

BSOBAC – 3 21V

Foreldre og tilsynspersoner sine opplevelser i forbindelse med tilrettelagte samvær.

Hvordan påvirker tilsynspersoner kvaliteten i tilrettelagte samvær?



**DET SAMFUNNSVITENSKAPELIGE FAKULTET
Institutt for sosialfag**

Bachelor i sosialt arbeid

Mai 2021

Kandidat nr 3055

Antall ord er 11 923

(eksklusiv forside, innholdsfortegnelse, litteraturliste, vedlegg og tekst i figurer)

Innholdsfortegnelse

Innledning	3
<i>Bakgrunn for valg av bacheloroppgave</i>	3
<i>Presentasjon av problemstilling</i>	3
<i>Formål med oppgaven</i>	4
<i>Begrepsavklaringer</i>	4
Faglig kunnskap / teoretisk referanseramme	5
<i>Grunnleggende kommunikasjonsferdigheter</i>	5
Metode	11
<i>Design av intervjuundersøkelsen</i>	11
<i>Det semistrukturerte livsverdenintervju</i>	11
<i>Datainnsamlingsprosessen</i>	11
<i>Bearbeiding og fortolkning av datamaterialet</i>	14
<i>Abduktiv forskningsstrategi</i>	14
Analyse	16
<i>Tematisk innholdsanalyse</i>	16
<i>Potensielle farer ved bruk av tematisk innholdsanalyse</i>	18
Presentasjon av funn	20
<i>Utforsking og utfordring</i>	21
<i>Struktur og tydelighet</i>	21
<i>Verbal og non-verbal kommunikasjon</i>	22
<i>Relasjon og samarbeid</i>	22
<i>Omsorg og empowerment</i>	23
Drøfting av funn	24
<i>Utforsking og utfordring</i>	24
<i>Struktur og tydelighet</i>	25
<i>Verbal og nonverbal kommunikasjon</i>	26
<i>Relasjon og samarbeid</i>	26
<i>Omsorg og empowerment</i>	27
Avslutning	28
Litteraturliste	29
Vedlegg	31
<i>Vedlegg 1: Informasjonsskriv til deltakerne</i>	31
<i>Vedlegg 2: Utsagn fra deltakerne fordelt på 10 kommunikasjonsferdigheter</i>	34

Innledning

Foreldre som har blitt fratatt omsorgen for ett eller flere av sine barn av rettsvesenet, har gått gjennom det som de fleste av oss ville beskrevet som et av de verste mareritt en kan tenke seg. For noen av disse foreldrene har retten bestemt at de bare lov til å treffe sine barn et begrenset antall ganger per år og at barneverntjenesten har anledning til å sette inn tilsyn. For de fleste samvær med tilsyn er det barneverntjenesten som bestemmer hvor samværet skal finne sted. Dette kalles tilrettelagte samvær. I denne oppgaven har jeg intervjuet 2 foreldre og 2 tilsynspersoner for å høre om deres opplevelser fra slike samvær.

Den teoretiske referanserammen for oppgaven er kommunikasjonsteori. Videre vil jeg si litt om datainnsamling og analysemetode. Oppgavens hoveddel er analyse, samt presentasjon og drøfting av funn. Til slutt vil jeg si litt om hva jeg har lært og hva jeg håper at andre kan ha nytte av.

Bakgrunn for valg av bacheloroppgave

Jeg fikk praksisplass i en kommunal barneverntjeneste. Helt siden jeg startet på sosionomstudiet, har jeg vært nysgjerrig på hvordan det er å jobbe i barnevernet. En av årsakene til at jeg valgte sosionomstudiet i stedet for barnevernspedagog er at jeg var usikker på om jeg har de personlige egenskaper som trengs for å jobbe der. Jeg snakket en barnevernspedagog som nylig hadde hatt sin praksis i tiltaksavdelingen i en kommunal barneverntjeneste og som nå jobbet i en annen barneverntjeneste. Hun sa at studentene som ønsket det, fikk stort ansvar der og at tiltaksavdelingen var helt forskjellig fra resten av barnevernet. Tiltaksavdelingen har mye veiledning av foreldre, mer direkte kontakt med barna, mindre skriftlig saksbehandling og jobber på bestilling fra resten av barnevernet. Dette innebærer at foreldre som er kritiske til barnevernet, likevel kan være positive overfor tiltaksavdelingen.

I siste del av praksisperioden og i perioden etterpå, har jeg arbeidet med tilsyn og veiledning av foreldre i forbindelse med tilrettelagte samvær. Veiledning av foreldre som er fratatt omsorgen for et eller flere av barna sine, med tanke på tilbakeføring eller forbedret samvær, er et fagfelt som er i sterk utvikling. Dette har motivert meg til å fordype meg i dette temaet. Jeg ønsker i denne oppgaven derfor å undersøke foreldre og tilsynspersoner sine opplevelser i forbindelse med tilrettelagte samvær.

Presentasjon av problemstilling

Ved å undersøke hva foreldre og tilsynspersoner har opplevd under tilrettelagte samvær, ønsker jeg å finne ut hvordan deres erfaringer kan hjelpe barneverntjenesten til å forbedre kvaliteten i slike samvær. Organisasjonen for barnevernesforeldre sier at det er viktig at tilsynspersonen er en person som barnet stoler på og gjerne en som barnet kan snakke med før og etter samværet (OBF, 2016, s. 73).

Opgavens forskningsspørsmål er: Hvordan påvirker tilsynspersoner kvaliteten i tilrettelagte samvær?

Det å påvirke kvaliteten i samvær betyr i denne sammenheng en subjektiv opplevelse av at tilsynspersonen utløser en situasjon eller en følelse hos foreldrene eller bidrar til at samværet blir annerledes enn det ville vært dersom tilsynspersonen ikke var til stede. Spørsmålene i intervjuguiden er åpne og skal legge til rette for at deltakerne kan fortelle om både positive og mindre positive opplevelser i tilrettelagte samvær.

Formål med oppgaven

Jeg har som mål å bidra til økt kunnskap om hvordan tilsynspersoner påvirker kvaliteten i tilrettelagte samvær. Menneskerettsdomstolen (EMD) har pekt på svakheter i norsk barnevern i flere av sine dommer mot Norge de siste to årene. Storkammerdommen om Strand Lobben av 2019 var den første av disse og satte på mange måter en standard for de neste dommene mot Norge. Dommen sier at omsorgsovertakelse av barn normalt skal anses som et midlertidig tiltak, og at det overordnede formål med tiltakene skal være tilbakeføring og gjenforening av den biologiske familien. Gjennomføringen av samværet ble også trukket frem som kritikkverdig. I Strand Lobben saken, ble moren ikke gitt gode muligheter til å knytte seg til barnet sitt på en avslappet eller fri måte. Domstolen påpekte at barnevernet i liten grad hadde bidratt til å gjøre samværet vellykket (EMD, 2019).

For å gjøre denne bacheloroppgaven mest mulig balansert, ønsker jeg at opplevelsen av hvordan tilsynspersoner påvirker tilrettelagte samvær, beskrives både ut fra foreldrenes og tilsynspersonenes perspektiv. Først analyserer jeg likheter og ulikheter i funnene som kan trekkes ut av det innsamlede materialet. Deretter drøfter sentrale problemstillinger innenfor de ulike tema som fremkommer av datamaterialet. Min forventning til denne oppgaven er å kunne legge fram et nyansert bilde av tilrettelagte samvær som kan gi økt faglig kompetanse for forfatteren, men forhåpentligvis også være interessant for andre.

Begrepsavklaringer

Nedenfor vil jeg avklare noen av de mest sentrale begrepene i denne oppgaven.

Tilsynsperson: er i denne oppgaven definert som en person som på oppdrag fra barneverntjenesten utfører tilsyn under samvær mellom foreldre og barn på basis av et gyldig vedtak i fylkesnemnda eller tingretten og med hjemmel i Barneloven (1981) eller Barnevernloven (1992).

Organisasjonen for Barnevernsforeldre (OBF): er en interesse- og støtteorganisasjon for foreldre som har, har hatt eller er i ferd med å få barnet sitt plassert av barnevernet. OBF skal være et talerør for sine medlemmer og skal arbeide for å heve kvaliteten på barnevernet i Norge gjennom dialog og samarbeid med politikere, myndigheter, fagfeltet og andre organisasjoner med tilsvarende målsetninger (OBF, 2016, s. 124).

Tilrettelagte samvær: er i denne oppgaven definert som et samvær i regi av barneverntjenesten mellom foreldre og barn under tilsyn av en tilsynsperson. Det er med bakgrunn i vedtak fra fylkesnemnda eller tingretten, utarbeidet et mandat for hvordan tilsynet skal utøves. I dette skal det stå at den som fører tilsyn har adgang til å gripe inn dersom det oppstår episoder som er uheldig eller skadelig for barnet (OBF, 2016, s. 74).

Erfaringsformidlerne: er i denne oppgaven definert til å være personer som på oppdrag fra barneverntjenesten og basert på egen erfaring, blant annet bistår barnevernet og foreldre i forbindelse med akutte omsorgsovertakelser (OBF, 2016, s. 91).

Faglig kunnskap / teoretisk referanseramme.

Det er naturlig å forvente at spørsmålet om hvordan tilsynspersoner påvirker kvaliteten i tilrettelagte samvær, i stor grad vil handle om god og dårlig kommunikasjon. I denne delen av oppgaven ønsker jeg derfor å gå i dybden på kunnskap om kommunikasjon.

Filosofen Søren Kierkegaard (1813-1855) har noen betraktninger om god og dårlig kommunikasjon. Han sier at for å kunne bruke den merkunnskap vi som hjelpearbeidere sitter inne med, så må vi med stor ydmykhet innrømme for oss selv og for den vi skal forsøke å hjelpe, at det viktigste av alt er å forstå den andre. Eksperten på sitt eget liv sitter rett foran oss. Hvis vi ikke innser dette og starter med å øse ut vår kunnskap på basis av det vi tror at vi forstår, er vi egentlig mest opptatt av å få anerkjennelse og beundring av den andre og vil sannsynligvis ikke lykkes med våre forsøk på å hjelpe (Kierkegaard, 1964, s. 96-97).

Det er mange forfattere som har skrevet om kommunikasjonsteori. I løpet av bachelorstudiet har vi sett nærmere på noen av dem. Irena Damgaard og Helle Nørrelykke skriver om aktiv lytting og fordelene ved aktiv bruk av tolkninger på en spørrende måte (Damgaard & Nørrelykke, 2001, s. 42). Anne-Marie Aubert og Inger Marie Bakke skriver om betydningen av hjelperens evne til å la seg berøre og viktigheten av å skille mellom egen og andres sårbarhet (Aubert & Bakke, 2018, s. 16). Begge disse bøkene oppleves som relevante og nyttige innen kommunikasjonsteori.

Men i denne oppgaven vil jeg først og fremst benytte den erfarings- og forskningsbaserte læreboka som Tom og Hilde Eide ga ut i 2004 om kommunikasjonsteori og grunnleggende kommunikasjonsferdigheter. De grunnleggende kommunikasjonsferdighetene i denne boka, oppfyller på en god måte mine behov med hensyn til kategorisering, analyse og drøfting.

Bruken av Eide og Eide sine grunnleggende kommunikasjonsferdigheter til kategorisering innebærer at jeg benytter det som Kvale og Brinkmann kaller for en dynamisk abduktiv tilnærming. Den abduktive tilnærming skiller seg fra induktiv og deduktiv tilnærming. Induktiv tilnærming forutsetter at vi analyserer et detaljert fenomen gjentatte ganger for å lede frem til mer generell kunnskap. Deduktiv analyse innebærer å teste ut spesifikke fenomener for å bekrefte generelle ideer. Både induksjon og deduksjon fungerer best når vi allerede kjenner til de fenomenene vi studerer. Abduksjon er en type resonnering som passer best i situasjoner med uvisshet når en skal prøve å forstå eller forklare et fenomen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 224-225). Begrepet abduktiv forskningsstrategi vil forklares nærmere i metodekapittelet.

Grunnleggende kommunikasjonsferdigheter

Forfatterne presenterer en liste av ti grunnleggende kommunikasjonsferdigheter (Eide & Eide, 2004, s. 23). Disse ferdighetene vil i denne oppgaven bli brukt til å kategorisere utsagnene om hva tilsynspersoner bør og ikke bør gjøre i tilrettelagte samvær. De grunnleggende ferdighetene er:

1. Lytte til andre.
2. Observere og fortolke den andres verbale og nonverbale signaler.
3. Skape gode og likeverdige relasjoner.
4. Møte den andres behov og ønsker på en god måte.
5. Stimulere den andres ressurser og muligheter.
6. Strukturere en samtale eller en samhandlingssituasjon.
7. Formidle informasjon på en klar og forståelig måte.

8. Skape alternative perspektiver og åpne for nye handlingsvalg.
9. Forholde seg åpent til vanskelige følelser og eksistensielle spørsmål.
10. Samarbeide om å finne frem til gode løsninger.

Siden kommunikasjonsferdigheter står sentralt i resten av oppgaven, vil jeg nedenfor si litt om hva forfatterne legger i de ulike ferdighetene.

Lytte til andre (1)

For å si noe om ferdigheten «Lytte til andre» fremhever forfatterne begrepet «Aktiv lytting». De sier at evnen til «Aktiv lytting» kanskje er den viktigste, mest grunnleggende og komplekse ferdighet i profesjonell hjelpende kommunikasjon. Begrepet er ikke nytt. Forfatterne trekker frem arbeid av Allan E. Ivy hvor han sier at aktiv lytting kan deles inn i 6 delferdigheter. Den første ferdigheten er nonverbal atferd som viser at man er oppmerksom på den man snakker med. Ferdighet to er små verbale oppmuntringer som viser at man følger med. Den tredje ferdigheten er å stille utdypende spørsmål. Den fjerde ferdigheten er å omformulere for å sjekke at man har forstått. Ferdighet fem innebærer å formidle at man forstår den andre sine følelser. Den siste ferdigheten er å sammenfatte samtalen for den andre for å gjøre innholdet tydelig (Eide & Eide, 2004, s. 25-26).

Observere og fortolke verbale og nonverbale signaler (2)

Forfatterne sier at tolkning av nonverbale signaler gir stort rom for misforståelser (Eide & Eide 2004, s. 155). De sier at den viktigste funksjonen til nonverbale signaler er å gi oppmuntrende bekreftelser som bidrar til å skape tillit og trygghet hos den andre. Den andre trenger tillit og trygghet for å kunne åpne seg og dele sine tanker og følelser (Eide & Eide, 2004, s. 157).

Det er ifølge forfatterne viktig at det er samsvar mellom hjelpearbeiderens verbale og nonverbal kommunikasjon. Det motsatte kan lett skje dersom det er splittelse mellom hjelperens rolleforventninger og følelser. Hvis man står overfor en person man ikke liker eller ikke tror en kan hjelpe, vil den nonverbale responsen lett kunne gjenspeile den antipatien eller engstelsen som man føler samtidig som man verbalt gir oppmuntringer og uttrykker en vilje til å hjelpe. Slik inkongruent kommunikasjon vil lett kunne skape mistillit og utrygghet og dermed undergrave relasjonsarbeidet (Eide & Eide, 2004, s. 158).

Forfatterne påpeker at de som trenger bistand av sosialarbeidere ofte har en tillært forventning om avvisning, kanskje helt fra barndommen. Derfor vil de bevisst eller ubevisst se etter tegn på mistillit, forakt eller nedvurdering fra hjelpearbeiderne som de kommer i kontakt med (Eide & Eide, 2004, s. 160).

Det å henge seg opp i negative tankemønstre og la disse tankene bevisst eller ubevisst, prege dine møter med andre mennesker kalles for tanke-feller. Psykologspesialist Sondre Risholm Liverød sier at tankefeller er feilaktige eller forvrengte versjoner av virkeligheten, som noen av oss aksepterer ganske ukritisk. Han sier at de mest vanlige tankefeller er svart/hvitt tenkning om gode og onde mennesker, overgeneralisering av negative hendelser som egentlig forekommer veldig sjelden, negativt mentalt filter, diskvalifisering av det positive, raske konklusjoner basert på tankelesning og spådommer, beslutninger basert på følelser, samt forholde seg til hvordan ting skulle vært, i stedet for hvordan det faktisk er. (Risholm Liverød, 2015)

På samme måte som den andre fortolker hjelpearbeiderens nonverbale signaler, er også hjelperen avhengig av å fortolke den andre sine verbale og nonverbale signaler. Forfatterne sier at nonverbale signaler er flertydige og vanskelige å fortolke. Dette gjør at ydmykhet, undring, varsomhet og åpenhet er sterkt å anbefale (Eide & Eide, 2004, s. 159).

Skape gode og likeverdige relasjoner (3)

En av relasjonsteoriene som forfatterne trekker frem, er Bowlby sin tilknytningsteori. Tilknytningsteorien står sterkt i barneverntjenesten. Eide og Eide sier at dersom vi som hjelpere tar utgangspunkt i denne teorien, så vil hovedoppgaven vår som hjelpere være å gjøre det mulig for klienten å utforske sin selvforståelse og sine relasjoner og på denne måten få et forbedret selvbilde og en mer reell oppfatning av andre (Eide & Eide, 2004, s. 133-134).

Tilknytningsteorien som beskrives av forfatterne deles inn i fem hovedoppgaver. Første oppgave er å skape en trygg base. For mange klienter kan det være smertefullt å utforske fortid og nåtid. Da trenger man trygghet og tillit i relasjonen, samt oppmuntring og veiledning fra hjelperen når det blir vanskelig. Den andre oppgaven er å støtte og stimulere klienten sin utforskning av relasjoner til viktige personer. Spesielt viktig er det å utforske hvilke ubevisste følelser og forventninger en har i negative og destruktive forhold. Den tredje oppgaven å drøfte forholdet mellom klient og terapeut. En slik drøfting kan gi hjelperen kunnskap om hvordan klienten forholder seg i andre nære relasjoner. Den fjerde oppgaven er å utforske forholdet mellom fortid og nåtid. Utforskning av hvordan opplevelser i barndommen påvirker nåtiden kan være smertefullt fordi det ofte innebærer å gjenoppleve skuffelser og svik. Den femte oppgaven er å hjelpe den andre til å endre selvoppfatning. Dette innebærer å hjelpe den andre til å erkjenne at selvbildet er skapt av tilbakelagte erfaringer og at de kan justeres ut fra hvem den andre er i dag (Eide & Eide, 2004, s. 133-135).

Møte den andres behov og ønsker på en god måte (4)

Det å møte den andre sine behov og ønsker på en god måte handler om omsorg. Eide og Eide skiller mellom tre dimensjoner ved omsorgsbegrepet. Den tre dimensjonene er omsorgsprofesjonalitet, omsorgsrasjonalitet og omsorgstemporalitet (Eide & Eide, 2004, s. 32).

Omsorgsprofesjonalitet handler om empati, fagkunnskap og målorientering. Empati i en profesjonell sammenheng beskrives som en forutsetning for nærhet, kontakt og forståelse. Men empati gir også en evne til å oppfatte og forstå faresignaler slik at man blir bedre i stand til å holde en profesjonell avstand for å beskytte seg selv (Eide & Eide, 2004, s. 36). Faglig kunnskap beskrives som det viktigste fundamentet for kommunikasjon (Eide & Eide, 2004, s. 38-39), mens målorientering beskrives som evne og vilje til å la kommunikasjonen styres av profesjonens overordnede målsettinger (Eide & Eide, 2004, s. 42).

Omsorgsrasjonalitet inkluderer følelser, fornuft og etikk. Eide og Eide sier at følelser kan forstås som et avansert informasjonssystem og at dersom en er bevisst på og aksepterer de følelser som vekkes i en selv i møtet med andre, så er det lettere å forstå hvordan andre sine følelser kan påvirke dem ulike situasjoner. Og omvendt gjelder det også at dersom man ikke er klar over hva en selv føler, så er evnen til å oppfatte og forstå hva andre føler tilsvarende begrenset (Eide & Eide, 2004, s. 51). Som profesjonell hjelper arbeider man med personer som er følelsesmessig utsatte og sårbare. Det er derfor fornuftig og helt nødvendig å ta både egne og andres følelser i betraktning (Eide & Eide, 2004, s. 45).

Et viktig element i omsorgsrasjonalitet er etikk. Etisk bevissthet er en forutsetning for god omsorg. Ethiske dilemma kan oppstå når normer og verdier som vi er pålagt å følge kommer i

konflikt med hverandre. (Eide & Eide, 2004, s. 53). Det yrkesetiske grunnlagsdokumentet forplikter oss til å støtte den svakeste og mest utsatte parten (FO, 2015, s. 10).

Noen ganger kan hjelpearbeidere oppfatte at det å ivareta taushetsplikten hindrer oss i å gjøre en god jobb. Når taushetsplikten fører til at klientens integritet og selvbestemmelse kommer i bakgrunnen, kalles dette ifølge Eide og Eide for «den yrkesetiske feiltakelse». Dersom hjelpearbeidere resonnerer etisk sammen med klienten i stedet for å sette på bremsen, kan dette både bidra til å løse etiske problemer og ivare ta hensynet til medbestemmelse (Eide & Eide, 2004, s. 56-57).

Omsorgstemporalitet dreier seg om tilknytning, håp og fortelling En profesjonell hjelper må være mentalt til stede i øyeblikket, utnytte faglig kunnskap om den andre sin fortid og bruke fantasien til å forestille seg hvordan fremtiden kan bli (Eide & Eide, 2004, s. 63).

Faglig kunnskap om fortiden dreier seg ofte om ulike tilknytningsmønstre. Personer med utrygge tilknytningsmønstre har gjerne en fortid med mangel på stabilitet og grunnleggende bekreftelser. (Eide & Eide, 2004, s. 65). Optimisme og håp vokser frem når en blir følelsesmessig forstått og akseptert, samtidig som en blir møtt med realistiske forventninger (Eide & Eide, 2004, s. 68). Med begrepet fortelling mener vi den enkelte sin historie om seg selv og sitt eget liv. Det å skape en ny livsfortelling eller å se livsfortellingen fra et annet perspektiv, kan bidra til å justere selvbilde, selvfølelse og den andre sin oppfatning av han er og hvem han kan bli (Eide & Eide, 2004, s. 69).

Stimulere den andres ressurser og muligheter (5)

Det å stimulere den andre sine ressurser og muligheter handler om Empowerment eller også kalt myndiggjøring. Dette er en grunnleggende verdi innen sosialt arbeid og handler om at brukere mobiliserer og tar i bruk egne ressurser, slik at de får mest mulig innflytelse i eget liv (FO, 2015, s. 10-11).

Empowerment innebærer en hjelpende kommunikasjon som forutsetter at hjelperen forstår sin maktposisjon, reflekterer over denne og arbeider systematisk for å overføre eller overlate mer av makten og myndigheten til den andre (Eide & Eide, 2004, s. 61).

Strukturere en samtale eller en samhandlingssituasjon (6)

En god, åpen og ledig samtale trenger en viss struktur. En bevissthet om dette, gjør det enklere å ivareta samtalens faglige formål. Men en viss struktur betyr også at samtalen ofte blir mer tilfredsstillende for den som skal hjelpes (Eide & Eide, 2004, s. 238).

En strukturert samhandlingssituasjon er en situasjon der menneskene som er involvert, har forventninger til hva som skal skje og hvordan det skal skje. Det handler om forutsigbarhet. Trygg tilknytning handler mye om forutsigbarhet. Tilsvarende kan liten grad av forutsigbarhet gi utrygg tilknytning (Eide & Eide, 2004, s. 131).

Formidle informasjon på en klar og forståelig måte (7)

Det å formidle informasjon til den andre som en del av en hjelpeprosess handler mye om å tydeliggjøre og konkretisere. Men det kan være vanskelige tema eller uklare tema. I tillegg kan det også være uklart hvilke hjelpetiltak som finnes og om de frivillige og hva som skjer dersom en ikke velger å ta imot hjelpetiltakene (Eide & Eide, 2004, s.184).

I slike situasjoner blir det viktig å foreta sammenfatninger. En sammenfatning innledningsvis om hva som har skjedd tidligere og hva som er formålet med dagens samtale av det som skal sies på før samtalen starter er nyttig (Eide & Eide, 2004, s.202). I tillegg er det viktig å sammenfatte til slutt for å trekke ut essensen av det som har blitt sagt. Det å sammenfatte innholdet i samtalen avslutningsvis bidrar til å anerkjenne og bekrefte den andre og kan derfor styrke selvfølelsen og motivere for videre arbeid (Eide & Eide, 2004, s.203).

Egen erfaring har vist meg at selv om informasjon blir formidlet på en klar og forståelig måte skaper det også utfordringer at foreldre kan være nervøse for å møte barneverntjenesten og dermed ikke får med seg hva som blir sagt. Jeg har også opplevd at manglende norskkunnskaper eller utfordringer knyttet til tolketjenester også kan bidra at informasjon blir misforstått.

Skape alternative perspektiver og åpne for nye handlingsvalg (8)

Eide og Eide sier at det noen ganger kan være hensiktsmessig eller helt nødvendig å utfordre den andre til å skifte perspektiv på seg selv, på en annen person eller på en situasjon. Utfordringer i hjelpearbeid med mål om at den andre skal skifte perspektiv, handler om tre ulike ferdigheter; å omdefinere positivt, være direkte og konfrontere (Eide & Eide, 2004, s. 254).

Det å omdefinere positivt innebærer ifølge forfatterne å reformulere noe som den andre opplever som negativt, på en ny måte, men uten å bagatellisere utfordringene, slik at de fremstår i et mer positivt lys. Målet er å vise at man ser ressursene som den andre har og at disse er et godt grunnlag å bygge videre på. Det å få et alternativt perspektiv på problemet, kan bidra til styrket selvfølelse og økt motivasjon. (Eide & Eide, 2004, s. 255-258).

Dersom den andre fastholder på en negativ selvvurdering, så kan dette skyldes frykt for å mislykkes. Når situasjonen føles håpløs og fastlåst kan det føles trygt å vurdere seg selv som uten evne til få til endringer. Da unngår man å skuffe seg selv og andre. (Eide & Eide, 2004, s. 257).

Det å være direkte innebærer ifølge forfatterne at hjelperen snakker ærlig og åpent om utfordringene her og nå. Dette kan beskrives som en form for meta-kommunikasjon der hjelperen deler sine tanker om utfordringer i relasjonen med den andre. Målet er ikke å gi utløp for egne frustrasjoner, selv om disse kan være grunnen til at en benytter denne teknikken. Formålet er å forbedre samspillet, samarbeidet og relasjonen (Eide & Eide, 2004, s. 259-260).

Det at hjelperen er åpen og ærlig og deler sine tanker og følelser, kan gjøre det enklere for den andre å gjøre det samme. Men når dette skjer, er det viktig at hjelperen ikke går i forsvarsposisjon. Dersom hjelperen snakker i jeg-form om hvordan han opplever situasjonen, er det en invitasjon til refleksjon. Hvis man snakker i du-form vil det lett kunne oppleves som kritisk og moraliserende og føre til at den andre går i forsvarsposisjon (Eide & Eide, 2004, s. 262-263).

Konfrontasjon slik det benyttes av Eide og Eide, dreier seg om å utfordre den andre til å se seg selv fra et annet perspektiv. Men dette er en ferdighet som kan oppleves som truende og derfor bør brukes med varsomhet. Den som blir konfrontert kan lett gå i forsvar og reagere med sinne eller bli nedfor og trist. En hjelpende konfrontasjon formidles på en rolig, saklig og

spørrende måte, med stort rom for å ta hensyn til den andre sine nyanseringer (Eide & Eide, 2004, s. 264-265).

Forholde seg åpent til vanskelige følelser og eksistensielle spørsmål (9)

I utforsking av vanskelige følelser og eksistensielle spørsmål sier Eide og Eide at det er viktig skape en åpen og trygg situasjon ved å la den andre bestemme hva han skal snakke om. Det er en vanlig feil at hjelperen ikke har tålmodighet nok til først å hjelpe den andre med å sortere problemene og deretter la den andre velge tema (Eide & Eide, 2004, s. 224).

Forfatterne hevder at utforsking av et problem dreier seg mye om å stille åpne spørsmål om det som er viktig for den andre. Men åpne spørsmål må kombineres med speiling av følelser, samt verbale og nonverbale bekreftende ferdigheter. Å stille åpne spørsmål viser respekt for den andre sin selvbestemmelse ved at han bevarer kontrollen og selv regulerer hvor raskt og på hvilken måte han vil komme til det som er kjernen i problemet og det som kanskje er følelsesmessig mest vanskelig (Eide & Eide, 2004, s. 226).

Samarbeide om å finne frem til gode løsninger (10)

Samarbeid om å finne gode løsninger beskrives av forfatterne som en arbeidsallianse. De beskriver begrepet som en gjensidig positiv innstilling mellom helper og klient til å samarbeide om å nå felles mål. God og tydelig kommunikasjon er en forutsetning for å utvikle en god arbeidsallianse (Eide & Eide, 2004, s. 43).

I arbeidsalliansen ligger det en avhengighet mellom helper og den som mottar hjelp og en stimulans for den andre til selvbestemmelse og til å ta i bruk sine ressurser. Alliansebegrepet fordrer også at man som helper lytter til den andre og møter ham med respekt og tillit (Eide & Eide, 2004, s. 43-44).

Eide og Eide sier at det er viktig å ta med eksempler både på god og dårlig kommunikasjon. De sier at kommunikasjon ikke er enkelt og at alle kan ha en dårlig dag. Målet til forfatterne er å unngå å skape et falskt ideal om at vi alltid skal lykkes (Eide & Eide, 2004, s. 6).

Metode

Nedenfor vil jeg gjøre rede for design av intervjuundersøkelsen, datainnsamlingsprosessen, bearbeiding og fortolkning datamaterialet og forskningsstrategien som er benyttet i denne oppgaven.

Design av intervjuundersøkelsen

For å undersøke menneskelig erfaring, er det ifølge Steinar Kvale og Svend Brinkmann best å benytte intervju (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 135). Spørreskjema vil ifølge Kristen Ringdal ikke være fleksibelt nok til å oppklare misforståelser underveis (Ringdal, 2018, s. 197). Observasjon av samspill mellom foreldre og barn i tillegg til personlig intervju kunne fungert bra, men dette vil være utenfor rammene av det som er tillatt ifølge retningslinjene for bachelorskriving (UiS-A, 2020, s. 6).

Det semistrukturerte livsverdenintervju

Kvale og Brinkmann (2015) fremhever det semistrukturerte livsverdenintervjuet. De sier at målet med et slikt intervju er å innhente beskrivelser om informantens livsverden for å kunne fortolke betydningen av det de sier (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 22). Denne type intervju baseres på en intervjuguide som sirkler inn bestemte tema (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 46). og forutsetter at intervjueren søker å avklare og nyansere uttalelser i intervjuet underveis (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 26).

Kvale og Brinkmann sier at det semistrukturerte kvalitative forskningsintervjuet karakteriseres av fenomenologiske aspekter (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 46-50). Målet med en fenomenologisk metode å gå fra en beskrivelse av enkeltfenomener slik de oppleves av informantene, til å søke etter opplevelsens allmenne vesen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45). Det å få anledning til å sette ord på sine personlige opplevelser og deretter få hjelp beskrive disse på generaliserende måte, kan hjelpe deltakerne til å bedre forstå sine egne tanker og følelser.

Selv om det semistrukturerte livsverdensintervjuet inneholder mange fenomenologiske elementer, virker det ikke hensiktsmessig å benytte en fullverdig fenomenologisk tilnærming for analysering av datagrunnlaget. Dette skyldes at det er detaljerte og strenge krav til hvordan denne metoden skal gjennomføres (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 355).

Datainnsamlingsprosessen

Fremgangsmåten for datainnsamling tar utgangspunkt i gjeldende retningslinjer for behandling og oppbevaring av forskningsdata med personopplysninger i studentprosjekter ved Universitetet i Stavanger (UiS-B, 2020, s. 4-5).

Rekruttering av deltakere

For å komme i kontakt med aktuelle deltakere kontaktet jeg Organisasjonen for Barnevernsforeldre (OBF), Erfaringsformidlerne og en lokal barneverntjeneste. Først tok jeg kontakt med OBF. Jeg forklarte formålet med prosjektet og spurte om to av deres medlemmer kunne være villig til å delta i et slikt prosjekt. Jeg sa at jeg måtte velge foreldre som har hatt, men ikke lenger har tilrettelagte samvær med tilsyn. Lederen sa at hvis dette er et krav (jfr. retningslinjene for bacheloroppgaven), så ville det bli vanskelig å finne deltakere hos dem.

Jeg tok derfor kontakt med koordinator for Erfaringsformidlerne for å spørre om de har noen medlemmer som kunne være deltakere i bachelor-oppgaven min. Koordinator for

Erfaringsformidlerne fikk raskt tak i 2 deltakere som var villig til å la seg intervju av meg i forbindelse med oppgaven min. Ingen av de to erfaringsformidlerne er i dag brukere av barnevernets tjenester.

Senere sa leder for OBF at hun og et tidligere styremedlem i et digitalt møte kunne kommentere på intervjuguiden min og at jeg kunne være gjest i et av deres nettverksmøter i januar som ville handle om samvær under tilsyn. Jeg takket ja og informerte om at ingenting av det som kom frem i vår samtale om intervjuguiden eller i nettverksmøtet, ville bli sitert i bachelor-oppgaven.

Jeg sendte også informasjon om bachelor-oppgaven min til avdelingsledelsen i barnevern-tjenesten for de to tilsynspersonene som jeg har fått muntlig aksept om å intervju. Avdelingsleder svarte at det var ok.

Intervjuguide og gjennomføring av intervju

Den fremgangsmåten jeg valgte, innebærer at jeg spurte om deltakernes egne opplevelser fra samvær med tilsyn. Jeg spurte om situasjoner der tilsynspersonen påvirket kvaliteten i samværet. Det kan være påvirkning i både positiv og negativ retning. Det å be om deltakernes personlige opplevelser, skal gjøre det enklere for dem å fortelle sine historier uten å la seg påvirke av hva de har hørt av venner eller kollegaer. Spørsmålene i intervjuguiden min ble utarbeidet på en slik måte at både foreldre og tilsynspersoner fikk nesten identiske spørsmål. Dette bidro til å gjøre det enklere å analysere likheter og ulikheter.

Kvale og Brinkmann sier at en vesentlig del av intervjuet bør finne sted før båndopptakeren settes på (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 139). Jeg sendte informasjon om bachelor oppgaven min til de to Erfaringsformilderne og sa at jeg ønsket å bli litt kjent med dem før selve intervjuet. Vi hadde en lengre prat på telefon. Jeg lovet å sende intervju-guiden i god tid før intervjuet, men informerte dem om at vi måtte vente på godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD).

I samtalen med OBF om min intervjuguide, kom de med nyttige innspill og fortalte generelt om medlemmenes erfaringer fra tilrettelagte samvær. I et digitalt medlemsmøte gjorde de «Samvær med tilsyn» til tema for å ivareta mitt behov for et bedre og bredere kunnskapsgrunnlag. Mitt kunnskapsgrunnlag for intervjuguiden inkluderte også 1 års erfaring som tilsynsperson i tilrettelagte samvær. Kvale og Brinkmann sier at intervjuets åpenhet og de mange beslutninger som må tas av forskeren underveis, stiller store krav til forberedelse og kompetanse (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 135). Forfatterne fremhever også nytten av å kjenne til lokal sjargong, lokale rutiner og maktstrukturer (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 143).

Intervjuguiden ble sendt til deltakerne en uke før intervju som en del av forespørselen om å delta. Jeg ønsket å gi deltakerne god tid til å forberede seg. I tillegg ønsket jeg å være åpen om at både foreldre og tilsynspersoner fikk tilnærmet identiske spørsmål. Alle deltakerne bekreftet at de hadde lest informasjonen om prosjektet og alle skrev under på samtykkeerklæringen før intervjuene blir gjennomført. Det ble presisert overfor tilsynspersonene at informasjonen om ulike situasjoner i tilrettelagte samvær ikke måtte være personidentifiserende. Alle deltakerne viste stor motivasjon for å delta.

Kvale og Brinkmann sier at et semistrukturert intervju skal være en åpen samtale som sirkler inn bestemte tema (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 46). Alle deltakerne hadde spørsmålene foran seg og valgte i stor grad selv hvordan de ønsket å strukturere intervjuet. Under selve

intervjuet valgte jeg å komme med oppmuntrende og støttende bekreftelser og å unngå avbrytelser. Denne teknikken beskrives tidligere i oppgaven under kommunikasjonsferdigheten aktiv lytting.

To intervju var fysiske møter og to ble gjennomført på telefon. Det ble brukt lydopptaker. Intervjuene med foreldre og tilsynspersoner hadde ulik lengde og ledet frem til et ulikt antall utsagn. To intervju varte i 45 minutt, et i 60 minutt og et i 90 minutt. Dette gav en gjennomsnittslengde på 60 minutt. Intervjuene ble oppsummert i form av 35 utsagn for foreldre og 57 utsagn for tilsynspersoner. Fremgangsmåten for å identifisere, fortolke og beskrive utsagn er nærmere beskrevet i kapittel om tematisk innholdsanalyse.

Det at det er flere utsagn fra tilsynspersoner enn fra foreldre er ikke uventet. Tilsynspersoner har vært med på flere samvær enn foreldrene og derfor har opplevd flere situasjoner der tilsynspersonen påvirker kvaliteten i samværet. For foreldrene som har tilrettelagte samvær, er det naturlig at tilsynspersonene mange ganger har en tilbaketrukket rolle som en «flue på veggen» (OBF, 2016, s.73).

Utsagnene kom fra situasjonene der deltakerne beskrev hvordan tilsynspersonene hadde påvirket kvaliteten i samværet. Jeg prøvde å tolke og beskrive foreldre og tilsynspersonene sine personlige opplevelser på en generaliserende måte. Denne teknikken beskrives under delkapittel om meningsfortolkning og meningskonsentrasjon. En fullstendig liste over nummererte utsagn, sortert på ulike kommunikasjonsferdigheter, er tatt med i vedlegg 2.

Transkribering

Anonymisering ble gjort fortløpende under transkriberingen. Ufullstendige setninger ble redigert for å gjøre intervjuet mer lesbart. Utskriften av det transkriberte intervjuet inkluderte også en opplisting av alle fortolkede og generaliserte utsagn fra intervjuet. Begge deler ble gitt til deltakerne slik at de kunne komme med tilbakemeldinger. Etter avtale med deltakere ble papirene til 2 av dem sendt i posten.

Det var viktig for meg å forsikre meg om at deltakerne var komfortable både med det transkriberte intervjuet og med de oppsummerende utsagnene. Noen av deltakerne kom med noen små korreksjoner til de transkriberte intervjuene og til utsagnene. Ingen av utsagnene ble strøket og ingen nye utsagn ble føyet til etter intervjuene. Kvale og Brinkmann sier at det muntlige språket kan fremstå som usammenhengende og forvirret tale. Uten redigering, kan intervjupersonene når de leser det transkriberte intervjuet, bli fornærmet og vegre seg for videre samarbeid (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 213).

Etikk

Kvale og Brinkmann (2015) sier at forskningsetikk i stor grad dreier seg om forskerens praktiske ferdigheter som gjør at han forstår den sårbarheten som oppstår i den enkelte situasjon. Forfatterne sammenligner denne ferdigheten med Aristoteles moralske dyd phronesis, som dreier seg om evnen til å erkjenne og reagere på det som er det viktigste i en gitt situasjon (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 95). Det viktigste for meg overfor erfaringsformidlerne var å skape en god relasjon og gi dem et godt innsyn i datainnsamlingsprosessen. Dette ble gjort ved å ha en samtale tidlig i prosessen. Vi snakket om oppgaven, intervjuguiden og ble kjent med hverandre. To av deltakerne fikk oppfylt sine ønsker om å foreta samtale og intervjuene over telefon på bakgrunn av korona-pandemien. Erfaringsformidlerne sa, i etterkant av intervjuene, til sin koordinator i barneverntjenesten at

intervjuene hadde vært behagelige i sin form og at de derfor husket mer enn de trodde på forhånd.

NSD brukte en lang tid på å godkjenne søknaden. De var spesielt opptatt av profesjonell taushetsplikt for tilsynspersonene og frivillighet og motivasjon for erfaringsformidlerne. I tillegg var de opptatt av at helseopplysninger ikke ble en del av intervjuet. Disse bekymringene ble ivaretatt i form av oppdateringer av informasjonsskrivet til deltakerne og ved presiseringer overfor deltakerne i starten av intervjuene. Søknaden ble sendt 5. februar. Kommentarer fra NSD ble mottatt 11. mars og besvart 12. mars. Godkjennelse fra NSD ble mottatt 18. mars 2021. Intervjuene ble gjennomført i perioden 22.-24. mars. Alle deltakerne ble i tråd med NSD sine anbefalinger, oppfordret til å unngå å dele personidentifiserende informasjon om andre og ble minnet på å ikke komme inn på sin nåværende eller tidligere fysiske eller psykiske helse. Tilsynspersonene ble i tillegg minnet på sin taushetsplikt.

Bearbeiding og fortolkning av datamaterialet

Etter at kodingen er gjort, er det ifølge Kvale og Brinkmann, ikke uvanlig å foreta meningskonsentrasjon og meningsfortolkning (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 230). Meningskonsentrasjon er en forkortelse av deltakernes uttalelser til kortere formuleringer (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 232).

Kvale og Brinkmann sier at det kan også være nødvendig med meningsfortolkninger. Dette innebærer at den som tolker datamaterialet går ut over det som blir direkte sagt og finner frem til meninger og betydninger som ikke umiddelbart fremtrer i den transkriberte teksten (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 234).

Paul Ricoeur støtter også metoder som inkluderer fortolkning. Han sier at våre handlinger alltid er en forlengelse av hva vi mener, men at tolkningen kan være vanskelig fordi meningen med det vi sier ligger skjult i ordene og i handlingene og fordi budskapet kan være skjult for både sender og mottaker (Ådland, 2018, s. 187).

Fortolkning av tekst innebærer en risiko for kritikk om at metoden ikke er vitenskapelig. Men Kvale og Brinkmann sier at ulik tolkning er et mindre problem enn man skulle tro og at det innenfor hermeneutiske og postmoderne forståelsesformer, er legitimt med et visst fortolkningsmangfold (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 238).

En av farene ved meningsfortolkning etter forfatterens oppfatning, er at meningene til deltakeren tas bort fra deltakerens livsverden og blir satt inn i forfatterens egne forestillinger om deltakerens livsverden. Men de sier også at dersom overgangen fra deltakerens individuelle meninger i det transkriberte intervjuet til felles fortolkede meninger mellom deltaker og forsker, gjøres på en etisk forsvarlig måte, kan dette være en berikelse av datamaterialet og være med på å tydeliggjøre relasjonen mellom deltakeren og forskeren (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 244).

Abduktiv forskningsstrategi

Abduksjon er en type resonnering som passer best i situasjoner med uvisshet når en skal forstå eller forklare et fenomen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 224-225). En slik strategi passer i denne oppgaven, siden fenomenet som skal studeres, er deltakernes opplevelser av hvordan kvaliteten i tilrettelagte samvær påvirkes av tilsynspersoner.

Siv Karin Solaune sier i sin masteroppgave at valg av strategi et av de viktigste valgene i utarbeidelse av et forskningsdesign, fordi den legger føringer for resten av arbeidet i form av hvilke slutninger som kan foretas. Abduksjon vil si at forskeren søker deltakernes egen opplevelse og forståelse av det fenomenet som skal studeres. Forskeren arbeider så videre med å avlede begreper som kan føre til nye forklaringer eller ny forståelse. Abduktive slutninger skal være rimelige slutninger. Abduksjon skal bidra til å utvide kunnskapen om det undersøkte fenomenet, ikke tilby endelige forklaringer (Solaune, 2016, s. 31-32).

Solaune påpeker at utfordringen med å bruke abduktiv metode som forskningsstrategi er at det er vanskelig for andre å etterprøve og få samme funn. Slutningene blir preget av forskeren selv, anvendt teori og av deltakerne. Men det abduktive formålet er å representere en utvidet kunnskap og mulige tolkninger, ikke den eneste gyldige tolkning (Solaune, 2016, s. 33).

Solaune ser ut til å basere beskrivelsen av abduktiv forskningsstrategi i stor grad på arbeid av Norman Blaikie (2000). Blaikie sier at forskere som benytter en abduktiv strategi må gå inn i deltakernes verden for å utforske deres begrunnelser og motiver. Deretter må forskeren omskrive deres individuelle opplevelser til typiske motiver, for typiske handlinger, i typiske situasjoner (Blaikie, 2000, s. 25).

I denne oppgaven tolker jeg informasjonen om deltakernes individuelle opplevelser i tilrettelagte samvær og beskriver relevante deler av intervjuene som korte utsagn om hva tilsynspersoner bør og ikke bør bidra med i slike samvær. I datainnsamlingsprosessen er det beskrevet hvordan jeg forsikrer meg om at deltakerne er enig i min tolkning av det typiske ved deres opplevelser i tilrettelagte samvær.

Analyse

I dette kapittelet vil jeg gjøre rede for tematisk innholdsanalyse og overgang fra kommunikasjonsferdigheter til tema. Til slutt kommer jeg med noen potensielle farer ved bruk av den valgte analysemetoden.

Tematisk innholdsanalyse

Virginia Braun og Victoria Clarke beskriver det de kaller for en tematisk innholdsanalyse. De sier at dette er en fleksibel metode som er rask å tilegne seg kunnskap om og gjennomføre. Den er derfor velegnet for forskere med liten eller ingen forskningserfaring. Metoden kan ifølge Braun og Clarke brukes til å belyse likheter og forskjeller i et datasett (Braun & Clarke, 2006, s. 97).

Også Alan Bryman fremhever det arbeidet som er gjort av Braun og Clarke for å beskrive prosessen fra koding av det transkriberte datamaterialet til å finne relevante temaer. Han sier at et tema som regel er en kategori som er identifisert i datamaterialet av den som gjør analysen som henger sammen med fokuset for forskningen og som bygger på kodene som ble identifisert i transkripsjonen. Temaene skal gi forskeren et fundament for sin teoretiske forståelse av datamaterialet og gi et bidrag til forskerens problemstilling (Bryman, 2012, s. 580).

En av fordelene med koding er at man blir godt kjent med datamaterialet. Kvale og Brinkmann sier at flere forskere peker på uheldige sider ved koding. Koding kan føre til en overforenkling og kan skape etiske utfordringer ved at forskeren koder, mens deltakeren blir kodet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 227).

Braun og Clarke beskriver den tematiske innholdsanalysen som en prosess bestående av 6 steg (Braun & Clarke, 2006, s. 87-93).

Første steg innebærer å bli kjent med datamaterialet. Ved transkribere alle lydopptakene av intervjuene selv, får jeg en detaljert oversikt over hva som er sagt og meningen av det som er blitt sagt. Når jeg gjør forbedringer av språket, er det viktig for meg å være ærlig i forhold hva deltakerne har sagt. En utskrift av det transkriberte intervjuet blir derfor sent til deltakerne for godkjenning.

Andre steg er å gå gjennom datamaterialet systematisk for å merke det transkriberte intervjuet med ulike initiale koder. En kode er ifølge Braun og Clarke det mest grunnleggende elementet i datamaterialet (Braun & Clarke, 2006, s. 88). Noen koder fremkom direkte av datamaterialet, mens andre koder ble drevet frem av teoretisk og praktisk bakgrunnskunnskap. Jeg brukte markeringspenn for å kode hele setninger, deler av setninger og ord med 6 forskjellige farger. Fargene var første forsøk på å gruppere kodene i retning av tema. Etter kodingen begynte jeg å formulere korte utsagn som oppsummerte innholdet i den kodede teksten. Kodingen hjalp meg til å fortolke og generalisere det som ble sagt i intervjuene og sikre at alle relevante utsagn ble tatt med. Totalt identifiserte jeg 92 utsagn. Noen utsagn ble identiske for flere intervjuer. Etter at identiske utsagn var strøket, hadde jeg 87 utsagn.

Tredje steg var å begynne sortere utsagnene i kategorier. I de fire intervjuene, innså jeg etter hvert at kommunikasjonsferdigheter var et felles overordnet tema. Tom Eide og Hilde Eide sammenfatter praktisk kommunikasjon i 10 grunnleggende kommunikasjonsferdigheter (Eide & Eide, 2004, s. 23). Disse ferdighetene er beskrevet i kapittelet om kommunikasjonsteori.

Fjerde steg er å vurdere hvilke kategorier som alene eller sammen, kan utgjøre et tema. Dag Ingvar Jacobsen sier det er viktig å redusere mangfoldet og finne mønstre i data-grunnlaget (Jacobsen, 2000, s. 174). Overgang fra kategorier til tema består i denne oppgaven av å vurdere hvordan de 10 grunnleggende kommunikasjonsferdighetene til Eide og Eide kan slå sammen for å gi meningsfulle tema. Dette er vist i tabellen under.

Kommunikasjonsferdigheter	Tema
Lytte til andre (1) Observere og fortolke den andres verbale og nonverbale signaler (2)	Verbal og nonverbal kommunikasjon
Skape gode og likeverdige relasjoner (3) Samarbeide om å finne frem til gode løsninger (10)	Relasjon og samarbeid
Forholde seg åpent til vanskelige følelser og eksistensielle spørsmål (9) Skape alternative perspektiver og åpne for nye handlingsvalg (8)	Utforsking og utfordring
Møte den andres behov og ønsker på en god måte (4) Stimulere den andres ressurser og muligheter (5)	Omsorg og empowerment
Strukturere en samtale eller en samhandlingssituasjon (6) Formidle informasjon på en klar og forståelig måte (7)	Struktur og tydelighet

Tabell 1. Overgang fra kategorier til tema

Det første temaet i denne oppgaven er «Verbal og non-verbal kommunikasjon». Dette temaet får jeg ved å slå sammen de to første kommunikasjonsferdighetene; «Lytte til andre» og «Observere og fortolke den andres verbale og nonverbale signaler». Eide og Eide omtaler disse to kommunikasjonsferdighetene samlet for aktiv lytting (Eide & Eide, 2004, s. 26). Jeg velger å kalle temaet for «Verbal og non-verbal kommunikasjon» for å unngå faguttrykk.

Det andre temaet i denne oppgaven som er «Relasjon og Samarbeid» får jeg ved å slå sammen de to kommunikasjonsferdighetene; «Skape gode og likeverdige relasjoner» og «Samarbeide om å finne frem til gode løsninger». En god relasjon er ofte en forutsetning for å få til et bra samarbeid. Levin & Ellingsen sier at det å jobbe gjennom relasjoner handler om bygge tillit og få brukeren til å se og akseptere sosialarbeideren som en endringsmedhjelper (Levin & Ellingsen, 2015, s. 115).

Det tredje temaet er «Utforsking og Utfordring». Dette temaet fremkommer ved å slå sammen de to kommunikasjonsferdighetene; «Skape alternative perspektiver og åpne for nye handlingsmønstre» og «Forholde seg åpent til vanskelige følelser og eksistensielle spørsmål». Det å forholde seg åpent til vanskelige følelser har Eide og Eide kalt for utforskende ferdigheter (Eide & Eide, 2004, s. 220-232). Dette passer sammen bra sammen med det å skape alternative perspektiver og åpne for nye handlingsvalg, som Eide og Eide har kalt for å utfordre den andre (Eide & Eide, 2004, s. 254-265).

Det fjerde temaet «Omsorg og empowerment» får jeg ved å slå sammen de to kommunikasjonsferdighetene; «Møte den andres behov og ønsker på en god måte» og «Stimulere den andres ressurser og muligheter». Eide og Eide sier at omsorg et bredt sammensatt begrep som har flere ulike dimensjoner, men at det først og fremst knyttes til det å ivareta den andre som enkeltmenneske (Eide & Eide, 2004, s. 32-33). Det å stimulere den andres ressurs og muligheter handler om Empowerment. Eide og Eide omtaler empowerment

som myndiggjøring. De sier myndiggjøring er et overordnet mål som skal bidra til utvikling i den situasjon som vedkommende er og styrke eller beskytte vedkommende sin integritet og verdighet (Eide & Eide, 2004, s. 43). En kan derfor si at «Omsorg og empowerment» passer bra sammen fordi begge handler om å ivareta og utvikle den andre.

Det femte temaet er «Struktur og tydelighet». Det får jeg ved å slå sammen de to kommunikasjonsferdighetene; «Strukturere en samtale eller en samhandlingssituasjon» og «Formidle informasjon på en klar og forståelig måte». Det er vanskelig å strukturere en samtale eller en samhandlingssituasjon uten å formidle informasjon på en klar og forståelig måte. Struktur og tydelighet henger derfor tett sammen. Eide og Eide sier at det å strukturere en samtale er et godt hjelpemiddel til å skape trygghet, tillit og gode betingelser for åpenhet, mottakelighet og motivasjon (Eide & Eide, 2004, s. 237). Carolyn Webster-Stratton som har skrevet foreldreveiledningsboka «De utrolige årene» sier at foreldre bør være tydelige på hvilken atferd de ønsker av barna. Hvis foreldre ikke er tydelige i hvilken atferd de ønsker av barna, er det lite sannsynlig at de vil lykkes (Webster-Stratton, 2000, s. 52-53).

Femte steg er å beskrive temaene kort og konsist. Kommunikasjonsteori omhandler et av de mest sentrale tema sosialt arbeid. Det synes derfor ikke nødvendig å begrunne bacheloroppgavens relevans. I beskrivelsen av temaene følger jeg Braun og Clarke sin anbefaling om å unngå fremmedgjørende faguttrykk (Braun & Clarke, 2006, s. 92-93).

Sjette steg er presentasjon av funn. Analysen skal ifølge Braun og Clarke ha en rød tråd og ikke inneholde gjentakelser. Sitatene som gjengis i analysen må settes inn i en sammenheng. Den røde tråden må fortelle mer enn bare det som kan leses direkte ut fra datamaterialet (Braun & Clarke, 2006, s. 93). I denne oppgaven legges det stor vekt på å analysere forskjeller og likheter i utsagnene som kommer fra foreldre og tilsynspersoner. Dette skal være oppgavens røde tråd.

Potensielle farer ved bruk av tematisk innholdsanalyse

Braun og Clarke sier at det er fem potensielle farer ved tematisk innholdsanalyse (Braun & Clarke, 2006, s. 94-95).

Den første faren er at en gjengir sitater uten å analysere dem. En kan glemme å sette sitatene inn i en sammenheng og glemme å analysere hvordan hvert sitat bidrar til den røde tråden. I denne oppgaven benyttes ikke direkte sitater. Analysen baseres på deltakernes utsagn. Utsagnene er et resultat av meningskonsentrering og meningsfortolkning som er forklart i metodekapittelet.

Den andre faren er å bruke spørsmålene i intervjuguiden som tema. I et slikt tilfelle har en ikke gjort noen analyse for å se etter mønster i datamaterialet. Intervjuguiden i denne oppgaven er åpne spørsmål om opplevelser, følelser og tanker, mens temaene handler om tilsynspersonenes kommunikasjonsferdigheter.

Den tredje faren er svake eller lite overbevisende analyser. Dette kan skyldes at temaene ikke er logiske, at det er overlapping mellom ulike tema eller at det er manglende sammenheng eller konsistens mellom temaene. Analysen i denne oppgaven fokuserer på likheter og ulikheter mellom foreldre og tilsynspersoner sine opplevelser av hvordan tilsynspersoner påvirker tilrettelagte samvær. Ved å benytte Eide og Eide sine kommunikasjonsferdigheter til å kategorisere utsagnene, unngår jeg både overlapping og manglende konsistens.

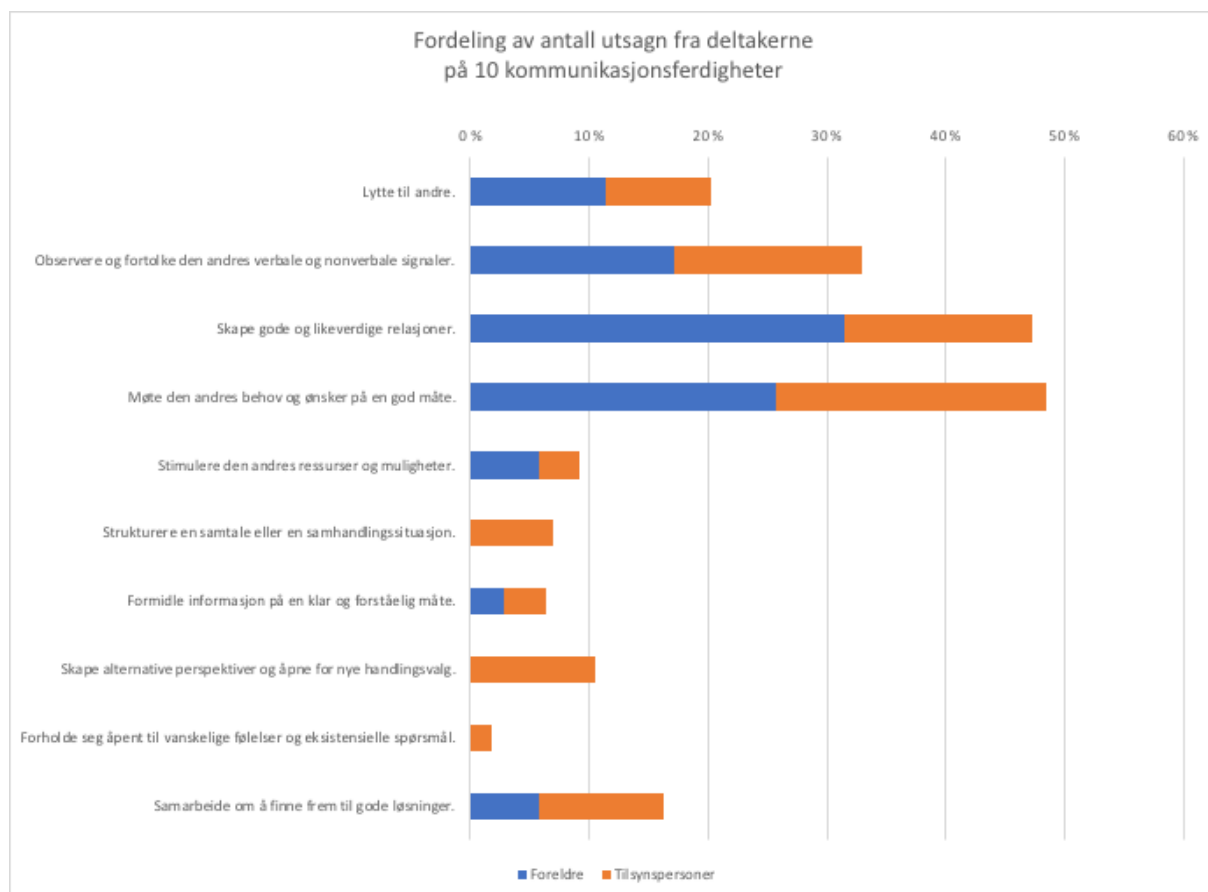
Den fjerde faren er manglende grunnlag for konklusjonene eller i verste fall feil konklusjon basert på datamaterialet. Datamaterialet i denne oppgaven er basert på 4 intervju. Det å sammenligne datasett fra 2 foreldre og 2 tilsynspersoner, er et lite utvalg. Men målet med den abduktive forskningsstrategien er som sagt å representere en utvidet kunnskap og mulige tolkninger, ikke den eneste gyldige tolkningen (Solaune, 2015, s. 33).

Den femte faren er uoverensstemmelser mellom teori og analytiske funn. Selv om analysen er god og interessant, så vil analysen uansett mangle noe helt avgjørende dersom den ikke synliggjør teoretiske forutsetninger, hvordan analysen er gjennomført og hvorfor. I denne oppgaven er jeg tydelig på målet med oppgaven og hvordan dataene hentes inn. I tillegg sikrer jeg at deltakerne er komfortable med og kan stå inne for utsagnene sine.

Presentasjon av funn

I denne oppgaven har jeg utarbeidet både en kvantitativ og kvalitativ del. Den kvantitative delen består av en frekvensanalyse av likheter og ulikheter mellom foreldre og tilsynspersoner når det gjelder antall utsagn som kan fordeles på hver av de ti kommunikasjonsferdighetene. Utsagnene er nummererte ut fra tema. En fullstendig liste over utsagn er gjengitt i vedlegg 2.

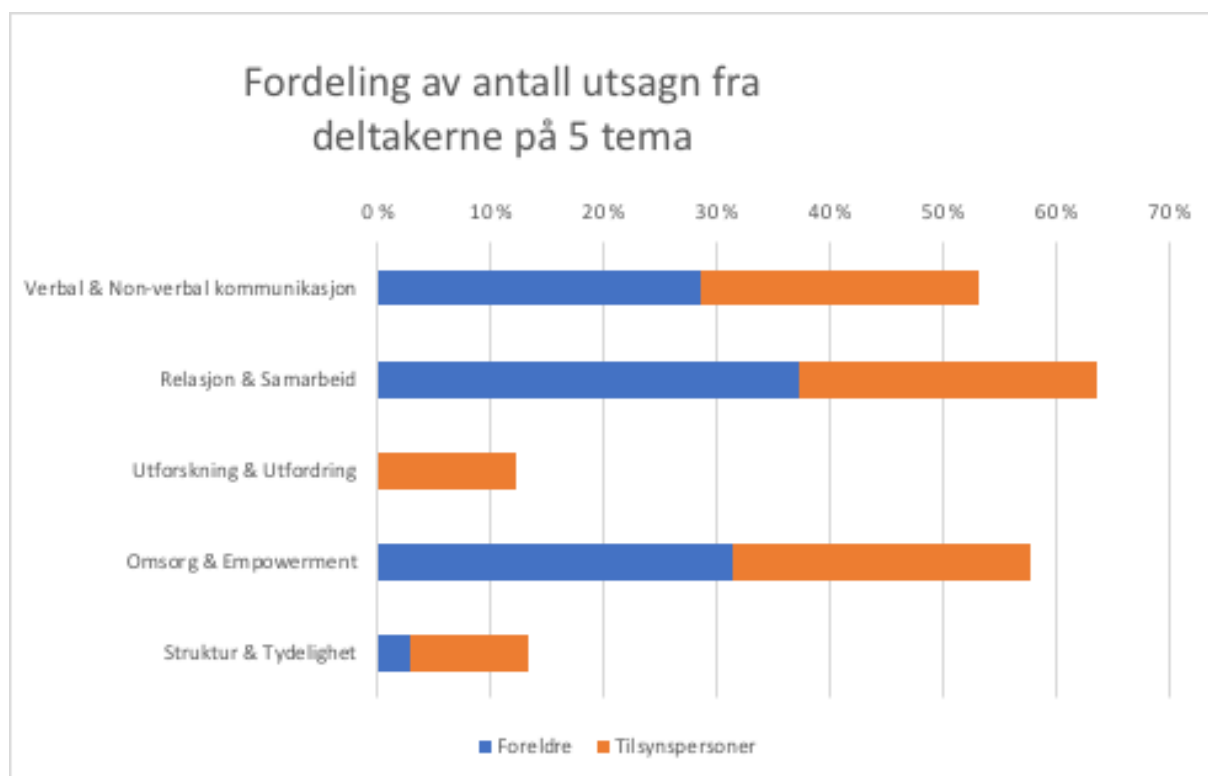
Den kvalitative delen sier mer om de konkrete utsagnene fra foreldre og tilsynspersoner for hvert av de 5 temaene. Figur 1 viser prosentvis fordeling av antall utsagn fra foreldre og tilsynspersoner som kan plasseres i hver av Eide og Eide sine 10 kommunikasjonsferdigheter.



Figur 1: Fordeling av antall utsagn fra deltakerne på 10 kommunikasjonsferdigheter

Den største ulikheten en legger merke til i datagrunnlaget, er de tre kategoriene som foreldre ikke har sagt noe om i intervjuene. Men også tilsynspersonene har forholdsvis få utsagn om disse kategoriene. Dette tydeliggjør behovet for å redusere mangfoldet for å finne tydelige mønstre i datagrunnlaget. Men det er også betydelige likheter mellom hva foreldre og tilsynspersoner er opptatt av. De tre kategoriene som er størst for foreldrene, er også størst for tilsynspersonene. En fullstendig liste av de ulike utsagn fordelt på hver kategori er vist i vedlegg 2.

På bakgrunn av dette, vil det etter min vurdering være mest hensiktsmessig å foreta videre analyser basert på tema. I tabell 1 viser jeg hvordan de 10 kommunikasjonsferdighetene har gitt grunnlag for fem ulike tema. I figur 2 ser vi prosentvis fordeling av antall utsagn fra foreldre og tilsynspersoner på 5 tema.



Figur 2: Fordelingen av antall utsagn fra deltakerne på 5 tema.

Utforskning og utfordring

I figuren ser vi at foreldre ikke har sagt noe om temaet «Utforskning & Utfordring». Kanskje er det å forvente at foreldre som for en kortere eller lengre periode har blitt fratatt omsorg for et eller flere av barna sine, ikke legger vekt på at tilsynspersonen skal utforske og utfordre dem i forbindelse med samværene som de har med sine barn.

«Utforskning & Utfordring» er derfor et tema som det er naturlig at tilsynspersoner er mer opptatt av enn foreldre. Men heller ikke tilsynspersonene er veldig opptatt av dette temaet. I et av intervjuene under dette temaet, sies det at tilsynsperson bør «Fokusere på her og nå i samværet og ikke forholde seg til fortiden (8.2)».

«Utforskning & Utfordring» er et tema som passer best i forbindelse med veiledning. Tilsynspersonene peker på at veiledning ikke alltid er hensiktsmessig i forbindelse med samvær. I et av intervjuene under et annet tema, sies det at tilsynspersonen bør «Bruke tilstrekkelig tid til å skape en relasjon før en prøver å veilede og begrense slik veiledning dersom det er lagt opp til få samvær (4.3)».

Struktur og tydelighet

I denne undersøkelsen er det lite fokus fra foreldre på struktur og tydelighet. Eneste utsagn om tydelighet fra foreldre er at tilsynspersoner bør «Forklare for foreldre hvorfor det er nødvendig med tilsyn og eventuelt hvorfor det er nødvendig med to tilsynspersoner (7.2)».

Tilsynspersonene påpeker imidlertid flere ganger i intervjuene hvor viktig struktur og tydelighet er for barna. De sier blant annet at tilsynspersoner bør «Hjelpe foreldre med å skape forutsigbarhet og struktur i samvær (6.1)», «Være ærlig og tydelig med foreldrene for å skape en trygg ramme i samværene (6.4)» og at de bør «Hjelpe foreldre med å være tydelige i samvær uten å ta over deres rolle (6.2)».

Avveininger må gjøres av i hvor stor grad en tilsynsperson bør hjelpe foreldre til å skape god struktur i et samvær av hensyn til barna. Involveringen bør vurderes opp imot risikoen for å trække på foreldrenes integritet eller virke pasifiserende på dem.

Verbal og non-verbal kommunikasjon

For «Verbal og non-verbal» kommunikasjon er det prosentvis omtrent like stor vekt fra både foreldre og tilsynspersoner. En av de tydeligste forskjellene mellom utsagnene fra foreldre og tilsynspersoner er at foreldre ser ut til å være mest opptatt av non-verbale signaler, mens tilsynspersoner fokuserer mest på verbal kommunikasjon.

Foreldre legger vekt på at tilsynspersoner bør vite at det betyr mye hvordan de møter foreldrene. De mener at tilsynspersoner bør «Ha et åpent sinn overfor foreldrene (1.2)» og «Unngå å bli overfladiske i samtaler med foreldre (1.7)». Videre sier foreldre at tilsynspersoner bedre kan skjønne foreldrenes oppførsel dersom de tar hensyn til «at skjjevheter i maktforholdet kan skape sterke følelser hos foreldre (2.7)», «at foreldre synes det er ubehagelig å bli observert og «at foreldre er redde for å bli misoppfattet (2.5)». Et konkret råd fra foreldre til tilsynspersoner er å «Unngå å notere under samværet fordi dette forsterker foreldrenes frykt (2.9)».

Tilsynspersonene legger vekt på at de bør «Snakke åpent med foreldrene om hvordan tilsynspersonen kan bistå (1.5)», «Være klar over at foreldre kan tolke alt vi sier i verste mening, når det ikke er tillit (2.10)», «Ha respekt for andre sine følelser (2.1)» og «Ta taushetsplikten på alvor, men la de som har krav på personvern sette grensene (1.6)».

Det er ikke unaturlig å tenke at den svakeste part i en relasjon, blir mer opptatt av å tolke den andre sine non-verbale signaler enn den sterke part.

Relasjon og samarbeid

Av figur 2 ser en at foreldre legger mer vekt på relasjon og samarbeid sammenlignet tilsynspersoner. I figur 1 kan en se at kommunikasjonsferdigheten som handler om relasjon (3) betyr mer for foreldre enn samarbeid (10). Tilsynspersoner har en jevnere vektlegging mellom relasjon og samarbeid.

Foreldrene mener at tilsynspersoner bør «Være åpne og ærlige (3.20)», «Ha empati, varme og kjærlighet i tillegg til faglig tyngde (3.3)», «Være forståelsesfull og ikke-dømmende (3.11)», samt «Vise at du bryr deg (3.7)». Om samarbeid, mener foreldre at tilsynspersoner bør «Prøve å være brobygger mellom foreldre og fosterforeldre/beredskapshjem (10.4)» og «Ta hensyn til at foreldre kan ha dårlig økonomi (10.5)». Foreldre har også et par konkrete råd til tilsynspersoner om journalskriving: Tilsynspersoner bør «Formulere seg objektivt om observasjonene og balansert i vurderingene (3.2)» og «Ikke tolke uenighet som mangel på samarbeid (3.4)».

Tilsynspersonene sier at de selv og andre tilsynspersoner må «Være tålmodige fordi det tar tid å oppnå tillit og få ærlige svar fra foreldre (3.14)», «Være bevisst på hvordan egne følelser, holdninger og verdier påvirker vår omsorg og hjelpsomhet overfor foreldre og hvordan dette igjen påvirker barna (3.10)» og «Være ærlige og tydelige overfor foreldre også om det som er ubehagelig (3.17)».

I forhold til samarbeid mener tilsynspersoner at det er viktig å «Få til en god dialog mellom foreldre og fosterforeldre (10.3)», «Dele informasjon fra samvær med fosterforeldre for å unngå misforståelser om hva som faktisk har skjedd i vanskelige situasjoner (10.1)» og «Forsøke å imøtekomme foreldrenes ønsker og behov for innhold i samværene (10.2)».

Det er ikke vanskelig å tenke seg at en god relasjon er viktig for et godt samarbeid. Men er den avgjørende og i hvor stor grad er det mulig å få til varige endringer? Dette kommer jeg tilbake til i drøftingsdelen.

Omsorg og empowerment

Foreldre har ut fra antall utsagn et litt større fokus på omsorg og empowerment enn tilsynspersonene. I all hovedsak dreier foreldrene sine utsagn seg om omsorg. Også for tilsynspersonene dominerer utsagnene som er relatert til omsorg.

Foreldre sier at tilsynspersoner bør «Gi hjelp og støtte til foreldrene når dette etterspørres (4.6)», «Vis foreldrene at du vil dem vel (4.21)», «Gi foreldrene konkrete svar hvis du kan. Ikke alltid si at du må sjekke (4.5)», og «Prøv å finne muligheter for finne løsninger. Ikke si nei fordi det er enklest (4.12)». Et veldig spesifikt råd er å «Hjelpe foreldre med hva de kan svare hvis barna spør om tilbakeføring (4.9)». Om empowerment sier foreldre at tilsynspersoner «Ikke bør undervurdere ressursene som foreldrene har (5.2)».

Tilsynspersonene sier at de bør «Gjøre samvær til en positiv opplevelse (4.8)», «Gi veiledning til foreldre i samværet på en diskret og oppmuntrende måte (4.7)», «Sammen med foreldrene finne ut hva de trenger hjelp til (4.15)», «Bidra til at samværene skal være så gode som mulig. Først og fremst for barna, men hvis samværene er gode for barna så er de ofte også gode for foreldrene (4.2)» og «Respektere ungdommer sine behov om å unngå flau situasjoner (4.13)». Om empowerment sier tilsynspersonene at de bør «Lete etter lyspunkt der foreldrene bidrar til at samværene blir bedre (5.3)».

Drøfting av funn

I dette kapittelet vil jeg drøfte sentrale funn i lys av kommunikasjonsteori, annen faglig litteratur, innspill fra foreldre og tilsynspersoner i forbindelse med intervju og egne erfaringer.

Utforsking og utfordring

Ut fra analysen i forrige kapittel, kan det synes som om det er lite fokus på utforsking og utfordring blant foreldre og tilsynspersoner som er med i denne studien. En sannsynlig forklaring på dette kan være at foreldre og tilsynspersoner i liten grad har egen erfaring med slik veiledning og at det har vært mest fokus på observasjon av det som skjer i samværet. Et utsagn i datamaterialet under dette temaet sier at «Tilsynspersoner bør fokusere på her og nå i samværet og ikke forholde seg til fortiden (8.2)». Dette kan skyldes at det i tråd med kritikken fra EMD, frem til nå har vært for lite fokus på veiledning av foreldre som har blitt fratatt daglig omsorg for barna sine, med tanke på tilbakeføring (Prop. 133. L, (2020-2021), s. 2).

På tross av de svakheter i veiledning med tanke på gjenforening av familier, som påpekes av EMD, så vil tilbakeføring av barn sannsynligvis øke i årene som kommer som en følge av dommene. Jeg mener derfor at det er relevant å diskutere effekten av og risikoen forbundet med veiledning basert på utforsking og utfordring for foreldre som ikke lenger har daglig omsorg for sine barn. Et av utsagnene støtter dette ved å si at «Tilsynspersoner bør sette ord på vanskelige tema (9.1)».

Eide og Eide sier at det er mest vanlig å benytte åpne spørsmål når en vil stimulere den andre til å fortelle. Spørsmål som starter med «hva» eller «hvordan» inviterer den andre til å snakke ut fra egne følelser, tanker og opplevelser. Svarmuligheten er da i liten grad styrt av den som spør. Spørsmål som starter med «hvorfor» er også åpne, men krever fornuftige forklaringer og begrunnelser. Personer som stiller mange hvorfor spørsmål vil oppfattes som kritiske og moralske. (Eide & Eide, 2004, s. 214). Tilsynspersoner som i stor grad er avhengig av tillit hos foreldre, vil absolutt ikke bli oppfattet som kritiske og moralske og bør derfor være varsomme med å åpne spørsmål som starter med «hvorfor».

Men Eide og Eide sier at gode åpne spørsmål sjelden er nok. For å få til en god, utforskende dialog må en følge opp med responderende og bekreftende kommunikasjon (Eide & Eide, 2004, s. 217). Mange familier som er fratatt omsorgen sine barn og som trenger veiledning for å styrke sin samværskompetanse og/eller sin omsorgskompetanse, har også svake norskkunnskaper. Når en bruker tolketjenester i veiledning av foreldre, er det vanskelig å følge opp den andre med bekreftende kommunikasjon. Dette gjelder både ved telefontolkning og ved fremmøtetolk. Dersom det er mistanke om at en av partene i et forhold er utsatt for maktmisbruk eller overgrep, anbefaler Eide og Eide sterkt at man unngår tolk uansett hvor vanskelig det måtte være å kommunisere språklig med vedkommende. I slike tilfeller kan det være bedre å stotre seg frem på dårlig norsk eller engelsk, enn å hente inn hjelp fra tolk (Eide & Eide, 2004, s. 100).

Eide og Eide sier at konfrontasjon er en type utfordring som må brukes med varsomhet. Men de hevder at denne typen kommunikasjon kan være riktig å bruke dersom den andre mangler evne eller vilje til å til å selv å ta ansvar, har påfallende fravær av viktige perspektiv eller det er diskrepans mellom verbale og nonverbale følelser, eller mellom utsagn og atferd (Eide & Eide, 2004, s. 266).

Konfrontasjon kan ifølge Eide og Eide være ubehagelig, men kan også gi nye perspektiv og en følelse av lettelse (Eide & Eide, 2004, s. 267). I min korte praksis har jeg allerede erfart at

ungdom som har opplevd omsorgssvikt i barndommen i løpet av ungdomsårene, har behov for å konfrontere foreldrene med sine tanker og følelser rundt det de har opplevd mens de bodde sammen med foreldrene sine. Tilsynspersoner bør etter min mening kunne legge til rette for slike samtaler som en del av veiledningen av foreldre.

Ifølge Eide og Eide oppleves ofte som vanskelig å konfrontere den andre. Man kan være usikker på sin vurdering eller være redd for såre eller krenke den andre og dermed sette relasjonen på spill. Men når konfrontasjon er et nødvendig hjelpemiddel for å sikre videre fremgang og hjelperen er kompetent til å anvende denne ferdigheten, vil det være etisk uforsvarlig å ikke gjøre det (Eide & Eide, 2004, s. 270). Felles refleksjon med erfarne kollegaer kan hjelpe, når en står overfor vanskelige avgjørelser eller skal benytte kommunikasjonsferdigheter som en ikke er trygg på.

Struktur og tydelighet

I hvor stor grad en tilsynsperson bør hjelpe foreldre til å skape god struktur i et samvær av hensyn til barna, må vurderes opp imot risikoen for å trække på foreldrenes integritet og risikoen for at hjelpen kan virke pasifiserende på dem.

Carolyn Webster-Stratton sier som nevnt tidligere i oppgaven at foreldre bør være tydelige på hvilken atferd de ønsker av barna. Men foreldre som er fratatt den daglige omsorgen for barna, vil ha liten mulighet til å følge dem opp mellom samværene. Derfor er det fosterforeldre eller beredskapsforeldre som gjennom deres daglige omsorg for barna, har overtatt oppgaven med oppdragelse og grensesetting. Dette er også i tråd med et av utsagnene under temaet «Omsorg og empowerment» sier at «Tilsynspersoner ikke bør legge opp til at foreldre skal bruke samværet til å oppdra barnet (4.10)».

Dette betyr ikke at det er uten betydning at foreldrene er tydelige i samværet. Struktur og tydelighet i samværet gir forutsigbarhet for barna. I et av intervjuene sies det at «Tilsynspersoner bør hjelpe foreldre med å skape forutsigbarhet og struktur i samvær (6.1)». Et annet utsagn i studien sier at «Tilsynspersoner bør være ærlig og tydelig med foreldrene for å skape en trygg ramme i samværene (6.4)».

Barn som har vært utsatt for ulike typer omsorgssvikt, vil sannsynligvis ha enda større behov for forutsigbarhet sammenlignet med andre barn. Hvis barn som skal ha samvær, vet at foreldrene er på plass i rett tid, er dette en god start. I tillegg er det fint hvis foreldre sammen med barna legger en plan for hva de skal gjøre i sammen i løpet av samværet og deretter prøver å holde seg til planen. Dette gir barna både involvering og forutsigbarhet.

Det er antageligvis ikke noen standard for hvor stor grad tilsynspersoner velger å involvere seg i foreldrenes strukturering av samværet. Tilsynspersonen kan være en tilrettelegger som for eksempel forteller hva som finnes av leker og spill på samværsstedet og hjelper til med innkjøp av ingredienser til matlaging. Eller så kan tilsynspersonen ta rollen som organisator av ulike aktiviteter. Hvilken rolle en som tilsynsperson velger, har stor betydning for motivasjonen hos foreldrene.

Dersom foreldrene ikke vanligvis har særlig struktur dagliglivet sitt, kan det virke fremmed å lage slike planer for samværene. For å bli motivert for å gjennomføre slike endringer, trenger foreldrene eierskap til endringene. Dersom tilsynspersonen ikke venter til foreldrene selv ser nytten av å legge en slik plan, vil tilsynspersonen enten møte motstand hos foreldrene eller trampe på deres integritet. Foreldre som ikke er motivert og likevel ikke gjør motstand mot

tilsynspersonens planer, vil lett kunne bli passive tilskuere i deres eget samvær, mens tilsynspersonen tar en for stor rolle i samværet.

Et av utsagnene i denne studien sier at tilsynspersoner bør «Hjelpe foreldre med å være tydelige i samvær uten å ta over deres rolle (6.2)». Et annet utsagn under dette temaet uttrykker dette ved å si at «Tilsynspersoner bør vite at samvær alltid påvirkes av tilsyn og bør derfor ha en plan for hvordan en ønsker at påvirkningen skal skje (6.3)». Dette innebærer at tilsynspersoner er bevisst på hvilken rolle de inntar overfor hver enkelt familie og hvorfor.

Verbal og nonverbal kommunikasjon

Det er ikke unaturlig å tenke at den svakeste part i en relasjon, blir mer opptatt av å tolke den andre sine non-verbale signaler enn den sterke part. Som beskrevet i kapittel om kommunikasjonsteori, sier Eide og Eide at mange som trenger bistand av hjelpeapparatet har en tillært forventning fra barndommen om at de vil møte avvisning og at de derfor bevisst eller ubevisst søker etter nonverbale tegn på mistillit, forakt og nedvurdering hos hjelperen (Eide & Eide, 2004, s. 160).

Psykologspesialist Sondre Risholm Liverød sier som sagt tidligere i denne oppgaven at noen av oss ganske ukritisk henger oss opp i negative tankemønstre og lar disse tankene bevisst eller ubevisst, prege sine møter med andre mennesker (Risholm Liverød, 2015)

Utsagnene i intervjuene under dette temaet sier også en del om å fortolke verbale og nonverbale signaler. Det utsagnet som gjentas i alle 4 intervjuene og som derfor kanskje er det viktigste, er at «Tilsynspersoner bør ta hensyn til at skjevheter i maktforholdet kan skape sterke følelser hos foreldre (2.7)».

Eide og Eide sier at det ligger stor makt i å være trent i kommunikasjonsferdigheter. En kan få den andre til å åpne seg mer enn en hadde tenkt og mer enn en ellers ville gjort. Dermed øker muligheten til å komme inn på følsomme, sårbare, skyld- og skambelagte områder. Jo bedre kommunikasjonsferdigheter man har, jo større er behovet for etisk refleksjon om hvilken rolle en har og hva en forsøker å oppnå. Dersom foreldre har opplevd slike overtramp, er det naturlig at noen av dem er skeptiske overfor hjelpere med profesjonell skoling i kommunikasjon (Eide & Eide, 2004, s. 59).

Det er naturlig å tenke seg at foreldrenes skepsis lett kan gå over til sinne dersom en opplever noe som ligner på nye overtramp. Et annet utsagn innenfor det samme temaet er at «Tilsynspersoner bør ta hensyn til at foreldre synes det er ubehagelig å bli observert og at de er redde for å bli misoppfattet (2.5)». Nervøsitet og frykt vil påvirke hvordan situasjoner oppleves og gjøre at det er vanskelig å unngå havne i en av tanke-fellene som er beskrevet ovenfor.

Relasjon og samarbeid

Er en god relasjon avgjørende og i hvor stor grad er det mulig å få til varige endringer? Det er naturlig å tenke seg at den som trenger hjelp, ikke vil være innstilt til samarbeid før en relasjon med en stor grad av tillit er på plass. Eide og Eide sier at mange klienter trenger en person de er trygge på, har tillit til, som vil forstå og som kan gi støtte og oppmuntringer. Hjelperen kan være en slik person (Eide og Eide, 2004, s. 134).

Noen ganger kan hjelperen bidra til at den andre endrer selvoppfatning. Eide og Eide trekker frem Bowlby's tilknytningsteori. Denne teorien sier at trygge og utrygge tilknytningsmønster kan observeres i alle lives faser, men er mest åpenbart i tidlig barndom (Eide og Eide, 2004, s. 129). Den enkelte sin tilknytningshistorie må på bordet for at endring skal kunne finne sted (Eide og Eide, 2004, s. 132). Foreldre har en tendens til å videreføre sitt eget tilknytningsmønster til neste generasjon (Eide og Eide, 2004, s. 133). Men nye tilknytningspersoner eller profesjonell hjelp, kan bidra til å bryte mønsteret (Eide og Eide, 2004, s. 133-135).

Andre ganger er det ikke mulig å få til en god relasjon. Eide og Eide sier at Carl Rogers humanistiske psykologi som har inspirert mye av tenkningen om hjelpende relasjoner, er en ideell teori som legger til grunn at det er en god relasjon mellom terapeut og klient. I virkeligheten er den andre ikke alltid i stand til å være en part i en god relasjon eller motivert for forandring. Det å møte den andre med åpenhet, empati, respekt og varme, blir dermed en nødvendig, men ikke tilstrekkelig betingelse for å få til forandring. Forfatterne sier at en hjelper ikke kan forvente av seg selv at han skal klare å skape en god relasjon i alle arbeidsallianser (Eide & Eide, 2004, s. 125-128).

Omsorg og empowerment

Empati er en sentral del av profesjonell omsorg slik Eide og Eide definerer dette begrepet. De skiller mellom affektiv og kognitiv empati. Affektiv empati innebærer å leve seg inn i og i noen tilfeller selv oppleve den andre sine følelser. Kognitiv empati er å bevisst benytte sin evne til å sette seg inn i hvordan det er å være den andre. Det å bruke sin empati aktivt og bevisst i hjelpearbeid er nødvendig for å forstå hvilke utfordringer har og hvilke vanskeligheten en som hjelper kan komme til å støte på i arbeidet (Eide & Eide, 2004, s. 35-36).

Bruk av affektiv empati over tid innebærer en risiko for at man ikke lenger klarer å skille mellom andres og eget perspektiv. Dette kalles for sekundær traumatisering, vikarierende traumatisering eller omsorgstretthet. Fenomenet er kontroversielt. Kritikere spør om det er hensiktsmessig å snakke om traumatisering når en person selv ikke har vært direkte eksponert for det traumatiske (Berge, 2005, s. 125-127)

Det kan ifølge Eide og Eide i noen tilfeller oppstå en motsetning mellom omsorg og empowerment. Det kan noen ganger være fristende både for hjelperen og den andre å fokusere på klienten sine svakheter. For hjelperen vil det å fokusere på den andre sine svakheter bidra til å opprettholde makt og sin sterke posisjon, mens den andre beholder sin avmektighet og dermed også sin ansvarsfrihet med hensyn til sin vanskelige situasjon og forventninger om utvikling (Eide & Eide, 2004, s. 60).

Også i utsagnene fra intervjuene pekes det på faren for avhengighet og manglende empowerment. «Tilsynspersoner bør unngå at familien blir avhengig av tilsynet og bidra til å forberede familien på at de skal klare seg uten tilsyn (4.20)» og «Tilsynspersoner bør ta steg i retning av selvstendigjøring og avvikling av tilsyn selv om foreldre viser tegn på manglende uavhengighet (4.17)».

Avslutning

Temaet i denne oppgaven er tilrettelagte samvær. Analysen av funn viser at tilsynspersonenes påvirkning av kvaliteten i tilrettelagte samvær, i stor grad handler om kommunikasjonsferdigheter. Min forventning før jeg startet intervjuene, var at foreldre og tilsynspersoner ville ha ulike oppfatninger av hvordan samværene blir påvirket av tilsynspersoner. Denne oppgaven viser etter min oppfatning, at det er flere likheter enn det er ulikheter i hvilke kommunikasjonsferdigheter som foreldre og tilsynspersoner, ut fra egne erfaringer, anser som viktige hos en tilsynsperson i tilrettelagte samvær.

Tilsynspersoner skal hjelpe foreldre til å skape trygge og gode samvær for barna, men skal også kontrollere de forhold som var grunnen for at rettsvesenet satte inn tilsyn i deres samvær. Dobbelrollen som hjelper og kontrollør overfor foreldre er et spenningsfelt som kan være krevende for tilsynspersoner håndtere. Funnene i denne oppgaven tyder på at hjelpe-aspektet i form av veiledning, bør videreutvikles i årene som kommer. Men dette må gjøres uten at kontrollaspektet blir skadelidende.

Det ligger stor makt i å være trent i kommunikasjonsferdigheter. En kan få foreldre til å åpne seg mer enn de hadde tenkt og mer enn de ellers ville gjort. Jo bedre kommunikasjonsferdigheter man som tilsynsperson har, jo større er behovet for etisk refleksjon om hvilken rolle en har og hva en forsøker å oppnå. Funnene i denne oppgaven peker på at tilsynspersoner bør ta initiativ til evalueringer av behovet for tilsyn og bidra til tydelige og bevisste steg i retning av økt selvstendigjøring av familien og avvikling av tilsynet.

Videre arbeid

De 4 deltakerne har gitt meg kunnskap som det kunne vært interessant å jobbe videre med. Det teoretiske grunnlaget og kategorisering av utsagn, er i stor grad basert på Eide og Eide sin lærebok om kommunikasjonsteori og praktiske kommunikasjonsferdigheter. Det kunne vært interessant å vurdere datamaterialet ut fra andre teoretiske referanserammer.

Ved å be om foreldre og tilsynspersoner om deres opplevelser under tilrettelagte tilsyn, mister jeg barnas perspektiv. Barnas opplevelse av trygghet under tilrettelagte samvær er også svært viktig og er avgjørende i forhold til om tilsyn fortsatt er nødvendig.

Denne bachelor-oppgaven har kanskje ikke mange uventede konklusjoner for dem som jobber innenfor fagfeltet. Jeg håper likevel at oppgaven kan være interessant lesning for foreldre og tilsynspersoner som selv har opplevd hvordan tilsynspersonene sine kommunikasjonsferdigheter påvirker kvaliteten av tilrettelagte samvær.

Litteraturliste

- Aubert, A.-M. & I., M. Bakke (2018). *Utvikling av relasjonskompetanse*. Gyldendal.
- Berge, T. (2005). Sekundær traumatisering, vikarierende traumatisering og omsorgstretthet. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, 42(2), s. 125-127. <https://psykologtidsskriftet.no/frapraksis/2005/02/sekundaer-traumatisering-vikarierende-traumatisering-og-omsorgstretthet>
*3 sider
- Blaikie, N. (2000). *Designing social research*. Blackwell Publishing.
*126 sider
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
https://www.researchgate.net/publication/235356393_Using_thematic_analysis_in_psychology
*24 sider
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4. utg.). Oxford University Press.
*210 sider
- Damgaard, I. & Nørrelykke, H. (2001). *Den personlige samtalen*. Cappelen Damm.
- Eide, T. & Eide, H. (2004). *Kommunikasjon i praksis: Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid*. Gyldendal Akademisk.
- FO. (2015). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere* [Brosjyre]. FO. <https://www.fo.no/getfile.php/1311735-1585635696/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>
- Kierkegaard, S. (1964). *Synspunktet for min Forfatter-Virksomhed: Søren Kierkegaard samlede værker. Bind 18* (3. utg.). Gyldendal.
*56 sider
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Gyldendal Akademisk.
*370 sider
- EMD. (2019). Case of Strand Lobben and others v. Norway. Den europeiske menneskerettsdomstol. <https://lovdata.no/pro/#document/EMDN/avgjorelse/emdn-2013-37283-2-norge?searchResultContext=1232&rowNumber=2&totalHits=225>
*7 sider
- OBF. (2016). *Håndbok for barnevernforeldre* [Brosjyre]. OBF.
<http://barnevernsforeldrene.no/wp-content/uploads/2017/08/handbok2016.pdf>
*122 sider

Prop. 133. L, (2020-2021). Lov om barnevern (barnevernsloven) og lov om endringer i barnevernloven. Barne- og familiedepartementet.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-133-l-20202021/id2842271/>

Ringdal, K. (2018). *Enhet og mangfold: Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode* (4. utg.). Fagbokforlaget.

Risholm Liverød, S. (2015). *Tankefellene som forpester livet*. WebPsykologen.no.

<https://www.webpsykologen.no/artikler/tankefellene-som-forpester-livet/>

*6 sider

Solaune, S., K. (2016). *Å lede ut fra en autentisk selyfølelse*. [Masteroppgave]. Universitetet i Stavanger.

UiS-A. (2020). *Retningslinjer for bacheloroppgaveskriving BBABAC og BSOBAC V21* [Brosjyre]. Universitetet i Stavanger.

https://stavanger.instructure.com/courses/8208/files/882536?module_item_id=125820

UiS-B. (2020). *Retningslinjer for behandling og oppbevaring av forskningsdata med personopplysninger i studentprosjekter ved Universitetet i Stavanger* [Brosjyre]. Universitetet i Stavanger. [https://www.uis.no/sites/default/files/inline-](https://www.uis.no/sites/default/files/inline-images/uiEmUkmFZ0L3gmVoGmcN4yIaLbxVKNtW10PZtvrItgeNVn2sbH.pdf)

[images/uiEmUkmFZ0L3gmVoGmcN4yIaLbxVKNtW10PZtvrItgeNVn2sbH.pdf](https://www.uis.no/sites/default/files/inline-images/uiEmUkmFZ0L3gmVoGmcN4yIaLbxVKNtW10PZtvrItgeNVn2sbH.pdf)

Widerberg, K. (2004). *Oppgaveskriving: Veien til lystbetont skriving og gode rutiner* (2. utg.). Universitetsforlaget.

*85 sider

Aadland, M. (2018). «Og eg ser på deg». I M. Tønnessen (Red.), *EX.PHIL. for sosialfag* (2. utg., s. 158-201). Universitetsforlaget.

*Selvvalgt pensum (totalt 1009 sider)

Vedlegg

Vedlegg 1: Informasjonsskriv til deltakerne

Vil du delta i forskningsprosjektet; ” Foreldre og tilsynspersoner sine opplevelser i forbindelse med tilrettelagte samvær”?

Dette er en forespørsel til deg om å delta i et forskningsprosjekt som er en del av en bachelor oppgave ved Universitet i Stavanger (UiS). Formålet med bachelor-oppgaven er å øke bevisstheten blant tilsynspersoner i barneverntjenesten i forhold til hvordan de påvirker samvær mellom foreldre og barn i tilrettelagte samvær. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

I forbindelse med min bachelor-oppgave ønsker jeg å foreta intervju av foreldre og tilsynspersoner som har erfaring med samvær med tilsyn. Jeg ønsker å spørre 2 foreldre og 2 tilsynspersoner hvordan de opplever at tilsynspersonen påvirker samværene deres.

Jeg har forberedt 12-13 spørsmål. Lengden på intervjuet vil være avhengig av hvor mange opplevelser dere ønsker å fortelle om. Jeg antar at det vil ta fra 30 til 60 minutt.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

UiS er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg ønsker å foreta intervju av 2 foreldre med erfaring fra samvær med tilsyn og 2 ansatte i barneverntjenesten med erfaring som tilsynsperson under samvær. Jeg har kontaktet Organisasjonen for barnevernsforeldre og Erfaringsformidlerne for å finne aktuelle foreldre. I tillegg har jeg kontaktet Barneverntjenesten for å finne aktuelle personer med erfaring som tilsynsperson under tilrettelagte samvær.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du forteller om dine opplevelser og erfaringer i et intervju. Du vil ikke bli spurt om din nåværende eller tidligere fysiske eller psykiske helse. Jeg tar lydopptak og notater fra intervjuet. Under finner du de spørsmålene som jeg har forberedt. Det kan bli behov for oppfølgingsspørsmål i tillegg.

Spørsmål til foreldre:

Kan du si litt om hvor ofte og hvor lenge du har hatt tilrettelagt samvær med tilsyn?

Hvem (ikke person) er det som har utført tilsynet i dine samvær?

Hvor lenge har du hatt denne tilsynspersonen?

Kan du, uten at informasjonen blir personidentifiserende, fortelle om situasjoner der du opplevde at tilsynspersonen påvirket kvaliteten i samværet?

Hva var det som utløste situasjonen?

Hvilke tanker/følelser fikk du om tilsynspersonen i denne situasjonen?

Hvordan tror du tilsynspersonen opplevde situasjonen?
Tok noen av dere et initiativ til å snakke om situasjonen etterpå?
Hvis ja, hvordan følte det å snakke om situasjonen etterpå?
Hvis nei, ville du ønsket at tilsynspersonen tok et slikt initiativ?
På hvilken måte ble relasjonen med tilsynspersonen påvirket av hendelsen?
På hvilken måte kan det hjelpe å diskutere slike situasjoner med en tilsynsperson?
Er det noe du ønsker å tilføye?

Spørsmål til tilsynsperson:

Hvor lenge har du vært tilsynsperson?
Kan du, uten at informasjonen blir personidentifiserende, fortelle om situasjoner der du opplevde at du som tilsynsperson påvirket kvaliteten i samværet?
Kan du si litt om hvor ofte og hvor lenge du har hatt tilrettelagt samvær med tilsyn med denne familien?
Hva var det som utløste situasjonen?
Hvilke tanker/følelser fikk du om foreldren(e) i denne situasjonen?
Hvordan tror du foreldrene(e) opplevde situasjonen?
Tok noen av dere et initiativ til å snakke om situasjonen etterpå?
Hvis ja, hvordan følte det å snakke om situasjonen etterpå?
Hvis nei, ville du ønsket at foreldren(e) tok et slikt initiativ?
På hvilken måte ble relasjonen med foreldren(e) påvirket av hendelsen?
På hvilken måte kan det hjelpe å diskutere slike situasjoner med foreldren(e)?
Er det noe du ønsker å tilføye?

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Du, som deltaker vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjon.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Personopplysninger og lydopptak vil slettes ved prosjektslutt, noe som etter planen er i løpet av juni 2021.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Stavanger har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Studentveileder ved UiS: Ida Bruheim Jensen på e-post (ida.b.jensen@uis.no) eller på telefon 95994743).
- Student på UiS: Bjørn Haugen på e-post (b.haugen@stud.uis.no) eller på telefon 47780325.
- Personvernombud ved UIS: Morten Tønnessen på e-post (morten.tonnessen@uis.no) eller på telefon 51834149)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Ida Bruheim Jensen
(Forsker/veileder)

Bjørn Haugen
(student)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Foreldre og tilsynspersoner sine opplevelser i forbindelse med tilrettelagte samvær», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2: Utsagn fra deltakerne fordelt på 10 kommunikasjonsferdigheter

Kommunikasjonsferdighet 1 : Lytte til andre
1.1 Bruke nok tid sammen med familien til å finne ut om utfordringene som er beskrevet i mandatet er de viktigste.
1.2 Ha et åpent sinn overfor foreldrene.
1.3 Lytte til barnet, men ikke alltid føye seg etter barnets ønsker.
1.4 Snakk med foreldre om hvordan de ønsker at du som tilsynsperson skal forholde deg til familien under samvær og om det er ting som de ønsker å endre på.
1.5 Snakke åpent med foreldrene om hvordan tilsynspersonen kan bistå.
1.6 Ta taushetsplikten på alvor, men la de som har krav på personvern sette grensene.
1.7 Unngå å bli overfladiske i samtaler med foreldre.
1.8 Være opplagt.
1.9 Sette pris på tilbakemeldinger fra foreldre og barn fordi det gir muligheter for å forbedre samværene.

Kommunikasjonsferdighet 2: Observere og fortolke den andres verbale og nonverbale signaler
2.1 Ha respekt for andre sine følelser.
2.2 Ta hensyn til at barn ofte oppfører seg annerledes når en kontaktperson er til stede i samværet.
2.3 Ta hensyn til at det er verre å gjøre seg selv uunnværlig enn å bli avvist.
2.4 Ta hensyn til at det kan føles mindre kunstig for en familie at vi går sammen med dem, enn at vi holder avstand.
2.5 Ta hensyn til at foreldre synes det er ubehagelig å bli observert og at de er redde for å bli misoppfattet.
2.6 Ta hensyn til at foreldrenes i en periode etter omsorgsovertakelsen, kan ha problemer med å se eller innrømme egne feil.
2.7 Ta hensyn til at skjevheter i maktforholdet kan skape sterke følelser hos foreldre.
2.8 Tenk gjennom hvor smertefullt det er å bli kritisert for manglende omsorg.
2.9 Unngå å notere under samværet fordi dette forsterker foreldrenes frykt.
2.10 Være klar over at foreldre kan tolke alt vi sier i verste mening, når det ikke er tillit.
2.11 Være åpen og inkluderende, men akseptere at noen barn ikke ønsker å bli fortrolig med tilsynspersonene.

Kommunikasjonsferdighet 3 : Skape gode og likeverdige relasjoner
3.1 Akseptere at mindre maktforskjell også gir mindre autoritet.
3.2 Formulere seg objektivt om observasjonene og balansert i vurderingene.
3.3 Ha empati, varme og kjærlighet i tillegg til faglig tyngde.
3.4 Ikke tolke uenighet som mangel på samarbeid.
3.5 Ta hensyn til at tilsyn ofte føles unaturlig for foreldre.
3.6 Tenke på at sakkyndige også kan ta feil.
3.7 Vise at du bryr deg.
3.8 Vitneforklaringene skal beskrive situasjoner som er observert i samværene og gi vurderinger av slike situasjoner.
3.9 Være balanserte i våre vurderinger og på den måten en motvekt til et problemfokuset barnevern.
3.10 Være bevisst på hvordan egne følelser, holdninger og verdier påvirker vår omsorg og hjelpsomhet overfor foreldre og hvordan dette igjen påvirker barna.
3.11 Være forståelsesfull og ikke-dømmende.
3.12 Være klar over hvordan egne følelser kan påvirke relasjonen til enkelte foreldre.
3.13 Være personlig, ikke omtale seg selv som barneverntjenesten.
3.14 Være tålmodig fordi det tar tid å oppnå tillit og få ærlige svar fra foreldre.
3.15 Være uavhengige, ikke alltid lojale med andre ansatte barneverntjenesten.
3.16 Være ærlig med barn.
3.17 Være ærlig og tydelig overfor foreldre også om det som er ubehagelig.
3.19 Være ærlig overfor foreldre.
3.20 Være åpen og ærlig.

Kommunikasjonsferdighet 4 : Møte den andres behov og ønsker på en god måte	
4.1	Begrense bruk av faglig og naturlig intuisjon dersom en ikke kjenner familien så godt.
4.2	Bidra til at samværene skal være så gode som mulig for barna. Men hvis samværene er gode for barna så er de ofte også gode for foreldrene.
4.3	Bruke tilstrekkelig tid til å skape en relasjon før en prøver å veilede og begrense slik veiledning dersom det er lagt opp til få samvær.
4.4	Drøfte vanskelige situasjoner med kollegaer eller leder.
4.5	Gi foreldrene konkrete svar hvis du kan. Ikke alltid si at du må sjekke.
4.6	Gi hjelp og støtte til foreldrene når dette etterspørres.
4.7	Gi veiledning til foreldre i samværet på en diskret og oppmuntrende måte.
4.8	Gjøre samvær til en positiv opplevelse.
4.9	Hjelpe foreldre med hva de kan svare hvis barna spør om tilbakeføring.
4.10	Ikke legge opp til at foreldre skal bruke samværet til å oppdra barnet.
4.11	Ikke vent med eller hold tilbake viktig informasjon overfor foreldre.
4.12	Prøv å finne muligheter for finne løsninger. Ikke si nei fordi det er enklest.
4.13	Respektere ungdommer sine behov om å unngå flau situasjoner.
4.14	Respektere taushetsplikten.
4.15	Sammen med foreldrene finne ut hva de trenger hjelp til.
4.16	Snakke med foreldre og barn hver for seg om hvordan de opplever samværene.
4.17	Ta steg i retning av selvstendigjøring og avvikling av tilsyn selv om foreldre viser tegn på manglende uavhengighet.
4.18	Tenke over at positive samværsrapporter betyr mye for sårbare foreldre.
4.19	Tilby foreldrene en samtale eller veiledning før og etter samvær.
4.20	Unngå at familien blir avhengig av tilsynet og bidra til å forberede familien på at de skal klare seg uten tilsyn.
4.21	Vis foreldrene at du vil dem vel.
4.22	Vite at små endringer kan ha stor positiv innvirkning på kvaliteten i samværet.

Kommunikasjonsferdighet 5 : Stimulere den andres ressurser og muligheter	
5.1	Hjelpe foreldre til å finne ut av barnets oppførsel i samværet, når denne er vanskelig å forstå.
5.2	Ikke undervurdere ressursene som foreldrene har.
5.3	Lete etter lyspunkt der foreldrene bidrar til at samværene blir bedre.
5.4	Ta også med det som er positivt i rapporten. Det bygger selvtilitt og gir bedre samvær.

Kommunikasjonsferdighet 6 : Strukturere en samtale eller en samhandlings situasjon	
6.1	Hjelpe foreldre med å skape forutsigbarhet og struktur i samvær.
6.2	Hjelpe foreldre med å være tydelige i samvær uten å ta over deres rolle.
6.3	Vite at samvær alltid påvirkes av tilsyn og derfor ha en plan for hvordan en ønsker at påvirkningen skal skje.
6.4	Være ærlig og tydelig med foreldrene for å skape en trygg ramme i samværene.

Kommunikasjonsferdighet 7 : Formidle informasjon på en klar og forståelig måte	
7.1	Bidra til at nye personer som deltar i samvær blir introdusert for barn og foreldre på en ærlig og forståelig måte.
7.2	Forklar for foreldre hvorfor det er nødvendig med tilsyn og eventuelt hvorfor det er nødvendig med to tilsynspersoner.
7.3	Sette ord på hvorfor det er nødvendig med tilsyn og hvilke rammer som ligger i mandatet for tilsynet.

Kommunikasjonsferdighet 8 : Skape alternative perspektiver og åpne for nye handlingsmønstre	
8.1	Bidra til at barna får et realistisk syn på foreldrene før de blir voksne.
8.2	Fokuser på her og nå i samværet og ikke forholde seg til fortiden.
8.3	Ikke sette eget behov for å bli kjent med barnet foran foreldrenes behov for å opprettholde eller forbedre sin relasjon med barna.
8.4	Ikke være avvisende til barn som trenger oppmerksomhet fra tilsynspersonen, selv om det i hovedsak er foreldre som skal denne oppgaven i samværet.
8.5	Være klar over at fedre som ønsker en større rolle, kan være en ressurs for barnet.
8.6	Ta barnas perspektiv, selv om vi jobber mest med foreldrene.

Kommunikasjonsferdighet 9 : Forholde seg åpent til vanskelige følelser og eksistensielle spørsmål	
9.1	Sette ord på vanskelige tema.

Kommunikasjonsferdighet 10 : Samarbeide om å finne frem til gode løsninger	
10.1	Dele informasjon fra samvær med fosterforeldre for å unngå misforståelser om hva som faktisk har skjedd i vanskelige situasjoner.
10.2	Forsøke å imøtekomme foreldrenes ønsker og behov for innhold i samværene.
10.3	Få til en god dialog mellom foreldre og fosterforeldre.
10.4	Prøv å være brobygger mellom foreldre og fosterforeldre/beredskapshjem.
10.5	Ta hensyn til at foreldre kan ha dårlig økonomi.
10.6	Ta hensyn til at nærhet kan oppleves forskjellig. Spør den gjelder, hvordan det oppleves.
10.7	Tenke over at dårlige samvær, kan skyldes ytre forhold som dårlige lokaler.
10.8	Tenke på at mange foreldre trenger fortsatt veiledning selv om de ikke lenger har behov for tilsyn.