

Gode hjelpere

Av: Kristin Soldal

Betalt venn, aktivtør eller modell? Hva kan man vente av støttekontakten, og hva skal til for at tiltaket skal bli vellykket både for bruker og hjelper?

(Publisert i Embla 6-05)

Støttekontakter er et av de mest brukte tiltakene i sosialtjenesten og barneverntjenesten. I 2003 mottok 21 480 mennesker støttekontakt etter Lov om sosiale tjenester og 3 245 var mottakere etter Lov om barneverntjenester (Statistisk Sentralbyrå 2004).

En støttekontakt er engasjert på timebasis i kommunen, vanligvis som oppdragstaker.

Støttekontakten skal bidra til at mennesker med behov for hjelp, støtte og kontakt, får en trygg og meningsfull fritid. Det overordnede målet med støttekontaktvirksomheten kan sees i lys av formålsparagrafen i Lov om sosiale tjenester §1-1 b): å bidra til at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og ha en meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre.

Støttekontakter er blant de hjelpetiltak som kommunene er pålagt å ha. Mennesker som er helt avhengige av praktisk og personlig hjelp for å klare dagliglivets gjøremål, kan ifølge Lovverket kreve å få denne type hjelp. I en undersøkelse om støttekontakter etter Lov om sosiale tjenester, fant Bliksvær (1997) ut at vel halvparten av mottakerne av støttekontakt var mennesker med psykisk utviklingshemming, en femtedel hadde psykiske lidelser og resten hadde andre funksjonshemminger.

Støttekontaktvirksomheten kan organiseres med utgangspunkt i ulike etater. Vanligvis er den organisert slik at en bruker har en støttekontakt. Men en støttekontakt kan være engasjert i forhold til flere brukere dersom disse har sammenfallende ønsker om aktivitet og samvær med hverandre (Soldal 2003). Støttekontaktmidler kan også gis til en organisasjon som gjør en avtale om spesiell tilrettelegging og oppfølging av en eller flere som har fått innvilget vedtak om hjelp (f. eks Midtsundstad 2003). Noen velger å kalle støttekontaktene eller liknende hjelpere for fritidskontakter, treningskontakter eller tilretteleggere. Det sentrale er at det dreier seg om hjelpere som skal bidra til aktivitet og gode opplevelser for de som trenger det, på fritiden.

Mange kommuner har i tillegg fritidsassistenter. Det er et grupperettet tiltak som er knyttet til lag og organisasjoner. De skal gi mennesker som trenger det, nødvendig assistanse til å delta i en bestemt aktivitet. I vel halvparten av kommunene som har fritidsassistentordning, er denne samordnet med støttekontakttjenesten (Bliksvær 1997).

Lite utforsket arbeidsfelt

Det er forsket lite på støttekontaktordningen. I NOU 2000:12, kap. 11 stilles det «spørsmål om den svake forskningsinteressen har sammenheng med at hjelpetiltak er lite dramatiske og derfor ikke havner på den offentlige dagsorden». Spørsmålet er også om begrepet hjelpetiltak på en måte fungerer «tilslørende» ved å signalisere at dette dreier seg om noe klart positivt, som det ikke er nødvendig å sette under et kritisk lys». Det samme på-pekes av Andersson og Arvidsson (2001). De har laget en oversikt over det som fins av forskning om tilsvarende hjelpetiltak som tilsvarer støttekontakt og besøksfamilier for barn i Sverige. De spør om mangel på forskningsinteresse er fordi tiltaket er altfor «hverdagslig» i sitt innhold. De skriver at det ser ut til å være en innsats med overraskende positive fortegn ut fra alle berørtes perspektiv.

Min interesse for støttekontaktvirksomhet stammer fra egen praksis som sosialarbeider. Senere har jeg deltatt i prosjektarbeid som ledd i Regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede (1990-93 og 1994-97) med vekt på å rekruttere og lære opp støttekontakter (Soldal 1991).

Støttekontaktarbeid som valgfag er innført i videregående skole (Soldal 1994, KUF 1996). Mange

års kontakt med sosialarbeidere med dette som arbeidsområde, har holdt interessen oppe. Jevn søkning til en videreutdanning for de som organiserer og veileder støttekontakter, avlastere og frivillige, viser at fagfolk fra hele landet ønsker skoloring og erfaringsutveksling (Høgskolen i Bergen 2004).

I en kvalitativ undersøkelse ønsket jeg å finne ut hva de profesjonelle begrunnet tiltaket med og hvilke forventninger de hadde til disse ikke-profesjonelle hjelperne (Soldal 1997). Sosialarbeiderne som ble intervjuet, hadde erfaring med organisering av støttekontaktvirksomhet i forhold til mennesker i ulike aldre og med ulike diagnoser. Jeg fant at støttekontaktene ofte ble rekruttert uten særlig refleksjon, tiltaket er lett å ty til, blir lite problematisert og har få begrunnelser.

Sosialarbeidernes forventninger til støttekontaktene kan deles i tre grove kategorier: betalt venn, aktivtør og modell.

Den betalte vennen forventes å ha, som det ligger i uttrykket, et vennskapslignende forhold til brukeren. Forholdet mellom de to er det sentrale. Støttekontakten kan være en viktig erstatning for andre, nære relasjoner. En betalt venn kan være aktuell for mennesker som har et lite nettverk og som har problemer med å knytte vennskapelige relasjoner til andre. For noen av dem kan kontakten med ett menneske være en stor nok utfordring i en periode av livet. For andre kan støttekontakten bidra til at brukeren etter hvert får et utvidet nettverk.

I min undersøkelse beskrev en av informantene klientens ønske slik: «Det var ok å få en støttekontakt, men han var klar over at det var en betalt venn og skulle ønske han hadde en skikkelig venn. Han sa han ville bruke støttekontakten til å få egne venner» (Soldal 1997:79).

Støttekontakten kan brukes fleksibelt og gjøre ulike ting sammen med brukeren fra gang til gang. Støttekontakten har en kompensierende rolle. Dette stiller store krav til hjelperen. Tiltaket er særlig sårbart dersom støttekontakten og brukeren er mest sammen på tomannshånd.

Et forslag om støttekontakt kan oppfattes svært negativt av brukere som ser på tiltaket som en betalt venn. En av informantene fortalte om en som ikke ville ha betalte venner og som heller ville klare seg alene: «Klienten ble fornærmet over forslaget (om støttekontakt) og følte det som en ydmykelse at noen skulle få betalt for å være sammen med ham i fritiden» (op.cit:78).

En aktivtør er rekruttert først og fremst på grunn av interesser og skal knytte brukeren til ulike aktiviteter. Støttekontakten vil kunne være en som koordinerer hjelp og fungerer som brobygger mellom mennesker. Ordningen er mindre sårbar dersom støttekontakten deltar i aktiviteter der det er flere som trenger støtte og som har utbytte av samvær med hverandre. Dette kan også gjelde tiltak der målet er å integrere de som trenger hjelp, i en ordinær aktivitet. Hjelpen kan gis i en overgangsfase.

I prosjektet «Fritid med bistand» har man god erfaring med å bruke støttekontaktmidlene til tilretteleggere i frivillige lag og organisasjoner. Tilretteleggeren skal hjelpe brukeren til å bli med i en aktivitet vedkommende er interessert i. Hjelpen gis i en avgrenset periode inntil den det gjelder, er inkludert. I noen sammenhenger får tilretteleggeren lønn som tilsvarer støttekontakt, i andre tilfeller går lønnen til laget (Midsundstad 2003).

Også andre kommuner har erfaring med å overføre midler til lag og organisasjoner som forplikter seg til å legge til rette for en eller flere som trenger ekstra hjelp.

En støttekontakt som forventes å være en modell, må ha kunnskaper og trygghet slik at brukeren gjennom samværet kan lære andre måter å oppføre seg på. Hjelpere med interesse for ulike idretter kan for eksempel bli opplært som treningskontakter. Disse blir koplet til mennesker med psykiske lidelser og/eller rusproblemer med ønske om å drive systematisk trening enkeltvis eller i grupper (Skrede 2004).

Kategoriene av forventninger vil i praksis overlappe hverandre og de kan endre seg over tid. Men de kan være nyttige for å diskutere hva som er behovet i forhold til den enkelte bruker som søker om støttekontakt eller tilsvarende tiltak.

Samarbeid med brukeren

Før man setter i verk et støttekontakttiltak, er det viktig å vurdere tiltaket kritisk i samarbeid med brukeren eller de pårørende. Det er nødvendig at de som legger til rette for hjelpetiltak, med jevne mellomrom reflekterer sammen med brukeren over hva problemet gjelder, hva som skal gjøres med problemet og velger mellom ulike former for hjelp.

Enten man setter inn et tiltak individuelt eller i grupper, må hjelpen evalueres underveis. Om nødvendig må kursen endres eller hjelpen avsluttes.

Ved å lage en individuell plan vil det være lettere å se tiltaket i sammenheng med annen hjelp. Å be om at brukeren selv skaffer hjelp i brukervedvirkningens navn, er en form for ansvarsfraskrivelse med mindre den som trenger hjelp, gir uttrykk for dette ønsket.

Rekruttering og kurs

Arbeidet med rekruttering kan synes uoverkommelig når det blir overlatt til den enkelte saksbehandler som ofte får liten tid avsatt til denne oppgaven. Rekrutteringsarbeid krever kunnskap om lokalsamfunnet, samarbeid mellom ulike etater og profesjoner og systematisk og regelmessig informasjonsarbeid. Det er en form for indirekte sosialt arbeid som ikke alltid blir verdsatt blant de sosialarbeidere som ikke selv arbeider med slike oppgaver (Soldal 2003). Dersom man trekker inn folk fra kultur- og fritidssektor i planleggingen av arbeidet med rekruttering, vil det være lettere å nå ut til et bredere publikum enn om bare helse- og sosialarbeidere er med.

En god måte å rekruttere nye støttekontakter på, er å arrangere kurs. Kurset kan gjerne arrangeres i fellesskap mellom ansvarlige for tiltak funksjonshemmede, mennesker med psykiske lidelser og barnevern. Fordelen med dette er at deltakerne får en bred innføring i støttekontaktvirksomhet overfor mennesker med ulike problemer. Det er motiverende for kursdeltakerne å høre om gode eksempler og få innblikk i aktiviteter som kan være aktuelle. Gjennom kurset blir de profesjonelle kjent med potensielle søkere. Dermed kan det bli lettere å oppmuntre noen som i utgangspunktet vil være støttekontakt for et barn, til å påta seg oppdrag i forhold til en voksen eller omvendt.

Ofte er det vanskeligst å rekruttere voksne mennesker, særlig menn. Noen kommuner har god erfaring med å oppsøke bedrifter der man kan finne mulige hjelpere. En reportasje i lokalavisen kan løfte frem gode eksempler som folk kan identifisere seg med. En annen vei å gå, er at fagfolkene i kommunene henvender seg til idrettslag eller andre frivillige organisasjoner og rekrutterer støttekontakter blant mennesker som har en tydelig interesse for en bestemt aktivitet. En slik ordning kan bidra til å få flere motiverte støttekontakter som vil gjøre en innsats i forhold til en eller flere personer.

Det vil alltid være glidende overganger mellom frivillig og betalt innsats. Man kan spørre seg om det er riktig å betale mennesker i frivillige organisasjoner for å gjøre noe som de gjør gratis for andre. På den annen side kan betaling for å være støttekontakt bidra til verdsetting også av den generelle, frivillige innsatsen. Pengene kan eventuelt gis til et lag mot at det forplikter seg til å legge forholdene til rette for å inkludere mennesker med behov for ekstra bistand.

Ta vare på støttekontaktene

Noen påtar seg å være støttekontakt fordi de øns-ker å få kunnskap, erfaring og mulighet til å reflektere over og lære av det de gjør. Tilbud om kurs vil være viktig for disse. For andre er muligheten for å bli kjent med andre og gleden ved å oppleve fellesskap, det viktigste. Dette kan man oppnå ved at flere støttekontakter og brukere gjør noe sammen. På den måten kan både hjelperne og brukerne få utvidet nettverk og bli bedre kjent i sitt nærmiljø.

Nivået på lønnen kan være avgjørende for noen når de påtar seg eller fortsetter i et oppdrag. Andre kan synes det er akseptabelt med lav lønn og ser nærmest oppdraget som en frivillig innsats med en viss godtgjøring.

Differensiert lønn etter støttekontaktens kvalifikasjoner eller etter hvor krevende oppgaven er, kan være en løsning på spørsmålet om lønnsnivå. Dette reiser imidlertid spørsmål om hva slags kvalifikasjoner som faktisk skal verdsettes: utdanning, kjennskap til et lokalsamfunn, spesielle ferdigheter innen en fritidsaktivitet eller annet.

Iblant blir en støttekontakt bedt om å samarbeide med profesjonelle hjelpere, for eksempel ved å delta i ansvarsgruppemøter. Ikke sjelden er støttekontakten den hjelperen som kjenner brukeren best og kan bidra med verdifulle erfaringer.

Men ikke alle støttekontakter ønsker eller trenger å bli involvert i faglige diskusjoner om opplegg rundt en som trenger hjelp. Noen pårørende øns-ker at støttekontakten skal være et «pust utenfra» som ikke er preget av profesjonelles tenkning og vurdering. Likevel trenger støttekontakten å bli bekreftet i arbeidet gjennom veiledning eller ved annen regelmessig oppfølging.

Opplæring og regelmessig veiledning

Opplæring kan skje gjennom kurs, men også som en naturlig del av veiledningen.

Man kan spørre om hva støttekontaktene skal læres opp til, om de skal bli halvprofesjonelle eller bli styrket i sin rolle som amatører. Det sentrale er at de får vite hvilke rammer de har for arbeidet, hva det er forventet at de skal gjøre og at de gis mulighet til å reflektere over hvordan de kan gjøre ting bedre. Dessuten bør de få vite hvordan de kan øke sine kunnskaper og ferdigheter.

Profesjonell veiledning av støttekontakter og andre ikke-profesjonelle har tre viktige elementer: kontroll, opplæring og støtte (Soldal 2003). Kontrollaspektet vil ofte skille denne type veiledning fra veiledning av folk med samme profesjonsutdanning. For å kunne kontrollere, må veilederen ha legitimitet. Det må være sagt tydelig at dette er en selvfølgelig del av veilederens oppgave.

Noen sosialarbeidere ønsker å ta et «skippertak» i forhold til støttekontakter som tidligere ikke har fått oppfølging. De kan oppleve at støttekontaktene ikke er interessert i å komme verken på kurs eller til veiledning. Støttekontakter har ikke automatisk tillit til at sosialarbeidere eller andre kan bidra med noe, spesielt der de har vært uten oppfølging i lengre perioder.

Fleksible tiltak

Det kan synes snevert å fokusere på et bestemt tiltak når man ønsker å oppnå individuelt tilpassede tjenester innen kultur- og fritidsområdet. For en del mennesker med behov for hjelp, vil andre løsninger enn støttekontakt være den beste. Det kan være brukerstyrte personlige assistenter, miljøarbeidere i større stillinger, fritidsassistenter eller personer i frivillig sektor som ønsker å få mennesker med i en aktivitet.

På den annen side kan støttekontakter brukes på ulike måter og være svært fleksible hjelpere. Ordningen kan bidra til å gi skreddersydde og gode løsninger for enkeltpersoner og for grupper av mennesker.

Ikke erstatning for profesjonelle

Det er nødvendig å rette et kritisk blikk på arbeidet som gjøres både av de profesjonelle som legger til rette for innsatsen, og av støttekontaktene som utfører oppdraget. I nedskjæringstider er det en fare for at profesjonelle ikke får nødvendig tid til arbeidet med rekruttering og oppfølging. Støttekontakter kan bli brukt som en billig erstatning i situasjoner som egentlig krever hjelpere med profesjonell bakgrunn.

De som rekrutterer, har ansvaret for at dette ikke skjer. Oppdraget må reguleres gjennom klare avtaler om omfang, innhold, oppfølging, veiledning og evaluering. For å få til bedre tjenester er det nødvendig å undersøke og systematisere hvordan brukerne og deres pårørende ser på ulike former for hjelp. Dessuten trengs det mer kunnskap om hvordan tjenestene organiseres i ulike kommuner. Ikke minst er det viktig å utforske den vanskelige grenseoppgangen mellom betalt og frivillig hjelp, både sett fra hjelpernes og brukernes side.

Litteratur

ANDERSSON, GUNVOR OG ARVIDSSON, MARIA BANGURA (2001): *Vad vet vi om innsatsen til kontaktperson/-familj?* En kunskapsöversikt. Meddelanden från socialhögskolan, Lund 2001:1.

ASKHEIM, OLE PETTER, ANDERSEN, TORILL OG ERIKSEN, JOHN (2004): *Sosiale tjenester til familier med barn med funksjonsnedsettelse*. Gyldendal akademisk.

BLIKSVÆR, TROND (1997): *Avlastning og støttekontakt. Omfang og praksis i kommunane*. NF-rapport 28/97.

Høgskolen i Bergen, avdeling helse og sosialfag (2004): *Studieplan i Organisering og veiledning av støttekontakter, avlastere og frivillige*. Tverrfaglig videreutdanning for yrkesutøvere som tilrettelegger og tilpasser tiltak og tjenester knyttet til fritiden for mennesker med spesielle behov. 1-årig deltiddstudium 30 studiepoeng. www.hib.studier/evu

KUF (1996) Kirke-, undervisnings- og forskningsdepartementet: *Nasjonalt valgfag Læreplan for videregående opplæring. Støttekontaktarbeid.*

MIDTSUNDSTAD, ANDERS (2003) : "Bedre fritid – bedre liv." *Embla* 5/2003 (s43-51).

NOU: 2000:12 *Barnevernet i Norge. Tilstandsvurderinger, nye perspektiver og forslag til reformer.*

Regjeringens handlingsplan for funksjonshemmede 1990-93, 1994-97.

SKREDE, ATLE OG MUNKVOLD, HARALD (2003): "Treningskontaktar gir god effekt i rusbehandling." *Kroppsøving* 4/2004 s.32-34.

SOLDAL, KRISTIN ANDRESEN (1991): *Støttekontakter som ressurs. Organisering og veiledning.* (Dette heftet er en del av opplæringspakke: Bli støttekontakt, laget for Norsk Fjernundervisning i 1991, overtatt av Kristin A. Soldal i 2002. Pakken består også av et hefte for støttekontaktene, et kurslederhefte samt en video til underisningsformål.)

SOLDAL, KRISTIN ANDRESEN: *Støttekontaktarbeid som valgfag.* Rapport fra forsøk ved 11 videregående skoler i Hordaland. Rådet for funksjonshemmede 1994.

SOLDAL, KRISTIN ANDRESEN (1997): *Støttekontakter er svaret – men hva er spørsmålene?* En kvalitativ studie av sosialarbeideres begrunnelser for og forventninger til støttekontakter. Hovedfagsoppgave i helsefag hovedfag. Universitetet i Bergen.

SOLDAL, KRISTIN ANDRESEN: *Bli støttekontakt.* Tre hefter som sammen med en video brukes til opplæring av støttekontakter i kommunene. (Norsk Fjernundervisning 1991/Soldal 2002).

SOLDAL, KRISTIN ANDRESEN (2003): *Støttekontakter – soveputer eller ressurser i velferdssamfunnet?* Fagbokforlaget.

SOLDAL, KRISTIN ANDRESEN: "Støttekontaktordningen – Løser, vedlikeholder eller skaper den problemer? " I *Sosiale tjenester for familien med barn med funksjonsnedsettelse*. Gyldendal akademisk 2004.

Statistisk Sentralbyrå: (2004): *Barn med barnevernstiltak i løpet av 2003 og Pleie- og omsorgsstatistikk 2003*, Statistisk sentralbyrå.

<http://www.frifagbevegelse.no/fontene/fagartikler/article1908276.ece>