

«Det er ikke jobben i seg selv som er slitsom, men alt jeg ikke har tid til å gjøre»

*En kvalitativ studie om
hvilke belastninger saksbehandlere i
kommunal barneverntjeneste opplever i sin arbeidshverdag, og hvilke
strategier som anvendes for å mestre belastningene*



Institutt for Helsefag

Master i helsevitenskap med spesialisering i psykisk helsearbeid

Masteroppgave (30 studiepoeng)

Student: Veronica Kallestad Børnes

Veileder: Helene Hanssen

Dato: 01.06.16

UNIVERSITETET I STAVANGER

MASTERSTUDIUM I HELSEVITENSKAP

MASTEROPPGAVE

SEMESTER: Våren 2016

FORFATTER/MASTERKANDIDAT: Veronica Børnes

VEILEDER: Førstelektor Helene Hanssen

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Norsk tittel:

«Det er ikke jobben i seg selv som er slitsom, men alt jeg ikke har tid til å gjøre».

En kvalitativ studie om hvilke belastninger saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste opplever i sin arbeidshverdag, og hvilke strategier som anvendes for å mestre belastningene.

Engelsk tittel:

«It is not the work itself that is stressfull, but all the work related tasks I don't have time to do».

A qualitative study concerning the work loads experienced by case works in child protective services, and strategies used to address the work loads.

EMNEORD/STIKKORD:

Saksbehandlere, kommunal barneverntjeneste, belastninger, fysiske, psykiske og atferdsmessige reaksjoner, mestring, oppfølging og veiledning, motivasjon.

Case workers, child protective services, work loads/stress, mental, physical and behavioural reactions, mastery, follow up, supervision and motivation.

ANTALL SIDER: 68

STAVANGER01.06.2016.....

DATO/ÅR

FORORD OG TAKK

Denne masteroppgaven er gjennomført ved Universitetet i Stavanger. En treårig reise, som har gitt meg en unik mulighet til å fordype meg i et tema som har engasjert meg gjennom seks år som ansatt i kommunal barneverntjeneste, nærmer seg slutten. Det har vært en lærerik, utfordrende og selvutviklede prosess som har skapt minner for livet.

Det er mange som fortjener en takk.

Takk til min kunnskapsrike, tålmodige og gode veileder, Helene Hanssen. Takk for at du har heiet meg frem, gitt meg konstruktive tilbakemeldinger og hjulpet meg til å finne den riktige vei.

Takk til informantene som stilte velvillig opp. Uten dere og deres formidling av personlige opplevelser, hadde ikke denne studien vært mulig å gjennomføre.

Takk til gode og uerstattelige kollegaer i barneverntjenesten i Sola kommune for oppmuntring og tilrettelegging. Hver og en av dere er unik og gjør en enestående innsats. Jeg er stolt over deres faglighet og hvordan dere forvalte et godt barnevern for barn og unge i Sola kommune. En særlig takk til Anne Simonsen for gode drøftinger og kritisk blikk da funnene skulle analyseres.

Takk til familie og venner for støtte, oppmuntring, latter og glede i denne prosessen. Takk for at dere har vært min største heiagjeng som har vist forståelse for at jeg i perioder har vært noe fraværende. Uten dere hadde dette vært umulig.

Stavanger, 30.05.2016

Veronica Børnes

Innholdsfortegnelse

SAMMENDRAG	6
1.0 INNLEDNING	7
1.1 Bakgrunnen for valg av tema.....	7
1.2 Studiens hensikt.....	8
1.3 Den kommunale barneverntjenestes arbeidsområde	8
1.4 Litteratursøk og tidligere forskning	10
1.5 Presentasjon av problemstilling og forskningsspørsmål	12
1.6 Avgrensinger	13
1.7 Oppgavens oppbygning og struktur.....	13
2.0 TEORETISKE PERSPEKTIVER.....	14
2.1 Lazarus` teori om stress, mestring og følelser	14
2.1.1 Primær- og sekundærvurdering.....	14
2.1.2 Lazarus` mestringsstrategier	15
2.2 Utbrenthet	16
2.3 Veiledning	18
2.4 Arbeidsmiljø og ledelse i barneverntjenesten.....	19
3.0 METODE	22
3.1 Kvalitativ tilnærming.....	22
3.1.1 Intervju	22
3.2 Utvalget og rekruttering av informanter	22
3.2.1 Gjennomføring av intervjuene	23
3.3 Forforståelse og nærhet til forskningsfeltet	24
3.4 Analyse	25
Helhetsinntrykk.....	25
Meningsbærende enheter – fra temaer til koder.....	26
Kodensering – fra kode til mening.....	26
Sammenfatning – fra kondensering til beskrivelser og begreper.....	26
3.5 Reliabilitet og validitet – overførbarhet.....	27
3.6 Etske overveielser.....	28
4.0 PRESENTASJON AV FUNN	29
4.1 Belastninger og belastningenes påvirkning i det daglige	29

4.1.1 Mangel på tid og overtidarbeid.....	29
4.1.2 Turnover.....	31
4.1.3 Trusler	31
4.1.4 Å være barneverntjenestens representant.....	31
4.1.5 Fysiske, psykiske og atferdsmessige reaksjoner	32
4.1.6 Belastninger på sosial arena	33
4.2 Mestring, oppfølging og støtte.....	34
4.2.1 Oppfølging fra ledelsen.....	34
4.2.2 Kollegafelleskap og arbeidsmiljø	36
4.2.3 Huskelister	37
4.2.4 Fysisk aktivitet	38
4.3 Motivasjon for videre arbeid i kommunal barneverntjeneste	38
4.3.1 Ønske om å hjelpe og se endring	38
4.3.2 Fleksitid og selvstendighet.....	38
4.3.3 Relasjonsarbeid og varierte arbeidsoppgaver	39
5.0 DRØFTING	40
6.0 AVSLUTNING OG KONKLUSJON	48
7.0 STUDIENS BETYDNING FOR PRAKSIS	50
7.1 Forslag til videre forskning.....	50
8.0 REFERANSER.....	52
VEDLEGG 1: Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt	58
VEDLEGG 2: Informert samtykke	60
VEDLEGG 3: Intervjuguide	61
VEDLEGG 4: Godkjenning fra Norsk Samfunnsvitenskapelige datatjeneste (NSD).....	63
VEDLEGG 5: Et utdrag fra analyseprosessen.....	65

SAMMENDRAG

Kommunal barneverntjeneste anses å være et av velferdsstaten Norges mest kompliserte arbeidsfelt. Saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste har krevende saker å forvalte, tar del i de mest sårbare barnas vanskelige liv samt hører om vold, overgrep og vanskjøtsel. Barnevernarbeid innebærer store personlige belastninger og er faglig utfordrende.

Problemstillingen i denne kvalitative studien er følgende: «Hvilke belastninger opplever saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste i sin arbeidshverdag? Og hvilke strategier anvendes for å mestre belastningene?»

Hensikten med denne studien var å øke bevisstheten og fremskaffe ny kunnskap om hvilke belastninger saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste opplever ved å arbeide tett på sårbare og risikoutsatte barn og unge, og deres familier. Videre var det ønskelig å undersøke hvilke strategier som tas i bruk for å mestre hverdagen og som kan redusere og motvirke stress og belastninger.

Metoden som ble benyttet for å kunne belyse problemstillingen var en kvalitativ tilnærming med semistrukturerte, individuelle dybdeintervju. Utvalget bestod av fem informanter som er ansatt som saksbehandler i kommunal barneverntjeneste med minimum tre års erfaring. Informantene hadde vært ansatt mellom fem og åtte år som saksbehandler. Da funnene skulle analyseres ble jeg inspirert av systematisk tekstkondensering og Giorgis fire fenomenologiske analysetrinn.

Funn fra undersøkelsen viste at belastningene i kommunal barneverntjeneste i hovedsak retter seg mot organisatoriske forhold som stor arbeidsmengde, tiden saksbehandlerne har til rådighet til å forvalte sakene, manglende veiledning og ivaretagelse fra ledelsen og høy turnover i organisasjonen. Det å bli utsatt for vold og trusler i arbeidshverdagen ble også vektlagt som belastende. Disse belastningene gav utslag i både fysiske, psykiske og atferdsmessige reaksjoner som redusert matlyst, søvn- og konsentrasjonsproblemer, sosial isolering og manglende overskudd til egne barn, familie og venner. Informantene tok i hovedsak i bruk kompenserende strategier for å mestre arbeidshverdagen. Ønske om å hjelpe sårbare barn og unge samt betydningen av å ha enkelte i kollegagruppen som støttepersoner i vanskelige situasjoner ble påpekt som en avgjørende faktor for å klare å holde ut jobben.

Konklusjonen viste at det er ikke jobben i barneverntjenesten i seg selv som er vanskelig, men det er de organisatoriske forholdene som setter begrensninger for at saksbehandlerne skal kunne utføre et godt og grundig barnevernfaglig arbeid.

1.0 INNLEDNING

Det er ønskelig at dette kapittelet skal gi leseren en forståelse av hva oppgaven omhandler. Innledningsvis vil det bli redegjort for bakgrunnen for mitt valg av tema og studiens hensikt. Deretter blir det gitt en kort innføring i den kommunale barneverntjenestes arbeidsområde. Følgende blir det en konkretisering av litteratursøk og tidligere forskning, studiens problemstilling og forskningsspørsmål samt hvilke avgrensninger jeg har valgt. Avslutningsvis redegjøres det for oppgavens oppbygning og struktur.

1.1 Bakgrunnen for valg av tema

Å arbeide som saksbehandler i kommunal barneverntjeneste kan være utfordrende av flere årsaker. I barnevernsarbeid møter man mennesker i vanskelige livssituasjoner, og man får kontakt med de triste og utfordrende sidene ved menneskers liv. I noen situasjoner som saksbehandler er det heller ikke uvanlig at man kan kjenne seg truet av og redd for de familiene man er satt til å hjelpe. Ansatte i barnevernet er blant de yrkesgruppene i Norge som utsettes mest for trusler og vold (Svalund 2009). Det å være barneverntjenestens representant i møter med mennesker som befinner seg i vanskelige situasjoner, er krevende. Det stilles store krav til god faglig innsikt, til gode kommunikasjonsferdigheter, evne til å vise empati samt god evne til etisk refleksjon. Det er viktig med god bemanning og at de ansatte har forsvarlig kompetanse til å løse oppgavene (Prop. 106 L. 2012-2013). For å kunne hjelpe de mest utsatte og sårbare barna forutsetter det at en har bred kunnskap og faglig tyngde. Barnevernarbeid innebærer store personlige belastninger og er faglig utfordrende. Det er en kombinasjon av en viktig og en tøff jobb å forvalte (Kvelling 2010).

Som saksbehandler i den kommunale barneverntjeneste har man en svært kompleks arbeidsdag, man blir utsatt for tidspress, lovpålagte frister samt fysiske og psykiske belastninger. Det ble av Statens helsetilsyn gjennomført et landsomfattende tilsyn av 44 kommunale barneverntjenester i Norge i 2011. Av tilsynet fremkom det at kommunene hadde utfordringer med at saksbehandlere sluttet kort tid etter ansettelse, store utfordringer i forhold til sykemeldinger samt å beholde erfarne og faglig sterke barnevernsarbeidere (Statens helsetilsyn 2011).

Jeg startet som saksbehandler i kommunal barneverntjeneste like etter endt grunnutdanning i 2010. Kommunal barneverntjeneste har nå vært mitt arbeidsfelt i seks år. Opplevelsene jeg selv sitter igjen med fra tiden i barneverntjenesten er at det har vært, og er fortsatt den dag i dag, en svært stressende og kaotisk tilværelse. Fra dag én fikk jeg overlevert en stor bunke saker og jeg

ble kastet inn i alvorlige saker fra første dag. Jeg måtte ta ringerunden og presentere meg som ny saksbehandler, lede ansvarsgruppemøter med mange instanser samt ta beslutninger som jeg ikke følte meg faglig kompetent til å ta. Oppfølging og veiledning var ikke-eksisterende og jeg måtte selv ta ansvar for læringsprosessen. Det har vært, og er fortsatt den dag i dag, en bratt læringskurve.

For mange av mine kollegaer ble dette for overveldende og sluttet etter kort tid. Enkelte som sluttet, gav uttrykk for at de ønsket nye erfaringer, mens andre var tydelig på at påkjenningene og belastningene i kommunal barneverntjeneste ble for store. Dette har gjort meg nysgjerrig på temaet om hvilke belastninger den enkelte saksbehandler opplever i sin arbeidshverdag samt hvilke mestringsstrategier og motivasjonsfaktorer som ligger til grunn for at enkelte likevel velger å stå i en krevende arbeidshverdag med høyt arbeidspress og sterke inntrykk som den kommunale barneverntjenesten er dokumentert til å være (Bø & Håland 2015, Bergmann 2014, Kvello 2010, Burns 2009, Tham 2007).

1.2 Studiens hensikt

Hensikten med denne studien er å få frem saksbehandleres egne stemmer om hvilke belastninger de opplever i kommunal barneverntjeneste og hvordan belastningene påvirker dem i det daglige. Videre er det også ønskelig å få frem deres opplevelser om hvilke strategier de tar i bruk for å mestre hverdagen og hvilke motivasjonsfaktorer som ligger til grunn for ønske om videre arbeid i kommunal barneverntjeneste. Studiens overordnede mål er at den skal bidra med kunnskap, økt fokus på og bevissthet rundt hvilke belastninger saksbehandlere i den kommunale barneverntjenesten står overfor i sin arbeidshverdag. Videre er det også ønskelig at studien skal bidra med kunnskap som kan resultere i at kommunene og politikerne setter temaet på dagsorden i form av forebyggende arbeid, oppfølging og ivaretagelse av den enkelte ansatte i kommunal barneverntjeneste. Samlet sett er det ønskelig at resultatene fra studien skal bli tatt med til vurdering og bli benyttet i utformingen av vårt fremtidige barnevernet.

1.3 Den kommunale barneverntjenestes arbeidsområde

Barnevernets hovedoppgave er å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og/eller utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid, samt å bidra til at barn og unge får trygge oppvekstkår (Barnevernloven 1992 § 1-1). Lov om barneverntjenester

(1992) gir rom for at den kommunale barneverntjenesten både har en hjelper- og kontrollørfunksjon. Saksbehandlere har som arbeidsoppgave å undersøke bekymringsmeldinger, fatte vedtak, iverksette og følge opp nødvendige hjelpetiltak i familier, slik at omsorgssituasjonen til barn og unge bedres (Barnevernloven 1992 §§ 4-3 og 4-4). Man har også ansvar for å påse og vurdere om tiltakene virker etter sin hensikt og i henhold til de målene som er satt. Videre er de også ansvarlig for å fremme sak til Fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker i de situasjoner hvor hjelpetiltak ikke er nok til å sikre barn en forsvarlig omsorgssituasjon (Barnevernloven 1992 § 4-12). Som saksbehandler i den kommunale barneverntjeneste møter man barn, unge og deres familier med ulike og sammensatte behov og utfordringer. Forståelsen av hva god omsorg er endres over tid i tråd med ny kunnskap, politiske ideologier og samfunnsendringer. Det er derfor nødvendig at det stilles store krav til faglig og personlig kompetanse hos den enkelte ansatte (Prop. 106 L. 2012-2013).

Kommunal barneverntjeneste har et bredt arbeidsområde og favner et stort fagfelt. Kvello (2010) og Bakken, Brinchmann, Haukelien, Kroken, og Vike (2002) hevder at det kommunale barnevernet er et av de mest komplekse arbeidsområdene i velferdsstaten. Dette fordi de har hjemmel i lov til å gripe inn i private relasjoner og kan, i henhold til Lov om barneverntjenester, foreta det mest alvorlige inngripen i menneskers liv; å frata foreldre sine barn. Edgar Marthinsen fant i sin undersøkelse fra 2003 at det vanskeligste en saksbehandler i barneverntjenesten kan gjøre i sitt arbeid, er å vurdere om man skal fremme sak om omsorgsovertakelse. Til tross for at hjelpetiltak skal ha blitt utprøvd i omfattende grad før man vurderer omsorgsovertakelse, er det svært belastende for en saksbehandler å ta den siste avgjørende konklusjonen (Killén 2009).

Saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste har en variert arbeidshverdag med møter på kontoret, hjemmebesøk, samtaler med barn, samarbeidsmøter og er kommunens partsrepresentant i saker for Fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker og øvrige rettsinstanser. Barneverntjenestens brede arbeidsområde og saksbehandlerens varierte arbeidsoppgaver krever en bred og dyp fagkompetanse for å kunne gi barn forsvarlig oppfølging (NOU 2009: 8).

Barneverntjenesten mottar bekymringsmeldinger fra offentlige instanser eller privatpersoner, og har en uke på å konkludere meldingen med henleggelse eller undersøkelse (Barnevernloven 1992 § 4-2). I 2014 mottok barneverntjenesten 52 996 bekymringsmeldinger på landsbasis. 41 922 av bekymringsmeldingene ble konkludert med undersøkelse (Statistisk sentralbyrå 2015). I en undersøkelse skal barneverntjenesten kartlegge hvilke behov barna har og hvilke

hjelpebehov de ulike familiene har. Barneverntjenesten skal konkludere undersøkelsen innen tre måneder (Barnevernloven 1992 § 4-3). Fristen på tre måneder kan i enkelte tilfeller, som krever en særlig begrunnelse, utvides til ytterligere tre måneder (Barnevernloven 1992 §§ 4-3 jf. 6-9, 1 ledd). En undersøkelse kan konkluderes med tre ulike utfall: 1. henleggelse, 2. hjelpetiltak eller 3. omsorgsovertakelse. I løpet av 2014 mottok 53 088 barn tiltak fra barneverntjenesten hvorav 43 477 var i form av hjelpetiltak i hjemmet og 9611 i form av omsorgstiltak utenfor hjemmet (Statistisk sentralbyrå 2015).

På landsbasis er den kommunale barneverntjeneste organisert på ulike måter. På bakgrunn av dette er arbeidsoppgavene til saksbehandlere ulik fra kommune til kommune. I mindre kommuner arbeider sakshandlere ofte som generalister hvor man både har ansvar for å undersøke bekymringsmeldinger, følge opp og evaluere tiltak som er iverksatt både i og utenfor hjemmet. I større kommuner er arbeidsområdet til saksbehandlerne mer avgrenset ut fra en spesialistmodell hvor team eller avdelinger arbeider med mer spesifikke arbeidsoppgaver. Ofte er større kommuner delt inn i: 1. mottak og undersøkelse, 2. tiltak i hjemmet og 3. barn som er plassert utenfor hjemmet. Ved spesialistmodellen gis saksbehandlere anledning til å avgrense sitt faglige fokus og få høy kompetanse på sitt fagområde (Heggen, Jørgensen & Rød 2013).

1.4 Litteratursøk og tidligere forskning

Tidligere forskning har stor verdi når man selv skal forske på et valgt tema. Begreper som nøyaktighet, troverdighet, objektivitet og egnethet står sentralt når man kritisk skal vurdere tidligere forskning (Everett & Furseth 2012).

For å finne frem til relevant forskning på temaet har jeg gjort en rekke søk i ulike databaser: Google Scholar, Idunn, Helsebiblioteket, Bibsys, Academic Scerch Elite, Academic Search Premier og ISI Web of Science. Søkene er både gjennomført på norsk og engelsk hvorav de mest benyttende søkerordene er følgende: barnevern/child welfare, utbrenthet, sekundærtraumatisering, belastninger/load, mestringsstrategier/copingstrategies og veiledning. Søkeordene er brukt i ulike kombinasjoner. Det første søket jeg gjorde var: belastninger hos saksbehandlere i barneverntjenesten. Dette søket gav 20.700 resultater i Google. Enkelte av databasene jeg har søkt i, har jeg ikke hatt tilgang til og dermed ikke foretatt noen funn.

Det har blitt gjort en rekke forskning på barnevernsansatte og hvilke belastninger de opplever i sin arbeidshverdag (Bø & Håland 2015, Bergmann 2014, McFadden, Cambell, & Taylor 2013, Tham 2007, Ellett, Ellis, Westbrook & Dews 2007, Zlotnik, DePanfilis, McDermott, Daining, Summers & Wechsler 2005). Funnene fra disse studiene er i store trekk sammenfallende, og viser at barnevernsansattes opplevde belastninger kunne sees i sammenheng med mye papirarbeid, lite tid til rådighet sammenlignet med arbeidsmengden, mye overtidarbeid samt lite støtte fra ledelsen og anerkjennelse i samfunnet. Det var i hovedsak ikke arbeidsoppgavene, men de organisatoriske forholdene som var avgjørende for at mange valgte å slutte i barnevernet.

I en kvalitativ undersøkelse av 45 ansatte i barnevernet i Irland, gjennomført av Burns (2009), viser funnene at sosialarbeidere som hadde valgt å slutte i jobben, gjorde dette som følger av manglende overskudd og energi til egne barn. Tham (2007) gjorde også samme funn i sin undersøkelse, men den avgjørende faktoren for at sosialarbeidere i Sverige valgte å slutte, var organisatoriske forhold.

Bø og Håland skrev i 2015 en masteravhandling som heter «Ivaretagelse av ansatte i barneverntjenesten». Funnene i deres studie viser at tidspress, stor arbeidsmengde, det å bli utsatt for trusler fra familiene man er satt til å hjelpe, være ansvarlig for alvorlige saker, være vitne til at barn lider samt manglende oppfølging og veiledning hadde avgjørende betydning for at saksbehandlere valgte å slutte i kommunal barneverntjeneste. Utvikling av sekundærtraumatisering ble vektlagt av informantene i deres studie.

«De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid – Hvordan oppleves det å jobbe som saksbehandler i barnevernet?» er en masteroppgave skrevet av Mariann Di Turi Torfelt i 2015. I studien belyser hun hvilke betydning de emosjonelle belastningene i barnevernet kunne ha for frafallet av saksbehandlere. Det fremkom i hennes studie at saksbehandlerne hadde problemer med stor saksmengde, at de ble utsatt for vold og trusler samt mangel på ivaretagelse og veiledning.

Bergmann skrev i 2014 en mastergradsavhandling ved Diakonhjemmet Høyskole om hvordan ansatte mestrer balansen mellom en utfordrende jobb i barneverntjenesten og privatlivet, og hvilke faktorer som hadde avgjørende betydning for valget om å bli værende i jobben over tid. Hennes mest interessante funn fra studien var at jobben i barneverntjenesten påvirket informantene i hovedsak som mor, at det i utgangspunktet ikke var belastningene i jobben som førte til sykemeldinger, men det gjorde derimot belastninger i privatlivet. Videre viser funnene

hennes at ingen av hennes informanter mottok ekstern veiledning. Informantene i hennes studie hadde i liten grad reflektert over hvilke strategier de tok i bruk for å mestre balansen mellom privatlivet og jobb.

I forhold til motivasjonsfaktorer hos ansatte i barnevernet, og som er sentrale for dem som velger å bli, fant Burns (2009) i sin studie, at godt kollegasamarbeid, fleksibel arbeidstid, spennende og varierende arbeidsoppgaver samt engasjement ved å jobbe med barn og unge, var viktig. Videre ble det også lagt vekt på at det var viktig å få tilbakemelding på jobben som ble gjort samt å motta god, kvalifisert og faglig veiledning. Det sammenfaller med en undersøkelse av seks ansatte i barneverntjenesten, gjennomført av Chiller og Crisp (2012), hvor det også ble funnet at veiledning var en nødvendighet, og et avgjørende element for at ansatte i barneverntjenesten valgte å bli i jobben sin.

I en kvalitativ studie fra 2007 med 369 informanter og 58 fokusgrupper som ble gjennomført av Ellett et.al., ble det funnet at personlige egenskaper som god evne til planlegging og samarbeid, god dømmekraft og evne til refleksjon samt organisatoriske forhold som det å bli sett, ivaretatt og anerkjent av ledelsen, fleksibilitet og tilrettelegging ved behov, hadde stor betydning hos dem som valgte å bli værende i yrket sitt.

Astvik, Melin og Allvin (2014) gjorde i sin studie funn på at lojalitet til barna, ungdommene og familiene var den mest sentrale faktoren i forhold til valget om å bli i jobben. I denne studien ble det forsket på hvilke mestringsstrategier barnevernsarbeidere benyttet seg av for å tåle belastningene i arbeidshverdagen. Astvik et.al. (2014) fant at strategier som barnevernsansatte benyttet var å redusere innsatsen til å være fornøyd når arbeidet var «godt nok» og ikke nødvendigvis når det var «perfekt», de droppet lunsj og kaffepauser, jobbet overtid på eget initiativ for å «komme ned i bunken» samt at de distanserte seg fra den høye utskiftningen og involverte seg i begrenset grad i nyansatte.

1.5 Presentasjon av problemstilling og forskningsspørsmål

Studien har følgende problemstilling:

Hvilke belastninger opplever saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste i sin arbeidshverdag? Og hvilke strategier anvendes for å mestre belastningene?

For å belyse problemstillingen ønsker jeg å få svar på følgende forskningsspørsmål:

1. Opplever saksbehandlere særlige belastninger i sin arbeidshverdag? I så fall, hvilke?
2. På hvilke måte opplever saksbehandlerne at belastningene påvirker dem i det daglige?
3. Hvilke mestringsstrategier ligger til grunn for at saksbehandlerne fortsatt ønsker å jobbe i kommunal barneverntjeneste?
4. Hvilke muligheter beskriver saksbehandlerne de har på arbeidsplassen til å dele tanker, følelser og opplevelser i utfordrende situasjoner?

1.6 Avgrensinger

Deltakerne i denne studien skulle ha minimum tre års erfaring som saksbehandler i kommunal barneverntjeneste. Denne avgrensningen ble valgt av to årsaker. For det første fordi det er mye som tyder på at en saksbehandler bruker to år på å tilegne seg kunnskap og erfaring til å arbeide selvstendig (Ellett et.al. 2007), og for det andre fordi det var ønskelig å identifisere belastningsfaktorer og mestringsstrategier etter å ha vært i jobben over tid. Det er grunn til å anta at resultatene ville sett annerledes ut hvis jeg hadde valgt nyansatte i kommunal barneverntjeneste, nyutdannede eller ansatte i det statlige barnevernet.

1.7 Oppgavens oppbygning og struktur

I kapittel 2 belyses sentrale teorier og begreper som er relevante for mine funn.

Kapittel 3 er det metodiske kapittelet hvor jeg presenterer hvilken metode jeg har valgt og hvordan metoden har blitt anvendt for å belyse problemstillingen.

I kapittel 4 redegjøres det konkret for funnene.

Kapittel 5 er drøftingskapittelet hvor funnene drøftes i forhold til relevant teori og tidligere forskning.

Avslutningsvis oppsummeres hovedelementene, studiens betydning for praksis og forslag til videre forskning.

2.0 TEORETISKE PERSPEKTIVER

Jeg vil i dette delkapittelet fokusere på relevante teoretiske perspektiver som kan belyse problemstillingen på en tilfredsstillende og god måte. Først belyses Lazarus sin teori om stress, mestring og følelser. Deretter redegjøres det for utbrenthet, veiledning samt arbeidsmiljø og ledelse i kommunal barneverntjeneste.

2.1 Lazarus` teori om stress, mestring og følelser

Psykologen Richard Lazarus (1984) har utviklet en teori om stress, følelser og mestring. I dette arbeidet har Susan Folkman hatt en betydningsfull rolle. Sentralt for denne teorien er at den bygger på en kognitiv og fenomenologisk forståelse av ulike situasjoner som personer befinner seg i. Med det menes at personens egne tanker om hvilke situasjon han befinner seg i, er avgjørende for selve opplevelsen av stress og/eller belastninger. Lazarus og Folkman (1984) mener at mennesker reagerer ulikt i forhold til de omgivelsene de omgås, noe som gjør at stress oppleves ulikt fra person til person. Personens egenvurdering er avgjørende for om en situasjon oppleves som stressende, og det er først når den oppleves som ressursoverskridende at negativt stress oppstår. Dette gjør at stressbegrepet er vanskelig å definere. Stress kan oppstå både med utgangspunkt i egenskaper som individet er født med og/eller faktorer i miljøet. Det har dermed både indre og ytre påvirkningsfaktorer. I følge Lazarus (2009) er det en tydelig sammenheng mellom stress og følelser, så etter hans vurdering må disse begrepene sees i lys av hverandre. I henhold til dette defineres begrepet stress slik: «Psykologisk stress er derfor et forhold mellom personen og omgivelsene som ut fra personens oppfatning tærer på eller overskrider hans ressurser og setter hans velbefinnende i fare» (Kristoffersen 2009: 212).

2.1.1 Primær- og sekundærvurdering

Om en person opplever en situasjon som stressende, kan variere fra situasjon til situasjon og ut ifra hvilke fase i livet personen befinner seg i. De individuelle faktorene har en avgjørende betydning for hvilke situasjoner en person opplever som truende eller belastende. En stressvurdering er de forventningene som ligger til grunn for om en person opplever en situasjon som belastende eller farlig. Ofte kan disse situasjonene relateres til om personens grunnleggende behov er truet. Lazarus (2009) skiller mellom primær- og sekundærvurdering som er bevisste eller ubevisste kognitive handlinger som ligger til grunn når personen vurderer om en situasjon er truende eller ei.

I primærvurderingsfasen tar personen stilling til om situasjonen oppleves som positiv, nøytral eller belastende. En situasjon som oppfattes som positiv eller nøytral vil ikke påføre personen psykologisk stress. Det vil derimot en situasjon som oppfattes belastende gjøre. En situasjon som vurderes som belastende kan både oppfattes som et tap, en utfordring eller en trussel (Lazarus 2009). I følge Kristoffersen (2009) vil en situasjon som oppleves svært belastende, gi sterke emosjonelle følelser og iverksette høy stressfaktor.

Sekundærvurderingsfasen er en kognitiv-evaluerende prosess hvor personen fokuserer på hvordan den belastende situasjonen kan håndteres, hvilke muligheter det er for mestring og hvilke strategier som skal velges. I følge Lazarus (2009) foregår primær- og sekundærprosessene nærmest parallelt. Trussel og utfordring er to begreper som ofte skjer i relasjon til hverandre, men hvordan man håndterer situasjoner er avhengig av hvor stor tillit man har til å overvinne farene eller hindringene. Har personen stor tillit til å takle situasjonen, vil det være stor sannsynlighet for at situasjonen oppleves som en utfordring fremfor en trussel. Hvis personen derimot har en opplevelse av utilstrekkelighet, kan situasjonen gjøre at han føler seg truet. Personens ressurser spiller en avgjørende rolle for om en situasjon oppleves som utfordrende eller snarere som en trussel (Lazarus 2009).

2.1.2 Lazarus' mestringsstrategier

Mestring er et begrep som har vokst frem siden 1960-1970 tallet (Lazarus 2009). Lazarus definerer mestring som «kognitive og adferdsmessige bestræbelser, som er under konstant forandring og søker at håndtere spesifikke ydre og/eller indre krav, der vurderes at være plagsomme eller at overskride personens ressurser» (2009: 139). Lazarus deler mestringsstrategier inn i to; problemorienterte og følelsesorienterte. Førstnevnte tar utgangspunkt i at personen tilegner seg kunnskaper om hvordan den belastende situasjonen kan håndteres og tar grep i forhold til den problematiske relasjonen mellom miljø og person. De følelsesorienterte strategiene må sees i sammenheng med følelsene som kan knyttes til situasjonen og hvordan revurdering kan være med å skape en endring i meningsinnholdet i situasjonen. Ved revurdering skapes en endring i opplevelsen fremfor selve situasjonen. Revurdering står sentralt i Lazarus sin teori om stress og er nødvendig i de sammenhenger hvor selve situasjonen ikke kan endres på (Lazarus 2009).

Lazarus (2009) skiller mellom effektiv og ineffektiv mestring. Stress og mestring er motsatte variabler, så hvis stressnivået er lavt, vil mestringsmetoden være effektiv, og høyt hvis metoden

er ineffektiv. Resultatet er derfor avgjørende om mestringsmetoden har vært hensiktsmessig eller ei. En mestringsstrategi som er effektiv for en person i en gitt situasjon, kan være ineffektiv for en annen person i samme situasjonen. Videre kan også en type strategi være effektiv i en situasjon og ineffektiv i en annen.

2.2 Utbrenthet

Som ansatt i kommunal barneverntjeneste møter man barn, unge og deres familier med ulike utfordringer og sammensatte behov. Bang (2003) løfter frem betydningen av at den ansatte er følelsesmessig i kontakt med seg selv for å kunne gi andre den hjelpen de trenger og møte følelsene på en adekvat måte. Hvordan den enkelte ansatte klarer å møte personer som har blitt utsatt for omsorgssvikt, traumer eller andre alvorlige hendelser, er ulik. Bang (2003) hevder at det er vanlig å oppleve en tomhetsfølelse etter en lang arbeidsdag når man arbeider med andre menneskers problemer. Hun betegner dette for oppmerksomhetstretthet. I følge Bang (2003) blir ikke oppmerksomhetstretthet ansett som farlig, men det er nødvendig å restituere og fylle opp lagrene igjen. Hvis lagrene ikke blir fylt opp og trettheten vedvarer, kan utbrenthet utvikles. Christina Maslach definerer utbrenthet som følgende:

Utbrenthet er et psykologisk syndrom som består av følelsesmessig utmattelse, depersonalisering og redusert personlig arbeidsprestasjon som kan oppstå hos personer som arbeider med mennesker på en eller annen måte. Følelsesmessig utmattelse innebærer å føle seg overanstrengt og tømt for sine følelsesmessige ressurser. Depersonaliseringen er en negativ, ufølsom eller ytterst distanserende omgang med de personene som mottar ytelse eller omsorg. Nedsatt personlig arbeidsprestasjon refererer til en nedgang i følelsen av kompetanse og suksess i arbeidet (Maslach i Bang 2003: 39).

I det profesjonelle arbeidet tar hjelperen del i andres historier og hjelperen får høre ting som kan være utfordrende å håndtere. Når hjelperen kommer nær den andre, settes prosesser i gang i hjelperens eget liv. Det kan både være utfordrende og truende (Killén 2012). Bang (2003) hevder at man kan utvikle utbrenthet både hvis det oppstår konflikt i det ytre og indre systemet. Det ytre systemet rettes mot de forventninger som stilles og ressursene man har tilgjengelig, samt arbeidsmengde og hvordan arbeidet skal gjennomføres. Det indre systemet fokuserer på personlige forventninger samt personens verdier og idealer. En uoverstemmelse mellom disse faktorene og arbeidet kan skape en følelse av å ikke lykkes, frustrasjon og skuffelse. En

kombinasjon av konflikter i det indre og ytre systemet kan gi økt risiko for å utvikle utbrenthet. Det er ikke bare i lys av krav på jobben at utbrenthet kan oppstå. Personens personlighet spiller også en sentral rolle (Rones & Matthiesen 2002).

Utbrenthet er et begrep som kan sees i sammenheng med fysisk og psykisk utmattelse som ofte går på bekostning av det faglige arbeidet. Det kan føre til nedsatt immunforsvar, sykdom, tretthet, smerter i magen, søvmangel, hodeverk, muskelspenninger og angst. Utbrenthet kan også føre til aggresjon, apati, en opplevelse av verdiløshet og hjelpeløshet, rusbruk og nedsatt intimitet (Killén 2012). Isolering fra kollegaer og negativ innflytelse på arbeidsmiljøet er momenter som Bang (2003) trekker frem som resultat av utbrenthet.

Killén (2009) hevder at overlevelsesstrategier er hjelpemekanismer som ansatte i barnevernet tar i bruk i arbeid med omsorgssviktede, voldsutsatte og traumatiserte barn. Dette for å beskytte seg selv mot de følelsesmessige påkjenningene dette arbeidet fører med seg. En overlevelsesstrategi kan være at barnevernsarbeideren bagatelliserer barnas angst, lidelse eller sårbarhet, eller overidentifiserer seg med foreldrene. En annen kan være at barnevernsarbeideren fokuserer på andre problemområder enn selve barnet som er omsorgssviktet. En tredje strategi kan være at barnevernsarbeideren fraskriver seg ansvar og distanserer seg, mens en fjerde strategi kan sees i sammenheng med at barnevernsarbeideren har en opplevelse av utilstrekkelighet og føler seg handlingslammet. I følge Killén (2009) er det nødvendig og helt avgjørende at det skapes rom for at ansatte i barnevernet kan vise følelser i sitt daglige arbeid.

Utbrenthet kan ofte skyldes forhold ved arbeidsplassen som eksempelvis hvordan arbeidsplassen er organisert, kommunikasjonen internt og hvor stort arbeidspresset er. Andre forhold som kan føre til utbrenthet er uforutsigbarheten i arbeidet, uklare mål og roller. Videre kan også en usynlig ledelse som sjelden gir tilbakemeldinger til sine ansatte, føre til økt risiko for utvikling av utbrenthet. Utbrenthet er et begrep som ofte knyttes opp til sekundær traumatisering. Sekundær traumatisering rettes særlig mot arbeidet med traumatiserte mennesker, mens utbrenthet fokuserer på behandlertrettheten som rommer hele spekteret av arbeid med andre mennesker (Bang 2003).

2.3 Veiledning

Veiledning kan beskrives og defineres på ulike måter og i ulike sammenhenger. Skagen (2013: 19) definerer veiledning som «en dialogisk virksomhet som foregår i en sosial, kulturell og historisk sammenheng», mens Bang (2003: 95) på sin side beskriver at det overordnede målet med veiledning er å «fremme faglig utvikling». Kristiansen (2008: 29) benytter seg av følgende definisjon av veiledning:

Veiledning er å hjelpe en person til å finne fram til/oppdage og/eller skape nye løsninger på faglige og yrkesrelaterte problemer, tenke gjennom disse og etablere et ønske i veisøker om å prøve ut løsningene i det virkelige liv.

Veiledningsfeltet er et komplekst og mangfoldig felt, men til tross for mangfoldet har det også noen fellestrekk. Et fellestrekk er at målsettingen med veiledning som dreier seg om å legge til rette for styrking av mestringskompetanse (Tveiten 2002).

Veiledning er et verktøy som kan tas i bruk for å hjelpe den profesjonelle til å snakke om opplevelser som kan påvirke deres psykiske og fysiske helse (Bang 2003). Skovholt (2001) hevder at veiledning har avgjørende betydning for hvordan den profesjonelle utvikler seg, og dersom veiledning ikke blir iverksatt, kan det skape både forvirring og stress. Dette er en uheldig kombinasjon med kompleksiteten som rår i barnevernssaker (Kvelling 2010).

I henhold til Kristiansen (2008) skiller en veiledningssamtale seg fra andre samtaler fordi veileder har en spesiell rolle og et ansvar for å fremme endring, utvikling, vekst og modning hos veisøker. Faglig veiledning handler om å skape en trygg situasjon slik at den profesjonelle er i stadig utvikling. Det er fokus på å utvikle forståelse og kunnskap om de psykososiale prosessene som oppstår i profesjonell sammenheng, problemløsning og holdninger. Veiledning kan både gjennomføres individuelt og i gruppe, det kan være kollegaveiledning samt intern eller ekstern veiledning. Veiledning kan ha forebyggende effekt på utbrenthet som er forankret i den enkelte profesjonelles faglige og personlige utvikling. Målet med veiledning er å styrke den profesjonelles faglige identitet, iverksette og holde ved like utviklingsprosesser for å bedre kvaliteten på arbeidet (Killén 2012).

Formell veiledning skiller seg fra uformelle tiltak og strategier som de profesjonelle tar i bruk i utmattende og belastende situasjoner. Uformelle tiltak og strategier kan eksempelvis være å søke støtte hos kollegaer, ha et sted å avreagere eller en skulder å gråte på. Dette forutsetter et godt og varmt arbeidsmiljø hvor det er akseptabelt å vise følelser og sine sårbarheter. Å være

ansatt i et inkluderende arbeidsmiljø hvor kollegaer støtter hverandre i vanskelige situasjoner kan forebygge at man tar med jobben hjem etter endt arbeidsdag (Bang 2003).

2.4 Arbeidsmiljø og ledelse i barneverntjenesten

Arbeidsplassen er en viktig arena for de fleste, og et sted hvor man tilbringer mye tid. På arbeidsplassen skapes kunnskaper og ferdigheter, man er i stadig utvikling, blir vurdert av andre og oppgaver skal løses sammen med kollegaer. Kulturen på arbeidsplassen, arbeidsmiljøet og måten kollegaer samhandler på og forholder seg til virksomhetens overordnede mål, har innvirkning på hvordan den enkelte oppfatter sin arbeidssituasjon. Personlige egenskaper spiller stor betydning for hvordan den enkelte opplever og mestrer arbeidsoppgavene og fungerer i arbeidsmiljøet (Knardahl 2001). Gode muligheter for personlig og faglig utvikling, trygge jobber og selvbestemmelse er faktorer som kjennetegner arbeidsmiljøet i Norge (Halvorsen 2012).

Gotvassli og Moe (2014) hevder at barnevernsarbeid er et komplisert arbeidsfelt som er preget av høyt press hvor vanskelige beslutninger skal tas. Barnevernsarbeid retter seg både mot selvstendig arbeid og samarbeid internt mellom kollegaer og eksternt med øvrige samarbeidsinstanser. I lys av dette kreves det at den enkelte ansatte er i stand til å ta faglig gode vurderinger, innehar evne til å samarbeide og bidrar til et godt arbeidsmiljø. Et godt arbeidsmiljø og motivasjon vil ha avgjørende betydning for om den enkelte ansatte får en opplevelse av jobbtilfredshet. Innhold og variasjon i arbeidsoppgavene, kunne utvikle seg og få økt kunnskap, få mulighet til å ta beslutninger samt at man ser på jobben sin som en ønskelig fremtid, er faktorer som har innvirkning på om arbeidstakeren opplever jobben som meningsfull.

Gottvassli og Moe (2014) tar utgangspunkt i seks motivasjonsfaktorer som spiller en sentral rolle i barnevernsarbeid og som påvirker motivasjonen innad i organisasjonen, både hos den enkelte ansatte og i ledelsen. Det er utfordrende arbeidsoppgaver, tilhørighet, prestasjon og rettferdighet samt selvsrealisering og autonomi. Det må være en balanse mellom at utfordringene i arbeidsoppgavene ikke er *for store* og ikke *for små*. Hvis arbeidsoppgavene er for belastende, kan dette føre til sykemeldinger og jobbskifte, men kan også føre til kjedsomhet hvis oppgavene bærer preg av å være for lite utfordrende. Arbeidsoppgavene og utfordringene må være på et nivå som gir mestring for den enkelte.

Den andre motivasjonsfaktoren Gottvassli og Moe (2014) tar utgangspunkt i er tilhørighet. Det at man kan stole på hverandre og støtte hverandre i vanskelige og tunge situasjoner er viktig innad i en gruppe, og betydningsfullt for et godt arbeidsmiljø. Prestasjon er den tredje faktoren og er et begrep som ofte sees i sammenheng med mestring. For den enkelte ansatte er det viktig å ha en meningsfylt hverdag, at man har en opplevelse av at man bidrar med noe for tjenesten samt får tilbakemelding på det arbeidet som gjøres og oppgavene som løses. Den fjerde motivasjonsfaktoren som Gottvassli og Moe (2014) peker på, er rettferdighet. Rettferdighet retter seg mot at det er samsvar mellom indre og ytre belønninger. Man bør ha en indre motivasjon for arbeidet og at arbeidet oppleves som viktig og meningsfullt. Videre bør de ytre belønningene være tilsvarende lik på tvers av ulike kommuner. Dersom det eksempelvis er stor forskjell på lønnen til saksbehandlere i nabokommuner, kan det oppleves demotiverende og lite rettferdig.

Gottvassli og Moe (2014) hevder videre at det er viktig at den ansatte kan få mulighet til å øke kompetansen sin på ulike områder da dette kan ha stor betydning for den personlige veksten og utviklingen. Den sjette og siste motivasjonsfaktoren er autonomi og medbestemmelse. I barnevernsarbeid er det ofte saksbehandlere som legger grunnlaget for beslutningene som skal tas, mens det er ledelsen som fatter den endelige beslutningen. Likevel hevder Gottvassli og Moe (2014) at både saksbehandlere og ledere i barnevernet er myndiggjorte ansatte og autonome.

Moe og Valstad (2014: 23) tar utgangspunkt i Erik Johnsen sin definisjon av ledelse som er følgende: «Et målformulerende, problemløsende og språkskapende samspill mellom mennesker». I henhold til Prop. 106 L (2012-2013) stilles det store krav til ledelsen i barnevernet. Barneverntjenestene i Norge er av ulik størrelse, og derfor er også ledelsen satt sammen på ulik måte. En barneverntjeneste er ofte satt sammen med at det er en barnevernleder som har hovedansvaret for at oppgavene etter Lov om barneverntjenester § 2-1, tredje ledd blir fulgt, mens teamledere/seksjonsledere/avdelingsledere har ansvar for hvert sitt avgrensede arbeidsområde (Ekelund & Moe 2014). En leder har rett til å stille krav til sine ansatte, samtidig som deres helse blir ivaretatt. Dyktig medarbeiderskap og godt arbeidsmiljø er avhengig av god samhandling mellom ansatte og ledelse (Einarsen & Skogstad 2005). Gottvassli og Moe (2014) hevder at det har stor betydning at ledelsen i barneverntjenesten ser den enkelte ansatte, gir tilbakemelding på det arbeidet som er gjort og roser den ansatte. Dette begrunnes med at ansatte i barneverntjenesten ikke alltid får god respons fra omgivelsene. Videre påpekes det at en leder også må gi konstruktive tilbakemeldinger da dette har avgjørende betydning for den personlige

utviklingen, økt prestasjon og mestringsfølelsen. En leder bør også være opptatt av hvordan den ansatte har det i sitt private liv ettersom hvordan den enkelte har det hjemme påvirker effektiviseringen i arbeidet (Spurkestad 2013).

3.0 METODE

Formålet med dette kapitlet er å redegjøre for hvordan jeg har gått frem for å belyse studiens problemstilling. Dette utdypes gjennom metodens ulike steg.

Metode kan sees i sammenheng med å finne veien til målet på en åpen, systematisk og grundig måte (Johannessen, Tufte & Christoffersen 2011). Valg av metode må gjøres med utgangspunkt i det fenomenet man ønsker å undersøke (Kvale 2008).

3.1 Kvalitativ tilnærming

Studios problemstilling, som er av beskrivende og eksplorerende karakter, er styrende for valg av metodisk tilnærming (Johannessen et.al 2011). Til min undersøkelse har jeg valgt kvalitativ tilnærming fordi det er ønskelig å gå i dybden på få enheter og fokusere på flere variabler ved fenomenet som undersøkes (Thagaard 2013). Det er ønskelig å få frem detaljer og nyanser, samt å komme frem til en helhetlig forståelse av hvilke belastninger saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste opplever i sin arbeidshverdag. Denne studiens overordnede mål er å utvikle en forståelse av saksbehandlernes egne opplevelser og situasjoner i deres sosiale virkelighet samt å få en dypere innsikt i deres egen og unike livssituasjon (Malterud 2011).

3.1.1 Intervju

Innenfor den kvalitative tilnærmingen har jeg valgt individuelle forskningsintervju fordi jeg ønsket å gå i dybden på hver enkelt saksbehandlers mening, opplevelse, erfaring og holdning i forhold til hvilke belastninger de opplever i sitt daglige arbeid i kommunal barneverntjeneste (Malterud 2011, Johannessen et.al. 2011). Informasjonen ble hentet inn ved hjelp av en semistrukturert intervjuguide, som betyr at intervjuet har en viss struktur, men rekkefølgen på spørsmål og temaer kan variere (Johannessen et.al. 2011). Forskningsintervju skaper rom for å få belyst informantens tanker og følelser ettersom det skjer en personlig interaksjon mellom meg som intervjuer og den enkelte informant (Thagaard 2013).

3.2 Utvalget og rekruttering av informanter

Til min undersøkelse ønsket jeg saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste. Inklusjonskriteriene var at informantene måtte ha jobbet som saksbehandler i minimum tre år,

og fremdeles arbeide i kommunal barneverntjeneste. Ved å velge saksbehandlere med minimum tre års erfaring, ville jeg imidlertid ekskludere en del mulige informanter ettersom gjennomtrekksraten i barneverntjenesten er stor (Johansen 2014), men jeg ønsket deltakere som hadde godt erfaringsgrunnlag i forhold til problemstillingen. Det kan tenkes at jeg ville fått andre resultater hvis jeg hadde valgt å intervju nyutdannede eller nyansatte i kommunal barneverntjeneste. Utvalget er fem kvinnelige saksbehandlere i alderen 30-45 år med treårig barnevernfaglig eller sosialfaglig høyskoleutdanning. De hadde arbeidet som saksbehandler mellom fem og åtte år. Det kan også stilles spørsmål om jeg ville gjort andre funn dersom noen menn deltok i undersøkelsen. Informantene representerer fire kommuner i to ulike fylker.

I rekrutteringsfasen sendte jeg mail til barnevernledere i seks kommunale barneverntjenester i to fylker. To barnevernledere gav rask tilbakemelding om at de samtykket til at deres ansatte kunne delta i undersøkelsen. De øvrige kommunene måtte jeg sende en påminnelse til. To kommuner responderte aldri på henvendelsen. Dette var en tidkrevende prosess som førte til at jeg måtte endre min egen tidsplan. I dialog med barnevernlederne avtalte vi at saksbehandlere som ønsket å delta, kunne ta direkte kontakt med meg. I ettertid ser jeg dette som en styrke, ettersom barnevernlederne da ikke hadde vært med å lagt føringer for hvem som deltok i studien. Det var fem saksbehandlere, fra henholdsvis to fylker, som meldte seg til min studie. Disse var allerede kjent med at jeg var i gang med denne studien.

3.2.1 Gjennomføring av intervjuene

Tidspunkter for å gjennomføre intervjuene avtalte jeg direkte med informantene. To av intervjuene ble avtalt på epost, mens de resterende tre ble avtalt per telefon. Intervjuene ble gjennomført på informantenes arbeidsplass fordi jeg ikke ønsket at informantene skulle bruke mye av sin egen arbeidstid. Det ble vurdert som mest hensiktsmessig at jeg som forsker kom til deres arena.

Intervjuene ble gjennomført med digital lydfil. Dette ble gjort for å sikre dokumentasjon fra intervjuene, for at jeg skulle klare å ha fullt fokus på informanten og for at det ikke skulle oppleves som forstyrrende at jeg noterte alt som ble sagt underveis. Til tross for at intervjuene ble tatt opp, valgte jeg likevel å notere elementer av det informantene fortalte, slik at jeg enkelt kunne følge opp med nye spørsmål som var av interesse, dersom det fremkom informasjon som lå utenfor selve intervjuguiden. Tre av intervjuene varte i 40 minutter, ett intervju i 1 time og det siste varte i overkant av en time. Intervjuene ble transkribert like etter gjennomføringen.

Informasjonen satt da fersk i minne og jeg kunne lytte til hvordan jeg stilte spørsmålene, slik at jeg eventuelt kunne forbedre meg til de resterende intervjuene.

3.3 Forforståelse og nærhet til forskningsfeltet

Å møte verden med en forforståelse er noe alle mennesker gjør. Det innebærer at vi bruker kunnskaper og oppfatninger om virkeligheten til å tolke det som skjer rundt oss. Dette er også gjeldende innenfor forskning fordi forskerens forforståelse vil kunne få innflytelse på, og i verstefall, legge føringer for resultatet (Johannessen et.al. 2011). Gjennom erfaring fra seks års arbeid i kommunal barneverntjeneste, har jeg selv kjent på kroppen hvilke belastninger man kan oppleve i dette arbeidet. Jeg måtte derfor være bevisst på at forforståelsen min kunne være med å prege både intervjuene og tolkningene mine når innsamlet data skulle analyseres. Dette kunne skjedd hvis jeg hadde hatt en begrenset horisont og vært forutinntatt i forhold til informantenes beskrivelser av egen livsverden under selve intervjuet (Malterud 2011). Det var derfor nødvendig og helt avgjørende at jeg møtte informantene og deres opplevelser med et åpent sinn. Jeg er av den oppfattelse av at forforståelsen min både kunne være en styrke og svakhet for studien. På den ene siden kunne den være til hjelp slik at jeg forstod informantene bedre, mens på den andre siden kunne den også påvirke og legge føringer for at jeg fortolket empirien med utgangspunkt i mine egne erfaringer. Dette vil vært uheldig for analysen. Det var derfor viktig at jeg var bevisst på min egen forforståelse og anvendte den slik at den på best mulig måte skapte forståelse av informantenes egne meninger og opplevelser (Dalen 2011).

Fenomenologi er læren om det som er synlig for bevisstheten. Begrepet har sitt utspring i det greske ordet «phainomenon» som betyr «det som vises», og fra «logos» som betyr «lære». Det sentrale innenfor fenomenologien er å unngå at forforståelsen vår bidrar til at et fenomen, en persons virkelighet, blir misforstått (Johannessen et.al. 2011). Jeg hadde som mål å unngå at forforståelsen min ikke skulle prege studien i for stor grad. I forhold til fenomenologiens grunntanke kan dette være utfordrende, nettopp fordi jeg har mine egne erfaringer fra kommunal barneverntjeneste.

I hermeneutikken er man opptatt av å forstå gjennom tolkning og refleksjon. Sentrale begreper er forforståelse, fortolkning og fordommer. Det handler om å forstå menneskelig tekning og handling i en helhet, og forklare andres opplevelser og atferd gjennom egne opplevelser, egen forforståelse og minner. Vi kan sette oss inn i andre menneskers tanker og følelser fordi vi selv er mennesker og har en egen erfart livsverden. Fremgangsmåten for hvordan vi skal oppnå

forståelse for andres tanker og følelser står sentralt i hermeneutikken (Thagaard 2013). For å kunne sette meg inn i informantenes erfaringer, var det nødvendig at jeg reflekterte over dette forløpende i studien.

Ettersom det var ønskelig å få et overblikk over hvilke opplevelser saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste har og deres virkelighet, samt å forstå hvordan og hvorfor de reagerer som de gjør, vurderer jeg de to vitenskapelige retningene, fenomenologi og hermeneutikk, som aktuelle for denne studien (Thagaard 2013).

3.4 Analyse

Det essensielle innenfor kvalitativ analyse er å lese, organisere og stille spørsmål til datamaterialet, samt gjengi dataen på en relevant, forståelig og systematisk måte (Malterud 2011). Intervjuene ble transkribert ordrett. Da jeg hadde transkribert et intervju, leste jeg gjennom materialet og noterte ned ord og temaer i marginen, for å danne meg et bilde av hva informantene egentlig gav uttrykk for. Det var ønskelig å få frem meningsinnholdet i informantenes uttalelser og løfte enkeltdelene opp i en større helhet (Tanggaard & Brinkmann 2012).

Materialet ble analysert ved hjelp av kvalitativ innholdsanalyse med særlig inspirasjon fra systematisk tekstkondensering. Analysemetoden ble likevel ikke brukt konsekvent. Systematisk tekstkondensering er et analyseverktøy som bygger på deskriptiv fenomenologisk analyse (Malterud 2011). Ettersom jeg benyttet meg av systematisk tekstkondensering som analysemetode, gav det meg mulighet til å fordype meg i informantenes erfaringer og livsverden innenfor et bestemt felt, som i dette tilfellet er barnevernsfeltet.

Giorgis fenomenologiske analyse har vært til inspirasjon og analysen ble gjennomført i fire trinn (Malterud 2011). Jeg vil i det følgende ta for meg analyseprosessen med utgangspunkt i hvert enkelt trinn:

Helhetsinntrykk

I analysens første trinn ble materialet gjennomlest en rekke ganger slik at jeg fikk en best mulig forståelse av det informantene hadde fortalt. I tråd med det fenomenologiske perspektivet, arbeidet jeg aktivt for å være bevisst på å sette min egen forforståelse i bakgrunnen. Etter å ha lest gjennom materialet med et overordnet blikk, noterte ned foreløpige temaer som kunne svare

på problemstillingen. Jeg gikk deretter tilbake til intervjuene, leste gjennom materialet nok en gang, for å kvalitetssikre at jeg hadde fått med meg hovedmomentene fra hvert intervju.

Meningsbærende enheter – fra temaer til koder

I analysens andre trinn ble materialet gjennomlest systematisk for å finne meningsbærende enheter som kunne belyse problemstillingen (Malterud 2011). I denne prosessen brukte jeg markeringstusj til å markere i intervjuenes sentrale temaer for å identifisere viktige tekstelementer (Johannessen et.al. 2011). Deretter laget jeg en tabell for hvert enkelt tema for å samle informasjon om samme tema fra hver enkelt informant (Se vedlegg 5). Følgende markerte jeg elementer med ulike farger for å få en oversikt over hva som var gjennomgående hos de fleste informanter. Dette var en nødvendig prosess for å finne hvilke elementer som gikk igjen hos de fleste informantene. Dette er i tråd med det som Malterud (2011) kaller for koding. Dette var en spennende prosess hvor jeg fikk god innsikt i informantenes opplevelser og erfaringer.

Kodensering – fra kode til mening

I dette trinnet i analyseprosessen var målet at kunnskapen fra det forrige trinnet skulle konsentreres. Underveis i denne prosessen ble jeg oppmerksom på at jeg hadde satt flere av de samme meningsbærende enheter under flere kodegrupper. Det kom tydelig frem at kodene ikke var presise nok (Malterud 2011). Jeg tok et skritt tilbake, leste gjennom materialet nok en gang og besluttet å slå sammen noen av kodene. Følgende kondenserte og fortettet jeg hver enkelt gruppe ved å utvikle et kunstig sitat hvor jeg omsatte sitatenes innhold til generell form (Se vedlegg 5). Dette resulterte i at innholdet i hver gruppe ble komprimert (Malterud 2011). Deretter gikk jeg gjennom teksten nok en gang å hentet «gullsitater» fra intervjuene (Malterud 2011).

Sammenfatning – fra kondensering til beskrivelser og begreper

I analyseprosessens fjerde trinn fokuserte jeg på å rekontekstualisere materialet hvor jeg bevarte informantenes stemme og sydde sammen elementene som jeg tidligere hadde plukket fra hverandre. Jeg vurderte og reflekterte fortløpende i prosessen. Sammenfatningen førte til hovedkategorier og underkategorier som både kunne gi svar på forskningsspørsmålene og

belyse studiens problemstilling samtidig som jeg var lojal mot informantenes stemmer. Hoved- og underkategoriene er samlet i vedlegg 5.

3.5 Reliabilitet og validitet – overførbarhet

Validitet og reliabilitet står sentralt gjennom hele prosessen i kvalitativ forskning. Dette gjelder alt fra valg av metode, teoretisk forståelse, forskerens kompetanse og kyndighet, deltakernes åpenhet og troverdighet, det transkriberte materialet og analysens kvalitet samt om funnene blir presentert på en gyldig måte (Kvale & Brinkmann 2012).

I forskningssammenheng gir validiteten indikasjoner på studiens gyldighet, om jeg har forsket på det jeg i utgangspunktet skulle og i hvilken grad metoden jeg har anvendt, undersøkte det som var ment å undersøke (Kvale & Brinkmann 2012). Deltakerne til studien ble valgt med utgangspunkt i utvalgsriterier, noe som tyder på at jeg har ivarett validiteten.

Reliabilitet handler om studiens pålitelighet (Kvale & Brinkmann 2012). Hvordan jeg som forsker fremstod på, hvordan jeg ble oppfattet og hvordan jeg oppfattet informantene, kan ha påvirket resultatene (Neumann & Neumann 2012). Jeg som forsker hadde stor påvirkningskraft både når forskningsintervjuene ble gjennomført og når materialet ble analysert og fortolket i etterkant (Kvale & Brinkmann 2012). Spørsmålet som her kan stilles er om intervjusituasjonen har vært god nok til å kunne stole det informantene fortalte. Jeg har tidligere gitt utfyllende beskrivelser av hvordan forskningsintervjuene ble gjennomført, at intervjuene ble tatt opp på digital lydfil og at jeg gjennom transkriberingen var tro mot det informantene fortalte. Hele forskningsprosessen har nøye blitt redegjort for tidligere, noe som etter min vurdering ivaretar troverdigheten og gyldigheten av denne studien.

Etter min vurdering er studien min, med bare fem informanter, for liten til å kunne generalisere funnene. Formålet med studien var å få et inntrykk av hvilke belastninger saksbehandlere i den kommunale barneverntjeneste opplever i sin arbeidshverdag, hvilke strategier de anvender for å mestre hverdagen samt få et innblikk i hvilke støtte og oppfølging saksbehandlere mottar for å håndtere den belastningsfulle hverdagen på best mulig måte, ikke å generalisere funnene. Til tross for dette mener jeg at studien likevel har en overføringsverdi ettersom funnene vurderes til å være så pass entydige at de kan være representativ også for andre.

3.6 Ethiske overveielser

Studien har blitt gjennomført i tråd med Helsinkideklarasjonen (The World Medical Association 1964) og de forskningsetiske retningslinjene for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi. Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste har godkjent studien (Vedlegg 4). Det var fire faktorer jeg tok særlig hensyn til i prosessen. Det var kravet til informert samtykke, privatliv, anonymitet og kravet på å gjengi informasjonen korrekt. Som forsker var jeg opptatt av at informantene som skulle delta i studien, gjorde dette på et fritt og selvstendig grunnlag. Deltakerne signerte derfor et skjema som betyr at samtykket ble gitt frivillig og uten ytre press. Informantene ble videre informert om at de, når som helst i prosessen, kunne velge å trekke seg. Jeg har sikret anonymitet ved at deltakernes navn ikke har blitt brukt i avhandlingen. Informantene ble forsikret om at informasjonen som fremkom i undersøkelsen ikke kunne spores tilbake til dem, samt at informasjonen ikke ville bli brukt i andre sammenhenger enn til mitt forskningsprosjekt.

Intervjuene og transkriberingen gjennomførte jeg selv. Det var heller ikke andre til stede når intervjuene ble gjennomført. I transkriberingsarbeidet valgte jeg å skrive sitatene på bokmål istedenfor dialekt. Dette for å sikre anonymitet. Materialet ble innelåst i et skap, og data med personopplysninger ble ikke oppbevart elektronisk. Da funnene ble analysert fikk jeg bistand av en kollega i barneverntjenesten. Anonymiteten ble beholdt ettersom deltakerne ble aidentifisert ved bruk av nummer istedenfor navn.

4.0 PRESENTASJON AV FUNN

Etter å ha gjennomført intervjuene, sitter jeg igjen med en opplevelse av at alle informantene fremstod som åpne og reflekterte. Informantene fortalte om hendelser de selv hadde opplevd og beskrev egenerfarte belastninger. Som forsker måtte jeg være forberedt på at intervjuene kunne være av ulik karakter og utarte seg forskjellig (Neumann & Neumann 2012). I forkant av intervjuene hadde jeg forsøkt å forberede meg på det jeg ville ha i vente, samt hvordan jeg ville reagere og respondere på informantenes uttalelser og beskrivelser. I ettertid har jeg reflektert over at informantenes beskrivelser i stor grad sammenfalt med mine egne opplevelser og erfaringer.

I analysen fremkom det at saksbehandlerne i kommunal barneverntjeneste opplever organisatoriske forhold som tidspress, for stor arbeidsmengde, manglende oppfølging og veiledning, høy turnover blant kollegaer samt det å bli utsatt for vold og/eller trusler, som mest belastende. Analysen viste også at disse belastningene gav utslag i både fysiske, psykiske og atferdsmessige reaksjoner som søvnevansker, nedsatt matlyst, konsentrasjonsvansker, ubehag og sosial isolering. Strategiene deltakerne tok i bruk for å mestre hverdagen var at de jobbet mye ekstra uten at de ble pålagt overtid, droppet lunsj, skrev huskelister og støttet seg til gode kollegaer. Motivasjonen for å fortsatt arbeide i barneverntjenesten kunne sees i sammenheng med informantenes ønske om å hjelpe og få til endring til det beste for de mest sårbare barna i samfunnet vårt og deres familier.

I dette kapittelet presenteres funnene fra forskningsintervjuene i tre hovedkategorier:

1. Belastninger og belastningenes påvirkning i det daglige.
2. Mestring, oppfølging og støtte.
3. Motivasjon for videre arbeid i kommunal barneverntjeneste.

4.1 Belastninger og belastningenes påvirkning i det daglige

4.1.1 Mangel på tid og overtidarbeid

Alle informantene la vekt på mangel på tid, overtidarbeid og stor saksmengde som store belastningsfaktorer. En av deltakerne sa det slik:

«Det vanskeligste med å jobbe som saksbehandler er at jeg føler at jeg aldri får gjort en god nok jobb i sakene jeg har ansvar for, fordi jeg må nedprioritere ting med

utgangspunkt i tiden jeg har til rådighet. Det er belastende å vite at det går på bekostning av barna jeg er ansvarlig for og som jeg ønsker å hjelpe».

Arbeidsdagene i kommunal barneverntjeneste ble, av flere informanter, beskrevet som uforutsigbar. Det kunne eksempelvis oppstå akutte hendelser som måtte håndteres umiddelbart, enten i egne saker, eller i saker hvor kollegaer hadde behov for bistand. Dette gikk da på bekostning av planlagte gjøremål, og arbeidsoppgavene og møtene måtte bli utsatt og tas igjen på et senere tidspunkt. De fleste saksbehandlerne opplevde dette som en negativ spiral som det var vanskelig å komme seg ut av.

Saksbehandlerne fortalte at de hadde stor saksmengde og ofte lå gjennomsnittet på mellom 25-30 saker per saksbehandler. Dette førte til at de ofte måtte jobbe på overflaten fordi det ikke var tid til å gå i dybden og gjøre et godt og grundig barnevernsfaglig arbeid. Undersøkelsessaker ble ofte konkludert før de hadde grunnlag til å konkludere, fordi organisasjonen var opptatt av å overholde frister. De fleste informantene la vekt på at det ikke var jobben i seg selv som var slitsom, men alt de ikke hadde tid til å gjøre. En informant sa:

«Det som er vanskelig med å jobbe i barneverntjenesten er at det ikke er tid til å gjøre en god jobb. Når man har mellom 25 og 30 saker er det bare tid til å drive brannslukking, og det er slitsomt i lengden».

Alle informantene fortalte om lange dager med mye møtevirksomhet, reising til og fra oppfølgingsbesøk i fosterhjem, samtaler med barn og samspillsobservasjoner i hjemmet. Dette førte til at journalføring og dokumentering måtte gjøres etter arbeidstid, som resulterte i mye avspasering til gode. Saksbehandlerne påpekte at utfordringen med å ha mange avspaseringstimer til gode, var at det var vanskelig å finne tid til å ta ut avspaseringen i fri. En informant beskrev det slik:

«Dagene går stort sett i ett og jeg har sjelden tid til å ta lunsj. Avtaleboken er full fra morgen til ettermiddag, hver dag. Mesteparten av dagen går til samtaler med foreldre og barn, samarbeidsmøter samt interne møter og drøftinger, enten på kontoret eller ute. Noen av avtalene har en halvtimes mellomrom, hvis jeg er heldig. Stort sett er det kanskje bare et kvarter mellom hvert møte. All journalføring og dokumentering blir lagt til etter arbeidstid. Ofte tar jeg meg gjerne både en og to kvelder i uken hvor jeg sitter til langt på kveld. Det er heller ikke sjelden at jeg også tar en tur på kontoret i helgene».

4.1.2 Turnover

De fleste informantene fortalte at det var belastende å være ansatt i en tjeneste hvor det var høy utskiftningsrate, og beskrev høy utskiftning som en ond sirkel. De nyansatte hadde behov for tett oppfølging og måtte gis anledning til å starte med få saker. Saksbehandlerne opplevde at de erfarne i tjenesten fikk ansvaret for å lære opp de nyansatte, uten at dette ble tatt hensyn til ved fordeling av saker, antall saker og alvorlighetsgraden i sakene. De fleste hadde forståelse for at de nye måtte få lov å være nye og starte forsiktig med færre saker, men opplevde at det gikk på bekostning av de erfarne og førte til økt arbeidsbelastning. En deltaker sa det slik:

«Vi som har arbeidet en stund i barneverntjenesten må være tilgjengelig for de nyansatte, sitte ved, vise fysisk hvordan dataprogrammet fungerer, forklare hvordan ting skal skrives og lese igjennom. Jeg har all forståelse for at det er sånn det er de første månedene når man begynner i barneverntjenesten, og selvfølgelig skal vi erfarne være på tilbudssiden, men en plass går grensen. Til slutt ble det så mye for meg at jeg gjorde meg utilgjengelig slik at jeg fikk gjort mine egne arbeidsoppgaver».

4.1.3 Trusler

Det var et fellestrekk hos flere saksbehandlere at de hadde blitt utsatt for trusler og vold i sitt arbeid i kommunal barneverntjeneste. En informant hadde blitt utsatt for drapstrusler, mens en annen hadde fått et glass kastet etter seg i et møte med en aggressiv og utagerende ungdom. Alle deltakerne hadde opplevd foreldre som verbalt utagerende og manipulerende. En saksbehandler fortalte:

«Jeg har hatt ungdommer som har blitt sint på meg og kastet et glass etter meg. Det er klart at det satte en støkk i meg. Jeg ble redd, fikk høy puls og ble mer i beredskap når jeg skulle treffe den ungdommen i etterkant. Egentlig syns jeg det er ganske rart at ikke ledelsen fordelte denne saken til noen andre etter opplevelsen jeg hadde hatt».

4.1.4 Å være barneverntjenestens representant

Å være barneverntjenestens representant i ulike sammenhenger var vanskelig for tre av saksbehandlerne. Å være kommunen sin partsrepresentant i Fylkesnemnda og Tingretten ble beskrevet som en stor belastning. Det ble lagt vekt på at det var belastende å skulle bære saken

som partsrepresentant, få spørsmål som kunne være vanskelig å svare på og stå ansvarlig for vurderinger som kommunen hadde gjort i saken. En saksbehandler sa det slik:

«Det er tøft å sitte i retten og bli trukket i tvil på de vurderinger som har blitt gjort. En ting er de vurderinger som jeg selv har tatt, men en annen ting er å måtte forsvare andres vurderinger. Ofte både tre og fire tidligere saksbehandlere sine vurderinger, som jeg kanskje til og med ikke er enig i en gang, eller som har blitt gjort for lenge før jeg begynte i barneverntjenesten».

4.1.5 Fysiske, psykiske og atferdsmessige reaksjoner

Alle saksbehandlerne konstaterte at belastningene førte til både fysiske, psykiske og atferdsmessige reaksjoner som søvnvansker, redusert matlyst, konsentrasjonsvansker og sosial isolering, samt vondt i magen og hode og svimmelhet. For tre av deltakerne var reaksjonene av så alvorlig karakter at de til tider ikke hadde lyst å gå på jobb og gruet seg til en rekke arbeidsoppgaver. Et fellestrekk hos flere informanter var at de beskrev at stresset i arbeidsdagen førte til at de ble handlingslammet og at de følte seg både fysisk og psykisk sliten. Dette resulterte i at det var vanskelig å sette grenser og ivareta seg selv. En deltaker beskrev at toleransevinduet hennes ble smalere og smalere. En annen beskrev følgende:

«For meg fører belastningene til en avmaktfølelse. Jeg får ikke til å gjøre jobben min fordi det er noe som stopper meg. Det er ikke det at jeg blir likegyldig, men jeg flykter kanskje istedenfor å handle og få ting gjort. Jeg blir helt passiv. Og så er det den dårlige samvittigheten som gnager på meg hele tiden – både dag og natt».

Belastningene kom til uttrykk ved at humøret endret seg, deltakerne tok lettere til tårene og ble mer irritabel. Videre ble det beskrevet hvordan arbeidspresset førte til manglende mestringsfølelse, at hukommelsen ble dårligere og konsentrasjonsvansker. De fleste som deltok i studien, la vekt på at det var manglende tid til å forvalte sakene på en faglig forsvarlig måte, som førte til at stressnivået økte. En saksbehandler beskrev:

«Det som er vanskelig med å jobbe i barneverntjenesten er at du aldri får tid til å gjøre en god jobb. Du løper fra det ene til det andre. Du er hele tiden stresset over alt du ikke rekker over og er stresset over alt du burde gjort (...) Stress og det å føle seg utilstrekkelig er belastende. Jeg kunne gjerne sitte i møte, men var ikke psykisk til stede. Jeg var et helt annet sted – jeg forberedte neste møte jeg skulle på».

Med dette mente saksbehandleren at tidspresset hun opplevde i det daglige arbeidet, førte til at hun ikke var emosjonelt til stede i møter hvor viktige beslutninger skulle tas. Dette opplevde hun selv som faglig uforsvarlig og ikke til barnets beste. Hun sa videre:

«Det er tross alt barnas fremtid vi snakker om. Barna fortjener at jeg er 100 % til stede når jeg skal ta beslutninger som kan ha avgjørende betydning for deres fremtid. Men slik fungerer det ikke i praksis, og det er vondt å tenke på».

4.1.6 Belastninger på sosial arena

De fleste deltakerne gav uttrykk for at jobben i kommunal barneverntjeneste påvirket dem på ulike måter på deres sosiale arenaer. Den påvirket både som saksbehandler, mor, kjæreste og venninne. Flere fortalte at de opplevde det som vanskelig å legge fra seg jobben når arbeidsdagen ble avsluttet. Tre informanter sa at de ofte drømte om hendelser som hadde skjedd og ting de ikke måtte glemme til neste arbeidsdag. En saksbehandler fortalte det slik:

«Mange ganger har jeg våknet på natten og kommet på ting jeg ikke måtte glemme til neste dag. Jeg har et ark i nattbordskuffen som jeg noterer ned ting jeg ikke må glemme».

En annen deltaker beskrev følgende:

«For meg er det belastende at jeg tar med jobben hjem og tenker på jobben konstant. Jobben går ut over mine egne unger, ekteskapet og fritiden min. Barnevernspedagog er noe jeg burde vært på jobb, men mange ganger føler jeg at det har blitt identiteten min».

Denne informanten beskrev videre hvordan jobben som saksbehandler påvirker henne på hjemmebane. Hun fortalte hvordan barna hennes la merke til når hun ikke var psykisk til stede for dem. Hun sa følgende:

«Når det står på som verst på kontoret er det veldig slitsomt og det merkes godt. Jeg blir mer passiv hjemme, faller bort og er på en måte ikke helt med. Jeg kan for eksempel leke med barna mine, men de legger fort merke til at jeg ikke er helt med. En av barna mine sa til meg en gang at det ikke måtte gå ut over dem selv om jeg var sliten av jobben. Dette har fulgt meg siden».

Alle saksbehandlerne beskrev hvordan en lang og slitsom arbeidsdag tappet dem for krefter, at de forandret seg på til en person de ikke ønsket å være samt at det førte til sosial isolering og distansering. En informant gav uttrykk for dette på følgende måte:

«Når det står på som verst, blir jeg liksom likegyldig til det meste. Det å være sosial med venner og familie betyr ikke noe lenger, for det viktigste er å være alene. Jeg har lite overskudd til å gi noe til andre fordi jeg har nok med meg selv. En gang hadde en av mine beste venninner det vanskelig, men jeg orket ikke å ta telefonen da hun ringte. Jeg orket ikke ta inn mer elendighet. Det er vondt å tenke på at det er barna mine, kjæresten, venner og familie som lider av jobben min».

Tre av deltakerne beskrev at det var en belastning å bli gjenkjent på fritiden. Disse deltakerne fortalte at de bodde i samme kommune som de arbeidet i, noe som førte til at de til stadighet møtte på familier i ulike sammenhenger. Enkelte hadde barn i klasser med familier de arbeidet med, på samme fotballag eller i nabolaget. En deltaker sa at hun hadde opplevd en rekke ganger at familier hadde stoppet henne på butikken når hun handlet sammen med sine egne barn og mann. Hun sa videre at hun følte hun ble satt i en lojalitetskonflikt mellom ønsket om å ivareta familiene hun arbeidet med på den ene siden, og taushetsplikten på den andre siden. En annen saksbehandler ga uttrykk for ubehageligheter ved å jobbe og bo på samme sted:

«Jeg har et par foreldre jeg jobber med som jeg er litt redd for, og som kan dra ting veldig langt. Da blir det plutselig ubehagelig å bo på denne plassen. Jeg føler det alltid er noen som kjenner noen, som kjenner noen. Det er vanskelig for barna og familien min at jeg har fått et «navn på øya».

Informanten som hadde blitt utsatt for drapstrusler, beskrev at hun ble svært redd og at det gjorde noe med henne. Hun scannet parkeringsplassen før hun gikk hjem, tok bevisste valg i forhold til hvilke butikk hun skulle handle på, var livredd for å treffe på han som hadde truet henne og sjekket døren en ekstra gang før hun gikk å la seg om kvelden.

4.2 Mestring, oppfølging og støtte

4.2.1 Oppfølging fra ledelsen

Alle informantene gav uttrykk for at hadde behov for veiledning både på sakene og de relasjonelle prosessene for å mestre arbeidshverdagen i kommunal barneverntjeneste. De

beskrev at behovet for veiledning var til stede på en annen måte enn da de var nyansatt i barneverntjenesten. En deltaker sa det slik:

«For meg vil veiledning ha stor betydning for å takle de belastningene jeg står i. At jeg har et rom der jeg kan få lov å tømme meg og der andre kan hjelpe meg å reflektere. Et rom der jeg får anerkjennelse for de følelsene jeg sitter med. Drømmen er å ha en arena der jeg bare kan sitte å kjenne på meg selv, hvor jeg er og hvordan jeg har det. Jeg tror veiledning vil være positivt for selvutviklingen og mestringsfølelsen».

En informant fortalte at hun tidligere hadde mottatt veiledning fra ekstern veileder sammen med resten av kollegagruppen inntil tre timer per måned. I denne veiledningsgruppen kunne alle typer problemstillinger tas opp. Dette hadde blitt avsluttet uten at hun visste årsaken til det. Samme person sa videre: *«Vi skulle også ha veiledning med leder, men det ble når vi hadde tid, så det ble sjelden prioritert».* De fire andre som deltok i studien sa at de aldri hadde mottatt veiledning på relasjonelle prosesser, men hadde saks- og økonomiske avklaringer ved behov. En saksbehandler beskrev det slik:

«Jeg har en time i måneden med avdelingsleder, men det går i hovedsak på sakene mine. Ofte handler dette om økonomiske avklaringer som jeg ikke har lov å ta alene. Det blir litt sånn at jeg samler opp spørsmål som jeg trenger avklaring på, og så bruker jeg den timen på å orientere lederen min på hvordan det går i sakene mine».

Et fellestrekk for alle saksbehandlerne var opplevelsen av distanse til ledelsen. Leder deltok sjelden på møter, selv om det var ønskelig fra saksbehandlers side med støtte fra en leder, som en autoritet i seg selv. En deltaker sa at hun opplevde å bli overlatt til seg selv, og beskrev det på følgende måte:

«Vi får aldri ha med lederen i samtaler eller møter. Hvis jeg har behov for en støtteperson med i møter, kommer det tydelig signal fra ledelsen om at jeg kan ta med en kollega. Hvis den kollegaen er 23 år og kommer rett fra skolen, så er det ingen støtte for meg å ha med den personen. Det er ikke ofte jeg har bedt om det, men når jeg først har behov, så får jeg det ikke. Det er vanskelig å forholde meg til».

Alle som deltok i studien ønsket en ledelse som var observant og ivaretagende, til tross for at jobben som saksbehandler i kommunal barneverntjeneste i hovedsak er basert på selvstendighet. En informant sa at hun trivdes med å jobbe selvstendig, men hadde likevel behov for å bli sett og ivaretatt. Hun sa det slik:

«Jeg kan for eksempel sende mail til lederen min, men ikke få svar. Da begynner jeg selvsagt å lure på om det er meg det er noe galt med eller om hun ikke har tid til å svare. Av og til skulle jeg ønske hun satt i nabokontoret slik at jeg kan stikke hodet innom med stort og smått».

4.2.2 Kollegafelleskap og arbeidsmiljø

To av undersøkelsens deltakere beskrev kollegafellesskapet og arbeidsmiljøet ved deres kontor som støttende, hvor de viste omsorg og ivaretok hverandre. De hadde åpen dør-politikk hvor det alltid var rom for å stikke innom en kollega uten at det var en spesiell agenda. Det ble beskrevet at dette var til stor hjelp fordi alle da visste at de ikke måtte sitte alene i vanskelige situasjoner. Den støtten og ivaretagelsen som burde kommet fra ledelsen ble ivaretatt av kollegaene, ifølge saksbehandlerne.

På en annen side opplevde tre av deltakerne at arbeidsmiljøet og kollegafellesskapet i deres barneverntjeneste ikke var godt og støttende. Det ble beskrevet at høy utskiftningsrate i kollegagruppen gav negative ringvirkninger for kollegafellesskapet fordi arbeidsmiljøet ikke fikk mulighet til å bli skikkelig etablert. Å ha stadig nye medarbeidere å forholde seg til, opplevdes som en belastning. Deltakerne beskrev at det ofte ble «oss gamle» og «de nye». En informant sa det slik:

«Hos oss er det litt grupperinger. Det er «oss» og «de». Det er vanskelig å få en sammensveiset gjeng og en satt gruppe når vi har hatt så mye utskifning. I løpet av de fire siste årene er vi to stykker som har vært hele tiden, mens resten av de 12-13 andre saksbehandlerne vi totalt er, har rullert. Hos oss er det lite stabilitet og det er en stor belastning».

Et fellestrekk for alle informantene var at de uttrykte stor glede av å ha enkelte støttepersoner i kollegagruppen som de kunne prate med i vanskelige situasjoner. Det ble lagt vekt på at det var viktig å ha noen som de kjente godt og var trygge på som de kunne åpne seg for. En saksbehandler sa det på denne måten: *«For meg handler det om enkeltpersoner. Jeg har enkeltpersoner som ser meg og som har tatt seg av meg siden jeg begynte i barneverntjenesten. Det er viktig for meg».*

Videre var det viktig for studiens deltakere å finne på ting sammen med kollegaer utenom arbeidstid. Sosiale sammenkomster som ulike turer, cup-cakes kurs og ulike verksted, vinlotteri

og rebusløp ble nevnt. Flere gav uttrykk for at dette var viktig både for å få et pust i bakken og skape felles opplevelser sammen med kollegaer. En deltaker beskrev at det kunne ha positiv effekt på arbeidsmiljøet, og sa følgende:

«Vi er flinke til å tenke at vi trenger positive innslag i hverdagen og finner på kjekke ting sammen. Det å ha gode kollegaer som jeg kan le sammen med og snakke med om andre ting enn bare barnevern, synes jeg er viktig når vi har den jobben vi har».

For to saksbehandlere ble humor brukt som en strategi for å mestre hverdagen. De beskrev at det var takhøyde på deres kontor og at miljøet ved dere arbeidsplass var preget av å ha en intern humor. En informant sa: *«Det er viktig at vi kan le sammen og ha det kjekt, til tross for all elendighet vi går opp i».* For en annen saksbehandler var humor viktig, men det ble også fremhevet som en belastning. Hun sa det slik:

«Tidligere hos oss hadde vi et arbeidsmiljø som var høyt under taket og med mye humor, men ikke humor på en nedverdiggende måte. I dag har humoren blitt veldig nedverdiggende. Dette er noe som ofte lett kan skje i barneverntjenesten fordi du er så sliten, nedbrutt og frustrert over alt, at du gjerne bruker klienten som humor på en nedverdiggende måte. Og det synes ikke jeg er greit. Vi kan godt bruke humor i forhold til situasjoner vi har vært i som var humoristiske, men vi må aldri karakterisere og personifisere klientene våre. Der går grensen!»

4.2.3 Huskelister

En strategi fire av saksbehandlerne tok i bruk for å mestre arbeidshverdagen, var huskelister. Tre av dem brukte betegnelsen «huskeliste», mens en annen brukte «to-do-liste». Jeg har valgt å benytte meg av førstnevnte. En huskeliste ble brukt til å skrive ned ting som skulle gjøres. Dette kunne være alt fra en telefon som skulle tas, et referat som skulle skrives eller en beskjed som skulle gis. Det kunne være lister for den aktuelle uken, den førstkommende uken eller den neste måneden. En av deltakerne uttalte følgende:

«Hver fredag skriver jeg ned sakene mine og lager punkter for hva jeg skal gjøre i hver enkelt sak den kommende uken. Det hjelper meg slik at jeg kan ta helg uten mange løse tanker i luften. Det er en kjempedeilig følelse når jeg kan stryke ut ting fra listen min av ting jeg har gjort. Det tenker jeg er litt viktig for å se hva jeg faktisk har fått gjort fremfor å bare tenke på alle ting jeg ikke har gjort».

4.2.4 Fysisk aktivitet

En annen strategi som ble vektlagt av tre av saksbehandlerne som deltok i min studie, var betydningen av fysisk aktivitet for å mestre belastningene de opplevde i løpet av arbeidsdagen. For enkelte hjalp det å gå en tur med hunden på kvelden, enten alene, med en venninne eller kjæresten. For en annen ville en tung treningsøkt være til hjelp. Det å avreagere med fysisk aktivitet ga overskudd og påfyll til å mestre hverdagen. En informant beskrev fysisk aktivitet som viktig, men gav derimot uttrykk for at det var vanskelig å prioritere trening når det stod på som verst. Hun beskrev seg selv som kronisk sliten og hadde manglende overskudd til å trene. Samme deltaker sa at hun heller ikke hadde samvittighet overfor familien til å løpe seg en tur på kvelden etter mange kvelder med overtidssjopping.

4.3 Motivasjon for videre arbeid i kommunal barneverntjeneste

4.3.1 Ønske om å hjelpe og se endring

For to av deltakerne var det tilfeldig at kommunal barneverntjeneste ble valgt som arbeidsplass, mens det derimot var et bevisst valg for de resterende tre. Alle gav uttrykk for å ha et genuint ønske om å hjelpe de mest sårbare barna i samfunnet vårt og deres familier. Å være en brikke i et større puslespill, som skapte endring og gav barn en meningsfull fremtid, ble fremhevet som avgjørende for å klare å holde ut arbeidsdagen i kommunal barneverntjeneste. En saksbehandler fortalte det slik:

«Jeg har alltid ønsket å gjøre en forskjell for noen. Jeg liker å jobbe med barn, er opptatt av at barn skal ha det trygt og godt og at deres rettigheter blir ivaretatt. Det er en ubeskrivelig følelse når tiltak blir iverksatt, jeg ser en endring og jeg vet at jeg har spilt en betydningsfull rolle for at det skulle kunne la seg gjøre».

4.3.2 Fleksitid og selvstendighet

Fleksitid og det å kunne styre mye av arbeidsdagen sin selv, ble av fire deltakere fremhevet som motivasjonsfaktorer. De fleste sa at det var et gode å kunne begynne på morgnen når det passet inn i familielivet, legge opp avtaler etter egne behov, jobbe lange dager de ettermiddagene det passet best og ta fri når det var ønskelig. Samtidig ble det påpekt at, selv om fleksitid ble beskrevet som et gode, sa flere at det også kunne oppleves som en belastning. Saksbehandlernes

dårlige samvittighet gjorde at de ofte jobbet mye overtid, uten at dette ble pålagt. En deltaker beskrev det på følgende måte:

«Når du jobber i barneverntjenesten må du ha evne til å være selvstendig. Du styrer dagen din selv, styrer avtalene dine og har selv ansvar for din egen kalender – bare du får gjort det du skal. Utfordringen min er at jeg alltid har mange timer i fleksibanken som jeg ikke har samvittighet overfor barna jeg følger opp, til å ta ut i fri».

4.3.3 Relasjonsarbeid og varierte arbeidsoppgaver

Flere av studiens deltakere fremhevet den varierte arbeidsdagen i kommunal barneverntjeneste som både spennende og givende. Arbeidsoppgavene kunne være alt fra skrivearbeid, møter med foreldre, oppfølging av barn i fosterhjem og på institusjon, samtaler med barn, samspillsobservasjoner, samarbeidsmøter og interne drøftinger.

Informantene la videre vekt på betydningen av relasjoner, lojalitet og det å bety en forskjell for noen. De fleste gav uttrykk for at deres lange erfaring hadde positiv innflytelse på relasjonen til barna og foreldrene de arbeidet med. De hadde lyst å se at det gikk bra med barna og lurte ofte på hvordan det gikk med barna der sakene hadde blitt avsluttet. En informant sa:

«Jeg har hatt noen av sakene mine i snart åtte år, og anser meg selv som veldig heldig. Jeg tenker jo at, når jeg har vært her så lenge og vi har etablert en god relasjon, så får jeg mer igjen. Jeg ser jo at det familiene også syns det er en egenverdi å kjenne saksbehandleren sin godt. Det gjør det verdt å holde ut. Det jeg får igjen er den største motivasjonen min».

5.0 DRØFTING

I dette kapittelet vil empirien bli drøftet opp mot relevant teori og tidligere forskning.

Studiens hensikt er å fremskaffe kunnskap om hvilke belastninger saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste kan oppleve i sin arbeidshverdag og hvordan belastningene påvirker dem i det daglige. Det er også ønskelig å få en dypere forståelse av hvilke strategier de tar i bruk for å mestre hverdagen og hvilke faktorer som ligger til grunn for motivasjon for videre arbeid i kommunal barneverntjeneste.

Problemstillingen i denne studien er følgende:

Hvilke belastninger opplever saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste i sin arbeidshverdag? Og hvilke strategier anvendes for å mestre belastningene?

Kommunal barneverntjeneste anses å være et av samfunnets mest krevende arbeidsfelt hvor den ansatte ofte kan utsettes for stress, vold, trusler og andre personlige belastninger (McFadden et.al. 2013, Fouchè & Martindale 2011, Kvello 2010, Killén 2009, Ellett et.al. 2007, Bakken et.al. 2002). I kommunal barneverntjeneste stilles det store faglige og personlige krav og forventninger til den ansatte for å kunne beskytte barn mot omsorgssvikt, vanskjøtsel og neglisjering (Prop. 106 L. 2012-2013). Som ansatt er man utsatt for en rekke belastninger og stressfaktorer. Saksmengden er stor, det er betydelige krav til dokumentasjon, man har lovpålagte frister å forholde seg til, urealistiske forventninger fra politikere og befolkningen for øvrig, vanskelige saker å forvalte, man tar del i de mest sårbare barnas vanskelige liv samt hører om vold, overgrep og vanskjøtsel (Bø & Haaland 2015, Torfelt 2015, Bergmann 2014, Prop.106 L 2012-2013). Dette er faktorer som kan føre til at den ansatte opplever en arbeidshverdag med store belastninger og høyt stressnivå, og som kan resultere i utbrenthet (Bang 2003).

Et gjennomgående tema fra funnene i min studie synes å være at organisatoriske forhold som tidspress, stor saksmengde, manglende oppfølging og ivaretagelse samt høy turnover i kollegagruppen ble ansett å være særlig belastende for informantene. Det kan tyde på at de organisatoriske forholdene resulterte i en stressfylt og uoverkommelig arbeidshverdag. Stress er et begrep som er vanskelig å definere. Stress er avhengig av situasjonen den oppstår i og kravene som stilles, tilgjengelige ressurser for å imøtekomme kravene, personens subjektive vurdering og sårbarhet. Videre er det avgjørende hvilken tro, kultur og erfaring personen har. Personens personlighet spiller også en sentral rolle (Lazarus 2009, Lazarus 1993, Lazarus &

Folkmann 1984). Dette kan forstås som at den enkeltes personlighet og hvordan uforutsette hendelser og stress påvirker, vil variere fra person til person. Til tross for individuelle forskjeller, fremtrer det likevel tydelig i funn fra min studie, som også støttes av andre undersøkelser, at det er svært belastende når det er lite samsvar mellom arbeidsmengde og tiden saksbehandlerne har til rådighet (Bø & Håland 2015, Bergmann 2014, McFadden et.al. 2013, Ellett et.al. 2007, Tham 2007, Zlotnik et.al. 2005).

Studiens funn indikerer at belastningene førte til en kontinuerlig følelse av utilstrekkelighet hos informantene. Dersom en saksbehandler ikke har nok tid til rådighet til å gå i dybden og gjennomføre et grundig arbeid, men bare arbeide på overflaten og «brannslukke», kan det både få konsekvenser for den ansatte og føre til at de mest sårbare barna i samfunnet vårt ikke får den hjelpen de har behov for (Kvillo 2010). Følelsen av utilstrekkelig er det som sliter hjelperen ut og er årsaker til utvikling av utbrenthet (Eriksen & Sætre 2011, Einarsen & Skogstad 2011, Lund 2006, Bang 2003). Når individet persiperer sine ressurser som utilstrekkelige for å håndtere en stressor i miljøet, oppleves negativt stress (Lazarus 2009, Bang 2003). Funnene som fremkom i studien min kan forstås dit hen at det i hovedsak var at arbeidsmengden ikke samsvarte med tiden informantene hadde til rådighet, som førte til følelsen av utilstrekkelighet. Dette ble av informantene lagt frem som en kronisk tilstand, og ikke til sjeldenhetene. Informantene i min studie hadde gjennomsnittlig 25 saker hver. Dette står i stor kontrast til anbefalingen fra Felles Organisasjonen (FO) som sier mellom 10 og 15 saker per saksbehandler (Flyum & Kumano-Ensby 2014). Det er mye som kan tyde på at det kan være problematisk å angi en veiledende norm for hvor mange saker den enkelte ansatte skal ha. Dette kan begrunnes med at hver sak er unik og krever ulikt i perioder samt at barneverntjenestene er organisert på forskjellig måte (Liane 2012). Studien gir derfor grunnlag for å stille spørsmål ved hvordan den enkelte barneverntjeneste er organisert, og om endringer innad i den enkelte organisasjon kan redusere følelsen av utilstrekkelighet hos den ansatte?

Studiens funn indikerer at belastningene i jobben påvirket informantene i løpet av arbeidsdagen som ansatt og kollega, og på fritiden som mor, partner og venninne. Slik det fremtrer i mitt materiale opptok jobben mye tankevirksomhet på fritiden, noe som førte til passivitet på hjemmebane og sosial isolering. Dårlig samvittighet for arbeidet som ikke ble gjort, humørsvingninger, følelsmessig ubalanse, likegyldighet og manglende overskudd til venner

og familie fremkom som resultat av den belastende og vanskelige arbeidshverdagen. Dersom belastningene blir for store, kan det på den ene siden føre til at kvaliteten på det faglige arbeidet reduseres og saksbehandlerens empatiske ferdigheter, involvering og engasjement for de man er satt til å hjelpe, svekkes (Matthiesen 2011). På en annen siden kan det i verstefall resultere i at saksbehandlerne ikke makter å stå i arbeidet over tid, blir utbrent og slutter. Dette vil være uheldig for den enkelte ansatte, familiene man er satt til å hjelpe og organisasjonen forøvrig. Dette samsvarer med en studie gjennomført av Burns (2009) som fant i sin undersøkelse at manglende overskudd og energi til egne barn var hovedårsaken til at sosialarbeidere valgte å avslutte sitt arbeid. Torfelt (2015) på sin side fant i sin undersøkelse at hovedårsaken til at ansatte valgte å slutte i barneverntjenesten var at de emosjonelle belastningene som følge av arbeidet, ble for vanskelig å håndtere. Det er her viktig å påpeke at kriteriet for å delta i hennes studie var at informantene allerede hadde sluttet i kommunal barneverntjeneste grunnet emosjonelle belastninger.

Bang (2003) hevder at det er et alvorlig faresignal når jobben blir tatt med hjem, og særlig hvis det tar overhånd. Å anvende strategier i stressfylte og krevende situasjoner vil derfor være nødvendig for å mestre arbeidshverdagen. Det handler om det personen gjør eller tenker for å få kontroll over den stressfylte situasjonen. Dette kan også ha positiv effekt på fysisk og psykisk helse. En kontinuerlig vurdering og revurdering av situasjonen er hovedaspektet i en mestringsprosess. I første fase, primærvurderingsfase, må personen bedømme om en situasjon har så stor påvirkning på egen trivsel, egne verdier og mål at det får innflytelse på ens egne følelser. Det er når følelsene blir påvirket at situasjonen oppleves som stresset. Situasjonen kan oppleves som stressende hvis det handler om en utfordring, et tap eller en trussel. Det er primærvurderingsfasen som bedømmer valg av mestringsstrategi (Lazarus 2009). Funn fra studien viser at arbeidsdagen i kommunal barneverntjeneste bar preg av mye møtevirksomhet, telefonkontakt med familier og samarbeidspartnere samt mye reisetid til og fra fosterhjem i andre deler av landet. Dette resulterte i at informantene hadde lite tid til dokumentering og journalføring i løpet av arbeidsdagen. Strategiene saksbehandlerne tok i bruk for å håndtere den uoverkommelige arbeidsmengden var at de skrev huskelister, droppet lunsj og ble ofte sittende på kontoret ut over ettermiddagen, kvelder og i helger. Dette ble gjort for å unngå at ting som måtte gjøres, ble glemt og for å slippe og ha dårlig samvittighet. Dette kan sees på som kompenserende tiltak, en overlevelsestrategi, for å ha det best mulig med seg selv. Samtidig kan dette også ha en slagside og føre til at den ansatte sliter seg ut. Ulike typer strategier kan

bidra til at den opplevde belastningen reduseres og mestringsfølelsen øker. Problemfokustert mestring retter seg mot selve problemet og tar sikte på å endre den stressende situasjonen slik som eksemplene ovenfor viser (Lazarus 2009). Til tross for at de fleste informantene gav uttrykk for at fleksitid var et gode, kan det likevel tyde på at det også for noen kan oppleves som en belastning ettersom informantene sjeldent ble pålagt overtid, men valgte likevel å jobbe mye ekstra for å komme ajour. Studien gir grunnlag for å stille spørsmål ved om saksbehandlerne kompenserer for manglende ressurser i organisasjonen ved å jobbe mye ekstra uten å bli pålagt overtid for dette? Konsekvensene er at det kan føre til vanskeligheter med å tydeliggjøre behovet for flere ansatte i tjenesten, som igjen kan lede til en vedvarende negativ og stressfylt situasjon for de ansatte.

Andre aspekter ved denne undersøkelsen er at det fremkom som belastende for informantene å bli utsatt for trusler og møte aggressive og manipulende foreldre, som de i utgangspunktet er satt til å hjelpe. Dette gav utslag i fysiske reaksjoner som redsel, frykt, hjertebank og høy puls. Studiens deltakere opplevde også at de måtte kikke seg over skulderen etter arbeidstid. Dette støtter opp under undersøkelser som viser at forekomsten av vold og trusler mot ansatte i barneverntjenesten er høy (Eriksen & Sætre 2011, Svalund 2009). Mye kan tyde på at det å bli utsatt for vold og trusler kan påvirke på flere områder. På den ene siden kan det føre til at den ansatte utvikler en redsel for å gå på jobb, og truslenes intensitet kan føre til at saksbehandleren kan bli unnvikende til å gjennomføre arbeidsoppgavene. Dette kan igjen påvirke de faglige vurderinger og beslutninger som skal tas og resultere i at barn og unge ikke får riktig og nødvendig hjelp (Saksvik-Lehouillier & Saksvik 2014). På en annen side kan det også føre til en frykt for at nær familie og venner skal bli utsatt for vold og/eller trusler. Informantene i studien beskrev hvordan de tok forhåndsregler og la opp strategier for å unngå situasjoner hvor de fryktet at familier de arbeidet med opphold seg. Å bli utsatt for vold og trusler er ikke en privatsak, og dersom en ansatt har blitt utsatt for trusler eller vold er det et forhold som også kan skape redsel i kollegagruppen og ha negativ innflytelse på arbeidsmiljøet (Svalund 2009).

Det å ha et støttende og ivaretagende arbeidsmiljø var noe deltakerne anså som viktig, men det var imidlertid ikke alle informantene som opplevde kollegafellesskapet som godt. Til tross for dette viser funn fra undersøkelsen at det å ha enkeltpersoner i kollegagruppen som de kunne

prate med i vanskelige situasjoner, var avgjørende for at informantene fortsatt jobber i kommunal barneverntjeneste. Studiens funn viser at informantene vektla det å ha noen å dele tanker, følelser og opplevelser med som den viktigste faktoren for å klare å stå i den vanskelige arbeidshverdagen. Mye kan tyde på at informantene tok i bruk følelsesfokuserte strategier ved å søke emosjonell støtte hos kollegaer som står i samme problemstillinger og som kan anerkjenne at situasjonen er belastende. Følelsesfokuserert mestring er strategier som tas i bruk for å regulere følelsene som oppstår i stressfylte situasjoner, uten å endre selve situasjonen. Miljøet og omgivelsene har stor betydning for hvilke strategier man tar i bruk for å mestre stress og belastninger (Lazarus 2009). Isdal (2015) vektlegger viktigheten av å ha forståelsesfulle og støttende kollegaer og et arbeidsmiljø hvor en kan sette ord på belastningene man opplever i jobben og anerkjenne at de påvirker. Bang (2003) på sin side, hevder at det å søke emosjonell støtte hos kollegaer er et uformelt tiltak, som ikke bør erstatte formell veiledning. Funn fra min studie støtter opp under Bø og Haaland (2015) sin studie som peker på at mange ansatte i kommunal barneverntjeneste benytter seg av egne kollegaer til debriefing og emosjonell avreagering i forbindelse med arbeidsrelaterte belastninger.

Funn fra studien viser at informantene opplevde at det var stor distanse til ledelsen. Det var vanskelig for dem å be om hjelp og de følte at de ble kastet ut i situasjoner som både var faglig og personlig vanskelig å håndtere. Mye kan tyde på at informantene vegret seg mot å be om støtte fordi ledelsen ikke var tilgjengelig og hadde lite tid til dem. God ledelse og faglig styring er avgjørende for at en organisasjon skal fungere og at barn og unge får et forsvarlig og godt tjenestetilbud (Moe & Valstad 2014). Bang (2003) hevder at det er nødvendig at saksbehandlere blir fulgt tett opp og får tilbakemeldinger ettersom dette er en avgjørende faktor for å skape trygghet til egen kompetanse og forebygging av utbrenthet. Økt prestasjon og mestringsfølelse kan fremmes ved at lederen følger den ansatte tett opp (Gottvassli & Moe 2014). Saksvik & Nytrø (2005) på sin side hevder at det også er et ledelsesansvar å forebygge belastningsplager på arbeidsplassen. Dette kan gjøres ved hjelp av primær-, sekundær- og tertiærforebyggende tiltak. Mye kan tyde på at stressforebyggende tiltak vil ha positiv påvirkning både på den enkelte ansatte og på arbeidsmiljøet forøvrig (Gottvassli & Moe 2014). Fysisk aktivitet ble av studiens deltakere lagt frem av betydningsfull karakter for å mestre hverdagen og klare å stå i den belastende arbeidshverdagen. Det kunne enten være i form av en spasertur med hunden eller en treningsøkt. Til tross for at informantene opplevde dette som viktig, ble det likevel ikke prioritert. Dette ble begrunnet med manglende overskudd og dårlig samvittighet for familien.

Dette gir grunnlag for å stille spørsmål ved om fysisk aktivitet som et tilretteleggingstiltak i organisasjonen, kunne bidratt til en bedre arbeidshverdag for den enkelte saksbehandler og hatt positiv effekt på arbeidsmiljøet generelt? Videre gir funnene også grunnlag til å reflektere rundt de sammensatte utfordringene som ledelsen av en kommunal barneverntjeneste står overfor. På den ene siden er ledelsen ansvarlig for de beslutninger som skal tas, som ofte er av svært alvorlig karakter. På den andre siden skal ledelsen følge opp den enkelte ansattes ulike behov for støtte og oppfølging, samtidig som forventninger fra politikere og befolkningen for øvrig, er høy (Gottvassli & Moe 2014). Med utgangspunkt i barneverntjenestens sammensatte og komplekse forvaltningsområde, har det blitt etablert en videreutdanning med formål om å styrke lederkompetansen i barnevernet, både på system-, gruppe- og individnivå (Prop. 106. L 2012-2013). Dette er en videreutdanning som etter min vurdering vil fremme økt forståelse av lederrollen, gjøre ledere bedre rustet til å ta vanskelige beslutninger, gi ledere økt kompetanse for hvordan god personalledelse skal praktiseres samt økt kunnskap og forståelse for hvordan utfordringer i fag- og personalledelse bør håndteres. Dette er alle elementer som informantene i min studie tydeliggjorde som utfordringer og belastninger i deres arbeidshverdag.

I tillegg til å utøve godt barnevernfaglig arbeid, viser funn fra studien at etablerte saksbehandlere også har ansvar for opplæringen av nyansatte. Dette ble opplevd som en belastning fra informantenes side. Gjennomtrekksraten i det kommunale barnevernet var i perioden 2010 – 2011 på 31,5 %, som viser at 1/3 av de ansatte sluttet i denne perioden (Johansen 2014). Som følge av dette ble det derfor mange nyansettelser i barneverntjenesten i samme periode. Forskning viser at det tar to år fra en nyansatt i barneverntjenesten har opparbeidet seg erfaring, nødvendig kunnskap og ferdigheter slik at de er i stand til å arbeide selvstendig (Ellett et.al 2007). Ved å la de erfarne ha opplæringsansvaret for nyansatte, er det mye som tyder på at det kan få konsekvenser for flere aspekter i tjenesten. Funn fra studien viser at de erfarne måtte drive opplæring parallelt med saksbehandlingsarbeidet, noe som opplevdes som en uhandterlig kombinasjon. De måtte også ha flere saker, og ofte de sakene av mest alvorlig karakter. Konsekvensene er at dette kan føre til stor arbeidsbyrde for de erfarne, som i verste fall kan resultere i at de ikke makter å stå i arbeidet over tid, og dermed slutte. Høy turnover i kommunal barneverntjeneste kan føre til utrygghet i personalgruppen og resultere i at kollegagruppen ikke blir godt etablert. Høy turnover vil ha negativ innflytelse på arbeidsmiljøet (Einarsen & Skogstad 2011). Videre kan det også få følger for de barna og familiene man er satt til å hjelpe. For det første kan det være vanskelig for familiene å stadig

måtte forholde seg til nye saksbehandlere, bli kjent og etablere en relasjon til hjelperen. For det andre det være vanskelig for familiene dersom nyutdannede eller nyansatte skal behandle saken deres uten tilstrekkelig opplæring og innføring i hva jobben i kommunal barneverntjeneste innebærer (Bø & Håland 2015). Studien gir grunnlag for å stille spørsmål ved om nyansatte i barneverntjenesten får god nok, tilstrekkelig og faglig forsvarlig opplæring ettersom informantene, som var ansvarlig for opplæring og veiledning, i utgangspunktet beskrev en følelse av utilstrekkelighet i arbeidshverdagen?

Å være barneverntjenestens representant på ulike arenaer ble av informantene vektlagt som svært krevende. Det kunne enten være i privat regi etter arbeidstid eller i saker som skulle behandles i Fylkesnemnda for barn og sosial saker og øvrige rettsinstanser. Funn fra studien viser at det å være kommunen sin partsrepresentant ved behandling av saker i rettssystemet og gjøre rede for de faglige vurderingene som barneverntjenesten hadde foretatt, opplevdes som belastende. Mye kan tyde på at kompleksiteten i en barnevernssak, kombinert med å måtte stå til ansvar for barneverntjenestens arbeid, førte til både fysiske og psykiske reaksjoner hos informantene. Dette gav utslag i svette i hendene, vondt i magen og redusert søvnkvalitet. Behovet for veiledning og støtte var sterkt ønskelig, men en fraværende faktor hos informantene i min undersøkelse. Killén (2012) og Bang (2003) peker på betydningen av å ivareta den enkelte ansatte for å forebygge utbrenthet og turnover. En kombinasjon av saksveiledning og veiledning på de relasjonelle og emosjonelle aspekter i barnevernsarbeid, er nødvendig for å håndtere belastningene saksbehandlere opplever i sin arbeidshverdag (Killén 2012, Bang 2003). For å sikre kontinuerlig refleksjon og profesjonell utvikling bør veiledning være et krav for alle som jobber i barnevernet (NOU: 2009: 8). Kvalifisert veiledning, som er veiledning fra en med spesifikke kvalifikasjoner innen veiledning, viser seg å være hovedfaktoren til at ansatte velger å bli i barnevernet (Bø & Håland 2015, McFadden et.al. 2013, Chiller & Crisp 2012, Burns 2009, Ellett et.al. 2007, Zlotnik et.al. 2005.). Dette samsvarer imidlertid ikke med funn fra min studie. Til tross for at funn fra studien viser at informantene ikke mottok veiledning, hadde likevel hver og en valgt å bli værende i kommunal barneverntjeneste. Informantenes sterke ønske om veiledning hadde ikke betydning for hvorvidt de ble i jobben eller ei, men mye kan tyde på at veiledning sannsynligvis ville ha bidratt til en mindre belastende arbeidshverdag. Indikasjoner fra studien viser at dette kan sees i sammenheng med informantenes ønske om å jobbe med barn og gjøre en forskjell for de mest sårbare barna i samfunnet. Dette samsvarer med funn fra flere undersøkelser. Både Bergmann (2015), Burns (2009) og Stalker, Mandell,

Frensch, Harvey & Wright (2007) fant i sine studier at engasjement og ønske om å hjelpe barn og unge var en motivasjonsfaktor for å fortsette sitt arbeid i barnevernet.

Videre fremtrer det i mitt materiale at informantene vektla relasjon og lojalitet til barna og familiene som betydningsfulle faktorer for å fortsette sitt arbeid i barneverntjenesten. Å ha god relasjon ble beskrevet til å være til fordel for både familiene og informantene selv. Godt barnevernsarbeid handler i stor grad om godt relasjonsarbeid. Tillit skapes over tid, og endringer skjer i relasjon. Derfor er relasjon avgjørende for å gjøre et faglig godt arbeid (Røkenes & Hanssen 2012). Levin (2004) hevder at relasjon mellom hjelper og bruker kan ha avgjørende betydning for at brukernes problem forstås på riktig måte, mens Atsvik et.al. (2014) løfter frem lojalitet til brukerne som en betydningsfull faktor for at mange ansatte i barnevernet velger å bli værende i jobben sin. Indre motivasjon for å fortsette sitt arbeid i den kommunale barneverntjenesten ble av informantene vektlagt som hovedfaktor, men også ytre faktorer som selvstendighet, det å kunne styre arbeidsdagen sin selv og legge opp avtaler etter egne behov, kombinert med varierte og spennende arbeidsoppgaver, ble fremhevet som betydningsfulle fra informantenes side.

6.0 AVSLUTNING OG KONKLUSJON

I denne studien har jeg søkt svar på hvilke belastninger saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste opplever i sin arbeidshverdag og hvilke strategier som tas i bruk for å mestre hverdagen.

Som drøftingen har vist, og som også støttes av tidligere forskning (Bø & Håland 2015, Bergmann 2014, McFadden et.al. 2013, Tham 2007, Ellett et.al. 2007, Zlotnik et.al. 2005), er det i hovedsak organisatoriske forhold som stor saksmengde, tidspress, distanse til ledelsen, høy turnover og manglende støtte, oppfølging og veiledning, som oppleves som særlig belastende for saksbehandlerne. Vold og trusler ble også påpekt av belastende karakter. Den enkelte belastning kan isolert sett være alvorlig nok i seg selv, men det kan riktignok forstås som at det samlet sett er opphopningen av belastninger som er særlig tyngende for saksbehandlerne.

Belastningene saksbehandlerne opplever, gav utslag i fysiske, psykiske og atferdsmessige reaksjoner som redusert søvnkvalitet, nedsatt matlyst, sosial isolering, konsentrasjonsvansker og dårlig samvittighet. Informantene opplevde også å ha en følelse av utilstrekkelighet og manglende overskudd til å ivareta egne barn, familie og venner. Det er et alvorlig faresignal når belastningene påvirker både på jobb og privat (Bang 2003). Dette synes å være sammenfallende med tidligere forskning (Bø & Håland 2015, Bergmann 2014, Burns 2009).

Deltakernes beskrivelser av begrensningene ved de organisatoriske forholdene på den ene siden, og ønsket om å hjelpe og gjøre en forskjell for de mest sårbare barna i samfunnet på den andre siden, viser kompleksiteten som saksbehandlerne står i hver dag. Lazarus sin teori om stress, følelser og mestring kan bidra til å forstå dette spenningsfeltet. Saksbehandlerne tok i hovedsak i bruk kompenserende strategier for å mestre hverdagen. De droppet lunsj og jobbet mye overtid uten å bli pålagt dette. Dette kan riktignok forstås som overlevelsesstrategier for å ha det mest mulig med seg selv og for å slippe og ha dårlig samvittighet. Det fremkom også som entydig at alle benyttet huskelister for å ikke glemme ting som måtte gjøres. Ut over dette hadde informantene i liten grad reflektert over hvilke strategier de tok i bruk for å mestre hverdagen. Til tross for dette var likevel informantene bevisst på strategier som kunne bidratt til en bedre situasjon, både på og utenfor arbeidsplassen, men det ble likevel ikke prioritert i en hektisk hverdag på grunn av manglende overskudd og dårlig samvittighet.

Til tross for at ikke alle informantene opplevde arbeidsmiljøet ved deres kontor som godt, synes det å være av stor betydning, og helt avgjørende for saksbehandlerne å ha enkelte i

kollegagruppen som støttepersoner til å dele tanker, følelser og opplevelser i vanskelige situasjoner. Etersom veiledning var et ikke-eksisterende fenomen, men et klart ønske fra informantenes side, er det derfor mye som kan tyde på at enkeltpersoner i kollegagruppen ivaretar leders ansvar for oppfølging, støtte og veiledning. For at en leder skal kunne legge til rette etter den enkelte saksbehandlers behov, forutsetter dette en tilstedeværende leder og en åpen dialog hvor saksbehandler kan gi uttrykk for hva den trenger for å gjøre arbeidshverdagen bedre. Til tross for manglende støtte, oppfølging og veiledning hadde likevel alle informantene valgt å bli værende i kommunal barneverntjeneste. Dette kan sees i sammenheng med informantenes ønske om og indre motivasjon til å hjelpe de mest sårbare barna i samfunnet vårt, kommunal barneverntjenestes varierte arbeidsoppgaver og selvstendig arbeid samt lojalitet til barna og familiene de var satt til å hjelpe. Dette støtter også opp under funn fra tidligere forskning (Bergmann 2014, Burns 2009, Astvik et.al 2014).

Barneverntjenesten som forvaltningsorgan har fått omfattende kritikk de siste årene. Bemannings- og kompetanseutfordringer diskuteres stadig både i fagfeltet og i media. Denne studien har bekreftet tidligere forskning, som er tydelig på at det er ikke jobben i kommunal barneverntjeneste i seg selv som er vanskelig, men det er organisatoriske forhold som setter begrensninger for saksbehandlerens ønsker om å utøve et godt, faglig og forsvarlig barnevern. Ut fra mine resultater kan det synes å være et stort behov for, og helt nødvendig, at kommunal barneverntjeneste som organisasjon settes på dagsorden og tildeles ytterligere ressurser. Den store saksmengden hos den enkelte saksbehandler gjør faglig forsvarlighet og kontinuitet tilnærmet umulig. Tilstrekkelig bemanning har avgjørende betydning for å oppfylle barnevernets mandat og sikre et faglig forsvarlig og kompetent barnevern.

7.0 STUDIENS BETYDNING FOR PRAKSIS

Hvordan kan studien bidra til å redusere belastningene som informantene i studien opplever i sin arbeidshverdag i kommunal barneverntjeneste? Studien min er av begrenset karakter, og med det som utgangspunkt, vil jeg være forsiktig med å komme med påstander. Studien danner likevel et grunnlag for å reflektere rundt resultatene for å kunne skape endring i praksis. Med utgangspunkt i studiens funn, som etter min vurdering anses å være entydig, vil det være nødvendig å rette søkelyset mot de organisatoriske forholdene i kommunal barneverntjeneste. Dette må imidlertid løftes opp til ledelsen og politikerne for øvrig. På den ene siden vurderes det som et nødvendig strakstiltak at kommunal barneverntjeneste tildeles ytterligere ressurser og at det ansettes flere saksbehandlere. Det betraktes som uhåndterbart både for den enkelte saksbehandler å forvalte gjennomsnittlig 25 saker, noe som også vil føre til en utilstrekkelig situasjon for barna saksbehandlerne er satt til å hjelpe.

I studiens funn fremkom informantenes ønske og behov for veiledning, som tydelig. Behovet for veiledning kunne sees i sammenheng med saksbehandlerens ønske om personlig vekst og utvikling. I NOU fra 2009 om kompetanseutvikling i barnevernet, ble det lagt føringer for at nyansatte skal få særlig tilrettelagt veiledning det første året som ansatt i kommunal barneverntjeneste (NOU: 2009: 8). Denne anbefalingen resulterte i at det har pågått en videreutdanning i barnevernfaglig veiledning ved ulike utdanningsinstitusjoner i Norge de tre siste årene (Det kongelige barne,- likestillings og inkluderingsdepartementet 2013). I min studie hadde flere av informantene ansvaret for veiledning og oppfølging av nyansatte, men på hvilken måte legger arbeidsplassen til rette for veiledning til de mest erfarne i tjenesten? Med utgangspunkt i funn fra studien er det mye som kan tyde på at veiledning til nyansatte blir godt ivaretatt, mens veiledning til dem på et høyere erfaringsnivå blir nedprioritert. Dette bør tas på alvor, og anbefaler derfor at den enkelte barneverntjeneste legger til rette for personlig og faglig vekst og utvikling tilpasset ulike erfaringsnivå.

7.1 Forslag til videre forskning

I lys av funn fra studien kan det hevdes at det er de organisatoriske forholdene som er særlig belastende og som setter begrensninger for at saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste klarer å utføre et godt barnevernfaglig arbeid for de mest sårbare barna i samfunnet vårt. Med utgangspunkt i dette ser jeg derfor nødvendigheten av at det rettes et større fokus mot hvordan

organisatoriske forhold i den enkelte barneverntjeneste kan bedres. Det ville derfor vært interessant å forske videre på følgende problemstillinger:

- Hvilke belastninger opplever ledere av kommunal barneverntjeneste i sin organisasjon?
- I hvilken grad kjenner politikere og administrasjonen for øvrig til barneverntjenestens mandat, muligheter og begrensninger ved tjenesten?
- Hvilke kjennetegn representerer en god barneverntjeneste? Hvordan er den enkelte barneverntjeneste organisert, og hvordan prioriteres ressursene?

8.0 REFERANSER

Astvik, W., Melin, M. & Allvin, M. (2014). Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research* 2014. Vol. 4 No 1, side 52 – 66

Bakken, R., Brinchmann, A., Haukelien, H., Kroken, R. & Vike, H. (2002). *Maktens samvittighet. Om politikk, styring og dilemmaer i velferdsstaten*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Bang, Susanne. (2003). *Rørt, rammet og rystet*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2013). *Endringer i barnevernloven*. (Prop. 106 L. 2012-2013). Hentet 11.11.15 fra: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/regpubl/prop/2012-2013/prop-106-l-20122013/7.html?id=720982>

Barnevernloven. *Lov om barneverntjenester av 17 juli 1992 nr. 100*.

Bergmann, A.S. (2014). *Jeg prøver å være hjemme, når jeg er hjemme. Hvordan mestrer ansatte i barneverntjenesten balansen mellom en utfordrende jobb og sitt private liv? Hvilke faktorer er avgjørende for å være i jobben over tid?* (Mastergradsavhandling ved Diakonhjemmet Høyskole). A.S. Bergmann, Stavanger.

Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2012). Intervjuet. Samtalen som forskningsmetode. I Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red). *Kvalitative metoder. Empiri og teoriutvikling*. (1. opplag s. 17-45). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Burns, K. (2009). *Job retention and turnover: a study of child protection and welfare social workers in Ireland*. (Doctoral Thesis) Hentet 15.11.15 fra URL: https://cora.ucc.ie/bitstream/handle/10468/705/BurnsK_PhD2009.pdf?sequence=10&isAllowed=y

Bø, A. & Håland, S. (2015). *Ivaretagelse av ansatte i barneverntjenesten*. (Mastergradsavhandling, Universitetet i Stavanger). A. Bø og S. Håland, Stavanger.

Chiller, P. & Crisp, B. (2012). Professional Supervision: A Workforce Retention Strategy for Social Work? *Australian Social Work*, Vol. 65, No 2, juni 2012, side 232-242. Hentet 12.11.14 fra Academic Search Elite.

Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode- en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.

Det kongelige barne,- likestillings og inkluderingsdepartementet. (2013). *Oppstart av videreutdanning i barnevernfaglig veiledning*. Hentet 27.05.16 fra URL: <http://www.hemne.kommune.no/EsaFile?id=1267810>

Einarsen, S. & Skogstad, A. (2005). Den dyktige medarbeider: Høy kompetanse eller bare velvilje? I: Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.) *Den dyktige medarbeider, behov og forventninger*. Bergen: Fagbokforlaget.

Einarsen, S. & Skogstad, A. (2011). *Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer*. Bergen: Fagbokforlaget.

Ekelund, B.Z & Moe, T. (2014). Teamledelse og ledelsesteam. I: Kvello, Ø. & Moe, M. (red.) *Barnevernledelse*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Ellett, A., Ellis, J.I., Westbrook, T.M. & Dews, D. (2007). A qualitative study of 369 child welfare professionals' perspectives about factors contributing to employee retention and turnover. *Science Direct, Children and Youth Services Review*. No. 29, 264-281.

Eriksen, I. & Sætre, I. (2011). Ivaretagelse av hjelperen – forebygging og håndtering av sekundærtraumatisering. I Helte, U. & Steinsvåg, P.Ø. (red.), *Barn som lever med vold I familien - Grunnlag for beskyttelse og hjelp*. Oslo: Universitetsforlaget.

Everett, E.L. & Furseth, I. (2012). *Masteroppgaven. Hvordan begynne – og fullføre*. 2. utgave Oslo: Universitetsforlaget.

Flyum & Kumano-Ensby (2014, 25.02). *Ny rapport avdekker vilkårlig behandling av fosterforeldre*. NRK. Hentet 21.03.16 fra <http://www.nrk.no/fordypning/fosterforeldreforskjellsbehandles-1.11565955>

Fouchè, C. & Martindale, K. (2011). Work-Life Balance: Practitioner Well-Being in the Social Work Education Curriculum. *Social Work Education*. Vol 30, No 6 side 675-685. Hentet 17.02.16 fra Academic Search Elite.

Gotvassli, K-Å. & Moe, T. (2014). Kunnskapsutvikling, motivasjon og jobbtilfredshet i barnevernet. I: Kvello, Ø. & Moe, M. (red.) *Barnevernledelse*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Halvorsen, K. (2012). Lønnsarbeidet – vår tids sekulære religion. I: Stjernø, S. og Øverbye, E. (red.) *Arbeidslinja*. Oslo: Universitetsforlaget.

Heggen, K, Jørgensen, T & Rød, P.A (2013): Det kommunale barnevernet - Faglege argument i møte med kommunalpolitikk. *Tidsskriftet Norges barnevern, nr 2, 2013*.

Helsetilsynet (2012). *Oppsummering av landsomfattende tilsyn I 2011 med kommunalt barnevern- undersøkelse og evaluering, mars 2012*. Hentet 12.11.15 fra URL: https://www.helsetilsynet.no/upload/Publikasjoner/rapporter2012/helsetilsynetrapport2_2012.pdf

Isdal, Per. (2015). *Hva gjør jobben med hjelperen? Og hva kan hjelperen gjøre med det?* Paper presentert på intern fagdag i Politiet, Stavanger.

Johannessen, A., Tufte, P. & Christoffersen, L. (2011). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg.). Oslo: Abstrakt forlag.

Johansen, I. (2014). *Turnover i det kommunale barnevernet*. SSB rapport 2014/18. Hentet 24.10.14 fra URL: <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/attachment/175497?ts=145d565f0d8>

Killén, K. (2009). *Sveket I, Barn i risiko- og omsorgssviktsituasjoner*. 4. utgave Oslo: Kommuneforlaget.

Killén, K. (2012). *Profesjonell utvikling og faglig veiledning*. 4. utgave Oslo: Gyldendal Akademisk.

Knardahl, S. (2001). *Arbeid, stress og helse. I: Einarsen, Ståle og Anders Skogstad. (Red). Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer*. Bergen: Fagbokforlaget.

Kristiansen, A. (2008). *Hva skiller en veiledningssamtale fra andre samtaler? Veiledningssamtalens egenart og etiske utfordringer*. I Eide, S.B., Grelland, H.H., Kristiansen, A., Sævareid, H.I. & Aasland, D.G. (2008). *Til den andres beste. En bok om veiledningens etikk*. Oslo: Gyldendal Akademiske Forlag AS.

Kristoffersen, N.J. (2009). *Stress, mestring og endring av livsstil. I: Kristoffersen, N.J., Nordtvedt, F. & Skaug, E.A. (red.). Grunnleggende sykepleie. Bind 3*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Kvale, S. (2008). *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal akademiske.

- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2012). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Kvello, Ø. (2010). *Barn i risiko: Skadelige omsorgssituasjoner*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: Past, Present, and Future. *Psychosomatic Medicine*, ss. 234-247
- Lazarus, R. S. (2009). *Stress og følelser - en ny syntese*. København: Akademisk forlag.
- Lazarus, R.S. og Folkman S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Spring Publishing Company.
- Levin, I. (2004). *hva er SOSIALT ARBEID*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Liane, V. (2012). *Blir syke av dårlig samvittighet*. Fontene nr. 10. S 4 - 6. Hentet 13.11.14 fra: [file:///C:/Users/Veronica/Downloads/fontene-20121115_010_00_00%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Veronica/Downloads/fontene-20121115_010_00_00%20(1).pdf)
- Lund, E.C. (2006). Terapeuters reaksjoner i møte med sterkt traumatiserte klienter. I Anstorp.
- Malterud, K. (2011). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning, - en innføring*. 3. Utgave. Oslo: Universitetsforlaget.
- Marthinsen, E. (2003). *Sosialt arbeid og symbolsk kapital i et senmoderne barnevern*. Dr.polit.-avhandling 2003 nr 9. I samarbeid med: Barnevernets utviklingscenter Institutt for sosialt arbeid i Midt-Norge og helsevitenskap. Fakultet for samfunnsvitenskap. Allforsk og teknologiledelse Trondheim NTNU, Trondheim.
- Matthiesen, S.B. (2011). Nedkjørt eller bare litt stresset? Om utbrenthet i arbeidslivet. I Ståle Einarsen & Skogstad, A. (red). *Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer*. Bergen: Fagbokforlaget.
- McFadden, P., Cambell, A. & Taylor, B. (2013). Resilience and burnout in child protection social work: Individual and organisational themes from a systematic literature review. *British Journal of Social Work* side 1-18.
- Moe, T. & Valstad, S.J. (2014). Lederutfordringer, lederansvar og en modell for barnevernledelse. I: Kvello, Ø. & Moe, M. (red.) *Barnevernledelse*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Neumann, C.B & Neuman I.B. (2012). *Forskeren i forskningsprosessen. En metodebok om situering*. Litauen: Cappelen Damm AS.

NOU 2009:8. *Kompetanseutvikling i barnevernet. Kvalifisering til arbeid i barnevernet gjennom praksisnær og forskningsbasert utdanning.* Oslo: Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

Roness, A. & Matthiesen, S.B. (Red). (2002): *Utbrent. Krevende jobber - gode liv.* Bergen: Fagbokforlaget.

Røkenes, O.H. & Hanssen, P-H. (2012). *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker.* Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke.

Saksvik, P.Ø. & Nytrø, K. (2005). Hvordan virksomheter kan forebygge og håndtere belastninger på arbeidsplassen. I: Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.) *Den dyktige medarbeider, behov og forventninger.* Bergen: Fagbokforlaget.

Saksvik-Lehouillier, I. & Saksvik, P.Ø. (2014). Beslutningstaking under stress. I: Kvello, Ø. & Moe, M. (red.) *Barnevernledelse.* Oslo: Gyldendal Akademisk.

Skagen, K. (2013). *I veiledningens landskap. Innføring i veiledning og rådgivning.* Oslo: Cappelen Damm AS.

Skovholt, T. (2001). *The Resilient Practitioner.* New York: Allyn & Bacon. *Sosialarbeiderstudenter og deres motivasjon. Nordisk sosialt Arbeid – 2005 – nr.1 s.17-30.*

Spurkestad, J. (2013). *Relasjonsledelse.* Oslo: Universitetsforlaget.

Stalker, C.A., Mandell, D., Frensch, K.M., Harvey, C. & Wright, M. (2007). Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it? *Child & Family Social Work.* May 2007, vol. 12 Issue 2 side 182 -191. Hentet den 15.09.15 fra Academic Search Elite.

Statistisk Sentralbyrå. (2015). Barnevern, 2013. Hentet 09.11.14 fra URL: <http://www.ssb.no/barneverng/>

Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i norsk arbeidsliv.* Fafo 2009/STAMI 2011/SSB 2009.

Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse - en innføring i kvalitativ metode.* Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Tham, P. (2007): Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of social Work, 2007, nr 37. S. 1225-1246.*

The World Medical Association. (1964). *WMA Declaration of Helsinki - Ethical principles for medical research involving human subjects*. Helsinki: WMA.

Torfelt, M.D.T. (2015). *De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid. Hvordan oppleves det å jobbe som saksbehandler i barnevernet?* (Mastergradsavhandling ved Høgskolen i Oslo og Akershus, Fakultet for Samfunnsfag). M.D.T Torfelt, Oslo.

Tveiten, S. (2002). *Veiledning – mer enn ord*. Bergen: Fagbokforlaget.

Zlotnik, J.L., DePanfilis, D., McDermott, M.L., Daining, C., Summers, L. & Wechsler, J. (2005). *Factors influencing retention of child welfare staff: A systematic review of research*. Hentet 14.10.14 fra URL: <http://www.socialworkpolicy.org/wp-content/uploads/2007/06/4-CW-SRRFinalFullReport.pdf>

VEDLEGG 1

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt

«Stress og belastninger hos saksbehandlere i den kommunale barneverntjeneste»

Bakgrunn og hensikt

Prosjektet er et mastergradstudie i helsevitenskap med spesialisering i psykisk helsearbeid ved Universitetet i Stavanger. I forbindelse med min masteroppgave skal jeg gjennomføre en studie om hvilke utfordringer saksbehandlerne i en kommunale barneverntjeneste opplever i sin arbeidshverdag og hvilke strategier som anvendes for å mestre belastningene.

Hensikten med studien er å få kunnskap om hvilke erfaringer og opplevelser saksbehandler i den kommunale barneverntjenesten har i forhold til stress og belastninger de møter i sin arbeidshverdag. Videre er det ønskelig å finne ut hvilke mestringsstrategier saksbehandlere benytter for å få balanse i arbeidshverdagen sin.

Metode, utvalg og tema

Metoden som vil bli benyttet i masterprosjektet er kvalitativt individuelt intervju. Intervjuene vil bli utført i perioden august – oktober 2015 etter avtale med hver enkelt person. Alle intervjuer vil bli tatt opp på lydfil.

For å delta i studien må du ha minimum tre års erfaring som saksbehandler i en kommunal barneverntjeneste.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle opplysningene vil bli behandlet uten navn og fødselsnummer eller andre direkte gjenkjennerende opplysninger. Det vil ikke fremkomme navn på lydfilen.

Det vil ikke være mulig å identifisere deg i resultatene av studien når disse publiseres. Intervjuene vil bli skrevet ut og lydfilen slettes så snart det er gjort.

De innsamlede opplysninger vil bli anonymisert ved prosjektslutt, 01.06.2016.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi årsak. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet.

Samtykkeskjema undertegnes før intervjuet gjennomføres.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Veronica Børnes på telefon: 922 22 373 eller epost: vero.born@gmail.com.

Dersom det er spørsmål til selve prosjektet, ta kontakt med min veileder Helene Hanssen ved Universitetet i Stavanger på epost: helene.hanssen@uis.no

Studien ble meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS i juni 2015.

Med vennlig hilsen

Veronica Børnes

VEDLEGG 2

INFORMERT SAMTYKKE

Jeg er informert om masteroppgaven og prosjektet om hvilke stressfaktorer og belastninger saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste opplever i sin arbeidshverdag og samtykker i at opplysninger som kommer frem under intervjuet kan brukes i denne masteroppgaven.

Jeg er informert om at jeg når som helst kan trekke meg fra studien.

Jeg er også informert om at min identitet ikke på noen måte skal fremgå i denne masteroppgaven, min anonymitet blir ivaretatt, og at båndene med intervjuopptak vil bli slettet så snart de er skrevet ut.

Sted: _____

Dato:

Navn: _____

Informant

VEDLEGG 3

INTERVJUGUIDE

Tema: Hvilke belastninger opplever saksbehandlere i den kommunale barneverntjeneste i sin arbeidshverdag? Og hvilke strategier anvendes for å mestre belastningene?

Innledning

Informere om studien.

Informere om min egen bakgrunn.

Grunnutdanning, arbeidserfaring og annen relevant utdanning:

1. Hvilke grunnutdanning har du?
2. Antall år siden endt grunnutdanning og annen relevant arbeidserfaring/videreutdanning/kurs
3. Antall år i kommunal barneverntjeneste og hvorfor valgte du kommunal barneverntjeneste?
4. Kan du fortelle om positive faktorer med å jobbe i kommunal barneverntjeneste?

Arbeidsbelastninger og stress:

5. Kan du beskrive dagen i går/en vanlig arbeidsdag?
6. Kan du beskrive hvilke arbeidsmiljøbelastninger du selv har opplevd/opplever? Og Hva gjør belastningene med deg?
7. Har du noen gang vært sykemeldt som kan relateres til belastningene i arbeidsoppgavene i barneverntjenesten?
8. Hvordan vil du beskrive arbeidsmiljøet og kollegiale forhold ved deres kontor? Opplever du dette miljøet som støttende? Hvis ja/nei, hvordan, hvordan ikke?

Mestringsstrategier:

9. Hvordan påvirker belastningene og stresset deg? Og hvilke mestringsstrategier bruker du når du er i en stresset arbeidssituasjon?
10. Kan du fortelle hvilke oppfølging og veiledning du får? Ekstern/intern veiledning? Hvordan opplever du og hvilke betydning har veiledning for deg?
11. Hva er det som motiverer deg i arbeidet? Hvilke positive faktorer spiller inn i forhold til at du fortsatt jobber i kommunal barneverntjeneste?



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

VEDLEGG 4

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES

Helene Hanssen
Institutt for helsefag Universitetet i Stavanger
Ullandhaug
4036 STAVANGER

Vår dato: 15.06.2015
Deres ref:

Vår ref: 43656 / 3 / LT

Deres dato:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 03.06.2015. Meldingen gjelder prosjektet:

43656

Hvilke belastninger opplever saksbehandlere i den kommunale barneverntjenesten i sin arbeidshverdag?

Behandlingsansvarlig

Universitetet i Stavanger, ved institusjonens øverste leder

Daglig ansvarlig

Helene Hanssen

Student

Veronica Børnes

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.06.2016, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Kontaktperson: Lis Tenold tlf: 55 58 33 77

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Veronica Børnes vero.born@gmail.com

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

i3

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no

TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarva@svt.ntnu.no

TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 43656

Utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Personvernombudet finner i utgangspunktet informasjonsskrivet er godt utformet, men forutsetter at det også opplyses om at innsamlede opplysninger vil bli anonymisert ved prosjektslutt, 01.06.2016. Revidert informasjonsskriv skal sendes til personvernombudet@nsd.uib.no før utvalget kontaktes.

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger Universitetet i Stavanger sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på privat pc, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Forventet prosjektslutt er 01.06.2016. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger somf.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)

VEDLEGG 5

Et utdrag fra analyseprosessen

OPPLEVDE BELASTNINGER				
Informant 1	Informant 2	Informant 3	Informant 4	Informant 5
<p>Mye møter, avtaler og telefoner.</p> <p>Kvaliteten på arbeidet går ned.</p> <p>Jobbe i overflaten.</p> <p>Lite tid til rådighet.</p> <p>Vanskelig å planlegge ting.</p> <p>Akutte ting kan oppstå.</p> <p>Ta med jobben hjem.</p> <p>Når foreldre møter deg på en negativ måte.</p> <p>Strekker ikke til faglig.</p> <p>Mye overtid. Fylkesnemnda og tingretten.</p>	<p>Mye møter, telefoner og avtaler.</p> <p>Mye og lang reising for å følge opp fosterhjem.</p> <p>Sene dager.</p> <p>Mye overtid.</p> <p>Aggressive og utagerende ungdommer.</p> <p>Fått glass kastet etter seg.</p> <p>Konflikter med samarbeidspartnere.</p> <p>Emosjonelt ustabile foreldre.</p> <p>Å stå alene i alvorlige saker med tunge beslutninger.</p> <p>Overlatt til seg selv.</p> <p>Fylkesnemnda og tingretten.</p> <p>Bli gjenkjent på fritiden.</p> <p>Negative og destruktive kollegaer.</p> <p>Turnover.</p>	<p>Mye møter, avtaler og telefoner.</p> <p>Travelt.</p> <p>Lite tid til å forberede møter.</p> <p>Mye overtid.</p> <p>Jobbe på overflaten.</p> <p>«Mellom barken og veden».</p> <p>Bli gjenkjent på fritiden.</p> <p>Turnover.</p> <p>Nyutdanna og lite erfaring.</p> <p>Når kollegaer karakteriserer og personifiserer klientene.</p> <p>For mange saker.</p>	<p>Mye møter.</p> <p>Lite tid til skriving.</p> <p>Lange dager.</p> <p>Kollegaer som tenker ulikt en selv.</p> <p>Krevende samarbeidspartnere.</p> <p>Utilgjengelige tiltak.</p> <p>Når økonomien setter begrensninger for tiltak.</p> <p>Lang vei til leder.</p> <p>Fylkesnemnd og tingrett.</p>	<p>Mye møter, telefoner og avtaler.</p> <p>Akutte situasjoner som går ut over planlagte.</p> <p>Lange dager.</p> <p>Mye skrivearbeid.</p> <p>Familier som trenerer kontakt.</p> <p>Akutt saker.</p> <p>Jobbe på overflaten.</p> <p>Forventning at man skal tåle alt.</p> <p>Utsatt for trusler.</p> <p>Når bvtj og foreldre er uenig om barnets beste.</p> <p>Representerer bvtj på fritiden.</p> <p>Alle har en mening om bvtj.</p>

BELASTNINGENES PÅVIRKNING

Informant 1	Informant 2	Informant 3	Informant 4	Informant 5
Blir distansert. Strekker ikke til på hjemmebane. Blir handlingslammet. Tenker på jobben konstant. Blir mer sårbar. Tar lettere til tårene. Avmaktsfølelse. Flykter istedenfor å handle. Dårlig samvittighet. Sliten. Sur. Ikke samme gnisten. Mer irritabel. Faller bort. Lukker seg inne på eget kontor. Går ikke til pause – spiser på kontoret. Lite overskudd.	Hjertebank. Redsel. Kikker seg over skulderen. Svett i hendene. Problemer med å sove. Vondt i magen. Krever mye å følge opp nyansatte – støtte, oppfølging og færre saker. Høy puls og mer i beredskap. Gruer seg til å gå på jobb.	Dokumentering må gjøres etter endt arbeidsdag. Følelsen av utilstrekkelighet. Føler på stress. Ikke være «til stede». Tenker konstant på jobb. Drømmer om jobben. Sliter seg ut. Blir sur. Grinete. Både fysisk og psykisk sliten og trøtt. Blir likegyldig. Være alene. Distanserer seg. Har lite å gi andre. Usosial. Skyver andre bort. Lite livsglede. Toleransevinduet blir smalere og smalere.	Dårlig samvittighet for familien. Ikke lyst å gå på jobb. Gruer seg til enkelte oppgaver og møter. Klarer ikke å gå hjem – bedre å bare være på jobb. Holder ting gående hjemme. Belastningsskade.	Følelsen av utilstrekkelighet. Skal takle mye forskjellig. Blir handlingslammet. Redsel. Kikker seg over skulderen. Unngår enkelte steder. Sjekker døren på kvelden. Tar jobben med hjem. Mindre glad. Mindre munter. Blir matt/tafatt. Kan sove dårligere. Mindre sosial. Ekstra sårbar.

Et utdrag fra analyseprosessen

Fra første koding: fra tema til koding

Kode	Beskrivelse	Subkoder
Opplevde belastninger og reaksjoner	<p>Det er ikke tid til å gjøre en god nok jobb.</p> <p>Når man har mellom 25 og 30 saker er det bare tid til å drive brannsløkking.</p> <p>For å få skrivearbeidet unnagjort ble det lagt utenom arbeidstid, på kvelder og i helger.</p> <p>Høy utskiftning er vanskelig å forholde seg til.</p> <p>Til tross for en følelse av utilstrekkelighet ble opplæringen av de nyansatte lagt til de mest erfarne.</p> <p>Aggressive og sinte foreldre.</p> <p>Blitt kastet glass etter.</p> <p>Verbal utagering.</p> <p>Belastningene førte til en avmaktsfølelse, passivitet, sosial isolering, konsentrasjonsvansker og humørforandringer.</p> <p>Å tenke på jobben konstant går ut over fritiden, egen familie og barn.</p> <p>Å ha et ark i nattbordskuffen til å notere ned ting som ikke må glemmes, har vært redningen i mange situasjoner.</p> <p>Likegyldighet til det meste er et resultat av jobben.</p> <p>Å være i retten og bli trukket i tvil på de vurderinger som har blitt gjort, er tøft.</p> <p>Å delta på samarbeidsmøter kan være ganske vanskelig når andre instanser har urealistiske forventninger til hva barnevernet har mandat til å gjøre.</p>	<p>Tidspress</p> <p>Turnover</p> <p>Trusler/vold</p> <p>Fysiske og psykiske reaksjoner og belastninger på sosial arena</p> <p>Å være barneverntjenestens representant</p>

Et utdrag fra analyseprosessen

Hovedkategorier og underkategorier

Hovedkategori 1: Belastninger og belastningenes påvirkning i det daglige.

Underkategorier:

- Mangel på tid og overtidarbeid
- Turnover
- Trusler
- Å være barneverntjenestens representant
- Fysiske, psykiske og atferdsmessige reaksjoner
- Belastninger på sosial arena

Hovedkategori 2: Mestring, oppfølging og støtte.

Underkategorier:

- Oppfølging av ledelsen
- Kollegafellesskap og arbeidsmiljø
- Huskelister
- Fysisk aktivitet

Hovedkategori 3: Motivasjon for videre arbeid i kommunal barneverntjeneste.

Underkategorier:

- Ønske om å hjelpe og se endring
- Fleksitid og selvstendighet
- Relasjonsarbeid og varierte arbeidsoppgaver