kort kan kalles oppsummeres som et skifte fra *oppfordringer til forsøk* til en *beslutning om at alle skal bruke*, så skjer det en gradvis endring i rammene for bruken. Implementeringen blir i større grad forankret i ledelsen. Selv om mange av de ansatte har allerede gode erfaringer med bruken, er det også fagkonsulenter som gir uttrykk for skepsis ovenfor innføringen av dette verktøyet. Det reises blant annet en høyst aktuell faglig kritikk som vi også finner igjen i den faglige debatten om bruken (se for eksempel Ekeland et al. (2014)). I møtet med nye krav om bruk av verktøyet reises også spørsmålet om hva som er ledelsens forventninger til den enkelte, når det gjelder bruk og ikke minst hvordan informasjon om bruken skal benyttes i organisasjonen – til hva og av hvem? Spørsmålet skaper i en periode uro og en av fagkonsulentene uttrykker dette slik:

«Jeg ønsker en endelig avklaring fra ledelsen i forhold til det med at vi har fått signaler, tilbakemeldinger fra ledermøtet om at alle skal bruke KOR. Hva betyr det? Det hadde hjulpet litt å fått en mer avklaring rundt dette.»

I tillegg ble særlig utfordringene knyttet til hvordan skåren skulle benyttes og hvem som skulle tilgang tydelig i et møte med en ekstern foreleser:

«Det kom til en heftig diskusjon fordi hun, (navnet på foreleseren), sa at hun benyttet dette som et typisk styringsinstrument.»

Dette skapte mye uro blant de ansatte og det ble, i en periode, usikkerhet om hva som var hensikten med verktøyet. En av lederne uttrykker at han ikke var forberedt på at dette skulle bli et tema:

«Dette kunne vi unngått.. hvem har tilgang til skårene.. vi fikk en mulighet til å rydde i det...»

Det ble tydeliggjort at det kun er den interne veilederen som har tilgang til databasen og hun forteller slik om hvordan hun vurderer sin tilgang til databasen:

«Ingen sjekker hvem som bruker – jeg kan, men jeg gjør det ikke.»

Selv om ikke skårene og databasen benyttes som et styringsverktøy for ledelse av organisasjonen så har ledelsen klare forventninger knyttet til hvordan verktøyet skal påvirke organisasjonen og de ansatte. Lederne legger vekt på at fagkonsulentene har en svært fleksibel arbeidshverdag og at denne fleksibiliteten også skal være en ressurs for virksomheten og styrke det tilbudet som gis til familiene og barna. I dette ligger også forventninger om at FiT skal bidra til en tydeliggjøring av behovet for fleksibilitet og dermed utnytte den fleksibilitet som allerede er etablert i virksomheten.

Lederne gir uttrykk for at de ikke tanker om at FiT skulle bli benyttet som et styringsverktøy. En av regionlederne ser imidlertid en mulighet til å benytte kunnskap om fagkonsulentenes skår som et utgangspunkt for faglig veiledning, når han sier:

«Det å følge med på skåren kan være en mulighet for mer reell feedback fra leder. Ikke for å ta vedkommende, men for å støtte og ta det opp i veiledning.»

Om FiT er et egnet verktøy for å si noe om generelle kvaliteter ved oppfølgingen fra den enkelte fagkonsulent er usikkert og etter vår forståelse

ikke dokumentert. Samtidig er det ledelsens ansvar og oppgave å følge opp beslutningen om at verktøyet skal brukes.

Brukerstyring: «Nå er det barnet som definerer»

Vi har allerede sett at ledelsens begrunnelse for innføringen av FiT var å styrke brukermedvirkning i virksomheten. Det ble i intervjuene med ledelsen også uttrykt klare forventninger til hva FiT skulle kunne bety i dette arbeidet:

«Nå er det barnet som definerer gjennom «KOR» - det får det noen konsekvenser for hvordan vi jobber med oppfølgingen av barna.»

Hvordan denne ambisjonen blir synlig i virksomhetens arbeid er noe av det som er hovedfokuset i intervjuene med familiene og fagkonsulentene, men spørsmålet nå er om vi også kan finne tegn på dette i organisasjonen for øvrig. På spørsmål til regionlederne om det ved regionskontorene har kommet feedback fra brukere som har ført til noen form for endringer som må sies å være en direkte følge av feedback fra brukerne. Det er en av lederne har en slik erfaring:

«Det har vært ett tilfelle hvor en fagkonsulenter har byttet på en familie som en følge av tilbakemeldingene i KOR-skjema.»

Vi finner imidlertid ikke flere slike eksempler på at brukerfeedback har hatt direkte konsekvenser for prioriteringer i virksomheten på dette nivået. På den annen side er flere som anerkjenner betydningen av kunnskap som rokker ved den eksisterende orden. Som en av regionlederne uttrykker det:

«Vi trenger den kompetansen inn som kommer og vekker oss litt, men det skal ivaretas og det er viktig i alle fall for meg.»

Lederens arbeid med FiT og mulighetene til å prioritere FiT i sitt daglige arbeid er under konstant press. Det kan være perioder med særlig krevende oppfølging som krever praktisk arbeid fremfor fagmøter. I møter er det også mange andre viktige saker som må diskuteres og ofte er det akutte forhold som må avklares. Regionlederen forteller slik om sine prioriteringer:

«Skulle ønske jeg hadde brukt «KOR» mer. Men det er noe med den hverdagen. Noen måneder er veldig hektiske og da har det blitt nedprioritert.» «Når det koker så kutter vi ned på fagmøtene og da blir i hvert fall KOR ganske langt nede på lista.»

«Hvis man skal begynne å se på kurver og sann, må jeg få litt tid til det. Det er jo også andre ting som er viktig.»

Det som er felles for alle sitatene over er uttrykk for ledernes opplevelser og erfaringer av å ikke ha mulighet til å prioritere arbeid som relateres til FiT.

Det gis et inntrykk av at deler av ledelsen selv også opplever at de har begrenset kunnskaper om verktøyet og dermed ikke ser de mulighetene som FiT kan gi også utenfor den direkte oppfølgingen av fosterbarna og fosterfamiliene.

Oppsummert – intervjuene med ledelsen

Gjennom intervjuene med ledelsen er det tegnet et bilde av bakgrunnen for beslutningen om å introdusere FiT i virksomheten og hvilken rolle ledelsen har hatt i deler av implementeringsarbeidet. Det er en anerkjennende ledelse som gir en nyansatt tillit til å videreutvikle sitt faglige engasjement. Hun gis et rom og en mulighet for å formidle sine erfaringer til sine nye kollegaer. Ledelsen gir klarsignal og legger til rette for de ansatte å prøve ut verktøyet i eget arbeid.

Den nyansatte, «ildsjelen», blir også implementøren og veilederen for de ansatte. Som vi har sett er det at det finnes en «ildsjel» en suksessfaktor i implementeringsarbeid (Sørli et al., 2010). Hun blir en «tauholder» for implementeringen og gis dermed en nøkkelrolle i det videre arbeidet.

Starten på implementeringen må betegnes om en utvikling styrt «nedenfra og opp». Den frihet som fagkonsulentene ble gitt kan være viktig ved den signaliserer tillit, skaper en trygghet for den enkelte fagkonsulent samtidig som den også understreker deres faglige autonomi. Veiledning blir også gitt av en kollega som både har kompetanse i bruk av FiT og en fagkonsulent. Vi antar at dette er en styrke for implementeringen ved at det kan bidra til å ufarliggjøre innføringen. Vi mener videre at det skjer et skifte i implementeringsprosessen når ledelsen beslutter at FiT skal bli et verktøy som alle skal bruke. Vi ser også at denne beslutningen fører til en del uro blant noen av fagkonsulentene. Implementeringen får nå gradvis et sterkere preg av styring «ovenfra og ned». Vi mener at dette er et nødvendig skifte som sikret den videre implementeringen, men det som etter vår mening kan være en utfordring i dette skiftet, er spørsmålet om beslutningen i ettertid i tilstrekkelig grad følges opp av ledelsen. I stedet ser det, til en viss grad, ut som arbeidet overlates til implementøren, men med forventninger om at hun nå både skal muliggjøre og sikre at verktøyet benyttes i hele virksomheten.

Intervjuene med fagkonsulentene

Den største delen av datamaterialet består av intervjuene med fagkonsulentene og deres beskrivelser av sin oppfølging av familiehjemmene. Intervjuene er støttet opp med forskernes observasjoner av FiT-veiledninger ved regionskontorene. Målsettingen har vært å tegne et bilde av fagkonsulentens ulike vurderinger og prioriteringer i oppfølgingen og hvilken rolle FiT har i samarbeidet med familiehjemmene. Vi har i intervjuene særlig etterspurt beskrivelser av den konkrete bruken av FiT og hvordan bruken er tilpasset fagkonsulentenes forståelse av sitt arbeid. Gjennomgangen av datamaterialet starter med en generell beskrivelse av fagkonsulentenes erfaringer fra samarbeid med familiene før vi gjennomgår erfaringene med bruken av FiT⁵.

Samarbeidet med familiehjemmene

Arbeidsbelastningen på fagkonsulentene varierer noe og ved intervjutidspunktet hadde de fleste et oppfølgingsansvar for mellom 5-9 familier. Dette var, for de fleste, en kombinasjon av familiehjem og beredskapshjem. I intervjuene forteller fagkonsulentene om hyppig og nær kontakt med sine familier⁶. De bekrefter inntrykket, som fosterforeldrene gir av nære og tette samarbeidsrelasjoner med dem. Det fremkommer også tydelig at fagkonsulentene prioriterer arbeidet med etablering og vedlikehold samarbeidsrelasjonene. De forteller alle om faste veiledningsavtaler hver 14.

⁵ Henvisningene til SRS og ORS flyter til tider sammen og det snakkes generelt om FiT.

⁶ Opplevelsen av nære relasjoner understrekes også ved hvordan fagkonsulentene omtaler familiene - «mine familier» er en uttrykksform som gikk igjen i flere intervjuer. Denne uttrykksformen ble også overtatt av intervjuerne som etterhvert spurte om «dine familier».

dag, og det er tydelig at dette er godt innarbeidet i virksomheten. Fagkonsulentene forteller om sin oppfølging slik:

«Jeg bruker 2 timer på en veiledningssamtale, men det varierer også med hva som er på spill.»

«Vi er så tett på familien at vi vet hvordan situasjonen er så vi kan initiativ til noen telefoner for å høre hvordan det går og det hjelper - det er det som var vanskelig med å jobbe kommunalt, når du har ett fosterhjem blant 20 - 25 familier, så får du aldri satt noe inn på den kontoen.»

Ifølge fagkonsulentene tilpasses både tiden til hvert møte og hyppigheten på møtene til deres vurderinger av fosterforeldrene sine behov. Det er i mange tilfeller også forholdsvis hyppig kontakt mellom de faste avtalene. Denne kontakten foregår via telefon, møter i familiehjemmet eller i møte med eksterne samarbeidsparter. Vi ser at fagkonsulentene legger vekt på å være både tilgjengelige og fleksible, og slik de beskriver sin arbeidshverdag, så gis de også rom og autonomi til å yte en slik fleksibilitet. Fagkonsulentene varierer innsatsen og intensiteten i oppfølgingen etter sin forståelse av familiens behov. De forteller at de mener at de kan gjøre gode vurderinger av situasjonene i familiehjemmene fordi de kjenner foreldrene godt. En av fagkonsulentene forteller slik om hva som styrer hennes oppfølging:

«Dette handler om et grunnsyn blant de ansatte – hvem skal bestemme? Det er jo fagpersonene som må tilpasse seg til familiens behov.»

Fagkonsulenten gir her et tydelig uttrykk for det som må betegnes som en fleksibel rolleforståelse i oppfølgingen. På den annen side, gir flere av fagkonsulentene uttrykk at de også har erfaringer med det kan oppstå

utfordringer i samarbeidet. Dette kan være uenighet knyttet til rammen for oppdraget, innholdet i oppfølgingen eller ulik forståelse av fosterforeldrenes omsorgsrolle. En fagkonsulent forteller slik om sine erfaringer i møte mellom ulike verdier:

«Vi er jo i 'føleribransjen' og det blir mange ganger et krasj mellom oss og dem. Ofte i forhold til å snakke forskjellige språk. Særlig ser vi dette i forhold til kjønn - en del fedre beskriver det annerledes og spesielt fedre som har jobbet i industrien. De kan si at - «har vi ikke snakket om dette før?» Da svarer jeg at - «jo, det har vi, men vi har ikke jobbet nok med det». Det tar litt tid før vi bryter gjennom for dem som ikke er vant til å snakke 'følerispråket'. Det er jo veldig mange nyanser og det blir mange fortolkninger.»

Fagkonsulenten beskriver her kommunikasjon på tvers av det som kan betegnes som sosiokulturelle ulikheter. Uttalelsen gir også et innblikk i fagkonsulentens sosialisering av foreldrene inn i rollen som fosterforeldre. Ifølge fagkonsulenten, blir sosialiseringssoppgaven tydeligere når den som skal veiledes er en mann og om han i tillegg har bakgrunn i industrien. Det å lære «følerispråket» innebærer til en viss grad å gjøre fosterfaren tilgjengelig for veiledning. Denne sosialiseringen er imidlertid, som all sosialisering, verdibasert og det vil til tider være mer eller mindre konfliktfylte møter mellom ulike verdsett. Dette relasjonelle arbeidet forgår i en samarbeidskontekst hvor kommunikasjon av «likhet» synes å være sentralt, og hvor forskjellene mellom partene synes å bli handtert med varsomhet. Det er imidlertid også en asymmetri, som kommer til uttrykk i uttalelsen over, og som er i underliggende i relasjonen mellom fosterforeldrene og fagkonsulenten. Samarbeidet kan sies å bestå, i det minste, av ett dilemma. De skal på den ene siden ivareta

fosterforeldrene og deres behov, de ønsker også å vise respekt for deres verdier og holdninger. Samtidig skal fagkonsulentene også sikre at omsorgskvaliteten i fosterhjemmet både er god nok og at fosterforeldrene har den kunnskap og kompetanse som er viktig for å ivareta fosterbarnets behov i tråd med aktuelle faglige normer. Dette vil kunne berøre svært personlige forhold hos fosterforeldrene. Fagkonsulentene sin oppgave kan sies å skulle både «støtte og ivareta» fosterforeldrene, samtidig som de skal «sosialisere og kvalifisere» dem til rollen som fosterforeldre for det barnet de har omsorgen for. Den mulige konflikten mellom oppgavene å «ivareta» og «kvalifisere» skaper potensielt et dilemma som flere av fagkonsulentene har peket på som utfordrende i møte med det overordnede idealet om «brukerstyring» som ofte knyttes til bruken av FiT.

Oppfølgingen av fosterbarna

Det er store variasjoner mellom fagkonsulentene når det gjelder kontakten med fosterbarna. Det finnes, slik forskerne oppfatter situasjonen, ingen overordnede føringer når det gjelder hvordan oppfølgingen av barna i familiehjemmene skal foregå i virksomheten. Fagkonsulentene forteller om sin kontakt med barna i familiehjemmene på denne måten:

«Jeg snakker med henne hver andre eller tredje måned – det er litt forskjellig. Vi treffes også gjennom ansvarsgruppemøter og fosterhjemsbesøk - når barnevernstjenesten kommer.»

«Hun har mange voksne og forholde seg til. Jeg sier at jeg er her om hun ønsker og så kommer jeg til å be om en samtale innimellom, bare for å sjekke – «men om du ikke vil, kan du si nei - ikke sant!».»

Dette er to uttalelser som begge beskriver det vi mener er typiske trekk ved kontakten med barna. Den første forteller treffpunkter med barnet som primært er knyttet til samarbeidsmøter. Den andre forteller at hun er tilgjengelige og sjekker ut hvordan det går med barnet – «som en temperaturmåling». Hun understreker også at det er opp til barnet om han/hun ønsker å snakke med fagkonsulenten – «hun stiller seg tilgjengelig for samtaler». Gjennom intervjuene med fagkonsulentene synes det som vurderingene av kontakten ofte kan knyttes til tre forhold: For det første er tidsperspektivet viktig og det er særlig to forhold som tas med i betraktningen: Et barn som nylig har flyttet inn i et nytt familiehjem trenger tid til å «falle til ro og bli kjent». Flere av fagkonsulentene forteller at de i denne fasen «trekker seg litt tilbake» for å gi rom for at de nye relasjonene skal kunne etableres. De er tilgjengelige for fosterforeldrene og hjelper til ved behov, også med samtaler med barna. På den annen side er barn som er godt etablert i familien, og hvor hverdagen i skolen og nærmiljøet synes å fungere godt også en grunn til at fagkonsulentene trekker seg tilbake. Dette skal gi barnet en opplevelse av «normalitet» og forankret i at det ikke er behov for så tett kontakt som tidligere. For det andre vurderer fagkonsulentene hvilke behov barnet kan ha for samtaler i lys av hvor mange andre profesjonelle som har kontakt med fosterbarnet. Det oppfattes blant annet som problematisk når det er «for mange inne». Fagkonsulentene vurderer også sin oppfølging i relasjon til oppfølgingen fra de øvrige aktørene. Ut fra den samme vurderingen ser vi at fagkonsulentene kan justere sin strategi ut fra hyppighet og kvaliteten på fosterbarnets kontakt med sin saksbehandler fra den kommunale barnevernstjenesten. Det siste og tredje forholdet relateres til fagkonsulentenes forståelse av egen rolle ovenfor fosterbarnet som bruker.

Det er også her en stor variasjon mellom fagkonsulentene med tanke på om de anser at det «fosterbarnet» eller «fosterforeldrene» som er sine primære brukere. Det er flere sider som kan diskuteres knyttet til dette forholdet, men vi tolker dette som et uttrykk for at fagkonsulentene er svært «barneorienterte» i sitt arbeid – det er fosterbarnas situasjon som er målestokken for deres arbeid, men i hvilken grad dette innebærer regelmessig og direkte kontakt med fosterbarna varierer.

Skala for endringsvurdering (ORS): «De bli mer åpne og ærlige»

Skala for endringsvurdering (ORS) er den som i størst grad må sies å være tilpasset veiledning av fosterforeldrene. Det er også bruken av ORS-skalaen som synes mest innarbeidet i fagkonsulentenes arbeid. Det er som vi har vært inne på, store variasjoner i fagkonsulentene sin oppfølging av barna og om de har regelmessige samtaler med barna i sine familiehjem. Slike forskjeller gis selvsagt også uttrykk i den enkeltes erfaringer med bruken av ORS-skalering. Fagkonsulentene forteller slik om sine erfaringer fra samtaler med barna:

«Når det kommer til «å skåre» barn har jeg veldig mye positiv erfaring med det. Jeg har ni barn som jeg følger opp og det er egentlig bare tre som jeg har et helt fast system på. Jeg ønsker ikke å gape over for mye, men øve meg litt på noen.»

Fagkonsulenten forteller at hun øver seg og at hun har et fast system på bruken av FiT ovenfor noen av barna. Fagkonsulentene forteller videre om sine erfaringer på denne måten:

«Kunne ta litt mer tempen rett og slett.»

«Det er trygt og godt – det er forutsigbart.»

«Vi sitter der og så sier han; «Hvor er skjema?» «Vi du har det nå? Her...?»
«Ja!» Han er en enkel sjel, vi gjør det samme hver gang, men dette er første gangen som vi ikke er i hjemmet. Skjema er en trygghet for han og han satte i gang og jobbet med det på restauranten.»

«Når de setter kryss på det skjema så må de si noe om det. Og det hjalp veldig synes jeg i forhold til denne jenta, man kan se at hennes kurve går litt slakt oppover. Da vi hadde vel 1 år med samtaler med KOR, ikke hver gang, men sånn innimellom, litt sånn temperatur. Etter hvert så løsnet det, samtalen gikk bedre og hun sa mer»

«Når jeg begynte med skjema så syntes jeg det ble en helt annen måte å ha en samtale på. Han er ikke vant til å uttrykke seg eller sette ord på ting.»

«Det virket mer visuelt for hans del og det har kanskje gitt meg kunnskap på at visst du ikke er vant til å reflektere eller snakke om ting, så er det kanskje det visuelle som gjør det litt lettere. Jeg fikk noen tanker rundt det at han opplevde at hans stemme kom frem i mye større grad.»

«Det får frem barnas stemme tydeligere. Det skapes et rom på en lettere og raskere måte.»

Dette er positive erfaringer som fagkonsulentene her viser til. Det vies til hvordan verktøyet bidrar til etablering av en struktur for samtalene. Strukturen skaper videre også forutsigbarhet for barnet. Vi ser også at det er flere av fagkonsulentene som erfarer at samtalene går bedre og barna åpner seg og snakker mer. Skalaene for barn er illustrerte med «smilefjes» og det kan være dette fagkonsulenten referer til når hun opplever at ORS-skjema hjelper til å visualisere tema i samtalen, det blir en annen måte å ha en samtale på – «hans stemme kom frem i mye større grad». Det kan være flere grunner til at

samtalene med jenta gikk bedre, men vi antar at forutsigbarheten ved en fast struktur og faste temaer for samtalene har vært viktig. Det er i det minste også dette som muliggjør kurven som viser en positiv utvikling og som igjen styrker fagkonsulentens motivasjon og gir en trygghet i å holde fast ved hennes valg av strategier for den videre oppfølgingen av barnet. Uttalelsen gir også en påminnelse om at dette arbeidet tar tid.

Alle fagkonsulentene har også blitt spurt om de gjennom ORS-skalaen har blitt oppmerksomme på forhold i barnas liv som de ellers kanskje ikke hadde blitt oppmerksomme på. Flere av fagkonsulentene forteller om slike erfaringer:

«En av dem snakket om hvordan fostermoren snakket om henne. Måten hun snakket på. Dette var en jente som klarte å beskrive dette godt. Da kunne vi jobbe videre med det. Da jobbet vi med barnevernet for å få dette til – ting ble tatt opp i fellesskap. Vi kunne gjort dette også uten skjema, men det komme frem ting som vi ikke har klart å fange opp uten.»

«Det kom frem forhold i relasjonen til biologisk barn som det går an å gjøre noe med. Jeg tror ikke jeg hadde fanget opp dette i en vanlig samtale. Det at jeg spesifikt spurte om og ba dem skalere på en måte hvordan de hadde det i hjemmet – de skåret lavt og det var forhold som det var lett å gjøre noe med.»

«Ja, det er en jente som forteller om mobbing gjennom KOR-skjemaene. Fosterhjemmet hadde ikke fanget det opp og det hadde ikke jeg heller. Det kom opp i «KOR» og vi fikk satt i gang et samarbeid med skolen for å kartlegge dette.»

«På to av dem har det dukket opp ting som de har opplevd og som jeg er usikker på om jeg hadde fanget opp hvis det ikke hadde vært for KOR. Den ene viste det seg at ble mobbet på skolen og det var det ingen av oss som hadde noen mistanker om.»

Dette er alle tydelige og sterke beskrivelser av hvordan barn benytter muligheten gjennom skalering å gjøre fagkonsulenten oppmerksom på vanskelige forhold i sin hverdag. Det som beskrives i sitatene over viser hvordan problematiske forhold i familiehjemmet, i relasjonen til henholdsvis fostermor og søsken har blitt avdekket og hvor de har funnet løsninger med hjelp av arbeid med brukerfeedback. Vi ser også to eksempler på hvordan barns erfaringer med mobbing i skolen er blitt oppdaget. I begge tilfellene var dette opplysninger som hverken fosterforeldrene eller fagkonsulenten har hatt kunnskap om før de blir et tema i samtalene etter barnas skår i ORS-skjema. En av fagkonsulentene forteller om sine mer generelle erfaringer fra bruken på denne måten:

«Det er akkurat som at de via skjema blir litt mer åpne og ærlige. Vi dveler litt rundt en lav skår og så kommer det noe mer.»

Det å få tilgang til barnas livsverden kan sies å være en forutsetning for å etablere virksomme strategier og utvikle gode tiltak for det enkelte barn. Hemmeligholdelse kan for mange barn være en etablert strategi og usynliggjøring er en potensiell utfordring i voksen/barn-relasjonen. I tillegg er ofte hverdagslivet til barna sammensatt, med ulike relasjoner som utvikles på en rekke ulike arenaer. Dette kan være arenaer som bare delvis er tilgjengelige for fagkonsulenten og/eller fosterforeldrene, slik som blant annet skolen, gruppen av jevnaldrende og så videre. På den annen side er det viktig å

erkjenne at skalering også må forstås som kommunikasjon i den konkrete situasjonen hvor skåren settes. Barnets valg av skår vil dermed også bestemmes av hvordan barnet opplever situasjonen og sin relasjon til fagkonsulenten. Barnets forståelse av relasjonen og situasjonen vil dermed være medbestemmende for hva barnet opplever at det kan snakke om i den konkrete samtalen. I dette ligger også et potensiale for utøvelse av «voksen makt» og «barns motmakt». Det er sterke kulturelle og sosiale forventninger til hvordan barna skal opptre i relasjon til voksne og et barn kan ønske å svare som den voksne forventer. På samme måte kan det være en form for «motmakt» ved at barna unngår skårer som vil lede til videre samtale om bestemte tema i deres hverdagsliv.

En av fagkonsulentene forteller også om en erfaring av hvordan skår kan skape en «falsk» opplevelse av hvordan barnet har det i familiehjemmet:

«Vi har en gutt som er autist og som ble «KOR'et». Så måtte han flytte fra det fosterhjemmet og det viste seg så at han ikke hadde det bra der, men han skåret seg likevel på topp og da er det noe med at det ikke er alle barn som ... altså troverdigheten av KOR er ikke lik for alle – det må man være bevisst på. Det passer kanskje ikke for alle barn.»

Vi må være bevisst hvordan ulike relasjonelle og situasjonelle forhold påvirker hva som kan kommuniseres i en samtale. Et barns skår gir på ingen måte et objektivt mål på omsorgskvaliteten i et fosterhjem, like lite som en skår på SRS-skalaen gir et objektivt mål for kvaliteten på en fagkonsulent sitt oppfølgingsarbeid. I tillegg vil det asymmetriske forholdet mellom barn og voksen også prege hvordan barnets stemme høres og hvilken vekt den tillegges. Det er på denne måte ikke gitt at barnas feedback om opplevelser av

vansker i hverdagen vil skape endringer eller bli «hørt». En fagkonsulent forteller om en erfaring fra sitt samarbeid med skolen:

«Jeg har tatt opp lav skår med skolen, men da har skolen blitt veldig overrasket fordi de har andre erfaringer.»

Sitatet over sier ingen ting om hvilken vekt som blir tillagt barnets egen erfaring vs. de voksnes observasjoner, men dette er en illustrasjon på hvordan stemmer, fordeling av makt og mulighet for deltakelse er gjenstand for forhandling. I hvilken grad et barn blir hørt, selv når de finner kanaler for å kunne kommunisere om vanskeligheter i sine liv vil dermed variere. Erfaringer viser også at barn kan oppleve store vansker som kan unngå voksnes oppmerksomhet - selv når barna forteller om sine opplevelser. Vurderinger av hva som er «sant» og/eller «riktig» kan dermed være svært problematisk. Barnas skalering må sees som feedback som ikke kan avvises som «rett» eller «galt», «reelt» eller «falskt», men som et grunnlag for samtaler og videre fortolkning og utforskning av deres livsverden og ikke minst om den samarbeidsrelasjon som er etablert til barnet.

Skala for samtalevurdering (SRS): «Best når jeg får lav skår»

Skala for samtalevurdering («SRS») benyttes ved avslutningen av veiledningssamtalene. Alle fagkonsulentene som ble intervjuet, forteller om erfaringer med bruk av SRS-skalaen. Vi starter med utfordringene og fagkonsulentene formulerer noen av sine erfaringer slik:

«I forhold til «SRS» så har jeg ikke helt fått tak på det og har ikke opplevd det som nyttig enda.»

«Det er liksom måten de formidler tilbakemeldingene på. Hvis man er litt forsiktig og sier at jeg tenker slik og slik, og at det ikke er et angrep, men i det det blir et angrep og man er et sted hvor man tenker; ««oh shit» – dette er ikke noe allright.»»

«Man tåler mer i de gode relasjonene.»

Fagkonsulentene forteller at SRS-skalaen kan være krevende å komme i gang med. Det synes som det er særlig to forhold som kan være utfordrende ved bruken: For det første kan tilbakemelding på eget faglig arbeid oppleves vanskelig. Vi ser også hvordan fagkonsulentenes vurderinger av relasjonen til fosterforeldrene preger hvordan de opplever tilbakemeldingene. Det å investere i utvikling av gode relasjoner danner dermed også en allianse som beskytter mot vanskelig kritikk. En fagkonsulent forteller videre om hvordan relasjonene også forvaltes gjennom hvordan de forholder seg til bruken av FiT:

«To av familiene mine sier; «ja, så får vi ta det skjema da, men du vet at vi sier ifra hvis det er noe»...

«Men det er noe med denne relasjonen som er vanskelig når den skal vare over så mange år - om de hadde gått i terapi, på et familievernkontor så kan de komme dit og velge å bytte over til en annen (behandler). Eller så er de der noen måneder og så er de ferdige - klart det er noe helt annet å ha en person som skal følge de og barnet i kanskje 4-6 år. Jeg vil tro at de verner om den (relasjonen) i sin scoring - at de har det i bakhodet.»

«Det handler litt om nærhet, altså for de vet at en kommer tilbake, altså etter at de har gitt oss feedback, så kommer vi gang på gang. Kanskje det

hadde vært lettere om jeg kom inn og «KOR'et» dine for å se om de torde å si mer da.»

Fagkonsulentene forteller her at den nære relasjonen kan være en utfordring for å gi tilbakemelding - «torde å si mer». Det er også sannsynlig at fosterforeldrene kan ha opplevelser av at de står i et avhengighetsforhold som kan hindre at kritiske tilbakemeldinger kan bli gitt. Dette er også en kilde til frustrasjon for noen av fagkonsulentene:

«Og jeg blir litt sånn ... det er kjempefint at hun er veldig fornøyd med lite, for det er ikke så mye som skulle til for å glede henne da, men hva gir det meg? På hvilken måte bidrar det til å utvikle veiledningen og meg i min rolle?»

De har fått et fora, en mulighet til å gi feedback og de kan velge å benytte seg av det eller ikke og hvis de velger å score topp og ikke mener det så, ok - da har dere fått muligheten og bruk den eller ikke.»

«Det er bra i en sånn sak for det er jo ei som er misfornøyd med veldig mye. Det blir jo vanskelig hvis du skårer høyt og si etterpå at jeg får så dårlig veiledning.»

Uttalelsene over gir inntrykk av at fagkonsulentene tolker tilbakemeldingene som vurderinger av eget arbeid. Dette er imidlertid en bruksmåte som må sies å redusere skalering til nærmest en karakterfastsetting og ikke som feedback til utvikling av en felles prosess. En slik håndtering av feedback må det tilrettelegges for og muliggjøres av fagkonsulentene. I dette ligger det også at de må, blant annet gjennom å anerkjenne avhengighetsforhold mellom partene, både sikre muligheten for alle typer feedback og videre gjøre

feedbacken til en del av samtalen og bestemmende for prosessen videre. Det neste trinnet er hvordan fagkonsulentene gjør seg nytte av feedbacken. Slik forteller noen av fagkonsulentene om hvordan de «tar imot» feedback:

«Jeg vet jo at en del familier tenker at: vi later som vi er med – da har vi ikke oppnådd det vi ønsker. Hvis familiene skårer 10 så er det ikke mer å kommunisere om – da stenger man samtalen.»

«Vi får et system hvor hun faktisk kan gi ganske klar tilbakemelding. Om ikke, kommer jeg jo bare til å fortsette som før - fordi det er vanskelig å gjøre ting annerledes om de sier at alt er bra. Det er den eneste måten jeg kan utvikle meg på. Det er en ansvarliggjøring av henne også.»

Utsagnene viser en viss uro blant fagkonsulentene om hvordan enkelte av foreldrene velger å benytte SRS-skalaen. Det å gi en «full skår» oppleves som en måte å «stenge samtalen» eller også å unnlate «ta ansvar». Dette må vi også anta er aktuelle strategier fra både barn og foreldre. Som vi har berørt tidligere vil det ved enhver skalering kunne metakommuniseres forhold som kan relateres til samtalen og/eller relasjonen. Dette er også kommunikasjon som kan og bør utforskes gjennom dialogen. Det er flere av fagkonsulentene som forteller om hvordan de undrer seg over slike sider ved feedbacken etter samtaler:

«Jeg synes det er best når jeg får lavere skår. Da fanger jeg opp noe som skjer – noe jeg ikke helt treffer.»

«Jeg må jo styre litt og ikke bare unngå de temaene som de synes er vanskelige så det er jo bra at jeg får litt lav skår innimellom – jeg skal jo

også skape bevegelse. Det skal ikke bare føles godt det skal også være bevegelse.»

«Jeg tenkte at nå må vi bruke tid på å forstå hverandre, for jeg tror vi egentlig ikke er så uenige. Men vi må prøve det og vi fikk landet uenigheten og så skåret han. For meg så ble det liksom noe ekstra da, også har han jo sagt det etterpå. Det er blitt en bekreftelse på at dette var bra.»

«Jeg har gradvis fått et mer bevisst forhold til SRS skjemaet. Nå vil jeg stoppe opp i skjema. Det jeg vil si på neste veiledning er at jeg nå vil opp på 10 og vi må ha et felles mål om å lykkes med dette. Vi har en jobb å gjøre for å passe på at dette ikke bare blir et skjema. Jeg har hatt for lite opplæring i dette. Nå tenker jeg at denne opplæringen burde kommet tidligere og jeg skulle satt meg bedre inn i det.»

Utsagnene over viser hvordan feedback etter samtaler med hjelp av SRS-skalaene gir mulighet for utforsking av relasjonen og utvikling av ny forståelse. Dette er også uttalelser fra fagkonsulenter, som etter vår mening, tydelig har integrert brukerfeedback i sine egne faglige strategier. Oppfølgingen blir på denne måten et felles prosjekt, hvor det også kan formuleres felles målsettinger. Skaleringen integreres i dialogen og svarene inviterer til en felles utforsking av veien videre. For å få et tydeligere inntrykk av hvordan fagkonsulentene integrerer tilbakemeldingene så spurte vi om de har gjort endringer eller tilpasninger i oppfølgingen på grunnlag av tilbakemeldinger:

«Jeg opplever ikke at alle svarer på topp, jeg opplever nyanser; «I dag har jeg opplevd at du avbryter meg flere ganger» eller «du gjorde med kjempesint med det du sa...» og «jeg synes du ble for krevende» – er

tilbakemeldinger jeg har opplevd. Jeg har fått noen tilbakemeldinger som kan styrke relasjonen, så jeg kan skjerpe meg og justere kursen.»

«Ja, jeg har gjort endringer etter tilbakemeldinger. Jeg har et familiehjem hvor både far og mor er tilstede. De har to fosterbarn og er frikjøpte begge to. Jeg har nok i starten avbrutt fosterfar en del fordi han bruker mye humor og hele tiden går ut av det som vi snakker om, men samtidig så har han også skåret lavt noen ganger på det og bli sett og respektert. Jeg har tenkt at det er nok fjas og tull, men det er også mye viktig som han kommer med som også må møtes.»

Tilbakemeldinger på SRS-skalaen har her gjort det mulig å skifte i fokus og passe på at begge fosterforeldrene kan slippe til i samtalen. Det kan også tenkes at SRS-skalaen i dette tilfellet er til spesiell hjelp til å avklare eller oppklare sider ved fosterfar sin kommunikasjonsstil. Vi ser at fagkonsulenten etter feedback vektlegger fars stemme i større grad. Det kan synes som om fagkonsulenten har fått en ny forståelse og dermed også utvidet sin forståelse av eget arbeid.

Det er også en av fagkonsulentene som forteller om hvordan tilbakemelding har også ført til en erkjennelse av at det må tilføres ekstra kompetanse i oppfølgingsarbeidet:

«Noen ganger trenger vi spisskompetanse og det kan komme frem i skjemaene for det at man for eksempel trenger å vite mer fra for eksempel psykiatrien. Da kan det på en måte være ett lite glipp der, som kan gjøre at vi ikke scorer fullt, det er vi enige om og vi må hente inn annen kompetanse – det kan man få inn på skjema.»

Denne uttalelsen kan tolkes som et uttrykk for at fagkonsulentene og fosterforeldre som har utviklet systematiske tilbakemeldinger til et sentralt element i samarbeidet. Det er et tydelig «vi» som kommuniseres. Det er imidlertid også tydelig at det er vanskelig å integrere skaleringen i samtalen og gjøre brukerfeedbacken til styrende for samtalen og prosessen. Her følger en del uttalelser som omhandler slike utfordringer:

«Jeg har en følelse av det å trykke på de skjemaene lavere enn 10 er vanskeligere enn at jeg spør hvordan var det i dag. Var det noe jeg gikk glipp av - den er liksom litt mer løselig. Men det at du først skal trykke og så skal jeg se på den og så skal jeg ta opp hva det var jeg gjorde feil»

«Det var et par ting som kom opp i etterkant. Så sier jeg, men når dere har fylt ut skjema, tenkte dere ikke at det var ting som kunne vært tatt opp. Nei det har de ikke tenkt på, for da er de veldig tro mot akkurat de spørsmålene og det passet liksom ikke. Jeg fikk en følelse at de oppriktig ikke hadde koblet det, der og da, at de kunne gi feedback på det i skjema»

«Jeg har tenkt slik at vi ble opplært til at høy skår er dårlig. Da er de egentlig bare opptatt av relasjonen. Da får du ikke nødvendige tilbakemeldinger. Men jeg kan ikke sitte og si det. Jeg har forsøkt å si til folk at det er viktig å være ærlige, men du kan ikke tvinge folk til først og være ærlige og så skal du utfordre de etterpå på hva som kunne vært annerledes. I dag fikk jeg egentlig ikke hjelp, men jeg må liksom stå til rette for at jeg synes det akkurat her og nå. Jeg har nok veldig fokus på relasjonen, men ikke på bekostning av det jeg tenker må til for at de skal gjøre det de skal»

«Så har jeg også de som skåre på topp hele tiden og jeg tenker at det ikke er ekte og så tenker jeg, ja kanskje det er det. Jeg har veiledet dem i lang tid og kanskje vi er i balanse.»

«Også har jeg en som aldri vil skåre meg på topp uansett - han har vært i systemet i mange herrens år så her er det ingen som kommer på topp. Jeg må bare godta det.»

«Noen ganger er det utfordrende med de fosterforeldrene som hele tiden skårer oss på topp og når man prøver å utfordre dem på hva dette handler om så er de veldig enige da, de føler seg sett og forstått, de synes relasjonen er bra. Det går en grense for hvor langt man kan gå, ja altså, er de fornøyd så er de fornøyd.»

Fagkonsulentene sine erfaringer med SRS-skalaen viser at dette også er tilbakemeldinger som kan være krevende å integrere i eget arbeid. Til en viss grad kan det synes som fagkonsulentene vurderer behovet for SRS-skalaen i forhold til hvordan de opplever relasjonen til fosterforeldrene. Når relasjonen er god er også behovet for tilbakemeldinger med SRS-skjema mindre. På den annen side synes det også som at det er særlig i samarbeid med fosterforeldre som oppleves som krevende at skjemaet legges bort. Dette er et paradoks som også er forståelig ut fra et naturlig ønske fra fagkonsulentens side å beskytte seg mot kritiske og negative tilbakemeldinger. Dette er forståelig, men er også uttrykk for en, etter vår fortolkning, noe misvisende forståelse av hva bruk av skalering og innhenting av brukerfeedback innebærer.

Fagkonsulentenes generelle vurderinger

Det er flere av fagkonsulentene som har gjort seg tanker om ordlyden i spørsmålene på ORS og SRS-skjemaene. Her følger et knippe av innspillene:

«Det er vanskelig å spørre ungene på SRS'en. De to siste spørsmålene er like på et vis. Har jeg hørt på det - er det viktigste spørsmålet fra barnet.»

«Stor variasjon mellom skole og venner som forsvinner i skjema»

«Hva med fritidsaktiviteter?»

«Heller flere stikkord som treffer enn den generelle beskrivelsen.»

«Det kunne vært mer konkret og utdypende under hvert punkt.»

«Hun skåret lavt underveis, men 10 på punktet «alt i alt». Da måtte jeg forklare henne, for det er jo litt vanskelig å forstå.»

«Skjema er litt diffust, det «mellommenneskelige» er for barna vanskelig å forstå, men når skjema er etablert så fungerer det»

Det er en gjennomgående kommentar at det oppleves som en utfordring at «skole» og «venner» er under samme kategori. Noen etterlyser også spørsmål som berører fosterbarnas spesielle livssituasjon. Dette er spørsmål som kan omhandle både forholdet til biologisk familie, fosterforeldrene og til søsken i fosterfamilien.

Skjemaene og skaleringen skal «ikke stå for seg selv», som et vedheng til samtalen. Skaleringen må integreres i dialogen. Alle brukerne, og særlig barna, vil trenge hjelp til å forstå hva som etterspørres. Det er en fare for at, utilstrekkelige kunnskaper om grunnlaget for bruken av verktøyet, så blir skjematikken benyttet nærmest som et kartleggings- og vurderingsskjema, og ikke som verktøy for å sikre feedback i samtalen og oppfølgingsarbeidet. Tema knyttet til om en «skår» er reell eller ikke, er et tilbakevendende tema. Dette gjelder også fosterbarnas rapportering om sin hverdag, via skaleringen. Det

kan være en fare for at de mer normative forventningene til hvordan barnet «faktisk» har det, eller om hun eller han har forstått spørsmålet eller ikke, blir det fremtredende handteringen av barnas feedback:

«Det var et barn som scoret seg selv på «10» og familien skåret henne lavt, kanskje «6-7» eller noe slikt. Da samlet jeg dem, barnet og de voksne, så spurte jeg jenta; hvorfor har de plassert deg der? Da viste det seg at hun ikke hadde skjønt skåren. Hun skjønnte ikke sammenhengen, for da hadde hun slitt på skolen og hadde det vanskelig der. Så når hun forsto hvorfor de skåret henne som de hadde gjort så skåret hun seg selv lavere også.»

Det er uklart hva et slikt fokus på skåren gjør med barnas opplevelser av samtalene og ikke minst hvordan bekymringene som avspeiles si de voksnes lavere skår blir tatt imot av barna, men det er god grunn til å være oppmerksom på de effektene et slikt fokus kan ha. Vurderingene er ikke og skal ikke forstås som et objektivt mål på kvaliteten på barnas hverdag. Skalering er en av barnas muligheter til å kommunisere om de forholdene som det blir spurt om – i en dialog med en samtalepart som er åpen for den informasjon som fremkommer. I et slikt perspektiv må også 10'er skår sees som en måte å kommunisere noe viktig på i denne konkrete situasjonen.

Vurderinger ved ikke-bruk

Vi har i intervjuene spurt fagkonsulentene om hvilke forhold som ligger til grunn når de velger å ikke benytte skalering, velge ikke-bruk. Noen av fagkonsulentene svarer slik om sine vurderinger:

«Jeg legger det bort blant annet fordi hun er litt sint og jeg må jobbe med for å få henne til å se at hun faktisk er nyttig. Det er så mange ting som er

vanskelig for henne, da har jeg valgt å møte henne litt i det og jobbe med det som jeg tror hun trenger der og da, og dysse ned dette med skjema.»

«For eksempel når fostermor er helt på felgen. Når adferden til fosterbarnet blir så synlig og det bare er korrigerings ... da legger jeg vekk både notatblokken og skjema og forsøker å være i det som hun da er i.»

Begge utsagnene er uttrykk for hvordan fagkonsulentene opplever at skalering og særlig skjemaene kommer i veien for å delta i det som fosterforelderen opplever som vanskelig situasjon. Skjematikken vurderes i disse tilfellene, som hemmende for muligheten for å «være i det som hun da er i» eller «jobbe med det som hun trenger». Utsagnene tyder også på at dette er fagkonsulenter som vanligvis benytter verktøyet og at det å «legge dem bort» blir en strategi for å vise støtte i en vanskelig situasjon. Det blir, av fagkonsulentene, opplevd som en motsetning mellom «det hun trenger» (kan være som støtte og nærhet) og det som skjematikken (forstått som instrumentet eller teknologien) gjør med relasjonen og samtalen. I en slik forstand kan selve handlingen «å legge vekk» være viktig nettopp fordi det skaper en opplevelse av det det gjøres et unntak, det avvikes fra det som er vanlig i møte med en krise eller i en svært tung periode. Dette er mekanismer som også er godt kjent innen det som betegnes som recoveryforskningen (Borg & Topor, 2014).

Det kan også være forhold ved barnets situasjon i fosterhjemmet som kan ligge til grunn for at fagkonsulentene velger å prioritere ikke-bruk av verktøyet.

«Jeg har en liten gutt på 6 år som jeg har vært litt opptatt av at skal bli en del av familien og være som de andre. Jeg har ikke tenkt at det er riktig å ovenfor han å introdusere han for skjemaer, som gjør at han er enda mer utenom det vanlige da.»

«En jente på 17 som jeg koret i starten, men hun var rimelig lei. Hun har også vært på BUPP og blitt KOR'et der og viste ikke noe motivasjon etter å ha prøvd noen ganger, da la jeg det vekk».

«Jeg har hatt en som har nektet. Jeg kan jo ikke tvinge noen, det er jo også brukermedvirkning og det må han vel ha lov til. Det går bra med han både med venner og på skolen – han er en «tier».»

«Jeg har opplevd at skjema kommer i veien fordi gutten var helt utslitt og ikke i form. Han er veldig forvirret over hvem som er hvem og litt mistenksom.»

«Hun var så redd. Hun hadde stort behov for å styre meg når vi møttes. Alt som handlet om det var vanskelig – «ikke kom dit» - jeg ville ikke tatt frem «IPad'en» i en slik situasjon.»

«Jeg har en gutt som er autist. Han er nok for lavt fungerende, men jeg mener det er viktig å bruke KOR gjennom fosterhjemmet – hvordan de tenker at han har det. Jeg har jo ikke samtaler med ham, men jeg treffer han innimellom, vi er sammen i situasjoner hjemme og jeg ser endringene – han er i rivende utvikling.»

«Ja, jeg har et barn jeg ikke «KOR'er» i det hele tatt, hun har ikke språk. Hun har en alvorlig psykisk utviklingshemning. Fosteremor «KOR'er» henne ut fra hvordan hun tror og tenker at hun har det. Jeg synes dette er konstruktiv måte å gjøre det på for å sjekke ut hvordan jenta har det i fosterhjemmet.»

«Det er et barn som er svært relasjonsskadet. Hun blir så frustrert og så sint – det er så vanskelig å velge og hun vil gjøre det som er riktig – hun vil at

jeg skal være fornøyd. Det er ikke godt for henne, det blir bare stress. Jeg har fine samtaler med henne uten KOR.»

Her er ser vi hvordan fagkonsulentene vurderer ulike forhold ved barnet og/eller barnets situasjon som grunnlag for beslutninger om ikke-bruk. I det første sitatet ser vi hvordan det nok ikke er guttens, men fagkonsulentens sitt ønske om at han skal bli en del av familien som er grunnlaget for å prioritere bort verktøyet. Skjemaene er for fagkonsulenten et uttrykk for det som er «utenom det vanlige». I det neste sitatet begrunner fagkonsulenten beslutningen om å «legge bort» verktøyet med at den 17 år gamle jenta ikke var motivert for å svare.

Et annet forhold som kan føre til at FiT prioriteres bort er tidspress og opplevelsene av at det er andre oppgaver som må prioriteres. Dette kan gjelde både rutinepregede oppgaver eller mer akutte situasjoner som diskuteres og avklares med fosterforeldrene.

«Noe tid må også benyttes til systemtingene. Planer som skal legges og avtaler som skal på plass.»

«Ikke bevisst, men det hender at tiden ikke strekker til eller at det skjer for mye.»

Det er også fagkonsulentens sin egen opplevelse av kvaliteter ved samtalen og hvordan ulike strategier styrker eller svekker relasjonen.

«Det blir et slags brudd i dialogen. Det er det som hindrer meg tror jeg.»

Det å trekke frem nettbrettet skaper potensielt et brudd i samtalen. Dette er et brudd som både kan være til hjelp – ved at det etablerer en struktur; punkterer og innrammer en samtale. Men det kan også oppleves som uheldig

ved at teknologien kan skape avstand og en uheldig byråkratisering (Olkowska et al., 2018). Denne opplevelsen kan være forankret i en forståelse av at verktøyet (skjemaene) gjør noe med personene, endrer dem. Det er imidlertid viktig å huske at hva en skår betyr, ikke bestemmes av noen som står utenfor skåringen, det er bare den som skårer som kan angi hva en skår betyr (Olkowska et al., 2018). Flere av fagkonsulentene forteller om at de før innføringen hadde godt etablerte samarbeidsrelasjoner med fosterforeldrene og at introduksjonen av FiT har vært en utfordring:

«Jeg har jobbet med henne i mange år, før vi begynte med KOR. Jeg har liksom prøvd å få det inn, også har jeg ikke fått det til. Nå har jeg bare lagt det bort.»

I et slikt samarbeid vil det over tid etableres tradisjoner og det kan være vanskelig å bryte med det som er etablert - slik som denne fagkonsulenten forteller om. Flere av fagkonsulentene forteller også om hva de opplever at bidrar til å begrense bruken av FiT hos dem selv. Særlig viktig er opplevelsen av mestring og i hvilken grad fagkonsulenten opplever at hun er trygg på bruken av verktøyet. Et annet viktig forhold er knyttet til fagkonsulents egen vurdering av sin samarbeidsrelasjon til fosterforeldrene.

«Men det er nok noe i meg - jeg tror ikke det hindrer familien at jeg tar frem KOR eller at det gjør noe galt i familien.»

«Det er kanskje fordi jeg ikke helt eier skjema.»

Det er både personlige forhold og opplæring i bruken av FiT som er viktige med å ta i bruk nye verktøy og utvikling av nye arbeidsformer.

«Vi har snakket mye om dette, hva er det som hindrer oss ... om du for eksempel har noen som synes dette er bare tull eller ikke forstår hva som er poenget så tar vi kanskje frem KOR mindre hos dem. Men det er kanskje der vi virkelig skulle ta frem dem mer – tenke motsatt. Vi må gjøre hverandre tøffe nok til å gjøre det motsatte.»

«Det er ett eller annet ... jeg har tatt frem den selv om jeg har opplevd at barnet ikke er tilgjengelig. At dette bryter med noe av det vi holder på med eller altså – jeg tørr det mer ovenfor barna enn ovenfor noen familier, faktisk.»

Det synes som det i liten grad er etablert normer for hvor hyppig verktøyet skal benyttes i oppfølgingsarbeidet. Et viktig spørsmål blir dermed også; hvor hyppig skal skaleringen være for at det skal kunne betegnes som «systematisk»? Vi har gjennom rapporten så langt sett at flere av fagkonsulentene peker på at er mange gode begrunnelser for pauser eller perioder med mer eller mindre aktivt «ikke-bruk». En fagkonsulent forteller slik om sin vurdering:

«Jeg har ikke lagt det bort, men kanskje tatt noen pauser med noen familier før jeg har tatt dem frem igjen og jeg tenker det er bra. Det er ikke bra å bruke dem hver gang – «KOR'e» barnet hver gang ... det blir for tett og det fanger ikke nyansene.»

Fagkonsulenten mener at det er viktig med pauser i bruken, og at hyppig bruk kan hindre at nyansene ikke fanges. Det er usikkert hvor ofte denne fagkonsulenten mener det er riktig å benytte verktøyet. Det som synes klart er at tema knyttet til vurderinger «bruk» eller «ikke-bruk» og hvor hyppig

skalering som skal til for at bruken kan betegnes som «systematisk» er spørsmål som bør avklares i det videre arbeidet.

Det er som vi har sett, flere grunner til at fagkonsulentene velger ikke-bruk av skalering i sine samtaler. Fagkonsulentene sin vurdering kan deles i tre kategorier: For det første er det forhold ved barnet, slik som situasjonen til barnet eller vurderinger av barnets muligheter og evner. For det andre er det omstendigheter ved situasjonen i hjemmet. Den tredje er det forhold ved fagkonsulenten selv eller hennes opplevelse av relasjonen til fosterforeldrene.

Muligheten for «ikke-bruk» bør inngå i repertoaret til fagkonsulentene. På den annen side kan det drøftes hvordan «ikke-bruk» besluttes. Det synes som om det primært er fagkonsulentene selv som beslutter og har mulighet til å beslutte om «ikke-bruk». Ideelt sett kan det for eksempel tenkes at skalering bør oppfattes som et felles verktøy og at beslutninger om «ikke-bruk» dermed bør legges til fellesskapet mellom fagkonsulent og barnet og eller fosterforeldrene.

Oppsummert - intervjuene med fagkonsulentene

Det som umiddelbart fremtrer i intervjuene med fagkonsulentene er beskrivelser av den betydning de tillegger arbeidet med relasjonene til fosterforeldrene. De beskriver et samarbeid som er preget av fleksibilitet og tett oppfølging. Vedlikehold av samarbeidsrelasjonene er en svært sentral del av fagkonsulentenes arbeid. Opplevelsen av en god samarbeidsrelasjon er, på samme måte som hos fosterforeldre, også bakgrunnen til at mange av fagkonsulentene opplever at skalering noe overflødig i samarbeidet. Samtidig ser vi, som hos fosterforeldrene, at mange av fagkonsulentene forteller om gode erfaringer med bruk av skalering.

For det første forteller flere av fagkonsulentene om hvordan «ORS-skalaen» har hjulpet barna til å gjøre fagkonsulenten oppmerksom på problematiske sider ved deres hverdag både i fosterhjemmet og i skolen. Dette er forhold som fagkonsulentene selv ikke mener de hadde blitt oppmerksomme på uten bruk av skalering. Slike erfaringer mener vi alene langt på vei bør være avgjørende for en videre satsning på FiT.

For det andre ser vi at bruken av ORS-skalering i samtaler med fosterforeldrene og fosterbarna sammen, gir gode muligheter for utvikling av felles forståelse av barnets opplevelser av sin situasjon. Vi har sett at en slik dialog blant annet kan gjøre det mulig for fosterforeldrene å justere sine oppfatninger om fosterbarnets hverdag. Vi mener dette er et uttrykk for hvordan en slik bruk av FiT skaper en mulighet for in-tuning på barnets opplevelser og hverdagsliv. Det gjør det mulig for foreldre, barn og fagkonsulent å bli bedre kjent med hverandre.

For det tredje ser vi at flere fagkonsulenter forteller om erfaringer med bruken av SRS-skalering som har ført til endringer i hvordan de følger opp både familiehjemmene og fosterbarna. Dette er fagkonsulenter som integrert feedback i sin utvikling av strategier for oppfølgingen av fosterfamiliene. De tilpasser stil, metode og arbeidsformer til feedbacken.

For det fjerde ser vi også at det er en forholdsvis omfattende «ikke-bruk». Valg av «Ikke-bruk» kan knyttes til mange ulike forhold og bør være en av fagkonsulentenes strategier. Det er etter vår mening er det også mange legitime grunner til å velge «ikke-bruk». Opplevelsen av å være i en krise er en av dem hvor også bruken kan virke krenkende. På den annen side så bør det avklares om og hvordan «ikke-bruk» skal begrunnes og av hvem?

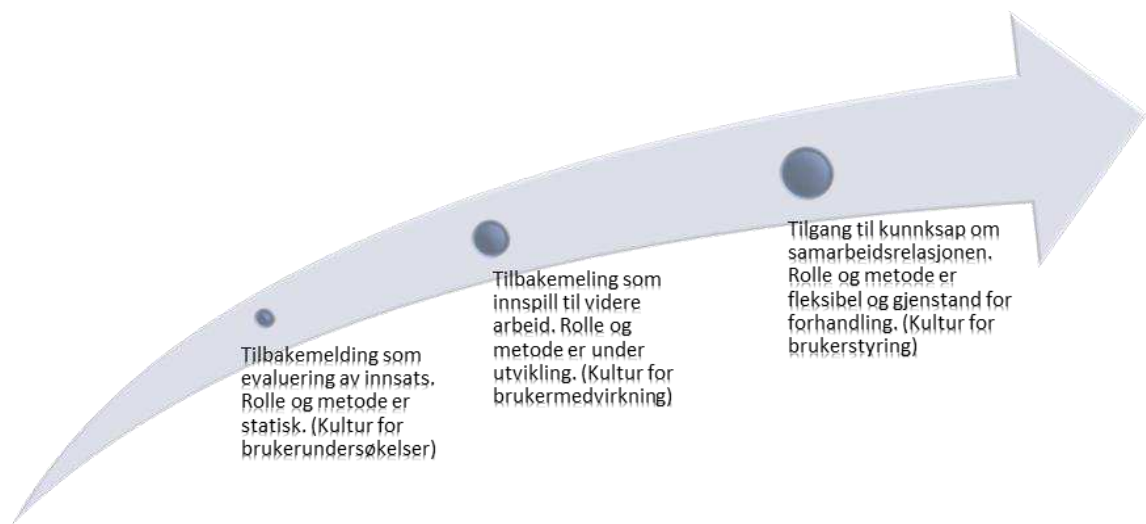
Er muligheten for brukerdeltakelse nå styrket?

Et sentralt formål med evalueringen å belyse om implementeringen av FiT styrker familiehjemmenes og fosterbarnas muligheter for medvirkning i oppfølgingen fra fagkonsulentene i virksomheten. På dette finnes flere svar og vi skal forsøke å belyse noen sider ved det som har kommet frem i gjennomgangen av datamaterialet. Vår oppfatning er at implementeringen av FiT så langt må betegnes som en suksess. Vi begrunner det med at alle fagkonsulentene har benyttet skalering, mange har også perioder med, det vi vil betegne som, systematisk bruk. Vi ser også at det er fagkonsulenter som i stor grad har integrert skalering i utviklingen av det som må betegnes som en feedbackinformert oppfølging av sine familiehjem.

Vi har underveis i denne rapporten diskutert flere forhold knyttet til den konkrete bruken av FiT undervis i presentasjonen av datamaterialet. I denne siste delen skal vi se på de mer overordnede sidene ved analysen av datamaterialet. Vårt utgangspunkt har, som vi har vært inne på, vært at omfang og hyppighet ikke alene kan bestemme om implementeringen er vellykket. Det er, som vi beskrev innledningsvis, hensiktsmessig å skille mellom implementerings- grad og kvalitet (Sørli et al., 2010). Skal bruken av FiT-skalering ha en reell betydning for fosterforeldre og fosterbarn sine muligheter for deltakelse, forutsettes det at tilbakemeldingene systematisk integreres, både i den enkelte fagkonsulent sitt oppfølgingsarbeid og at dette arbeidet også muliggjøres i den videre organisasjonen. Vi nå skal se nærmere på hvordan vi vurderer sentrale sider ved implementeringskvaliteten.

Tre posisjoner i bruk av FiT

Systematisk arbeid med brukerfeedback innebærer at fagkonsulentene både skal ha en forståelse for- og evne til å tilpasse seg tilbakemeldinger fra barn og/eller fosterforeldre. Dette arbeidet både forutsettes og vises gjennom en fleksibel holdning til egen rolle og til valg av faglig/metodisk tilnærming. I arbeid med FiT kan det dermed blant annet hevdes at det å møte



fosterforeldre og fosterbarn med en «foretrukken» metode eller tilnærming er problematisk. Det kan til og med betegnes som en særlig form for maktbruk (Hertz, 2011). I gjennomgangen av datamaterialet kan det synes som at utfordringene med å integrere fosterforeldrenes og fosterbarnas feedback i dialogen og i videre utvikling av strategier for oppfølgingen, er det som i størst grad skiller bruken av verktøyet. For å illustrere fagkonsulentene sine ulike strategier kan det være nyttig å skille mellom tre posisjoner i bruk av skalering. Posisjonene som identifiseres, er inspirert av trinnene i Hart (2013) sin «medvirkningsstige», som beskriver ulike grader av brukerinvolvering i profesjonelt arbeidet.

Den første posisjonen som vi kaller en kultur for brukerundersøkelser. Her gis fosterforeldre og fosterbarn anledning til å vurdere og skalere sin egen situasjon (ORS) og oppfølgingen som er utført av fagkonsulenten (SRS). De

deltar gjennom innspill og gis muligheten for å ytre sine meninger – «de er gitt en mulighet til å si hva de mener», som en av fagkonsulentene uttrykker det. I denne posisjonen er rollen og tilnærmingen til brukeren statisk, og vi mener den reflekterer fagpersonens egne vurderinger, standpunkter og prioriteringer. Agendaen kan langt på vei være definert av fagkonsulenten og fosterforeldrene og fosterbarna inviteres i liten grad til en dialog om skaleringen. Skaleringen (særlig SRS) blir brukerens vurdering (nærmest som karaktersetting) av innsatsen til fagkonsulenten. Skaleringen integreres i liten grad i samtalen og bruken av verktøyet kan oppleves som et «vedheng» til samtalen. Det er også et trekk ved denne posisjonen at skåren kommer i fokus (ORS-skjema) og at den blir vurdert ut fra om den er «sann/usann» eller, «rett/feil» eventuelt «reell/falsk».

Mellomposisjonen, eller kultur for brukermedvirkning, er preget av at dette er fagkonsulentens verktøy, og hensikten er innspill til fagkonsulenten og hennes mulighet for utvikling av kvaliteter i eget oppfølgingsarbeid. Tilbakemeldingene oppleves av fagkonsulenten som best om de gir innspill til hvordan hun kan utvikle seg som fagperson – «det er de kritiske innspillene jeg lærer av». I denne posisjonen er rollene, kunnskapen og metodene under utvikling – fagkonsulenten lærer å bli en dyktigere fagperson gjennom fosterforeldrenes og fosterbarnas tilbakemeldinger. Dette innebærer en gradvis og lineær utvikling mot en stadig mer kompetent oppfølging av en bruker som mottar oppfølging og veiledning. Fosterforeldrene og fosterbarna blir på denne måten erfaringsmaterialet for fagkonsulentens sin utvikling av kompetanse.

Den siste posisjonen, som vi mener er realiseringen av en feedbackkultur. Her er rollene, kunnskapen og metodene dynamiske og gjenstand for

forhandlinger mellom fagkonsulenten og fosterforeldrene eller fosterbarnet (Duncan & Sparks, 2008; Ulvestad, 2007). Både fagkonsulenten og brukerne besitter ulik, men avgjørende kunnskap som kompletterer hverandre og gir ulike, unike og avgjørende bidrag til god oppfølging (Skærbæk & Nissen, 2014). Det er fosterforeldrene og fosterbarna sine konkrete opplevelser og vurderinger, som gis forrang i prioriteringen. Agendaen settes i fellesskap og ressurstilgangen er delt mellom fagkonsulent og fosterforeldrene ved at både fagkonsulent og fosterforeldrene anerkjennes som aktive og likeverdige aktører i oppfølgingsarbeidet. Samarbeidet er preget av åpen og felles utforskning av de tema som blir gjenstand for samtaler. Ressurser, kompetanser og løsninger sidestilles og utvikles av og i fellesskapet.

Det finnes flere måter å belyse forholdet mellom de ulike posisjonene som beskrevet over. Det er klart at bevegelsen fra de to første posisjonene og mot en realisering av en feedbackkultur utfordrer den profesjonelles rolle som «eksperten» og systemet som et «ekspertsystem» (Ulvestad, 2007). Samtidig så er det viktig å understreke at dette ikke handler om å reduseres betydningen av den profesjonelles kompetanse, men å løfte brukerens kunnskap om sitt liv som en komplementær kunnskap til den profesjonelles fagkunnskap. Dette arbeidet kan beskrives som både transdisiplinært og psykososialt (Skærbæk & Nissen, 2014). Det kan også beskrives som realiseringen av en kunnskapsbasert praksis og basert på anerkjennelse av fagpersonens arbeid med utvikling av «praksisbasert evidens» (Walker & Bruns, 2006).

Virksomhetens oppfølgingspraksis, slik som den beskrives gjennom datamaterialet, må sies å fungere godt og familiehjemmene opplever at de mottar en oppfølging av høy kvalitet. Deler av praksisen som beskrives må også betegnes som realiseringen av en feedbackkultur. I hvilken grad denne

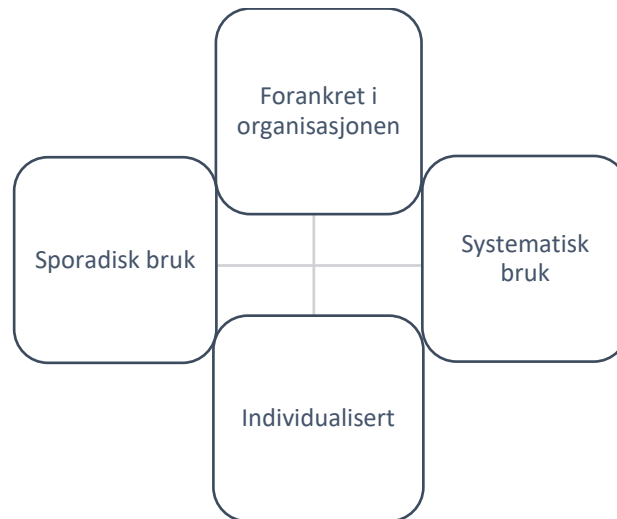
praksisen er bestemt av den enkelte fagkonsulent sin allerede etablerte faglige forståelse, eller endret som en følge av implementeringen av FiT er usikkert. Det synes imidlertid som klart at implementeringen av FiT støtter opp under og styrker allerede etablerte samarbeidsorienterte arbeidsformer hos fagkonsulentene. Den videre styring av en mer feedbackorientert praksis bør, dermed ikke alene, medføre en styrking i bruken av FiT, men også omfatte en utvikling av samarbeidskulturen i virksomheten som en helhet.

Spenningsfelter i implementering av FiT

Status for implementeringen av FiT kan analyseres på flere ulike nivåer. Vi har sett hvordan fagkonsulentene sin bruk av FiT-skalering kan forstås fra ulike posisjoner i forhold til familiehjemmene. Posisjoneringen kan sies å være et uttrykk for hvordan skaleringen og skårene er integrert i fagkonsulentenes oppfølgingsarbeid. Et annet aktuelt fokus er hvordan FiT er integrert i organisasjonen som helhet. Vi har allerede benyttet kulturbegrepet for å favne sentrale forhold ved den enkelte fagkonsulent sin praksis. Vi ønsker nå å utvikle dette fokuset videre ved å drøfte status for implementeringen i organisasjonen med hjelp av forholdet mellom to akser: Individualisert / integrert bruk på den ene siden og, sporadisk / systematisk bruk på den andre.

På den ene siden finner vi en sporadisk bruk av FiT. Bruken kan sees som en læringsaktivitet for fagkonsulenten, en bruk preget av utprøving og som både gir gode og viktige erfaringer i bruk av verktøyet og en forutsetning for utvikling av mer systematisk bruk. Dette må sies å være starten på implementeringen av FiT i virksomheten – en åpen oppfordring til å prøve ut verktøyet i egen praksis. På det andre ytterpunktet er FiT systematisk integrert i fagkonsulentenes arbeid og danner det primære grunnlaget for de valgene fagkonsulenten tar i oppfølgingen av familiehjemmene.

På organisasjonsaksen finner vi på det ene ytterpunktet bruken av verktøyet som individualisert. Det er opp til den enkelte å bestemme om- og hvordan verktøyet skal benyttes. På den annen side finner vi verktøyet som en integrert del av organisasjonen og nedfelt i organisasjonens struktur og kultur.



Det kan ut fra datamaterialet hevdes at verktøyet er godt kjent blant fagkonsulentene. Mange av fagkonsulentene har omfattende erfaringer fra bruk av verktøyet og denne bruken kjennetegnes ved, som vi har sett, alt fra sporadisk utprøving til systematisk bruk. Oppsummert kan det hevdes at beslutningen om å bruke FiT som et fortrukket verktøy er godt forankret blant fagkonsulentene. Verktøyet kan også synes bedre forankret hos fagkonsulentene enn hos ledelsen. Dette er både en mulighet og en utfordring for den videre implementeringen.

Går vi tilbake til starten på implementeringen kan den beskrives som en prosess initiert fra ledelsen, men drevet nedenfra. Introduksjonen var horisontal, fra en engasjert kollega og med oppfordring om å «prøve ut» i eget arbeid. Dette, mener vi, skaper et svært godt utgangspunkt for et implementeringsarbeid av denne typen. Ved oppstarten bestod verktøyet den første avgjørende testen ved at det ble skapt omfattende interesse for FiT.

Dette ga viktig energi til det videre utviklingsarbeidet. Det ble også gitt god støtte til de fagkonsulentene som ønsket dette. I det FiT ble definert som et fortrukket verktøy for virksomheten, oppstod også noen nye utfordringer. Dette skiftet var etter vår mening nødvendig, men innebar også et vendepunkt i implementeringsprosessen. Forventningene om bruk av FiT ble tydeligere forankret hos ledelsen og vi fikk en beslutning om at alle skulle benytte verktøyet. Samtidig virker det som beslutningen ikke i tilstrekkelig grad er blitt fulgt opp av ledelsen, hverken på sentralt eller på regionalt nivå. I praksis overlates det videre implementeringsarbeidet til den interne veilederen. Vedvarende høy implementeringskvalitet er ifølge Midthassel og Ertesvåg (2009, i: (Sørli et al., 2010)) tilnærmet umulig å oppnå dersom prosessen ikke styres og ledelsen ikke aktivt støtter og engasjerer seg i implementeringsarbeidet. Det kan synes som dette i liten grad er tilfellet og ut over den interne veilederen sine muligheter for initiering av opplæring, veiledning og motivasjonsarbeid mangler prosessen den lederstøtte som kan være avgjørende. Det gis også et inntrykk av at det er noe manglende kunnskap om verktøyet hos lederne. Dette må vi regne med også fører til utfordringer med til å prioritere innføringen av FiT i den daglige driften – «det kommer langt nede på agendaen». Utfordringene ved videre integrering av FiT i organisasjonen er dels en tvetydig rollefordeling mellom den interne veilederen og ledelsen.

Det er allikevel utfordrende å utelukkende peke på tydelig lederstyring som løsning for det videre implementeringsarbeidet. Det vil åpenbart være ulike interesser som kan kobles til bruken av FiT og som blant annet berører forhold som faglig autonomi, fleksibilitet, kontroll av personalet og styring av ressurser. Disse utfordringene er høyst reelle og blir bruken av FiT presset i

retning av et styringsverktøy for ledelsen, er det grunn til engstelse for at FiT vil ødelegges som samtaleverktøy, og at tilbakemeldingene blir preget av fagkonsulentenes ønsker om å beskytte seg selv mot sanksjoner (Olkowska et al., 2018). Ut fra et slikt hensyn er det en sentral oppgave for virksomheten å finne en balanse mellom «pedagogisk tilrettelegging» og «muliggjøring» (gjennom kurs, støtte og veiledning av ansatte) og tydelig forankring i organisasjonen og i ledelsen. For å muliggjøre denne balansen er fokus på tillit og transparens (Olkowska et al., 2018) mellom fagkonsulentene, og mellom ansatte og ledere, viktig.

Vi vurderer det også slik at fagkonsulentene sin fleksible arbeidssituasjon er et uttrykk for en allerede godt etablert tillit i organisasjonen. Denne tilliten er det viktig å både ivareta og videreutvikle. Samtidig som det også ovenfor virksomheten et stadig økende press mot standardisering, både faglig (gjennom blant annet utviklingen av evidensbaserte metoder) og fra tilsynsmyndigheter- og oppdragsgivere (gjennom økende behov for å dokumentere stadig flere sider ved arbeidet). Dette er et press som kan utfordre både en nødvendig faglig autonomi og den viktige fleksibiliteten i oppfølgingsarbeidet. FiT kan imidlertid utvikles videre og styrke dette arbeidet. Integrering av brukernes feedback gjennom systematisk utvikling av blant annet rutiner for dokumentasjon vil tydeliggjøre ambisjonen om å la «barnas behov» definere.

Anbefalinger

Videre satsning på FiT bør innebære en fortsatt tydeliggjøring av den plass som brukerfeedback skal ha i oppfølgingsarbeidet. Med dette vil det følge en prioritering av hvilken posisjon feedbackinformerte arbeidsformer, som FiT, skal ha i forhold til andre konkurrerende og viktige faglige utviklingsområder som COS-P og liknende. I våre samtaler med ledelsen blir det ved oppstarten av evalueringen, uttalt en tydelig ambisjon om det er barnas behov som skal definere i hele organisasjonen. Om denne ambisjonen står ved lag, er en videre styrking og utvikling av FiT som arbeidsverktøy, en god strategi, men må integreres som en del av det faglig- og organisatoriske utviklingsarbeidet. Vi har etter evalueringen forsøkt å peke ut noen områder som det kan være viktige i det videre arbeidet.

Styrke utviklingen av en samarbeidskultur

Utvikling av en samarbeidskultur vil kunne kjennetegnes ved at fosterforeldrene og fosterbarnas kunnskaper om egen hverdag, opplevelser og behov, både etterspørres, reelt sidestilles og integreres i dialogen med fagkonsulentene, og danner grunnlaget for videre oppfølging. Samtidig som deres feedback også ivaretas i alt det videre arbeidet som gjøres i organisasjonen og som berører deres liv og hverdag. Det bør diskuteres hva som kan være konsekvensene ved at tilbakemeldingene fra fosterforeldre og fosterbarn på et vis privatiseres ved at, «ingen følger med». Et viktig spørsmål er hvordan kan det skapes en større åpenhet omkring skårene. Og videre, hvem er det som eier skaleringen? Er det lederne? Fagkonsulenten? eller bør det være fosterforeldrene og fosterbarna?

Videre integrering av FiT i organisasjonen

Det synes til tider som om bruken av FiT kommer i bakgrunnen for mange andre viktige oppgaver. Fagkonsulentene har også et stort repertoar av oppgaver som skal ivaretas ovenfor familiehjemmene og det er åpenbart at FiT ikke alltid er egnet som verktøy til alle ulike samtaleene som en fagkonsulent skal gjennomføre. Det kan være hensiktsmessig med en ytterligere avklaring og en større tydelighet omkring hva som er forventingene om bruk av FiT i oppfølgingen. I dette ligger også en diskusjon knyttet til hvor ofte skaleringen bør benyttes for at praksisen skal kunne betegnes som systematisk?

Gjøre bruk av FiT til «normalen»

Det er både en styrke og en utfordring at det er den enkelte fagkonsulent som selv vurderer om FiT skal benyttes. Evalueringen har vist at muligheten for «ikke-bruk» kan være både en viktig og virksom strategi. Særlig ovenfor fosterforeldre eller fosterbarn i krevende situasjoner kan dette være en avgjørende mulighet. Samtidig er det også flere som påpeker at det ovenfor «krevende» foreldrene, er en tendens til at verktøyet ikke benyttes. Det gis samtidig også uttrykk for at de kanskje burde være «tøffere». Valg av «ikke-bruk» bør være en mulighet, men det bør diskuteres om dette større grad bør besluttes i fellesskap; både i det faglige fellesskapet blant fagkonsulentene og i fellesskapet med fosterforeldrene og/eller fosterbarnet det gjelder. Det bør også understrekes at normalen er at FiT skal benyttes ved de samtaler hvor bruken er hensiktsmessig og «ikke-bruk» bør i slike samtaler kunne begrunnes og synliggjøres som «faglig begrunnet ikke-bruk».

Utforske mulighetsrommet i oppfølgingen av fosterbarna

Variasjonen mellom fagkonsulentene når det gjelder hvordan de følger opp fosterbarna er stor. Denne variasjonen synes også lite drøftet mellom

fagkonsulentene. Samtidig gjøres det mye viktig arbeid for å sikre og styrke fosterbarnas situasjon. Noen av de sterkeste argumentene for betydningen av skalering er fagkonsulentenes erfaringer med å bli gjort oppmerksom på problematiske sider ved fosterbarnas liv gjennom skalering. Det er blitt avdekket alvorlige forhold som mobbing og utfordringer i fosterhjemmet som uten bruk av skalering kunne forblitt skjult og taust i samtalene. På den annen side ser vi at det nettopp i bruken av skalering ovenfor fosterbarna at bruken varierer mest. Denne variasjonen kan også forklares ved at det er her at kompleksiteten i ansvars-, oppgave- og rollefordelingen mellom saksbehandleren i fosterbarnets hjemkommune, fagkonsulenten og fosterforeldrene er størst. Det kan være fruktbart å starte en intern samtale omkring hvordan virksomheten og fagkonsulentene ønsker at rammene for oppfølgingen av fosterbarna skal være, og hvilken rolle FiT skal ha i dette arbeidet. Dette gjelder både den direkte kontakten med barna, men også i samarbeidet med de andre sentrale aktørene i fosterbarnas liv.

Litteratur

- Anker, M. G., Duncan, B. L., & Sparks, J. A. (2009). Using Client Feedback to Improve Couple Therapy Outcomes: A Randomized Clinical Trial in a Naturalistic Setting. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 77*(4), 693-704. doi:10.1037/a0016062
- Backe-Hansen, E., Havik, T., & Grønningsæter, A. B. (2013). *Fosterhjem for barns behov : rapport fra et fireårig forskningsprogram*(Vol. nr. 16/13).
- Bjaarstad, S., Trane, K. A. R., Hatling, T., & Reinertsen, S. (2014). Nye trender innen arbeid og psykisk helse - sett i sammenheng med recovery. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*(03), 232-240.
- Borg, M., & Topor, A. (2014). *Virksomme relasjoner : om bedringsprosesser ved alvorlige psykiske lidelser* (3. rev. utg. ed.). Oslo: Kommuneforl.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology, 3*(2), 77-101.
- Bunkholdt, V. (2017). *Fosterhjemsarbeid : fra rekruttering til tilbakeføring* (4. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Christensen, A., & Dalgaard, M. (2013). Implementering af Feedback Informed Treatment i institutioner. *Fokus på familien*(04), 322-341.
- Christiansen, Ø., Thomsen, E. A., & Hellem, V. (2012). Nå vet vi bedre hva vi gjør. Evaluering av hjelpetiltak i barnevernet – med tiltaksplaner som praktisk forankring. (Rapport fra Kommunenes sentralforbund 2012). Innhentet fra <https://www.bufdir.no/nn/Bibliotek/Dokumentside/?docId=BUF00001752>.
- Duncan, & Sparks, J. A. (2008). I fellesskap for endring. *En håndbok i klient og resultatstyrt praksis [Together for change. A handout for client-and result-guided practice]*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Duncan, B. L., & Reese, R. J. (2015). The Partners for Change Outcome Management System (PCOMS) revisiting the client's frame of reference. *Psychotherapy, 52*(4), 391.
- Ekeland, T.-J., Aurdal, Å., & Skjelten, I. M. (2014). Når staten vil være terapeut - En diskursanalyse av prosjektet «Brukerrettet kvalitetsutvikling» i familievernet. *Fokus på familien, 42*(02), 139-115. Retrieved from http://www.idunn.no/fokus/2014/02/naar_staten_vil_vaere_terapeut_-_en_diskursanalyse_av_prosjek
- Ekhaugen, T., & Rasmussen, I. (2016). Bruken av private aktører i barnevernet – ansvar på avveie? (Vista Analyse rapport 2016/19). Innhentet fra: <https://vista-analyse.no/no/publikasjoner/bruken-av-private-aktorer-i-barnevernet-ansvar-pa-avveie/>.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (1996). *Feltmetodikk* (2. utg. ed.). Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Hart, R. A. (2013). *Children's participation: The theory and practice of involving young citizens in community development and environmental care*: Routledge.
- Havik, T. (2007). *Slik fosterforeldrene ser det : resultat fra en kartleggingsstudie i 2005 : 2* (Vol. 2). Bergen: Barnevernets utviklingscenter på Vestlandet.
- Hertz, S. (2011). *Barne- og ungdomspsykiatri : nye perspektiver og uante muligheter*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Hervik, P. (1994). Shared reasoning in the field. *EUROPEAN ASSOCIATION OF SOCIAL ANTHROPOLOGISTS, 59*.
- Hubble, M. A., Duncan, B. L., & Miller, S. D. (1999). *The heart and soul of change: What works in therapy*: American Psychological Association.
- Jansen, A. (2013). *Narrative kraftfelt : utvikling hos barn og unge i et narrativt psykologisk perspektiv*. Oslo: Universitetsforl.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Lambert, M. J., & Barley, D. E. (2001). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: Theory, research, practice, training, 38*(4), 357.

- Lambert, M. J., & Bergin, A. E. (1994). The effectiveness of psychotherapy. In *Handbook of psychotherapy and behavior change, 4th ed.* (pp. 143-189). Oxford, England: John Wiley & Sons.
- Lohne, M., & Ødegård, A. (2012). Fosterforeldres opplevelser av utilsiktet flytting: beskrivelse av prosjektet, foreløpige funn og refleksjoner.
- Olkowska, A., Sundet, R., & Karlsson, B. E. (2018). Kan klient- og resultatstyrt praksis (KOR) bidra til økt brukermedvirkning og med dette til bedrings- og mestringsprosesser i terapi? *Fokus på familien, 46*(04), 294-315. doi:10.18261/issn.0807-7487-2018-04-05
- Rasmussen, I., Ekhaugen, T., Dyb, V., & Viblemo, T. E. (2016). *En fosterhjemsregulering som fremmer konkurranse til barnas beste. (Vista Analyse rapport 2016/47)*. Hentet fra <https://vista-analyse.no/no/publikasjoner/en-fosterhjemsregulering-som-fremmer-konkurranse-til-barnas-beste/>. Retrieved from
- Rosenzweig, S. (1936). Some implicit common factors in diverse methods of psychotherapy. *American Journal of Orthopsychiatry, 6*(3), 412-415. doi:10.1111/j.1939-0025.1936.tb05248.x
- Røvik, K. A. (2007). *Trender og translasjoner : ideer som former det 21. århundrets organisasjon*. Oslo: Universitetsforl.
- Skærbæk, E., & Nissen, M. (2014). *Psykososialt arbeid : fortellinger, medvirkning og fellesskap*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Slettebø, T., & Askeland, G. A. (2013). Kvalitetskriterier i sosialfaglig arbeid. Utprøving av Klient- og resultatstyrt praksis (KOR) i Arbeids- og velferdsforvaltningen, barneverntjenesten, habiliteringstjenesten og kriminalomsorgens friomsorg. In: Diakonhjemmet Høgskole.
- Solem, M.-B., Thuen, F., & Tilden, T. (2008). Å ta empirien på alvor – Er forskningsbasert kunnskap relevant for systemiske familiebehandlere? *Fokus på familien, 36*(02), 88-106. Retrieved from http://www.idunn.no/fokus/2008/02/a_ta_empirien_pa_alvor_-_er_forskningsbasert_kunnskap_relevant_for_systemis
- Strandbu, A. (2011). *Barnets deltakelse : hverdagslige og vanskelige beslutninger*. Oslo: Universitetsforl.
- Sverdrup, S. (2014). *Evaluering : tilnærminger, modeller og eksempler*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Sørli, M., Ogden, T., Solholm, R., & Olseth, A. (2010). Implementeringskvalitet—om å få tiltak til å virke: En oversikt.[Implementation quality—how to get measures to function: an overview]. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening, 47*, 315-321.
- Tilden. (2013). Det nødvendige samvirket mellom spesifikke og generelle faktorer. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening, 50*, 1006-1010.
- Tilden, & Wampold. (2017). *Routine Outcome Monitoring in Couple and Family Therapy: The Empirically Informed Therapist*: Springer.
- Tilden, T. (2013). Det nødvendige samvirket mellom spesifikke og generelle faktorer ; den terapeutiske veven. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening, 50*(10), 1006-1010.
- Ulvestad, A. K. (2007). *Klienten - den glemt terapeut : brukerstyring i psykisk helsearbeid*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Ulvik, O. S. (2014). Å utforske barns deltakelse i hverdagslivet : metodologiske refleksjoner. In (pp. 56-74). Oslo: Universitetsforl., cop. 2014.
- Walker, J. S., & Bruns, E. J. (2006). Building on Practice-Based Evidence: Using Expert Perspectives to Define the Wraparound Process. *Psychiatric Services, 57*(11), 1579-1585. doi:10.1176/ps.2006.57.11.1579