

«Så begynte jeg å synes veldig synd på meg selv, her prøver vi faen å redde verden, og så jobber vi oss syke»

En kvalitativ studie om emosjonelle belastninger hos saksbehandlere i barnevernet



Universitetet
i Stavanger

Master i sosialfag

Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Institutt for sosialfag

November 2021

Celin Stordahl

Veileder: Førsteamanuensis Mira Aurora Marlow

UNIVERSITETET I STAVANGER

MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG MASTERGRADSOPPGAVE

SEMESTER: Høst 2021

FORFATTER/MASTERKANDIDAT: Celin Stordahl

VEILEDER: Førsteamanuensis Mira Aurora Marlow

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Norsk tittel: «Så begynte jeg å synes veldig synd på meg selv, her prøver vi faen å redde verden, og så jobber vi oss syke». En kvalitativ studie om emosjonelle belastninger hos saksbehandlere i barnevernet.

EVT. Engelsk tittel: «Then I started feeling very sorry for myself, here we are trying to save the world, and then work ourselves sick». A qualitative study of emotional strains among child welfare caseworkers.

EMNEORD/STIKKORD: Barnevern, barneverntjeneste, saksbehandlere, belastninger, emosjonelle belastninger, arbeidsrelaterte belastninger, reaksjoner, forebygging, mestring, håndtering

ANTALL SIDER: 84

Stavanger 15.11.2021

Celin Stordahl

Forord

Denne masteroppgaven har vært en eneste stor klisjé, en berg-og-dal-bane av følelser. Å gjennomføre dette forskningsprosjektet og skrive denne masteroppgaven har vært en lang og krevende prosess, men også svært lærerik.

Jeg vil starte med å takke informantene som meldte seg til å delta i prosjektet. Dere har vært rause med å dele deres erfaringer med meg. Uten dere ville ikke denne masteroppgaven blitt en realitet. Jeg hyller dere, og alle andre ansatte i barnevernet for den viktige jobben dere gjør, til tross for at det har sin pris. Videre vil jeg rette en stor takk til min veileder Mira Aurora Marlow som tok meg til seg da jeg brått sto uten veileder i en svært kritisk fase i masterskrivingen. Tusen takk for dine gode råd, konstruktive tilbakemeldinger og støttende ord når jeg har følt meg rådvill og overveldet.

Jeg vil også takke mine medstudenter Dorte, Marie og Åsfrid for all støtten underveis i prosessen, og vårt samhold gjennom disse to årene.

Til slutt vil jeg takke min forlovede Tommy, som virkelig har vist seg å være en mann av sine (fremtidige) ord, *i gode og onde dager*. Takk for all din støtte, oppmuntring og omsorg.

Egersund, 15. november 2021

Celin Stordahl

Innholdsfortegnelse

Forord	I
Sammendrag	IV
1.0 Innledning	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema	1
1.2 Tidligere forskning	2
1.3 Studiens formål / relevans	5
1.4 Problemstilling	5
1.5 Avgrensning og begrepsavklaring	6
1.6 Oppgavens oppbygning	6
2.0 Teoretisk tilnærming	7
2.1 Belastningspsykologi og belastningstrekanten	7
Figur 1.0 Belastningstrekanten	8
2.2 Emosjonelt arbeid	9
2.2.1 Empati	9
2.3 Utbrenthet, compassion fatigue og sekundærtraumatisering	10
2.4 Mestring	11
3.0 Metode	13
3.1 Vitenskapsteoretisk retning	13
3.1.1 Fenomenologi og hermeneutikk	13
3.1.2 Kvalitativ metode	15
3.2 Gjennomføring av empirisk forskning.....	16
3.2.1 Utvalg og rekruttering	16
3.2.2 Informantene	17
3.2.3 Semistrukturert forskningsintervju	17
3.2.4 Intervjuguide	18
3.2.5 Intervjuprosessen.....	18
3.3 Analyse.....	19
3.3.1 Tematisk analyse	19
3.4 Forskningsprosjektets reliabilitet og validitet.....	21
3.4.1 Reliabilitet	21
3.4.2 Validitet	21
3.4.3 Overførbarhet	23
3.5 Etske overveielser.....	24
3.6 Forforståelse	25
3.7 Refleksjoner om oppgavens metodevalg og begrensninger.....	26
4.0 Presentasjon av funn og diskusjon	28
4.1 Det som oppleves belastende	28
4.1.1 Arbeidsoppgaver, mengde og ressurser	29
4.1.2 Ansvar	31
4.1.3 Å være vitne	33
4.1.4 Trusler og media	34

4.1.5 Manglende ivaretagelse og sosial støtte	35
4.1.6 Turnover	37
4.1.7 Diskusjon – Forskningsspørsmål 1: Hva er det saksbehandlere opplever som belastende i arbeidshverdagen?.....	38
4.2 Belastningenes påvirkning	43
4.2.1 Diskusjon – Forskningsspørsmål 2: Hvordan har belastningene påvirket saksbehandlerne?.....	46
4.3 Forebygging og håndtering av belastningene	49
4.3.1 Ivaretagelse, veiledning og tilrettelegging	49
4.3.2 Arbeidsmiljø og kollegastøtte	51
4.3.3 Ressurser	52
4.3.4 Erfaring som strategi.....	52
4.3.5 Å like jobben sin	53
4.3.6 Diskusjon – Forskningsspørsmål 3: Hva skal til for å forebygge og håndtere belastningene?.....	54
6.0 Avsluttende konklusjon.....	59
6.1 Implikasjoner til fremtidig forskning og praksis	60
7.0 Referanseliste.....	62
Vedlegg.....	68
Vedlegg 1: NSD sin vurdering.....	69
Vedlegg 2: Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt	72
Vedlegg 3: Samtykkeerklæring	76
Vedlegg 4: Intervjuguide.....	77

Sammendrag

Barnevernsansatte er i toppsjiktet på statistikkene som omhandler emosjonelt stress, arbeidsrelaterte helseproblemer, sykefravær, vold og trusler, samt en høy gjennomtrekksrate, såkalt turnover. Tema for denne oppgaven er emosjonelt arbeid og belastninger i yrkesrollen som saksbehandler i barnevernet. Formålet med studien var å utforske hva saksbehandlere i barnevernet opplever som belastende, hvordan dette påvirker dem, og hva de selv trekker frem som viktig for å forebygge, håndtere og mestre de arbeidsrelaterte emosjonelle belastningene. Dette er en kvalitativ studie som bygger på teorier om menneskelig erfaring (fenomenologi) og fortolkning (hermeneutikk). Datagrunnlaget er basert på semistrukturerte individuelle intervjuer med fem saksbehandlere ved fire barneverntjenester i to fylker.

Hovedfunnene viser at høy arbeidsbelastning, tidspress, stor ansvarsfølelse og manglende oppfølging og ivaretagelse, å motta trusler og være vitne til klienters historier, særlig barn, var svært belastende. De organisatoriske forholdene begrenset saksbehandlerens mulighet til å utføre godt og grundig barnevernsfaglig arbeid. For stor arbeidsbelastning med påfølgende følelse av utilstrekkelighet og dårlig samvittighet var den mest fremtredende emosjonelle belastningen ved jobben. Høy turnover påvirket også det trygge arbeidsmiljøet. Det fremgår av funnene at disse belastningene var noe som påvirket saksbehandlerens helse, fysisk og psykisk. Hovedfunnene knyttet til forebygging og håndtering av belastningene var trygt og godt arbeidsmiljø, regelmessig veiledning, oppfølging og ivaretagelse av saksbehandlerne, samt en tilgjengelig ledelse. Funnene viste også at ansiennitet og relevant erfaring var en positiv faktor. Tilstrekkelig ressurser viser seg å være det viktigste for å forebygge og håndtere de organisatoriske belastningene, da de andre tiltakene og faktorene ikke kunne kompensere tilstrekkelig for dette. Informantene var oppriktig glad i jobben sin og mange av de menneskene de møtte, og var en motivasjonsfaktor til å fortsette i jobben til tross for belastningene.

Konklusjonen er at organisatoriske forhold som tidspress, stor saksmengde, manglende oppfølging og ivaretagelse samt høy turnover i kollegagruppen ble ansett å være særlig belastende for informantene. Det kan tyde på at de organisatoriske forholdene resulterte i en stressfylt og uoverkommelig arbeidshverdag, ble en ytterligere belastning i tillegg til at jobbens kjerne, mellommenneskelig samhandling med klientene, som i seg selv kan være svært belastende.

1.0 Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

I debattinnlegg skrevet av norske barnevernstudenter, forteller de om frykten de har for å bli utbrent allerede før de er ferdig utdannet (Rognlien, Svindal, Hanssen, Mikkelsen, Heldal & Aamodt, 2020). Universitetslektor Siv Merethe Kapstad mener at studentenes bekymring gir et signal om at den offentlige samtalen om barnevernet bør adresseres mer i utdanningene (Skotheim, 2021). Barnevernspedagog og saksbehandler Anne Sollie (2015) skrev en artikkel i Dagsavisen hvor hun mener at det er offentlig omsorgssvikt å ikke sørge for å ivareta de ansatte som står i svært belastende situasjoner daglig, og har sammenheng med den store gjennomtrekksraten, hvor mange slutter etter kort tid.

Norsk forskning fastslår at det å arbeide i det kommunale barnevernet kan være en krevende og utfordrende jobb, mer om dette i kapittel 1.2. Sosialt arbeid innebærer flere risikoer, men kjernen i hjelpeyrkenes natur er at man er i nære relasjoner til klienter, og tett på deres smerte og lidelse (Ekeland, 2014, s. 192; Haavik & Toven, 2020, s. 25). Andre faktorer som også øke belastningen er blant annet mye ansvar, mange og store arbeidsoppgaver, lite tid, lite støttende arbeidsmiljø, vold og trusler og emosjonelle krav (Haavik & Toven, 2020).

Barnevernspedagog Linda Siem skildret arbeidshverdagen i barnevernet slik som dette:

Jeg jobber i barnevernstjenesten. Ergo; jeg strekker ikke til. Aldri flink nok. Aldri effektiv nok. Aldri nok tid. Aldri nok involvert. Aldri nok ressurser. Gjør for lite. Gjør for mye. For tidlig inn. For sent inn. Aldri nok kompetanse. Aldri samarbeidsvillig nok. Aldri åpen nok (Siem, 2020).

Isdal hevder «Siden vi er mennesker, er vi i fare for å bli preget, endret og i ytterste forstand syke av arbeidet vårt. Vi jobber i risikoyrker!» (Isdal, 2017, s. 59). Statistikken og forskningen støtter opp under sitatet til Isdal, det er et risikoyrke, og det setter sitt preg på hjelperne. Barnevernsansatte er høyt oppe på statistikkene som omhandler emosjonelt stress, arbeidsrelaterte helseproblemer, vold og trusler i arbeidssammenheng, samt en høy gjennomtrekksrate, såkalt turnover. Ifølge Statistisk sentralbyrå var den gjennomsnittlige turnoveren i det kommunale barnevernet på 31,5 prosent fra 2010-2011 (Statistisk sentralbyrå, 2014). Isdal (2017) hevder at disse tallene i stor grad kan knyttes til arbeidet med andre mennesker. Men hva er det som gjør barnevernet statistisk sett mer helsefarlig å jobbe i, enn som for eksempel håndverker eller elektriker?

November 2020 deltok jeg på Krisekonferansen, hvor blant annet psykologspesialist Per Isdal holdt foredrag. På spørsmål om hva han mente det var behov for å forskes mer på, svarte Isdal blant annet hva som er belastende, og hva en kan gjøre med det.

I Norge er det arbeidsmiljøloven som skal sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger. Her har først og fremst arbeidsgiver et ansvar, men også kollegaer og den enkelte arbeidstaker (Isdal, 2017, s. 35).

Jeg arbeider selv som saksbehandler i en kommunal barneverntjeneste, og har selv fått kjenne jobben på kroppen, og gjennom disse årene har jeg vært vitne til at mange kommer, mange går, høy turnover, og høyt sykefravær. Summen av dette har vekket min nysgjerrighet og interesse for temaet, og er bakgrunnen for mitt valg av tema for denne studien. Oppgavens problemstilling blir presentert i kapittel 1.4.

1.2 Tidligere forskning

De siste årene har søkelyset og interessen for helse og arbeidsforhold økt, også i helse- og sosialsektoren, og i barnevernet. Det er skrevet flere studentoppgaver om dette, og det er også blitt kartlagt og forsket mer på generelt. Norsk forskning og statistikk tegner et bilde på at det å jobbe i barnevernet kan være krevende og utfordrende for de ansatte, og at det kan føre til negative helsekonsekvenser.

I en studie om sekundærtraumatisk stress, utbrenthet og medfølelsetilfredshet av Baugerud, Vanbæk og Melinder (2018), bekreftet de tidligere indikasjoner på at det kan være spesielt belastende når det er barn som er klienter, og at det å jobbe med mishandlende barn i seg selv var en risikofaktor. Høy arbeidsmengde og lave nivå av medfølelsetilfredshet var de sterkeste prediktorene for å score høyt på utbrenthet. En annen norsk undersøkelse gjort av Torfelt (2015) omhandlet emosjonelle belastninger i barnevernets og om dette hadde en sammenheng med frafall. Hun fant hun at mangel på veiledning og ivaretagelse, vold og trusler, samt en følelse av utilstrekkelighet knyttet til arbeidsmengden var fremtredende. Lien (2018) fant i sin studie at utviklingen av arbeidsrelatert stress og utbrenthet i det norske kommunale barnevernet kunne knyttes til de organisatoriske forhold som for høy arbeidsmengde, og for

liten tid til å gjennomføre arbeidsoppgavene. Disse forholdene så ut til å ha en sammenheng med utviklingen av arbeidsrelaterte emosjonelle og psykiske belastninger.

Videre finnes det også en mengde norske undersøkelser og statistikk som peker på at det å arbeide i barnevernet kan gi negative utslag for barnevernsansatte, deriblant negative psykiske helsekonsekvenser, i tillegg er barnevernet preget av høy turnover, utskiftning i bemanningen (STAMI, 2016a; Statistisk sentralbyrå, 2014). Statens arbeidsmiljøinstitutt (2010) fant at barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere ligger øverst sammen med tømrere på forekomst av arbeidsskade og arbeidsrelaterte helseproblem. Førstnevnte skårer høyest på arbeidsrelaterte helseproblem, hvor tømrerne skårer høyest på arbeidsskade (Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2010, s. 45). Mange av de samme belastningene som fører til turnover, også fører til negative helsekonsekvenser (Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2016a).

Sosialarbeidere er på toppen av statistikken, sammen med leger og psykologer, som opplever psykisk utmattelse minst én gang i uka (STAMI, 2016a). Videre er sosialarbeidere de som scorer nest høyest på legemeldt sykefravær over 14 dager sammenhengende (STAMI, 2016b), samt øverst på statistikken over psykiske lidelser, hvor depresjonslidelser og angst som er hyppigst rapportert (STAMI, 2016c). Dermed er det kanskje ikke overraskende at sosialarbeiderne scorer nest høyest på emosjonelle krav (STAMI, 2016d; Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø [NOA], 2016; Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2018). I forbindelse med dette gjøres det oppmerksom på at STAMI melder om at det kommer nye data høsten 2021. I tillegg er denne gruppen særlig utsatt for trusler. FAFO sin rapport fra 2009 om vold og tusler i offentlig sektor, fant at over 40 % av alle barnevernspedagoger og sosionomer opplever vold eller trusler om vold en eller flere ganger i løpet av måneden på arbeidsplassen, mot 28 % og 17 % hos pleie- og omsorgsarbeidere og sykepleiere (Svalund, 2009, s. 15).

Det er også forsket på arbeidssituasjonen og belastninger i barnevernet i andre deler av verden. I en systematisk litteraturstudie basert på 65 forskningsartikler om resiliens og utbrenthet i barnevernet av McFadden, Campbell & Taylor (2015), fant de ni faktorer, fordelt på organisatoriske og individuelle, som kunne relatertes til risiko for utbrenthet og grad av resiliens. De organisatoriske faktorene var arbeidsmengde, jobbtilfredshet eller manglende tilfredshet, veiledning og sosial støtte, organisasjonskultur og profesjonell og organisatorisk forpliktelse. De individuelle faktorene var egne erfaringer med omsorgssvikt, erfaring og forberedelse til å jobbe med barnevern, mestringsstrategier, sekundærtraumatisk stress, compassion fatigue og compassion satisfaction. Videre var et defensivt arbeidsmiljø med lav

grad av sosial støtte blant kollegaene og uhåndterbare arbeidsbelastning relatert til oppsigelser. En studie av Pinkeys (2009) tok for seg hva de emosjonelle aspektene ved sosialt arbeid kan medføre for hjelperne. Hun fant at relasjonen mellom sosialarbeiderne og klientene kunne skape angst og belastninger hos hjelperne. En studie av Mor Barak, Levin, Nissly og Lane (2006) undersøkte den store gjennomtrekksraten i barneverntjenester i USA, og ønsket å utforske hvorfor mange ansatte sluttet i jobben. Det ble gjort funn på at stress, mangel på kollegastøtte og en lite tilstedeværende ledelse førte til mindre velvære, jobbtilfredshet, tilknytning og forpliktelse på arbeidsplassen. Bruns (2009) fant at høy og krevende arbeidsmengde, mangel på ressurser og samarbeid med ufrivillige klienter, samt at de ikke fikk utgjort en forskjell, var signifikante faktorer i avgjørelsen eller ønsket om å slutte i jobben.

Selv om funnene fra utenlandske studier er tydelige, bør man likevel utvise forsiktighet med å direkte overføre resultatene til norsk kontekst, ettersom at det kan være store forskjeller på barnevernets organisering og arbeidsoppgaver, samt øvrige kulturforskjeller, og spesielt i helse- og omsorgstjenester (Isdal, 2017, s. 142). Likevel, som vi har sett ovenfor, gjøres det også sammenlignbare funn i Norge.

Forskningen og statistikken antyder at barneverntjenesten er en krevende og belastende jobb, hvor flere blir syke og mange slutter. Med bakgrunn i dette er det også derfor interessant og viktig å se på hva som forebygger og bidrar til at barnevernsansatte forblir friske og blir i jobben. Burns (2009) undersøkte hvilke faktorer som var avgjørende for at irlandske barnevernsarbeidere valgte å bli i jobben sin. Funnene viste at varierte arbeidsoppgaver, høy grad av autonomi, god sosial støtte fra kollegaer, engasjement for barn, unge og sosialt arbeid, samt opplevelsen av at de utgjorde en forskjell var viktige motivasjonsfaktorer til å bli i jobben.

Selv om det har blitt større fokus på temaet, mener jeg det likevel er relevant å utforske ytterligere hva de ansatte i det norske barnevernet opplever som belastende, hvordan de videre blir påvirket av å bli eksponert for denne type belastninger, og til slutt å hva de selv erfarer som viktig for å forebygge og håndtere belastningene. På denne måten retter en fokuset mot hva som er risikofaktorer, og hvordan en kan forebygge og nøytralisere disse risikofaktorene, som bidrar til å redusere de emosjonelle belastningene, negative helsekonsekvensene,

sykefravær og turnover i det norske barnevernet.

1.3 Studiens formål / relevans

Formålet med dette prosjektet er å rette søkelys på, og oppnå mer kunnskap om hva saksbehandlere i barneverntjenesten opplever som belastende i arbeidshverdagen, hvordan dette påvirker dem, samt hvordan en kan forebygge og håndtere slike belastninger. Hva fungerer som buffere for å mestre den tøffe arbeidshverdagen og de belastningene som følger med?

Et annet formål med studien var at jeg ønsket å få saksbehandlernes egne perspektiv, tanker og meninger på hva de tenker er viktig for å forebygge belastninger, sykefravær og turnover i barnevernet. Dette på bakgrunn av at jeg mener det er viktig å løfte frem stemmene og erfaringene til de som faktisk daglig står oppi dette, når det diskuteres tiltak og løsninger for å forebygge og forhindre ovennevnte.

Denne oppgaven handler spesifikt om saksbehandlere i barneverntjenestene, og plasseres derfor i en barnevernsfaglig kontekst. Likevel mener jeg at oppgaven har en relevans som kan settes i en større sosialfaglig kontekst, ettersom at oppgavens tematikk ikke alene kun gjelder ansatte i barnevernstjenestene. Sosialarbeidere arbeider ikke bare i det kommunale barnevernet, men også i privat og statlig sektor. I tillegg også i andre etater og instanser som barnehage, skole, NAV, BUP, PPT, rus og psykisk helse og så videre. Her kan de også møte mennesker som kan befinne seg i vanskelige og sårbare livssituasjoner, og dermed også kan stå ovenfor noen av belastningene som beskrives i denne studien. Denne oppgaven kan derfor være relevant for alle som arbeider tett på mennesker med ulike former for hjelpebehov.

1.4 Problemstilling

Jeg har formulert følgende overordnede problemstilling:

Hvilke situasjoner, hendelser og rammer er det som skaper emosjonelle belastninger hos saksbehandlere i barnevernet, og hva skal til for å mestre belastningene?

Problemstillingen brytes videre ned til tre forskningsspørsmål:

1. *Hva er det saksbehandlere opplever som belastende i arbeidshverdagen?*
2. *Hvordan har belastningene påvirket saksbehandlerne?*
3. *Hva skal til for å forebygge og håndtere belastningene?*

1.5 Avgrensning og begrepsavklaring

Barnevernet i Norge omfattes ikke bare av de kommunale barneverntjenestene, men også private og statlige barnevernsinstitusjoner, samt statlige saksbehandlere i Bufetat. Jeg har i denne oppgaven valgt å begrense den til den kommunale barneverntjenesten. Årsaken til dette er at arbeidshverdagen og arbeidsoppgavene de ulike plassene er svært forskjellig. Den kommunale barneverntjenesten er valgt på bakgrunn av sitt brede ansvarsområde og brede arbeidsoppgaver.

Den kommunale barneverntjenesten vil i oppgaven også omtales som det kommunale barnevernet, barneverntjenesten og 1. linjetjenesten.

Det vil bli brukt ulike begreper om de ansatte i barneverntjenesten, slik som saksbehandler, barnevernkonsulent og sosialarbeider. Mange barneverntjenester har i dag endret betegnelse fra saksbehandler til kontaktperson, men ettersom saksbehandler er betegnelsen som er best etablert i språket, og mest hensiktsmessig ved oversettelse til engelsk, er det dette som benyttes i oppgaven. Barn, ungdom og foreldre som er i kontakt med barneverntjenesten omtales i denne oppgaven som klienter.

1.6 Oppgavens oppbygning

Jeg har til nå gjort rede for oppgavens første kapittel, innledningen. I kapittel 2 blir den metodiske tilnærmingen og begrunnelser av metodiske valg gjort rede for. Her blir også utvalget presentert og intervjuprosessen beskrevet. I kapittel 3 presenteres det teoretiske fundamentet som blir brukt som et bakteppe i denne studien. I kapittel 4 blir funnene fra forskningsprosjektet presentert og delt inn i tre kategorier. I dette kapittelet drøftes også funnene i lys av teori og tidligere forskning. I kapittel 6 oppsummeres oppgaven, og kapittel 7 tar for seg implikasjoner til videre forskning og praksis.

2.0 Teoretisk tilnærming

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for oppgavens teoretiske tilnærming og rammeverk.

Studiens teoretiske grunnlag bygger på teori om belastningspsykologi, Arlie R. Hochschild sin teori om emosjonelt arbeid, utbrenthet, compassion fatigue og sekundærtraumatisering, samt teori om mestring.

2.1 Belastningspsykologi og belastningstrekanten

Isdal (2017, s. 71) hevder at for å forstå hvordan belastninger kan påvirke, er det tre forhold som er avgjørende; alvorlighet, frekvens og «safe place». Alvorlighet handler om hvor overveldende eller dramatisk belastningen en opplever er. Isdal hevder at det er mer alvorlig og belastende for hjelperen når det er et barn som er utsatt for grusomheter enn voksne (Isdal, 2017, s. 72). Som saksbehandler i barneverntjenesten er det først og fremst barn og unge en skal hjelpe, og ofte sårbare barn med vond bagasje.

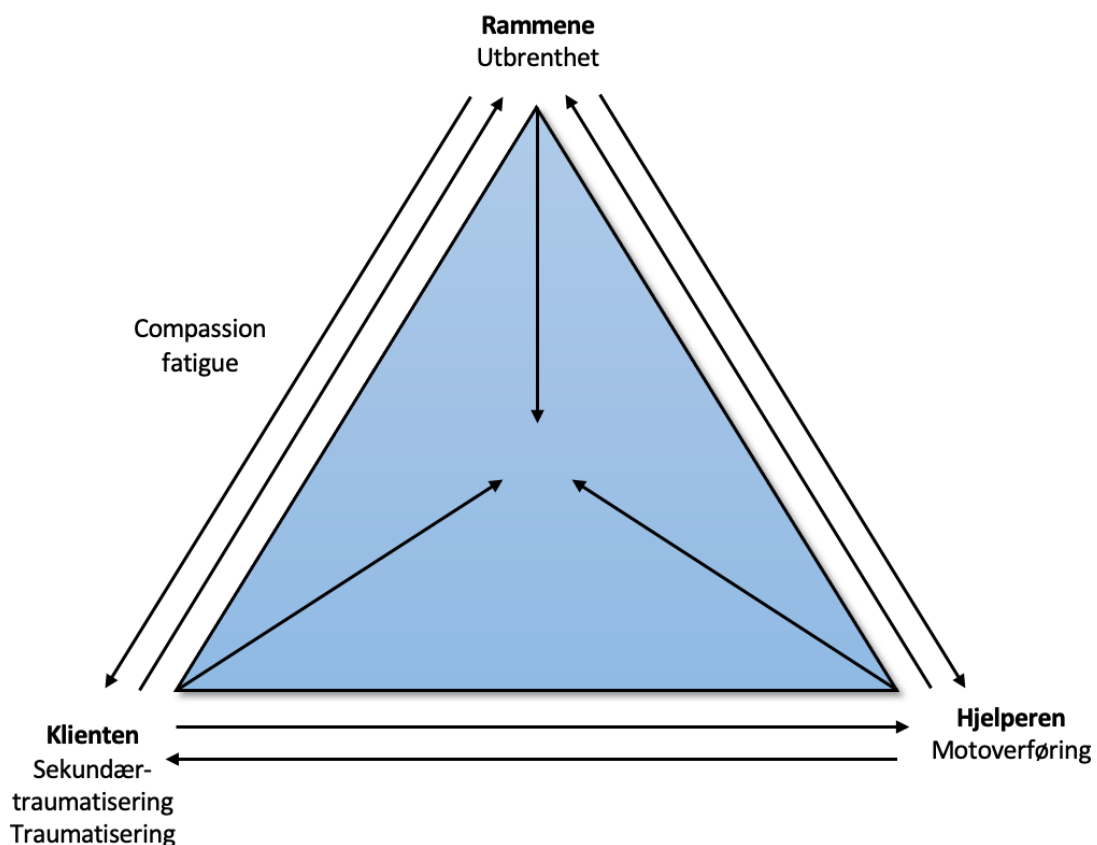
Det andre forholdet, frekvens, handler om mengde og tid. Hvor ofte man treffer klientene med de tøffe historiene, hvor ofte opplever man de samme belastningene, hvor mange klienter har man på listen og hvor lenge har man vært i jobben? Det sier seg selv at det er høyere sannsynlighet for at saksbehandleren kan lide negative konsekvenser om en har for eksempel fire tunge og krevende saker som man stadig må ha samtaler og møter med/om, i motsetning til én. Hvor lenge en har vært i jobben kan også ha betydning. Det er ikke usannsynlig at en saksbehandler som har vært i jobben i 8 år kan være mer «herdet» og i større grad klarer å stå i vanskelige situasjoner over tid enn hva en nyutdannet er i stand til.

Safe place, eller trygt sted, er det tredje forholdet Isdal beskriver. Dette handler om tryggheten og støtten en har rundt seg. Saksbehandlere jobber oftest individuelt, og det å jobbe alene er forbundet med en høyere risiko for negative belastninger (Isdal, 2017, s. 77). Det tydeliggjør viktigheten av trygghet og støtte i arbeidshverdagen. Det kan man for eksempel finne i en godt kollegial, fast debriefing og veiledning.

I tillegg til de tre ovennevnte, er det også to andre forhold Isdal hevder har betydning, saksbehandlerens personlige historie og livssituasjon. De livserfaringene en har, kan være en styrke i arbeid med mennesker, men de kan også være en svakhet, som gjør saksbehandleren mer sårbar for negativ påvirkning (Isdal, 2017, s. 74). Livssituasjonen, hvordan vi har det i

privatlivet påvirker også saksbehandleren i arbeidet. Hvor godt man tåler de prøvelsene og belastningene man møter i jobben, har også en sammenheng med hvordan en har det i privatlivet. Om man har det vondt eller vanskelig på privaten, er man langt mer sårbar for de belastningene man møter på jobb (Isdal, 2017, s. 76-77).

I sin bok presenterer Isdal (2017) belastningstrekanten (figur 1.0). Den består av tre faktorer; klienten, terapeuten og rammene, og samspillet mellom dem. En av dem kan i seg selv være årsak til høy symptombelastning eller sykdom, men Isdal hevder at hver av de tre faktorene kan ha så dårlige rammer, krevende klientgrupper eller mange sårbarheter ved hjelperen at tilnærmet alle arbeidstakere ville blitt syke (2017, s. 147).



Figur 1.0 Belastningstrekanten

(Isdal, 2017, s. 148)

2.2 Emosjonelt arbeid

Barnevernet en arbeidsplass med høye emosjonelle krav (Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2018; NOA, 2016). Emosjonelle krav omhandler i hvilken grad en i sitt arbeid møter sterke følelsesuttrykk, for eksempel sorg, sinne og fortvilelse. Barneverntjenesten innehar makten til å gripe inn i den private sfæren, og dette er noe barn og foreldre kan oppleve som en alvorlig trussel mot deres trygghet og sikkerhet, som igjen kan trigge mange følelser. Saksbehandlere kan også være vitne til, og betrodd med triste og vonde historier fra barn og foreldre.

En jobb med høye emosjonelle krav, kan føre til at saksbehandleren må undertrykke egne følelser i møte med klienter. Dette fører til en ubalanse, når en må undertrykke egne følelser, og uttrykke andre følelser utad, som er i tråd med hva som er forventet i situasjonen, såkalte følelsesregler (Hochschild, 1979). Denne uoverstemmelsen mellom følelsene en opplever, og følelsene situasjonen forventer av en, omtales som emosjonell dissonans (STAMI, 2018; Gunnarsdóttir, 2016; Haavik & Toven, 2020).

Arbeidet som beskriver innsatsen en gjør for å fremkalle, endre/tilpasse eller undertrykke følelsene sine, slik at de passer inn i en gitt situasjon, er det Hochschild definerer som «emotion work», eller emosjonelt arbeid (Hochschild, 1979). Emosjonelt arbeid er noe som inngår i den profesjonelle hjelperollen, hvor hjelperen også skal tåle mer enn klienten, og ha kontroll over egne følelser, i ulike situasjoner, noe som kan være utfordrende (Ekeland, 2014).

Sosialarbeidere kan oppleve emosjonell dissonans som følge av det emosjonelle arbeidet en utøver, og emosjonell dissonans kan være både en konsekvens av, og forløpet til emosjonelt arbeid (Gunnarsdóttir, 2016). Det vil altså si at dersom en saksbehandler opplever emosjonell dissonans over lengre tid, kan det føre til emosjonelle belastninger som igjen kan gi konsekvenser for den psykiske helsen (Abraham, 1998).

2.2.1 Empati

Et viktig fellestrekk og nærmest kriterium for ansatte i hjelpeyrker er at de har empati for andre. Eide og Eide (1996, s. 22) definerer empati som «*evnen til å lytte, til å sette seg inn i en annens situasjon og til å forstå den andres følelser og reaksjoner*». Profesjonalitet brukes ofte som en henvisning til hvordan en håndterer sine følelser, at man ikke blir følelsesmessig berørt, eller at man ikke viser frem at en blir det. Likevel er følelser en forutsetning for empati

(Haavik & Toven, 2020, s. 20-21). Håkonsen (1999) mener at empati kan være en belastning, når hjelperen kjenner så sterkt på klientens lidelser, at det til slutt blir en del av hjelperens følelser. Samtidig hevder Isdal (2017) at når helpere tar inn over seg klienters følelser over lengre perioder, vil hjelperen til slutt ha tatt innover seg så mye av de vanskelige følelsene at hjelperen selv vil kunne få vanskeligheter med å håndtere dem.

Mange opplever plagsomme ettervirkninger etter sterke opplevelser på jobb. Vi tar med oss sterke inntrykk hjem, godt innpakket i taushetsplikten. Tror systemvokterne at vi sovner sporenstreks ved vaktens slutt klokken 23 og at vi våkner parat til å hoppe inn i kittelen presis klokken 8? (Haavik & Toven, 2020, s. 27).

Sitatet ovenfor setter søkelys på at det gjør noe med hjelperen å bli jevnlig utsatt for belastninger i jobben, men at en blir bærende på det vanskelige alene. Hva skjer med helpere som blir utsatt for andres smerte eller vonde historier daglig, flere ganger i uken, over mange år? Dette er en form for arbeidsbelastning helpere ikke kommer utenom – det ligger jo i arbeidets natur, ettersom arbeidet krever at man er empatisk og åpner seg for det vonde (Haavik & Toven, 2020, s. 27). Figley (1995) hevdet at når en er i en tilstand av medfølelsetretthet, eller compassion fatigue, mister man i større grad følelsen av empati.

2.3 Utbrenthet, compassion fatigue og sekundærtraumatisering

Utbrenthet er noe som defineres som en gradvis prosess på emosjonelt- og interpersonlig stress relatert til jobb (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Baugerud et al., 2018). «*Utbrenthet er en forlenget respons på kronisk emosjonelt og mellommenneskelig stress på arbeidsplassen ...*» (Maslach et al., 2001, s. 397, egen oversettelse). Utbrenthet kan forstås som en reaksjon på overveldende stress, maktesløshet og overbelastning, hvor en til slutt er ute av stand til å gjennomføre arbeidsoppgavene sine (Isdal, 2017). Det er relatert til arbeidssituasjonen, og kan oppstå på bakgrunn av de rammene en har rundt arbeidet. Isdal (2017) eksemplifiserer dette med en for stor arbeidsbelastning sett i lys av tid og ressurser, manglende oppfølging, manglende ferdigheter eller kompetanse, dårlig ledelse og så videre.

Utbrenthet har flere like trekk til compassion fatigue, eller oversatt til norsk, omsorgstretthet, og Isdal hevder at det kan anses å være en del av forløpet til compassion fatigue (Isdal, 2017). Dette er en tilstand som beskriver den gradvise slitasjen og påvirkningen en opplever, som følge av å jobbe med andre mennesker og deres lidelse (Figley, 1995 i Isdal, 2017). Denne tilstanden kan kjennetegnes ved at saksbehandleren har synkende motivasjon for

arbeidsoppgavene og arbeidsplassen, unngåelse av visse typer klienter og oppgaver, en blir apatisk, passiv og følelsesflat, har nedovergående glede og lyst over aktiviteter som tidligere ga glede og så videre (Kyer, 2016 referert i Isdal, 2017). Figley som lanserte begrepet, definerte det som hjelperes unike kombinasjon av utbrenthet og sekundærtraumatisering (Isdal, 2017).

Saksbehandlere i barneverntjenesten vil bli følelsesmessig engasjert i andre menneskers traumatiske opplevelser. Målet med jobben er å bedre andres livssituasjon. Med dette ansvaret og denne relasjonen til mennesker som har opplevd traumer, øker faren for sekundærtraumatisering. Man blir et passivt vitne til traumer som andre har opplevd (Solbakke, 2017, s. 18).

Ved dette sitatet viser Solbakke hva som menes ved sekundær i sekundærtraumatisering, man står i andre rekke. De som arbeider som hjelpere som mottar og rommer de vonde historiene fra klientene, vil kunne få noen av de samme reaksjonene som klienten som er den traumatiserte. Ifølge Isdal (2017) er det de mest størst engasjement for jobben, som bruker mye empati, og som dermed har størst risiko for å bli sekundærtraumatisert.

Isdal påpeker at «Andres lidelse påvirker oss, vi blir emosjonelt berørt og aktivert. Det er i vid forstand vår empati» (Isdal, 2017, s. 104). Han skriver videre at vi blir fysiologisk eller kroppslig aktivert. Rotschild (2006) understreker at arbeid med andre menneskers lidelser og traumer fører til en kroppslig aktivering av en slik karakter at det blir en helserisiko hvis vi ikke forholder oss til kroppen. Når vi da daglig blir aktivert i møte med klienter, kan dette bli en kronisk overaktivering. Dersom en kropp kontinuerlig er overaktivert, vil en etter hvert utvikle flere belastningssymptomer: «Forventingen om at vi skal kunne oversvømmes av lidelse og tap på daglig basis uten å bli berørt av det, er like urealistisk som å tro at man kan vasse uten å bli våt» (Oversatt fra Remen, 1996, Haavik & Toven, 2020, s. 15). Sitatet illustrerer at det er tilnærmet unngåelig at de som jobber som hjelpere vil kunne bli preget i en eller annen grad.

2.4 Mestring

Mestring kan forstås som at en evner å håndtere stress, påkjenninger og kriser på en adekvat måte (Heggen, 2007), eller defineres som at «mestring dreier seg om aktørers evner til å overkomme eller tilpasse seg vanskelige livssituasjoner. Å overkomme eller tilpasse seg er enten å løse utfordringer (skape endring) eller akseptere å leve med dem (tilpasse seg)» (Eriksen, 2007, s. 81).

Ifølge Holstein (1988, s. 66) kan mestring ha følgende mål:

I Endre situasjonen (man forsøker å få kontroll over eller påvirke kontekstuelle forhold som truer eller belaster en)

II Stresskontroll (man forsøker å få kontroll over stress og ubehagelige følelser som følger av belastningene)

III Forebygge belastningen (man forsøker å forutse fremtidige belastninger og forebygge at de oppstår igjen)

Ifølge Seim & Hjemdal (1992) er ens mestringsressurser satt sammen av materielle, sosiale og individuelle faktorer. Mangel på mestringsressurser kan være belastende og hemme mestring (Eriksen, 2007).

3.0 Metode

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for oppgavens metodiske og metodologiske tilnærming, og de begrunnelser for de metodiske valgene som er tatt for å besvare oppgavens problemstilling. Oppgavens problemstilling er «*Hvilke situasjoner, hendelser og rammer er det som skaper emosjonelle belastninger hos saksbehandlere i barnevernet, og hva skal til for å mestre belastningene?*».

En metode sier noe om hvordan man bør gå til verks for å fremskaffe eller etterprøve kunnskap. Bakgrunnen for å velge en bestemt metode er at man mener at den som velges vil gi gode data, og belyse problemstillingen på best måte (Dalland, 2007). Med utgangspunkt i oppgavens problemstilling, var det kvalitativ metode, i form av dybdeintervjuer jeg anså som beste fremgangsmåte for å besvare min problemstilling. Mer om dette vil jeg komme tilbake til i kapittel 3.1.2. Videre har jeg valgt å benytte meg av fenomenologisk og hermeneutisk tilnærming i denne prosessen, noe som jeg vil komme tilbake til i kapittel 3.1.1.

Jeg vil deretter gjøre rede for utvalget, gjennomføring av undersøkelsen, samt analysen. Videre vil jeg gjøre rede for prosjektets validitet, reliabilitet og overførbarhet, etiske hensyn og min forforståelse. Til slutt vil jeg reflektere over oppgavens begrensninger og de valg som er gjort.

3.1 Vitenskapsteoretisk retning

3.1.1 Fenomenologi og hermeneutikk

I gjennomføringen av intervjuene, analysen og fortolkningen av det transkriberte materialet har jeg vært inspirert av den fenomenologiske og den hermeneutiske retningen. Jeg vil derfor redegjøre for tilnærmingene, og hvordan de er aktuelle i denne studien.

Fenomenologi er en erfaringsbasert tradisjon i kvalitativ forskning som handler om å forstå et fenomen ut ifra individets egne erfaringer og perspektiver (Creswell, 2007; Kvale & Brinkmann, 2017; Thornquist, 2018). Fenomenologien ser ikke gjenstandene slik de er i seg selv, men vi tillegger den vår oppfatning (Aadland, 2011). Fenomenologiske studier beskriver hvordan mennesker opplever fenomener i sin livsverden, og kan forsås som hver enkelt persons virkelighet (Kvale & Brinkmann, 2015). Fenomenologien kommer i denne studien til uttrykk ved at jeg ønsker å utforske, beskrive og forstå saksbehandleres egne opplevelser om

hva som er belastende i deres arbeidshverdag, ved hjelp av deres egne erfaringer og forståelser. Ved utforming av intervjuguiden hadde jeg fokus på hvordan informantene opplever å være saksbehandler. Med denne studien ønsker jeg å bidra med vitenskapelig kunnskap ved å få innsikt i andre menneskers tanker og erfaringer knyttet til arbeidsrelaterte belastninger.

Fenomenologi kan likevel hevdes å ikke være problemfri. I starten slet jeg med å fullt forstå tilnærmingen, og dette er noe av kritikken til Pringle, Hendry & McLafferty (2011), at tilnærmingen kan kritiseres nettopp fordi den mangler klarhet og tydelige retningslinjer. De viser til at det i litteraturen blir gitt motstridende retningslinjer om fenomenologien. De hevder at tilnærmingen er like mye avhengig av hvordan forskerens sinn håndterer dataene på, som måten ble samlet inn på. I litteraturen er det også uenigheter og motstridende meninger om i fenomenologien er mulig å beskrive noe uten å fortolke det. Ved å bruke fenomenologisk hermeneutisk tilnærming har man både beskrivende og fortolkende elementer. Fenomenologi søker mening, mens hermeneutikk fortolker meningen (Pringle et al., 2011).

Hermeneutikk handler om fordommer, forforståelse og fortolkning (Thagaard, 2018; Thorquist, 2018, s. 167). Hermeneutikken er sosialkonstruktivistisk ved at det ikke finnes en objektiv sannhet, og søker ikke etter å forklare et fenomen, men å komme frem til ulike mulige forståelser og tolkninger av et fenomen (Thagaard, 2018; Brottveit, 2018).

Hermeneutikk er noe som har vært viktig i utviklingen av helse- og sosialfaget, hvor kjernen og målet med yrkene er å forstå hva som er riktigst, viktigst og best for klientene som søker hjelp (Aadland, 2011; Creswell, 2007). Når en leser tekster eller møter andre mennesker gjør man det med forutinntatte meninger og holdninger, og det er denne forforståelsen som er avgjørende om vi finner mening i handlinger eller tekster (Aadland, 2011; Thagaard, 2018). Slik kan tekst gi ulike budskap for forskjellige lesere, fordi en har ulike forforståelser.

Aadland eksemplifiserer hermeneutikkens kjerne følgende:

Vi sier gjerne «jeg skal forklare det for deg» når vi har et stykke allmenn kunnskap å bringe videre. Men det er umulig å si «jeg skal forstå det for deg». Dette viser til hermetikkens subjektive kunnskapsideal. Slik kunnskap kan bare formidles videre – om mulig – etter at «jeg» har fått en egen forforståelse først (2011, s. 174).

Jeg har gjennomført kvalitative samtaleintervjuer med mål om å forstå hva saksbehandlere opplever som belastende, og hvordan en kan mestre belastningene. Når intervjuene var gjennomført ble de transkribert til tekst, som deretter skulle fortolkes. I fortolkningen av teksten søker man å forstå meningen teksten formidler (Thagaard, 2018), og jeg har forsøkt å finne meningen teksten formidlet, og tolke fenomenet i språket.

En sentral forutsetning for å benytte en hermeneutisk tilnærming til å tolke og forstå forskning, er at jeg som forsker har selvinnsett i min egen forforståelse, på bakgrunn at man bruker seg selv i det meningssskapende arbeidet og lager en fortolkende oversettelse av noe. Det er derfor viktig å være bevisst sine egne forforståelser og fordommer, slik at man unngår å søke bebreftelser på egne ubevisste fordommer (Aadland, 2011). Derfor har jeg innledningsvis og senere i kapittel 3.6 begrunnet for valg av tema for oppgaven og gjort rede for min egen forforståelse. Vi kan aldri forsikre oss om at våre fortolkninger er sanne, men ved å dele fortolkninger med andre, kan en oppnå større innsikt. Det er derfor viktig å være åpne for at vi selv kan ta feil, og at vi ikke har dekning i virkeligheten for fortolkningene våre (Aadland, 2011).

Fenomenologi og hermeneutikk har en nær tilknytning (Thomassen, 2006, s. 161) og utfyller hverandre (Thornquist, 2018, s. 205). Fenomenologi handler om at fokuset er rettet mot å beskrive noe (fenomen) og at dette har en mening, hvor hermeneutikken handler om å fortolke for å kunne forstå dette noe (fenomenet) (Creswell, 2007; Thornquist, 2018, s. 205). Det anses derfor naturlig å benytte begge perspektivene i denne oppgaven. Fenomenologien er godt egnet når en ønsker å forstå en gruppe menneskers felles eller delte erfaring om et fenomen, for å utvikle en dypere forståelse av fenomenet, som kan bidra til å utvikle og endre praksis og retningslinjer (Creswell, 2007, s. 60) Med den fenomenologiske tilnærmingen ønsker jeg utforske og fordype meg i erfaringer og opplevelser knyttet belastninger i arbeidshverdagen til saksbehandlere i det kommunale barnevernet, samt hva som erfares forebyggende. En hermeneutisk tilnærming bidra til mulige måter å fortolke og forstå meningsinnholdet i det transkriberte datamaterialet.

3.1.2 Kvalitativ metode

Kvalitativ metode brukes hvor en ønsker å søke etter karaktertrekkene og en forståelse og dybde ved et fenomen (Aadland, 2011; Thagaard, 2018). Oppgaven søker å få frem saksbehandlers subjektive opplevelse av å jobbe i barneverntjenesten, hva de opplever som

belastende, hvordan dette påvirker dem og hvordan de håndterer slike belastninger. På bakgrunn av dette er det vurdert mest hensiktsmessig å bruke kvalitativ metode, i form av samtaleintervju. Kvalitativt intervju kan være et redskap for å utvikle forskerens forståelse for praksisfeltet (Postholm, 2010, s. 68). Ved å intervju informanter vil man kunne oppnå mer dybde i informasjon enn hva det ville gjort dersom man benytter seg av kvantitativ metode, for eksempel spørreskjema (Silverman, 2013). Det er et ønske å få frem så mange detaljer som mulig om fenomenet som skal undersøkes. Denne forskningsmetoden kjennetegnes ved at den er subjektiv. Det vil si at den er preget av enkeltindividers opplevelser av fenomenet, og dataene vil også i noen grad være preget av forskeren som til slutt analyserer de innsamlede data (Silverman, 2013).

3.2 Gjennomføring av empirisk forskning

3.2.1 Utvalg og rekruttering

Før man kan starte på forskningsprosjektet, må en få tilgang til et utvalg informanter som kan bidra til å oppgavens tema og problemstilling. I kvalitative studier er det ofte et begrenset antall informanter, og det er da særlig viktig å gjennomføre en hensiktsmessig utvelgingsprosess, slik at analysen av datamaterialet kan gi oss en forståelse av det vi studerer (Thagaard, 2018, s. 54).

Min problemstilling tar utgangspunkt i hva saksbehandlere i barnevernet opplever som belastende i det daglige arbeidet. Jeg anvendte strategisk utvelging, det vil si at jeg systematisk valgte personer som har kvalifikasjoner eller egenskaper som er strategiske i forhold til problemstillingen (Thagaard, 2018, s. 54), som i dette prosjektet tilsier at de er saksbehandlere i kommunale barneverntjenester. I informasjonsskrivet hadde jeg satt et kriterium om minimum to års erfaring som saksbehandler.

Informasjonsskriv og samtykkeskjema ble sendt ut til 10 ulike barneverntjenester, via leder eller fagutvikler. Det var ønskelig at det ble videresendt til alle saksbehandlerne, slik potensielle informanter kunne lese om prosjektet og selv avgjøre om dette var noe de ønsket å delta i. Noen av barneverntjenestene ga tilbakemelding på de ikke tok imot slike henvendelser på daværende tidspunktet med begrunnelser som høyt sykefravær, høyt arbeidspress og utfordringer knyttet til COVID-19. Noen barneverntjenester mottok jeg heller ingen respons fra.

3.2.2 Informantene

På grunn av den tid og de ressurser som er tildelt for å gjennomføre prosjektet og oppgaven har det vært nødvendig å gjøre noen avgrensninger. Johannessen, Christoffersen & Tufte (2010) skriver at det i utgangspunktet bør være rundt 10-15 informanter i mindre prosjekter, men at det i studentprosjekter, slik som denne masteroppgaven, kan være nødvendig å begrense det til mindre enn 10. Det var i dette prosjektet ønskelig med 8-10 informanter, men på grunn av prosjektets tidsrammer og utfordringer knyttet til å rekruttere og komme i kontakt med informanter, er oppgavens datamateriale basert på intervju med fem informanter, fra fire ulike barneverntjenester. For å sikre informantenes anonymitet, vil informantene videre i oppgaven bli omtalt ved pseudonymnavnene Åse, Malin, Hadja, Stine og Elise.

Informantene hadde utdanningsbakgrunn som barnevernspedagog og sosionom. Hvor fire var barnevernspedagog og en var sosionom. Alle informantene var kvinner, og var i aldersspennet 29-34 år, med en gjennomsnittsalder på 30,8 år. Informantene hadde i gjennomsnitt 6 års ansiennitet fra barneverntjenesten, men flere hadde også tidligere arbeidserfaring fra barnevernsinstitusjon, bolig for enslige mindreårige og barnehage. Alle informantene var fast ansatt. Fire av fem informanter hadde ulike videreutdanninger og snart fullført relevant mastergrad.

3.2.3 Semistrukturert forskningsintervju

Empirisk undersøkelse med dybdeintervju var best egnet for å undersøke saksbehandlers opplevelser. Dataen i dette prosjektet er basert på semistrukturerte samtaleintervju med 5 saksbehandlere ved fire ulike kommunale barneverntjenester. Mitt mål var å få mer innsikt i deres opplevelser av arbeidshverdagen. Formålet ved å bruke intervju var å undersøke hva saksbehandlerne opplever som emosjonelt belastende i arbeidshverdagen, og hva som bidrar til at de klarer å håndtere belastningene.

Ved semistrukturerte kan man være mer fleksibel, ved å tilpasse spørsmålene til informantens beskrivelser og stille oppfølgingsspørsmål som ikke var planlagt på forhånd (Thagaard, 2018). På denne måten kan retningen i intervjuet endre seg, og en kan få mer kunnskap ut av dialogen med informantene, enn det en ville gjort ved et strukturert intervju (Thagaard, 2018). I forkant av intervjuene hadde jeg utformet en intervjuguide med noen tematiske spørsmål, som jeg kunne tilpasse ut ifra hva informantene fortalte.

3.2.4 Intervjuguide

Jeg var i starten usikker på om jeg skulle utvikle intervjuguiden (vedlegg 4) på noen konkrete teorier, altså deduktiv tilnærming (Braun & Clark, 2006), men på bakgrunn av ønske om å i minst mulig grad påvirke informantenes fortelling og egne inntrykk, ønsket jeg å utforme en intervjuguide med åpne spørsmål og uten forhåndsbestemte teorier som preget spørsmålene, altså induktiv tilnærming (Braun & Clark, 2006). I intervjuguiden etterstrebet jeg å formulere åpne spørsmål for å unngå ledende spørsmål, da dette kan påvirke informantenes svar (Kvale & Brinkmann, 2015). Når intervjuguiden var ferdig, gjennomførte jeg pilotintervju for å forsikre meg om at spørsmålene var forståelig for andre, for å få tilbakemeldingene på spørsmålene og meg som intervjuer, samt for å teste om lyden på opptaksenheten var god nok. Det ble i etterkant av pilotintervjuet lagt til, og omformulert noen spørsmål. Det ble blant annet lagt til spørsmål om hva som gjorde at informantene sto i jobben, til tross belastningene.

3.2.5 Intervjuprosessen

Intervjuene ble gjennomført i perioden mars-august 2021. I forkant av intervjuene fikk informantene muligheten til å selv velge hvor de ønsket at intervjuene skulle gjennomføres. Intervjuene fant sted på møterom på informantenes arbeidsplass og på den digitale kommunikasjonsplattformen Microsoft Teams. Intervjuene hadde en varighet på mellom 45 minutter og to timer og 40 minutter. Under normale omstendigheter ville det vært ønskelig å gjennomføre alle intervjuene fysisk, men som følge av Covid-19 pandemien, fikk informantene også tilbud om å gjennomføre intervjuet digitalt som følge av smittevern hensyn og gjeldene retningslinjer på tidspunktet.

Før intervjuet startet ble det vist til informasjonsskrivet og samtykkeskjemaet som var tilsendt på forhånd, og det ble spurt om det var lest igjennom på forhånd. Jeg ga likevel en rask gjennomgang av forskningsprosjektet og informantenes rettigheter. Det ble informert om bruk av båndopptak, og jeg forsikret meg om dette var greit. Informantene ble gitt anledning til å stille spørsmål de måtte ha, før intervjuet startet.

Avslutningsvis i intervjuet ble informantene spurt om de følte de hadde fått sagt det de ønsket å si rundt temaet, eller om de hadde andre ting de ønsket å legge til. De fleste informantene formidlet at intervju spørsmålene i stor grad dekket og bidro til å fortelle det de hadde å si om temaet, og at det ikke var annet de ønsket å tilføye. Flere ga tilbakemelding om at de syntes

det var et viktig tema å skrive om. Til slutt ble det spurt om hvordan de opplevde intervjuet og meg som intervjuer, og det ble takket for deltakelse. Alle informantene ga tilbakemelding på at intervjuet hadde vært trygt, trivelig, bra, og noen formidlet også at de nærmest opplevde intervjuet som terapeutisk, og som en psykologtime. Jeg informerte igjen om når prosjektet har intensjon om å bli ferdig, og at oppgaven kan bli publisert og da tilgjengelig for å leses. Jeg bekreftet igjen at identitet og arbeidsplass ville bli anonymisert i den publiserte oppgaven.

Jeg opplevde selv intervjusituasjonen som trygg, men det må likevel presiseres at dette er min opplevelse, informantene kan sitte med andre opplevelser. Likevel, som tidligere nevnt, var tilbakemeldingen fra alle informantene at de opplevde intervjuet som trygg, som gjorde det lett å fortelle og holde en samtale.

I etterkant av å ha lyttet gjennom lydopptakene, er mitt inntrykk at informantene var åpne og delte mye. Underveis ble noen av informantene synlig berørt (skjelvende stemme, fuktige/glinsende øyne, noen tårer, verbale lyder og mimikk) underveis når de fortalte om konkrete situasjoner eller hendelser.

3.3 Analyse

Etter intervjuene ble transkribert til tekst ble de analysert ved hjelp av tematisk analyse, som jeg skal komme tilbake til i kapittel 3.3.1. Grønmo (2010) beskriver analyse som å dele opp et datamateriale i mindre elementer der målet er å finne et mønster i materialet som gir mening i forhold til problemstillingen. Analyser vil påvirkes av de erfaringer og opplevelser forskeren har (Postholm, 2010), som jeg vil redegjøre for i kapittel 3.6, samt subjektive, individuelle teorier jeg som forsker har med seg inn i analyseprosessen.

3.3.1 Tematisk analyse

I denne oppgaven ble det benyttet tematisk analyse, med elementer fra Braun og Clark (2006) sin modell, ettersom de er sentrale i diskursen om tematisk analyse, hvor mye av litteraturen henviser til Braun og Clark. Deres artikkel gir en grundig innføring i hva tematisk analyse er, og hvordan en går frem ved å benytte seg av det. De skisserer også at det er en omdiskutert metode, men redegjør likevel for hvorfor den er godt egnet i kvalitativ forskning.

Tematisk analyse brukes for å identifisere og analysere et datamateriale, hvor målet er å identifisere mønstre, kategorier eller temaer i materialet (Braun & Clark, 2006). Et tema er noe som fanger opp noe viktig i dataene, sett i lys av forskningsspørsmålet som er formulert (Braun & Clark, 2006). De hevder at det ideelt sett vil være en rekke forekomster av temaet på tvers av datasettene, men understreker at flere forekomster ikke nødvendigvis betyr at temaet er mer avgjørende. Eksempelvis vil ikke definisjonen av et tema avgjøres om det adresseres i over 50 % av datamaterialet, eller under (Braun & Clark, 2006).

Etter intervjuene var transkribert, ble datamaterialet lest flere ganger for å få god oversikt over innholdet som skulle systematiseres og tolkes. Jeg laget en tabell ut ifra intervjuguiden, hvor jeg gikk grundig igjennom datamaterialet og registrerte temaer/kategorier og viktige poeng som kunne bidra til å belyse oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål. Dette kalles for koding (Braun & Clark, 2006). Videre kategoriserte (Postholm, 2010) jeg dataene i mer overordnede temaer som gikk igjen i datamaterialet. Jeg førte dette opp i tabellen for en systematisering. Etter hvert satt jeg igjen med det som var oppgavens funn og belyste min problemstilling.

Sitater og tolkninger som blir presentert er trukket frem fordi jeg mener at disse belyser oppgavens problemstilling. Ved kvalitative intervjuer fremkommer det mye informasjon, og mye informasjon må lukes ut før det presenteres. Dette ble gjort i flere omganger.

Etter at analysen var ferdig, sto jeg igjen med tre hovedkategorier, det som oppleves som belastende, belastningens påvirkning, og forebygging og håndtering av belastningene.

Selv om tematisk analyse er en metode som er mye brukt i kvalitativ forskning, er det likevel ingen klar enighet og oppskrift på hva tematisk analyse er og hvordan man gjennomfører det (Braun & Clark, 2006). Braun & Clark (2006) hevder at tematisk analyse innebærer en rekke valg som ofte ikke eksplisitt blir gjort rede for, og at det derfor er ekstra viktig at forskeren har et bevisst forhold til prosessen. Det kan også rettes kritikk til bruken av tematisk analyse ettersom informasjonen om de ulike temaene blir løsrevet fra den konteksten de er en del av (Thagaard, 2018, s. 177). Det har derfor vært viktig for meg som forsker å synliggjøre hvert enkelt tema til den sammenhengen de opprinnelig var en del av.

3.4 Forskningsprosjektets reliabilitet og validitet

3.4.1 Reliabilitet

Reliabilitet omhandler forskningsresultatets troverdighet, og brukes ofte i sammenheng med spørsmål om hvorvidt et resultat kan gjenskapes av andre forskere (Thagaard, 2018). Det handler om å gjøre rede for fremgangsmåten, og beskrivelsene forskeren gjør av rekruttering, utvalget, fremgangsmåten når det samles inn data og hvordan dette bearbeides. Hensikten er at forskningsprosessen skal være transparent for leseren, slik leseren selv har et grunnlag for å vurdere prosjektets kvalitet (Thagaard, 2018). Jeg har tidligere i dette kapitlet redegjort for fremgangsmåten ved utvalget og rekrutteringsprosessen, som skulle sikre at jeg samlet inn kunnskap om temaet fra troverdige og relevante kilder.

Kvale & Brinkmann (2015) trekker frem ledende spørsmål som noe som kan påvirke svarene fra informanter, og dermed påvirke troverdigheten til resultatene i prosjektet. Dette er noe jeg har etterstrebet å unngå både ved utformingen av intervjuguiden, samt underveis i intervjuene, for å sikre at jeg ikke har hatt en slik påvirkning av datamaterialet og indirekte lagt føringer for hva informantene trakk frem og delte.

Intervjuene ble tatt opp på lydbånd og transkribert ordrett fra lydbånd. Kvale & Brinkmann (2015) trekker frem at det ofte stilles spørsmål ved forskerens reliabilitet ved transkripsjonens pålitelighet. For å i størst mulig grad sikre pålitelighet i denne prosessen har intervjuene blitt tatt opp på lydbånd, for å sikre at jeg har fått med meg alle opplysninger som har blitt sagt, når jeg skulle transkribere intervjuene. Det har likevel vært noen få tilfeller underveis i noen intervju hvor det er noe som ikke tydelig nok har kommet frem på båndopptaket. I disse tilfellene har jeg ikke gjettet meg frem til hva som ble sagt og skrevet ned utsagn som har vært utydelige, for å forsikre meg om at alt det som ble transkribert faktisk med sikkerhet ble sagt. I resultatdelen er det hentet ut direkte sitat fra informantene, som ikke er omskrevet eller endret på.

3.4.2 Validitet

Validitet eller gyldighet, er spørsmålet om hvorvidt en metode er egnet til å undersøke det man ønsker å vite noe om (Kvale & Brinkmann, 2015; Postholm, 2017). Dersom metoden ikke kan representere en fornuftig vei til kunnskap som belyser problemstillingen, kan det ikke forventes at resultatene gir gyldige svar (Postholm, 2010). Validitet handler om

gyldigheten av de resultatene vi har endt opp med og videre hvordan vi tolker disse, videre at vi er kritiske til hva vi baserer våre tolkninger på. Validitet er basert på om tolkninger fra ulike studier bekrefter hverandre (Thagaard, 2018).

Gyldigheten av denne studien kan ses opp imot min tidligere redegjørelse for den metodiske fremgangsmåten som belyser blant annet valg av design, utvalg, metode for datainnsamling og analyse. Som nevnt er Thagaard (2018) tydelig på at det er sentralt at en er kritisk til eget arbeid, metodiske overveielser og andre momenter i studien. Dersom en regelmessig spør seg selv om for eksempel spørsmålene til Postholm (2010) i avsnittet nedenfor, hevder Malterud (2017) at det kan føre til at en lærer av erfaringene en gjør seg underveis, og også dermed underveis utvikler designet som et resultat av det. Likevel har alle prosjekter svakheter ved seg og at det ikke er uvanlig at man foretar justeringer underveis (Malterud, 2017). Dette har jeg selv gjort blant annet i forhold til spørsmål i intervjuguiden, hvor jeg i etterkant av pilotintervjuet la til og endret formuleringen på noen spørsmål.

Postholm (2010) mener at en jevnlig bør stille spørsmål om relevans til problemstillingen, utvalget, datainnsamlingen, teoretiske perspektiver, analysetilnærmingen og presentasjonsformen: Var problemstillingen det en lurte på? Ga utvalget oss relevant grunnlag for å svare på spørsmålene en hadde? Hvilken kunnskap har deltakerne gitt oss innsikt i? Er teorien vi har brukt, egnet til å forstå det vi vil lære noe om? Hva forteller forskjellige alternative tolkninger oss? Og gir funnene relevante svar på problemstillingen?

Disse er spørsmål som jeg har stilt meg selv flere ganger i løpet av prosessen.

Problemstillingen har innholdsmessig forblitt den samme siden oppstart, men med små justeringer. Utvalget var strategisk plukket ut, og var de som var best egnet til å kunne svare på de spørsmålene jeg hadde. Det teoretiske rammeverket tilførte et perspektiv til å bedre kunne forstå det jeg ønsket å vite mer om. Funnene i studien er vurdert relevante til å bevare oppgavens problemstilling.

Antall personer en studie er basert på kan påvirke validiteten. Det kan tas som en selvfølge at jo flere personer som hadde blitt intervjuet, jo større ville studiens gyldighet vært. Samtidig kan en stor mengde av deltakere føre til at analysen blir overfladisk (Kvale & Brinkmann, 2015). På en annen side er det enkelte rammer som også legger føringer og begrensninger for dette, blant annet som studentoppgaver, slik som denne, har mindre tid og ressurser til å

gjennomføre omfattende kvalitative intervjuer (Johannessen et.al., 2010). Selv om en studie har få informanter, betyr det likevel ikke at funnene i studien ikke kan overføres, men at det er noe en bør være oppmerksom på.

3.4.3 Overførbarhet

Overførbarhet, eller generalisering handler om tolkningene som er gjort basert på en enkelt undersøkelse, også kan være relevant og overføres til andre sammenhenger (Thagaard, 2018). Thagaard eksemplifiserer overførbarhet med rettspraksis, som hun hevder til dels er basert på samme type logikk:

For juristen har avgjørelser i tidligere saker presedens. Juristen vurderer om hun eller han kan trekke slutninger fra tidligere saker til den nåværende saken, under forutsetning av at situasjonen og betingelsene er like. Dette er en form for argumentasjon som har paralleller til forskningsprosessen (Thagaard (2018, s. 194)

Som forsker argumenterer man altså på lik linje med jurister, for den forståelsen en har kommet frem til, som også kan være relevant i andre sammenhenger.

Utvalget i en studie er sentralt i vurderingen om overførbarhet, eller generalisering (Thagaard, 2018). Som nevnt tidligere vil et større antall informanter styrke oppgavens validitet, dette gjelder også for studiens overførbarhet (Kvale & Brinkmann, 2015). Likevel betyr ikke et lavt antall informanter at funnene ikke automatisk kan overføres til andre situasjoner. En kan sammenligne funnene i en studie opp imot resultater fra tidligere forskning. Dersom det er samsvar i funnene mellom den aktuelle studien, og tidligere forskning, bidrar dette til å ytterligere validering og styrking av hypotesen et forskingsfelt har om et fenomen (Kvale & Brinkmann, 2015).

Overførbarhet kan også knyttes til at forskerens tolkning er gjenkjennbar hos leserne som har kjennskap til fenomenet en har studert, og i hvilken grad det kan overføres til deres situasjon (Thagaard, 2018; Dalland, 2007). Likevel vil det være tilfeller hvor leseren av en studie ikke har egne erfaringer med fenomenet studien dreier seg om, og har dermed ikke et grunnlag for å vurdere tolkningene ut fra egen erfaringsbakgrunn. Desto viktigere er det da med grundige analyser og grundig redegjørelse av teoretiske perspektiver (Thagaard, 2019).

3.5 Etske overveielser

Ettersom dette forskningsprosjektet gjennomføres ved et universitet og forutsetter elektronisk behandling av personopplysninger, som enten direkte eller indirekte kan knyttets til en person, er prosjektet meldepliktig (Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora [NESH], 2016, s. 8). Før oppstart måtte jeg dermed melde prosjektet inn til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD) (Thagaard, 2018, s. 22). Prosjektet ble vurdert godkjent og i samsvar med personvernlovgivningen (vedlegg 1).

Alle individ og institusjoner som gjennomfører forskning er forpliktet til å forholde seg til de forskningsetiske retningslinjene (NESH, 2016, s. 5). Thagaard (2018, s. 22) trekker særlig frem tre prinsipper: informert samtykke, konfidensialitet og konsekvenser av å delta i forskningsprosjekter.

Informert samtykke er et grunnleggende etisk prinsipp for et hvert forsvarlig forskningsprosjekt, som baserer seg på prinsippet om individuell autonomi (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 104). Før forskeren starter intervjuet skal forskeren ha mottatt informert samtykke fra forskningsdeltakerne. Videre skal forskeren blant annet gi informantene tilstrekkelig informasjon om forskningsprosjektet, hvem som eventuelt finansierer prosjektet, hvem som har tilgang på informasjonen, hvordan resultatene skal brukes og eventuelle konsekvenser av å delta (NESH, 2016, s. 13).

Deltakerne i dette forskningsprosjektet fikk tilsendt et informasjonsskriv (vedlegg 2) i forkant av intervjuene. Informasjonsskrivet inneholdt kort presentasjon av, og prosjektets formål, hva informasjonen skulle brukes til, konsekvenser ved å delta i prosjektet, hvem som har tilgang til informasjonen, samt deltakernes rettigheter, deriblant å trekke samtykket når som helst, uten å medføre noen konsekvenser for dem. Vedlagt informasjonsskrivet var det et samtykkeskjema (vedlegg 3) som informantene måtte signere i forkant av intervjuet, som stadfester at de har mottatt og forstått informasjonen om prosjektet og at de samtykker til å la seg intervjuet og at opplysningene behandles frem til prosjektet avsluttes. Før intervjuet forsikret jeg meg om at informantene hadde forstått all informasjonen ved å gå gjennom informasjonsskrivet med dem, og få muntlig samtykke før vi startet intervjuene.

Konfidensialitetsprinsippet viser til at informantene ikke skal kunne identifiseres eller gjenkjennes i publisering av forskningsmaterialet, og at personopplysningene skal oppbevares

forsvarlig (Thagaard, 2018, s. 24). I forkant av intervjuene ble det nok en gang presisert til informantene om at de og arbeidsplassen ville bli anonymisert i prosjektet. Båndopptaker med lydopptak av intervjuene har blitt oppbevart utilgjengelig for andre. Videre inneholdt de transkriberte intervjuene kun pseudonymer, og har blitt oppbevart i en kryptert mappe på datamaskinen som krever passord for å få tilgang. Det er kun jeg som har hatt tilgang til koden og passordet.

Det tredje etiske grunnprinsippet omhandler de konsekvenser forskningsprosjektet kan ha for deltakerne og tydeliggjør forskerens etiske ansvar til å beskytte deltakerne mot negative virkninger som følge av forskningsprosjektet (Thagaard, 2018, s. 26). I NESH sine retningslinjer blir det presisert at forskeren har et ansvar for å sørge for at forskningsdeltakerne ikke skal bli utsatt for alvorlig fysisk skade eller andre alvorlige skader eller urimelige belastninger, som følge av å delta i forskningen (NESH, 2016, s. 19).

Prosjektet søker å belyse hva saksbehandlere opplever som belastende i det daglige arbeidet i barnevernet, og det er tenkelig at det kan være noe i arbeidshverdagen som for noen kan oppleves emosjonelt belastende. Det kan derfor videre tenkes at det kunne vært en mulighet for at noen kunne oppleve det vanskelig å bli intervjuet og reflektere omkring dette. På en annen side ga deltakerne et informert samtykke, hvor de på forhånd hadde lest informasjonen om prosjektet. Det kan derfor tenkes at potensielle deltakere som fant det vanskelig å snakke om temaet, ikke ville stilt som informant. Det ble likevel i forkant av intervjuene presisert at de kunne avstå å svare på spørsmål de ikke ønsket å svare på, dersom de for eksempel opplevde det som belastende eller følte et ubehag.

3.6 Forforståelse

For å sikre oppgavens troverdighet og gyldighet, vil jeg gjøre rede for min forforståelse. I kvalitativ forskning er det viktig å være bevisst på ens egen forforståelse knyttet til studiens tema.

Mennesker er aldri uten forutsetning, vi har alltid en forforståelse. Kontinuerlig møter vi verden med en forforståelse, med oppfatninger av virkeligheten, som vi ofte ubevisst, bruker til å tolke det som foregår rundt oss (Johannessem et.al., 2016; Thornquist, 2018). I forskning er det spesielt viktig å være bevisst på forskerens forforståelse og perspektiv, som kan være

avgjørende på flere nivå, ettersom det kan farge og forme det en observerer (Thornquist, 2018). Forforståelsen og erfaringene en har, er en faktor ved forskerens motivasjon for å undersøke et spesifikt tema, og forforståelsen påvirker måten en velger å smale inn, lese og tolke dataene på (Malterud, 2017). Litteraturen om kvalitativ metode understreker at det er tilnærmet umulig for en forsker å sette sin tidligere kjente kunnskap helt til side (Kvale & Brinkmann, 2015; Thagaard, 2018).

Min bakgrunn og forforståelse bygger på min utdanning som barnevernspedagog med erfaring fra barneverntjenesten, som også er min nåværende arbeidsplass. Dette har bidratt til å forme meg både som profesjonsutøver og som privatperson. I denne sammenhengen er jeg det som defineres som en insider, ettersom jeg er utdannet og arbeider innenfor samme yrke som informantene. De erfaringene jeg har med meg har vært en bevisst tilstedeværende faktor i alle faser i forskningsprosessen, fra valg av tema til studiens ferdigstilte produkt.

3.7 Refleksjoner om oppgavens metodevalg og begrensninger

Som nevnt i avsnittet ovenfor defineres jeg i denne studien som en insider, ettersom jeg deler samme utdanning og yrke som informantene. Dette kan ha bidratt til at jeg har stilt spørsmål, og dermed fått svar som jeg kanskje ikke ville gjort og fått dersom jeg var en outsider, og ikke hadde samme utdanning og/eller jobb.

Det ble i starten vurdert å bruke fokusgruppeintervju, fremfor individuelle dybdeintervju. Fokusgruppeintervju ble valgt bort, ettersom at jeg tenkte det kunne være mer utfordrende å rekruttere nok informanter og til rett tid. Det ble også reflektert omkring at svarene til informantene kunne blitt påvirket av andres svar og meninger, og det kunne vært en mulighet for at informantene kunne unnlatt å fortelle enkelte ting til en gruppe mennesker de ikke kjenner fra før. Det ble også lagt vekt på hensynet til covid-19 pandemien i vurderingen.

På grunn av hensyn til pandemien kunne informantene velge å ha intervjuet digitalt. Dette kan og har bydd på utfordringer knyttet til kvaliteten av intervjuet, ved at det tidvis har vært dårlig internettforbindelse som har påvirket audio og video. Dette har likevel vært et lite tilstedeværende problem. Det kan også tenkes at digitalt intervju kan ha hatt påvirkning på informantenes trygghet i intervjusituasjonen, som kan ha ført til at de har delt mindre enn ved et fysisk intervju.

Det ble som tidligere nevnt i informasjonsskrivet satt et ansiennitetskrav på to års erfaring som saksbehandler i barnevernet. Det ble likevel på et tidspunkt gjort unntak fra dette ved en anledning. En saksbehandler tok kontakt med ønske å delta, dersom det var mulig å se vekk fra to års ansiennitet. Vedkommende manglet tre måneder for å oppfylle kravet på to års erfaring fra barneverntjenesten, men hadde flere års erfaring fra barnevernsinstitusjon. Det ble tatt en avgjørelse på å fravike ansiennitetskravet, da det på tidspunktet var få informanter som hadde meldt seg, sett opp mot den gjenstående tiden før prosjektet skulle være ferdig. Det ble vurdert viktigere for prosjektet å rekruttere den aktuelle informanten enn å forholde seg til ansiennitetskriteriet.

Jeg kunne valgt å heller intervju mennesker som har sluttet i jobben i barnevernet, men flere (Burns, 2009; Ellet & Millar, 2004) hevder at det er mindre hjelpsomt å forske på de som har sluttet på grunn av stress og utbrenthet, enn de som enda jobber i systemet, og heller fokusere på deres erfaringer og begrunnelser for å bli. I tillegg er dette et felt hvor det kontinuerlig skjer endringer, noe som gjør at enkeltes erfaringer kunne blitt ansett som mindre relevant, eller irrelevant i dag, og hva som preger en arbeidshverdag i barneverntjenesten i 2021, enn for noen som ikke har jobbet i barnevernet på syv år. Mye kan, og har endret seg. Dersom en hadde hatt ett utvalg som har stått utenfor denne jobben over flere år, ville informantene bare hatt forutsetninger til å formidle noe om hvordan det var da, og ikke nå, noe som sannsynligvis kunne vært irrelevant i dag, dersom en ønsket at studien skulle kunne bidra til bevisstgjøring og endringer på feltet. Samtidig kan det tenkes at det kunne ha blitt mer utfordrende å finne og rekruttere de som allerede har sluttet i jobben.

Jeg ga ikke informantene anledning til å lese over transkripsjonene, noe som kan være en kritikk mot datamaterialets troverdighet. Fra et etisk perspektiv ble denne vurderingen tatt for å ikke pålegge informantene en større belastning, sett i lys av tidsbruk på prosjektet. Videre rettfærdiggjorde jeg vurderingen ved å overholde ordrette transkripsjoner.

Ettersom dette er en relativt liten studie, kan det argumenteres for at dette i seg selv er en begrensning, i lys av spørsmålet om overføringsverdien. Likevel ser en at studiens funn samsvarer med en betydelig del av forskningen som er publisert.

4.0 Presentasjon av funn og diskusjon

Formålet med denne oppgaven var å utforske og belyse hva saksbehandlere i barneverntjenesten erfarte som belastende ved jobben, og videre hvordan dette påvirker dem, og til slutt hva de mener bidrar til å forebygge og håndtere belastningene. For å utforske og belyse dette ble det innhentet data gjennom kvalitative samtaleintervju med fem saksbehandlere som arbeidet i barneverntjenesten, og dataene er analysert, tolket og drøftet fra et fenomenologisk hermeneutisk ståsted. Oppgavens problemstilling er «*Hvilke situasjoner, hendelser og rammer er det som skaper emosjonelle belastninger hos saksbehandlere i barnevernet, og hva skal til for å mestre belastningene?*». Videre er det formulert tre empiriske forskningsspørsmål som skal bidra til å besvare problemstillingen:

1. *Hva er det saksbehandlere opplever som belastende i arbeidshverdagen?*
2. *Hvordan har belastningene påvirket saksbehandlerne?*
3. *Hva skal til for å forebygge og håndtere belastningene?*

I dette kapittelet vil jeg først presentere funnene fra intervjuene. Ved hjelp av tematisk analyse var det tre kategorier som gjorde seg gjeldende, som best bidro til å besvare oppgavens tre empiriske forskningsspørsmål og oppgavens hovedproblemstilling. Funnene er kategorisert i tre kategorier: hva som oppleves belastende, belastningenes påvirkning, og hva som skal til for å forebygge og håndtere belastningene. Avslutningsvis under hver kategori, vil funnene diskuteres opp imot eksisterende teori og forskning på tematikken, som tidligere ble presentert i innledningen og teorikapittelet, for å se om oppgavens funn støtter, motsier eller utvider kunnskapen som allerede er på feltet.

4.1 Det som oppleves belastende

«(...) den belastningen det er å stå i det trykket over tid ... Det er mye mer belastende enn jeg trodde det skulle være ...» (Malin). Alle informantene hadde på forhånd, før de startet i barneverntjenesten, noen forventninger til hvordan det ville være å arbeide i barneverntjenesten, på både godt og vondt. De fleste informantene, slik som Malin, ble likevel overrasket over hvor mye jobben faktisk krevde av en, og hvor belastende den faktisk kunne være. Videre i kapittelet vil jeg presentere hva informantene trakk frem som særlig belastende.

4.1.1 Arbeidsoppgaver, mengde og ressurser

Det er det uovervinnelige stresset og jaget at man har mange saker, mye skriving, dokumentasjonsplikten som vi har, som, til tider går foran det arbeidet vi har med å oppsøke familiene og være til stede fysisk (...) for man har ikke tid, ressurser, kapasitet til å følge opp alt hele tiden (Åse).

Et av oppgavens mest sentrale funn var arbeidsmengde. Alle informantene beskrev en arbeidshverdag preget av høy arbeidsbelastning med for mange saker og for knapp tid og ressurser til å utføre arbeidsoppgavene på en tilfredsstillende måte, i tråd med egne verdier, etikk og av og til loven. På spørsmål om hva som opplevdes belastende i arbeidshverdagen var dette det første Stine trakk frem «Åh, det er jo arbeidsmengden! Det høye arbeidspresset, alvorligheten i sakene, det å hver dag ta en beslutning om hvilket barn jeg skal hjelpe i dag, hva brenner mest, kronisk brannslukking». Malin, på lik linje med Stine, beskriver også en arbeidshverdag som er preget av brannslukking, hvor de ikke får anledning til å jobbe godt med sakens kjerne. På et oppfølgingsspørsmål om Stine følte at arbeidet som ble gjort i sakene var forsvarlig, på bakgrunn av den knappe tiden en hadde til rådighet svarte hun «Nei. Hadde du spurt meg for fire år siden hadde jeg begynt å gråte av svaret, for det var jo noe av det som spiste oss sånn opp også». Elise fortalte «Det er for mye å ha (...) en får ikke jobbet godt barnevern, en strekker ikke til, en får ikke hjulpet alle de en vil hjelpe, går med konstant dårlig samvittighet (...) du strekker ikke til. Og de fleste av oss har jo lyst til å gjøre det».

Et annet aspekt som ble trukket frem «(...) hvilke forventinger det lå til oss, og at det hele tiden har blitt oppjustert, men de tar aldri fra oss arbeidsoppgaver (...)» (Stine).

Arbeidsoppgavene, kravene og forventningene de allerede strevde med å få gjennomført i en travel hverdag, blir stadig flere, og arbeidshverdagen blir enda travlere, samtidig som kravene og forventningen stadig fortsetter å stige. På et oppfølgingsspørsmål til Hadja, om hun følte at det gikk an å gjøre jobben på med 100 % stilling, svarte hun «Nei, nei, nei! Det var ikke sjanse!» og fortalte videre at jo mer sliten en blir, jo mindre produktiv blir man, og man bruker dermed mye lengre tid på arbeidsoppgavene, og at etterslepet da vokser. Hun forteller videre «Det siste året, så overlevde jeg bare ... fordi man er på minus (...)».

Det kommer tydelig frem av dataene at alle informantene opplevde arbeidsbelastningen sammen med mangelfulle ressurser som uovervinnelig og svært krevende. For flere av

informantene var dette signifikant faktor som førte til negative helsekonsekvenser. Dette vil jeg komme nærmere tilbake til i kapittel 4.2.

Funnene viste likevel ikke bare at det var arbeidsmengden og mangel på tid og ressurser som er belastende, men at noen arbeidsoppgaver kan være spesielt krevende. Hadja fortalte at det for henne var en stor befrielse å bare jobbe med undersøkelsessaker, da hun opplevde mye mindre slitasje når hun ikke sto i langvarige relasjoner. Hun fortalte at når en jobber med undersøkelser «*da er det jo bare tre måneder, det er lettere å tenke at «det går bra», og tåle det. For man skal ikke gjøre det for alltid, liksom ...»*. Hadja fortalte om saken som har vært mest krevende for henne, og hva det var med saken som belastende:

Men, det var også veldig belastende, for han ble, han opplevde jo meg som en trygg tilknytning og kunne ofte si sånn «tenk at du hentet meg i [et Afrikansk land]» og ... jeg husker at det jeg synes var så belastende var at han var glad i meg, han var så tydelig på det, «det er bare du og mamma som bryr seg om meg» «du kjenner meg», det er ekstremt belastende! (...) det er ganske belastende å være en sånn rød tråd i livet til folk da.

For Hadja opplevdes det krevende å skulle være en konstant i livet til noen andre som kunne føre til en slik tilknytning og avhengighet, og spesielt for et barn som opplevde å ha få viktige voksenpersoner rundt seg, hvor hun var en av to. «*Så tror jeg det har mye å gjøre med at jeg jobber undersøkelse, man får ikke det samme båndet på tre måneder, som på fem år»*, Hadja fortalte videre at hun ble så utslitt av dette, at hun måtte ta seg en pause, og gjøre noe annet. Hun byttet jobb, og fortalte om en helt ny arbeidshverdag - til det positive.

Å ta saker for retten var særlig en arbeidsoppgave som informantene opplevd som svært belastende. Hadja forteller «*Men det jeg aldri blir vandt til, som alltid er en utavmegselvopplevelse, er å skulle fortelle noen at de skal flytte, og fremme § 4-12 ...»* Elise beskriver det slik:

Det sitter godt i magen! Da kjenner en det. Men det tenker jeg jo at en skal også! For det er såpass alvorlig og store ting, at jeg tror at den dagen jeg går inn i en sånn formidling, og er helt likegyldig, da må jeg kanskje skifte jobb. Det er så dramatisk og omveltende for familiene, at vi også skal kjenne litt på det ... Og selvfølgelig morgenen du skal opp og skal til Fylkesnemnda, og allerede har sprunget på do et par ganger for å kaste opp, men det går som regel fint.

Resultatet er at informantene har opparbeidet store mengder avspasering og ferieuker som både er overført og ikke tatt ut – til tross til at det finnes interne grenser innad i de ulike kommunene på hvor mye avspasering en kan oppspart og nasjonale regler (Arbeidstilsynet, u.å.a) for ferieavvikling. I barneverntjenesten til Stine har de en intern grense hvor det ikke er lov med mer enn 40 timer opparbeidet avspasering ved utgangen av hver måned. Informantene forteller at dette egentlig ikke praktiseres, ettersom mange overstiger timeantallet, og ikke finner anledning til å ta timene ut hver måned. Det fremstår tilnærmet umulig for saksbehandlerne å rekke over alle arbeidsoppgavene, i tråd med forventende krav og forventinger, med tiden de har til rådighet, og at de derfor må jobbe flere timer utover sin stillingsstørrelse for å få gjennomført arbeidsoppgavene. Slik blir det en ond sirkel, ved å jobbe utover ordinær arbeidstiden for å rekke over arbeidsoppgavene, hvor de ikke har anledning til å ta ut timene i avspasering, siden dette igjen går utover den ordinære arbeidstiden de har til rådighet, som allerede kommer til kort for å gjennomføre arbeidsoppgavene.

4.1.2 Ansvar

Et annet funn var ansvar og ansvarsfølelsen som belastning. Hadja fortalte «*jeg kjente jo veldig på det ansvaret å ha den type makt, det er nesten bare politiet nesten, som har samme type maktutøvelse som barneverntjenesten potensielt kan ha*». Videre fortalte hun at hun også kjente på stor ansvarsfølelse når hun fikk vite noe at hun måtte fikse det. Stine fortalte at hun også kjente på en ansvarsfølelse, men på en annen måte enn Hadja:

Det å gå hjem og legge det i fra seg, si til folk at nå er jeg ikke tilgjengelig lenger, de er gjerne i sin mest sårbare livskrise, og det er oss de har å spille på og har en tillit til, og så må vi også faktisk ta fri og lukke ned. (...). Det har nok slitt, det har slitt mest på meg, at min ferie var viktigere enn at disse fikk hjelp. Det har vært vanskelig, og jeg har jo utsatt ferier, flyttet på ferier, ikke tatt ferie ... for du hele veien har lyst å være der for de andre.

I sitatet kommer det frem at Stine over tid har funnet det vanskelig å prioritere til sitt eget behov for ferie og fritid, fremfor klientene som er i en krise. Dette resulterte i at Stine hadde flere hundre timer tilgode til avspasering, og flere uker med ferier fra det inneværende året, samt fra forhenværende år. Flere informanter skildret en liknende situasjon.

Hadja kjente på ansvaret relatert til maktutøvelse og ansvarsfølelsen til å handle på informasjon og opplysninger som en hadde kjennskap til. Stine på sine side kjente på et

ansvar om å måtte være tilgjengelig for familiene, som gjorde det vanskelig for henne å dra fra jobb på ettermiddagen, ta ferie og koble av. Følgende av dette er noe jeg kommer mer tilbake til i kapittel 4.2.

Et annet funn var ansvar knyttet til samarbeid med andre instanser, både barnehager, skoler, PPT, BUP, DPS og andre kommunale tilbud samt Bufetat. Dette var noe tilnærmet alle informantene adresserte, men spesielt Malin og Stine har flere ganger opplevd at andre instanser «*fraskriver seg ansvar*» (Stine). Stine opplever at dette ofte er relatert til at andre er redd for å «røre i ting», når det er noe som er vondt å høre på, eller at de er redd for det videre samarbeid med foreldrene. Malin opplever det krevende fordi «*(...) jeg tror de tenker at barneverntjenesten er en hvilepute, og at når vi er inne så er det vi som gjør det, det er ikke grenser for hva vi kan rå over*». Videre ble hun overrasket over «*at en så stor del av min jobb er å passe på at andre gjør sin jobb. Det synes jeg har vært og er krevende i møte med mange*». Dette er noe flere informanter adresserte.

Elise uttrykket også frustrasjon over systemet og samarbeidsinstanser, knyttet til de klientene som er i behov for hjelp, ikke får hjelpen de har behov for, for eksempel hos DPS eller BUP. Informantene forteller om klienter som har behov for tjenester fra flere og avhengig av at instansene rundt samarbeider godt, men at det tidvis er vanskelig å få til, jamfør sitatet fra Malin ovenfor. Stine og Elise forteller om klienter som urettmessig er under barnevernet, fordi de ikke får den hjelpen og oppfølging fra de instansene de faktisk burde hatt hjelp fra. Dette fører ikke bare til et dårlig hjelpetilbud til klientene, ettersom de ikke får «ekspertisen» de trenger, som Elise beskrev det «*(...) for vi kan ikke alt ...*», men at barnevernet blir belastet med klienter og oppgaver som egentlig ikke hører til hos barnevernet, «*vi kan jo ikke passe på suicidale ungdommer*» (Elise). Hun fortalte:

Det kan fort bli det ... og som ofte ender opp med at vi tar de inn, for det er ingen andre som tar i det på en måte, så blir det sak hos oss. Det synes jeg er trist (...) Så er det ingen andre som gir det [hjelp], så da må de få en mappe hos barneverntjenesten liksom.

Informantene fortalte også at ansvarsfølelsen var stor, knyttet til at de arbeider med de mest sårbare barna og familiene. De skal ta store og vanskelige vurderinger, ofte i svært komplekse saker, som kan få store konsekvenser, uavhengig av hvilken vei pendelen svinger. Stine forteller at «*ofte i denne jobben må en jo bare velge det som er minst mulig belastende*», og

sikter til at det i noen situasjoner ikke er noe av alternativene som er gode nok. Det Stine beskriver er et etisk dilemma, hvor en ikke vet og klarer å skille mellom hva som er riktig eller galt i en situasjon, og hvor det bare finnes dårlige løsninger (Aadland, 2011).

Oppsummert opplever informantene ofte ansvarsfraskrivelse, spesielt i de sakene barneverntjenesten er inne i familien. Informanten opplever at dette bidrar til å forringe arbeidsforhold og oppfatningen av det som skal være samarbeidsinstanser. Som følge av dette øker den totale arbeidsbelastning, ved at de må påta seg arbeidsoppgaver og saker som ikke hører til under barnevernloven.

4.1.3 Å være vitne

Det er jo det å se barn som er redde, som er triste, høre ting de har opplevd, familier som er helt rådvill, vet ikke hvordan de skal håndtere ungene sine, er helt rådville. Det syns jeg jo er vondt, men samtidig det som er kjekt med det – endelig får vi vite det, endelig får vi hjelpe! Så det er jo en veldig blandet følelse når du sitter i disse samtalene, med at du blir glad for at de forteller, men det er samtidig vondt å høre. Så det er nok det verste, alle de triste skjebnene, alle vi ikke klarer å hjelpe, alle vi ikke får reddet.

Stine skildrer et tveegget sverd, en situasjon som er både uheldig og heldig. Det å være vitne til og bli gjenfortalt vonde opplevelser fra barn og foreldre, går inn på henne, men samtidig blir hun lettet over å få høre det, for først da kan barneverntjenesten starte arbeidet med å hjelpe dem. Elise fortalte hun på forhånd visste at barnevernet var en jobb som ville bli vanskelig, men at hun ikke ante hvor vanskelig, før hun først sto i det. Alle informantene fortalte i varierende grad om belastningen av å bli gjenfortalt og være vitne til vonde ting, Stine fortalte om en spesiell hendelse som har preget henne:

Unger som har fortalt om vold og den frykten i unger sine øyner ... den tror jeg også er noe som skikkelig har brent seg fast. (...) han utagerte voldsomt når vi skulle gå, for han var nok så redd for at de skulle hjem ... så snakket vi litt om det som hadde skjedd den dagen, og så så han på meg i speilet med en sånn skjelveleppe og så sa han «jeg var bare så redd i dag!». Jeg får frysninger, klump i halsen ...

Det er ikke bare barn som preger informantene, Elise fortalte:

For det har vært det som har overrasket meg med hvor utfordrende det er å stå ovenfor foreldre som du tenker at de ikke fikk eller hadde sjanse til å klare det med det

utgangspunktet de selv hadde. Det å få så vondt og omsorg for foreldrene, samtidig som en skal ta gode valg for barnet vi skal ha fokus på.

Elise beskriver en indre interessekonflikt. Hun står ovenfor en situasjon hun vurderer ikke er til barnets beste, men samtidig ser hun foreldre som selv kommer fra en bakgrunn med manglende forutsetninger for å bli gode nok foreldre, og som hun har en medlidenhet for og ønsker å hjelpe. Det er barnets beste som er primærfokuset, og i flere tilfeller kan barnet og foreldrenes behov og interesser være motstridene.

Funnene viser at saksbehandlerne opplever det belastende å bli gjenfortalt og vitne til vonde fortellinger fra barn og foreldre. I slike situasjoner som er skildret, stilles det høye emosjonelle krav. I slike situasjoner opplever Stine, Elise og informantene med lignende historier emosjonell dissonans, en ubalanse mellom de indre opplevde følelsene, og de følelsene situasjonen forventer at de må vise, såkalte følelsesregler (Hochschild, 1979; Gunnarsdottir, 2016).

4.1.4 Trusler og media

Funn viser at alle informantene i varierende grad og innhold har vært utsatt utskjelling, trakassering eller trusler. Åse forteller at:

Det mest alvorligste har vært drapstrusler, «jeg skal ta deg» og sånne ting. Og anmelde meg eller anmelde barneverntjenesten og sånn, men siden jeg har opplevd drapstrusler har jeg ikke tenkt så mye på de andre. De forsvinner litt i mengden, så det rister jeg litt av meg uten å tenke nærmere over det.

Åse fortalte likevel videre at det absolutt gjorde noe med henne følelsesmessig. Truslene Åse fikk, var også rettet mot familien hennes, og opplevde det verre enn truslene mot henne selv. En dag oppsøkte vedkommende barneverntjenesten hvor Åse jobbet «*selvfølgelig ble jeg skremt og redd, for det første som møtte meg var et rasert kontor, og det var ikke liv i se på kontoret, så jeg var redd for at det var noen som hadde blitt drept ...*» Det ble i etterkant anmeldt og opprettet kontakt og besøksforbud, som har blitt brutt ved flere anledninger.

Malin fortalte om foreldre som truer med å hente barna hennes, og dukke opp på døren hennes, og skildrer en frykt og usikkerhet rundt hvor langt foreldrene er villig til å gå og «*hvor kalkulert de er*». I tillegg til trusler, trakassering og utskjelling som var rettet mot dem selv, opplevde flere av informantene at internett og sosiale medier som belastende. Stine

fortalte:

Det er så mange der ute som er sinte på oss. Og det som jeg nok også opplever som veldig slitsomt er jo all den negative omtalen som er i media, på facebookgrupper, inntrykk folk har ... at jeg må forsvare jobben ... Jeg føler jeg må forsvare jobben hele tiden ... Så jeg kjenner nok at det kan være en belastning, når folk skal mene noe om jobben vi gjør. Så har de null forutsetninger for å skjønne hva vi står i.

Stine forteller videre at det er tøft og at hun blir lei seg, fordi hun er stolt over jobben sin, og legger til «men noen må jo ha denne jobben også, den er jo kjempeviktig. Det er jo ingen andre som snakker disse ungene sin stemme. Da må jo noen gjøre det!».

Flere forteller at de er forsiktig med å fortelle hvor de jobber. Dette gjør de i frykt for negative reaksjoner. Ingen av informantene hadde, til deres kjennskap, opplevd å bli personlig uthengt på sosiale medier, men flere kjente kollegaer og andre bekjente som hadde blitt spredt navn, bilde og kontaktinformasjon om på nettet. Likevel har noen av informantene fått trusler om politianmeldelse av dem selv som enkeltperson og barneverntjenesten som helhet, samt trusler om å gå til media med saken.

4.1.5 Manglende ivaretagelse og sosial støtte

Hvis man åpner opp om at en sak er tøff, blir man møtt med at en kanskje ikke kan ha den saken da, istedenfor å bli nysgjerrig, veilede og hjelpe ... Så jeg føler at ... jeg vil jo anta at det er like mye av grunnen til at folk slites ut, at man ikke blir ivaretatt godt nok. Og det handler jo kanskje også om ressurser igjen, at man bare har ressurser til å holde hodet over vann, både på ledelsesnivå og saksbehandlernivå ...

Hadja kviet seg over å være ærlig med sin nærmeste leder om hvordan en sak påvirket henne, fordi hun allerede hadde opplevd å bli møtt med en holdning og spørsmål om hun kanskje ikke passet i jobben. Hadja turte på et tidspunkt å være åpen om det, selv om hun ikke ble møtt og ivaretatt slik hun burde. Malin beskrev frykten for å bli møtt slik som Hadja, dersom hun åpnet om at hun synes jobben var tøff:

(...) for en vet jo at jobben er krevende (...) det er liksom ikke en klar formening om ... hvor er grensa for hva du må tåle, skal klare å stå i, det syns jeg har vært litt sånn ... vanskelig å finne. Da er det jo vanskelig å si i fra om at det er vanskelig, for det kan jo være at dette var noe du bare ... noe du skal tåle. «Dette tåler alle de andre, og da må du også tåle, det er en del av gamet» (...) Og da er det mye vanskeligere å gi beskjed, enn om man er fast ansatt.

Malin opplevde det som vanskelig å si ifra, spesielt som ny og i en vikariatstilling. Hun var usikker på forventningene til hva en skulle tåle og ikke, og fortalte at frykten for å si ifra handlet om frykten for å være den som ikke tålte nok, og derfor ikke fikk fast jobb, fordi det er noe andre tenker at en må tåle. På oppfølgings spørsmål om Malin tror det ville gått lengre tid for henne å si ifra, dersom hun ikke hadde vært fast ansatt på tidspunktet svarte hun «*Ja det hadde gått lengre tid. Jeg hadde, tror jeg, sagt opp før jeg sa ifra. Jeg hadde heller funnet en annen jobb enn å si ifra om at dette er for mye for meg å stå i*».

Åse, Malin, Stine og Hadja fortalte om saker og situasjoner på jobb som hadde vært store påkjenninger og svært belastende for dem. De tre førstnevnte fortalte at de opplevde å bli tatt på alvor, og godt ivaretatt av ledelsen. Hadja derimot, hadde ikke de samme gode opplevelsene med en ivaretakende ledelse. I en periode hvor Hadja som nyansatt og bare i starten av tjueårene, hadde hun noen svært alvorlige og krevende saker, med flere reisedøgn i måneden, innlands og utenlands. Hadja forteller at til tross dette, var det ingen som sendte en melding og spurte hvordan det gikk med henne eller fulgte henne opp, «*det var ingen ivaretagelse. Null liksom.*», og hun måtte på eget initiativ be om hjelp til å bearbeide det hun hadde vært igjennom, og det var ikke alltid hun opplevde å bli møtt på det selv da.

Hadja har vært ansatt i ulike barneverntjenester, og forteller at et fellestrekk har vært mangelfull og dårlig oppfølging fra ledelsen. Hadja arbeider i dag som konsulent, og forteller at i barneverntjenesten hun er hos nå, er den første plassen hun har opplevd en leder som er opptatt av henne som person og som jevnlig spør hvordan det går. Hun hevder selv at tross andre belastninger i arbeidet, er manglende ivaretagelse en like stor grunn til at saksbehandlerne slites ut. Hadja fortalte at hun i dag ikke egentlig opplever et behov for det, ettersom hun i dag har mange års erfaring bak seg, men som ung og ny saksbehandler var behovet klart et annet «*(...) fordi verktøyet vårt er jo oss selv, ikke sant, så det er jo en voldsom slitasje på oss i perioder, så det var jo ansvarsfølelsen, lite oppfølging og ivaretagelse ... og en sinnssyk arbeidsmengde da*».

Det var også funn knyttet til sosial støtte og kollegial ivaretagelse. Informantene fortalte at covid-pandemien hadde påvirket deres arbeidshverdag. Opplevelsen av å bli isolert fra kollegaene er det som hovedsakelig trekkes frem. Informantene om opplevelsen av en tøffere arbeidshverdag når de ikke traff kollegaene daglig, og mistet muligheten til å stikke innom

kontoret til en kollega for en prat eller for å ventilere. Kollegastøtten forsvant, og at det var en høy terskel for å ta kontakt med hverandre på telefon. Et annet aspekt som opplevdes belastende var å flytte arbeidet hjem, Malin fortalte *«for jeg opplever det som for belastende, for da føler jeg at jobb flytter fysisk inn hjemme, og lyden og trykket blir med, og truslene blir med og ... og det hadde vært veldig nødvendig å trekke de grensene, det kan jeg ikke»*. Elise forteller at det også for henne ble for «nært» å ha jobben hjemme, og følte hun hadde familiene hjemme i sin egen stue, fordi hun snakket så mye på telefonen. Teammøter og veiledning ble tatt digitalt eller på telefon, og at dette var noe de opplevde fungerte dårlig. Det var en klar forskjell i hvor lenge teammøtene og veiledningen varte, innholdet i møtene, hvor aktiv deltakerne var, og at det i større grad ble et mer overfladisk preg på samtalene og drøftingene.

4.1.6 Turnover

Høy turnover er noe som kjennetegner barneverntjenesten, og dette var noe Elise kjente til før hun startet i jobben som saksbehandler, likevel fortalte hun om *«(...) den store utskiftningen som er. Den overrasket meg nok. Det var jeg ikke forberedt på, at det skulle bli så ofte nye folk og hvordan det påvirker en avdeling»*. Elise trekker frem at hun tror det at mange slutter, handler om det hun tidligere snakket om, at en ikke får jobbet «barnevern» slik som de ønsker og vil, tiden og ressursene strekker ikke til. Vi har gjennom kapittelet sett hva saksbehandlerne opplever som belastende, blant annet arbeidsmengden, og hvordan det til og med gjorde noen av informantene utmattet eller syke. Alle informantene har vært vitne til at kollegaer har blitt utmattet, syke, eller sluttet i jobben, som følge av den store arbeidsbelastningen hvor de ikke strekker til, og de emosjonelle påkjenningene.

Flere av informantene trekker frem turnover som både en konsekvens av å stå i belastningene over tid, men også belastningen av det å være «vitne» til turnoveren. Som vi kommer tilbake til i 4.3 trekker alle informantene frem arbeidsmiljøet og kollegastøtten som en viktig beskyttelsesfaktor til belastningene de opplever i arbeidshverdagen. Men, det som også trekkes frem av informantene er at den store turnoveren og utskiftningen i kollegagruppen også gjør noe med det viktige arbeidsmiljøet og støtten mellom kollegaene. Elise trakk i denne sammenhengen frem viktigheten av å ha kollegaer rundt seg som en føler seg trygg sammen med og som en kan bruke, når en står i og jobber med så mange krevende og vanskelige ting. Viktigheten av en stabil og trygg kollegagruppe er stadig truet av den høye turnoveren.

4.1.7 Diskusjon – Forsknings spørsmål 1: Hva er det saksbehandlere opplever som belastende i arbeidshverdagen?

Informantene fortalte om belastninger knyttet til den totale arbeidsbelastningen, ressursmangel, enkelte typer arbeidsoppgaver, mye ansvar, manglende ivaretagelse og sosial støtte, å være vitne til vonde historier, trusler og den høye turnoveren som påvirket arbeidsplassen.

Funnene beskriver en ressursbegrensning sammenlignet med arbeidsmengden de skulle håndtere. Stor saksmengde, krevende saker, en omfattende dokumentasjonsplikt, og for lite tid til å følge barn og familier direkte opp. I tillegg var det sentralt at de mente de hadde for lav bemanning, og at kommunen eller barneverntjenestens økonomi la begrensninger for hvilken hjelp man kunne gi. Elise, i likhet med flere informanter, fortalte at det var alt for mye arbeidsmengde for hver enkelt, og at dette tærte på samvittigheten og mestringsfølelsen. Stine ville gråte av svaret hun ville gitt for fire år siden, men presiserte «*misforstå meg rett, vi har det enda hyltravelt ...*», at de daglig må ta valg om hvem de skal hjelpe, hvor det brenner mest, og hvor det må prioriteres å brannslukke. Brannslukking var et begrep som ble brukt av informantene. For å få bukt med dette, må saksbehandlere ha tilstrekkelig tid og ressurser til å jobbe forsvarlig og godt barnevernsfaglig.

Dette konstante jaget, i en hverdag hvor de «*hører hva barn faktisk lever i ...*» (Elise), hvor de ser «*... frykten i unger sine øyner ...*» (Stine) og hører barn fortelle «*... jeg var bare så redd i dag!*» (Stine), krever svært mye av saksbehandlerne. Informantene fortalte om flere eksempler og historier som har gjort sterke inntrykk på dem, og funnene gjør det tydelig at informantenes arbeidshverdag stiller høye emosjonelle krav i form av arbeidspress og mellommenneskelig samhandling, som krever stor grad av emosjonelt arbeid for å tilpasse egne følelser og reaksjoner for å kunne etterleve de følelsesreglene og profesjonaliteten som er forventet av dem. Både ovenfor klienter, men også kollegaer og ledere. Malin gikk i lang tid alene med de emosjonelle belastningene hun kjente på, i frykt for å ikke få fast stilling, og var usikker på om dette bare var noe hun skulle tåle. Dette er noe Stine også har vært inne på tidligere, men spesielt i forhold til barn «*Når unger opplever disse tingene, så må vi hvert fall tåle å høre om det. Ja, det er jobben vår*». Dersom saksbehandlerne gir uttrykk for at det er belastende å høre, kan det føre til at barn oppfatter deres egen historie så vond, at de ikke

forteller andre om det, for å skjerm dem. Da mister de muligheten til å hjelpe dem, og dette illustrer viktigheten av å mestre emosjonelt arbeid. Stine skildret, i likhet med et av funnene til Burns (2009), belastningen av å ikke kunne utgjøre en forskjell. Forskning viser at lave nivå av medfølelsestilfredshet var en av de sterkeste predikatorene for å score høyt på utbrenthet (Baugerud et al., 2018), i likhet med Burns (2009) funn om å ikke klare å hjelpe familiene som trengte det. «... Så det er nok det verste, alle de triste skjebnene, alle vi ikke klarer å hjelpe, alle vi ikke får reddet» (Stine). Dette var noe som var felles for informantene.

Funn viser at alle informantene har vært utsatt for trusler eller trakassering fra klientene. Dette sammen med å være vitne til og bli gjenfortalt vonde historier fra klienter var noe som opplevdes særlig emosjonelt belastende for informantene. Dette er heller ikke funn som er unormale eller uventede, men som man ser bekrefte i både litteratur, forskning og statistikk. Som vi tidligere har sett hevder litteraturen at det å jobbe med andre menneskers lidelse kan være en risikofaktor. Pinkeys (2009) funn viste at relasjonen mellom klient og saksbehandler kunne føre til angst og andre belastninger som emosjonell dissonans, som videre kan utvikle seg til utbrenthet, medfølelsestress og sekundærtraumatisering. Relasjonens belastning var årsaken til Hadjas ønske om å bare jobbe med undersøkelser, fordi en på tre måneder ikke etablerte en like sterk og langvarig relasjon som ved barn og familier en jobbet med over tid. Innledningsvis så man statistikk om at sosialarbeidere skårer høyt og høyest på emosjonelle krav i jobben, samt arbeidsrelaterte helseproblem og psykiske lidelser. Det er ikke usannsynlig å hevde at dette kan ha en sammenheng til hverandre. Dette er noe også Haavik & Toven (2020) underbygger, at arbeidstakere som opplever høye emosjonelle krav og emosjonell dissonans har økt risiko for å bli emosjonelt utmattet og sykemeldt.

Funnene viser at saksbehandlerne jevnlig erfarer en klar ubalanse mellom sine indre genuine følelser og de følelsene som er forventet i den profesjonelle situasjonen, og som et resultat av dette er de ofte nødt til å undertrykke egne følelser. I kapittel 4.2 vil jeg komme tilbake til hvordan dette påvirker saksbehandlerne og hvilke konsekvenser det kan medføre.

Funn viste store belastninger knyttet til rettsaker og omsorgsovertakelser, som også er noe funn i andre studier bekrefter. I Marthinsen (2003) sin studie, fortalte informantene om at dette var det vanskeligste de gjorde i jobben sin. Elise skildrer i et sitat at det som gjør det så belastende, er å gå til sak om noe så alvorlig som omsorgsovertakelse, om å flytte et barn fra sine foreldre. Selv om en skulle være helt sikker på at det er det beste alternativet, er det

likevel en dramatisk inngripen. Men, i barnevernet generelt blir man i mange tilfeller stilt ovenfor etiske dilemma, som Stine tidligere skildret, hvor en blir nødt å velge mellom det som er minst mulig belastende (Aadland, 2011). Ansatte i barnevernet opplever ofte å møte motstridende krav og forventinger fra ulike hold, fra klientene, både barn og foreldre, ledere, kommunen, nasjonalt, andre privatpersoner og i media. Mange barnevernssaker vil ha ulike meninger fra ulike hold, noe som setter saksbehandlere i en særs utfordrende posisjon, som må delta i å fatte beslutninger, og være representanten for upopulære valg utad. Dette er noe informantene opplever som svært belastende, for en ikke har noen garanti for beslutningen en tok, og de kan oppleve mye verbale utageringer fra klienter på bakgrunn av dette. Samtidig var informantene tydelige på at de som representanter for barnevernet først og fremst jobbet for at barna skal ha det best mulig, og som Stine sa «*men noen må jo ha denne jobben også, den er jo kjempeviktig. Det er jo ingen andre som snakker disse ungene sin stemme. Da må jo noen gjøre det!*».

Tilbake til arbeidsbelastning og ansvar, var et funn av særlig interesse, noe jeg selv ikke har kommet over i forskningslitteraturen. I intervjuene tegnes det et bilde at en del av den totale saksbelastningen tilhører barneverntjenestens mandat og ansvar, jf. barnevernloven. Likevel ender saker opp hos barneverntjenesten, som et resultat av andre instanser enten fraskriver seg ansvaret eller selv ikke har kapasitet og ressurser til å ta inn sakene, selv om klientene har hjelpebehov etter det aktuelle lovverket. Det kan undres om dette skyldes strukturelle feil eller mangler på samfunnsnivå ved at andre instanser, i likhet med barneverntjenesten, ikke har tilstrekkelig kapasitet og ressurser til å følge opp alt. Likevel er det barneverntjenesten som tar inn sakene, som i praksis ikke har sitt rettmessige hjelpebehov etter barnevernloven, for familien er i behov for offentlig hjelp, som en etter beste evne forsøker å gi. Malin forteller at jobben i slike tilfeller blir å hjelpe klientene å opprette kontakt med de rette instansene, samtidig som de møter ansvarsfraskrivelse fra andre, siden barneverntjenesten er inne. Det fremstår som samarbeidsinstanser har urealistiske forventinger til hva barneverntjenestene kan/skal bidra med, og hva som faktisk er deres mandat. Dette tyder på at både instanser og privatpersoner er i behov for mer informasjon om barnevernets arbeid og mandat.

Det kan videre stilles spørsmål om kommunene er gode nok på forebyggende arbeid, til tross for at det de siste årene har vært omfattende og økt fokus på å styrke det forebyggende arbeidet mot barn og unge. Av funnene ser det ut til at barn og familier som ikke får tilstrekkelig forebyggende hjelp, kan risikere å ende opp hos barneverntjenesten. Dette kan

hevdes å være offentlig omsorgssvikt mot barn og familier, men også de ansatte i barneverntjenestene. Førstnevnte får ikke hjelpen de trenger til rett tid, og som et videre resultat belastes barneverntjenestene unødvendig, som igjen skaper en arbeidshverdag hvor saksbehandlerne er utsatt for emosjonelle belastninger. Videre kan en ta klientperspektivet og undres over hva det gjør med familiene når saksbehandleren blir utbrent, sykemeldt eller slutter, hvor de får en ny saksbehandler der de må gjennomgå alt på nytt med. Gjennomtrekket av saksbehandlere er noe undersøkelsen til Haugen, Paulsen og Berg (2012) viser skaper usikkerhet og misnøye til saksbehandlere og barneverntjenestene.

Problemstillinger som kan bli løst ved forebyggende arbeid, eller rett hjelp og oppfølging hos andre instanser, kunne redusert barneverntjenestens arbeidsbelastning, og frigjort kapasitet og ressurser til å følge godt nok opp de barna og familiene som virkelig har et hjelpebehov etter barnevernloven. Slik har saksbehandlerne kapasitet, ressurser – og helse, til å følge barn og familier godt opp, ved å jobbe godt barnevernfaglig og ikke brannslukking. Dette er et vinn-vinn-scenario for både klientene, saksbehandlerne og barneverntjenestene, samt kommunene som helhet.

Bemanningssituasjonen i barnevernet kan hevdes å være utilstrekkelig, basert på statistikk, forskning og funnene i denne studien, knyttet til høy arbeidsbelastningen, krevende arbeidsoppgaver, stadig høyere krav stilles og flere arbeidsoppgaver blir tillagt barneverntjenestene, blant annet ved Barnevernsreformen som trer i kraft i 2022. Likevel kan en undre seg om dagens bemanningssituasjon ville vært tilstrekkelig, dersom kommunene var gode nok på forebyggende arbeid, samt at klientene som har et hjelpebehov hos eksempelvis BUP og DPS har kapasitet til å følge opp dette, istedenfor at sakene havner hos barneverntjenestene? Dette ville frigjort kapasitet hos barneverntjenestene hvor saksbehandlere har en overkommelig arbeidsbelastning, opplever mindre arbeidsrelaterte og emosjonelle belastninger, har større rom til utføre godt barnevernfaglig arbeid og mindre brannslukking. Kunne dette muligens også gitt barneverntjenesten et bedre omdømme? Barnevernsreformen som trer i kraft 2022 har blant annet mål om å styrke arbeidet med tidlig innsats og forebygging (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet [Bufdir], u.å.). Det gjenstår å se om barneverntjenestene opplever reduksjon i antall saker som kommer inn og som har hjelpebehov som tilhører andre instanser. Samtidig blir barneverntjenestene som nevnt, tilført flere arbeidsoppgaver når reformen trer i kraft. Det er derfor mulig at en eventuell effekt av bedre forebyggende arbeid og reduksjon i saker ikke merkes, dersom de frigjorte ressursene

istedenfor må brukes på nye arbeidsoppgaver. I en undersøkelse fra FO svarte 80 % av de ansatte at de har for mange saker og for liten tid til å gjøre en god nok jobb (Stortinget, 2019). Denne problemstillingen har en vært kjent med over lengre tid. Likevel, ut ifra oppgavens funn, ser det ikke ut til at det har skjedd store nok endringer. Man kan i tillegg undre seg over hvordan det utvikler seg i fremtiden, når ett av Barnevernsreformens mål fra 2022 er at ressursbruken og oppgaveløsningen i barnevernet skal bli mer effektiv (Bufdir, u.å.).

Studiens funn om høy og krevende arbeidsbelastning, mangel på ressurser og generelt stress er ikke nye funn, men er sentrale funn i norsk og internasjonal forskning (Mor Barak et al., 2006; Burns, 2009; McFadden et al., 2015; Torfelt, 2015; Lien, 2018). Men, ut ifra mine litteratursøk er det strukturelle problemet i funnet over, lite diskutert i forskningen, hvor manglende ressurser i andre instanser, fører til at barneverntjenesten som siste instans, som selv har manglende ressurser, er nødt til å ta sakene inn. En konsekvens ser ut å føre til enda høyere arbeidsbelastningen enn hva som er forsvarlig, av hensyn til både saksbehandlerne og familiene. Slik det fremstår av funnene, kan store deler av de emosjonelle belastningene i arbeidshverdagen tilskrives de organisatoriske rammene. Høy arbeidsbelastning og utilstrekkelig ressurser til å gjennomføre arbeidsoppgavene med god nok kvalitet, leder til en opplevelse av å ikke strekke til, dårlig samvittighet, og en arbeidssituasjon som begrenser mestring. Mellommenneskelig samhandling er også en fremtredende risikofaktor for emosjonelle belastninger. En slik arbeidssituasjon over tid skaper stress og de emosjonelle belastningene kan utvikle seg av en slik karakter at det kan påvirke saksbehandlerne helse negativt, føre til sykefravær, og i ytterste konsekvens å slutte i barneverntjenesten. Dette samsvarer også med funn i forskningslitteraturen (Abraham, 1998; Mor Barak et al., 2006; Pinkey, 2009; Burns, 2009; Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2010; Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2016a; Torfelt, 2015; Lien, 2015; McFadden et al., 2015; Gunnarsdottir, 2016; Baugerud et al., 2018). En kan undre seg om det mellommenneskelige aspektet ville vært en mer fremtredende belastning, dersom de organisatoriske rammene for arbeidet var tilstrekkelig og tilfredsstillende. Blir den mellommenneskelige ballasten overskygget av de organisatoriske rammene?

Med utgangspunkt i oppgavens første empiriske forskningsspørsmål, og som vi har sett gjennom dette kapitlet, viser studiens funn at saksbehandlere opplever flere ulike typer belastninger i arbeidshverdagen, som kan knyttes både til organisatoriske rammer, men også mellommenneskelig samhandling og relasjon med klienter. Disse funnene bekrefter og støtter

opp under tidligere forskning på tematikken. I kapittel 4.2 skal vi se nærmere på funn om hvordan belastningene påvirker saksbehandlerne.

4.2 Belastningenes påvirkning

(...) jeg bare sto i det, lyttet ikke til kroppen i det hele tatt ... jeg gråt hele veien .., jeg kunne ikke være på jobb lenger ... Jeg kunne stå opp på morgenen og bare startet å grine, sminket meg liksom fire ganger, satt meg i bilen, gråt hele veien til kontoret. Satt utenfor og klarte å komme meg inn på kontoret og begynte å gråte igjen da, og så på en måte bare ballet det på seg. Så begynte jeg å synes veldig synd på meg selv, her prøver vi faen å redde verden, og så jobber vi oss syke. (Stine)

Alle informantene fortalte at de hadde fått reaksjoner eller blitt påvirket i noen grad som var relatert til jobben. Fåtalet av informantene kunne trekke frem konkrete hendelser og situasjoner som hadde gitt større reaksjoner, det fremsto mer som en gradvis oppbygging av flere ting. Noen merket det fysisk og/eller psykisk, mens noen merket det i mindre grad, for eksempel sosialt sett. Flere av informantene ble på et tidspunkt sykemeldt, eller hadde lengre fravær, på grunn av jobben.

Åse, Stine og Malin fortalte at de hadde slitt med søvnen, som var relatert til jobben, noe direkte tilknyttet en sak, men mye også til jobben for øvrig. De fortalte at de slet med å sovne, som følge av at det ved leggetid er stille, og at det da var rom for at tankene starter å kverne, og da stoppet det ikke. Mareritt relatert til sakene var også noe som gikk igjen hos flere. Malin fortalte om et annet aspekt som har oppstått ved leggetid, hvor hun er avhengig av å bruke nattlys når hun skal sove «(...) jeg har en samboer, og han som har kommet med mye trusler, er mann (...) sånn at når jeg har holdt på å sovne inn, så støkker jeg, fordi det er en mann i sengen, så jeg må ha lyset på, og så ser jeg, åja det er (samboer)».

Før Stine traff «veggen» begynte hun å sove dårlig, og kunne ligge våken hele nettene, hvor tankene kvernet uten stopp. Til tider kunne hun bråvåkne i panikk. Men, før Stine traff veggen, var det helt annerledes. Etter fire timers søvn måtte hun stå opp, hun «cravet» adrenalinet og dopaminet som jobben gav henne. Hun beskrev det nærmest som en avhengighet:

Når jeg var på jobb og gikk helt ninja i hodet, så får du jo et adrenalin og en dopamin fra en annen verden. Så når jeg satt 17 timer på jobb og ikke kjente jeg var sliten, så

er det jo hodet mitt som spiller meg ett puss, så når jeg begynte å forstå at det var akkurat som en avhengighet dette, at jeg cravet det dopaminet og adrenalinet, så om jeg satt 17 timer, det gjorde ingenting, jeg kjente det ikke en plass, helt til jeg kom hjem og det senket seg. (...) jeg ble helt oppslukt i denne følelsen (...) jeg ble helt besatt av jobben og den følelsen det på en måte ga (...) akkurat i den verste perioden der, kunne jeg komme hjem 01 på natten og gledet meg til å legge meg, slik at jeg kunne stå opp å gå på jobb igjen. Så sykt var det ... Det er det samme spillegale kjenner på også, men det bli på en annen måte for oss, når det kan spille en så viktig rolle i noen sitt liv.

Flere av informantene beskrev at de også var blitt mer sensitiv, var, skvetten og nesten kronisk aktivert. Noen fortalte at de har sett en endring ved seg selv ved at de ikke lenger, etter å ha startet i jobben, kan se eller lese krim, skrekk eller thriller. De hadde perioder som var vanskeligere enn andre, og at de i disse periodene hadde et behov for å skjerme seg mot ulike deler av internett og sosiale medier. De fortalte at dette gjaldt både for facebookgrupper som er kritiske til barnevernet, men også fagartikler fra for eksempel Fontene (Fellesorganisasjonens fagblad). Periodevis erfarte informantene å komme over fagartikler og annet relatert til jobben, som triggende. Dersom det likevel skulle skje at en skulle lest noe av det, fant Malin det tryggere å lese fagstoff på jobb en hjemme, ettersom en skal være avkoblet hjemme, og at man leser det i trygge omgivelser på jobb.

Samtidig forteller alle om at de på samme tid opplever at de hadde blitt mer kalde og robuste. Stine mente «For vi ser så mye trist hele veien, og ser liksom baksiden av samfunnet, at man gjerne blir litt kaldere?». Stine og Elise beskriver at de som følge av dette i større grad bagatellisere andre ting. Stine fortalte at hun tror de i større grad lærer å sortere og prioritere:

Så er det litt sånn når de er voksne, «vet du hva, ta deg i sammen, så må du gå å snakke med en psykolog om det og bli ferdig med det. Det er jo unger nå som opplever akkurat det samme som deg, som jeg heller har lyst å hjelpe, så jeg kan ikke snakke i telefonen nå». Sånn blir jeg. Jeg sier ikke det høyt men jeg tenker det ofte inni meg. Vi lærer på et vis å sortere mer, prioritere mer.

Malin har opplevd store endringer ved seg selv «Jeg har aldri hatt utfordringer med psykisk helse i det hele tatt, men det har jeg jo fått nå». Malin omtaler det som traumesymptomer. Hun opplevde at det stabile humøret hun alltid hadde hatt, plutselig ble svingende, og hadde fått «høye skuldre», og installerte triggere, som tidligere ikke har vært der. Så hun en bil som lignet på en klientenes, skvatt hun til. Hørte hun en Samsung-ringetone, lik jobbtelefonen, fikk hun fysiske reaksjoner. Malin begynte å slite med panikkangst og panikkanfall. Hun fikk

individuell prosessveiledning når panikkanfallene startet, for å få verktøy for å håndtere det, men ett av rådene hun fikk var å sette av tid på ettermiddagen til å sette seg ned og tenke i et stille rom, for å sortere. Malin fortalte:

(...) men det kan jeg bare ikke nå, når du får panikkangstanfall av å stå i jobben, så setter du deg jo ikke ned og tenker på jobben ... Så sa jeg at jeg kan ikke invitere det inn, så jeg kan ikke, du setter deg jo ikke ned for å tenke på noe som føles sånn (flirer). Så jeg forstod tanken, men når belastningene er for stor ... så er det ikke noe å sette seg ned og tenke på det som gir så sterke kroppslige reaksjoner.

Når det sto på som verst for Malin, ba hun om hjelp for å håndtere panikkanfallene, men ble møtt med ett råd om å trekke seg tilbake alene, og tenke på det som nettopp trigget panikkanfallene. Det var nettopp derfor hun søkte hjelp, for at dette ikke skulle skje.

Når det sto på som verst for Stine, skildret hun kroppslige reaksjoner som vondt i fingre, kroppen for øvrig, kviseutbrudd, vektøkning, høyt stoffskifte, hukommelsestap, kronisk makspuls, kronisk utmattet og «Jeg ble helt sånn avflatet. Så det var det jeg syntes var mest skummelt å miste, for det visste jeg ikke hvordan jeg skulle finne tilbake igjen». Som vi også så i sitatet som innledet kapittel 4.2, var Stine også preget av ukontrollerte gråtetokter over lenger tid, uavhengig av hvor hun befant seg. Det gikk til slutt utover Stines fungering i hverdagen, både jobb og fritid. Etter et sammenbrudd på jobb, som noen kollegaer var vitne til, som lederen ble gjort oppmerksom på, var Stine tvunget til å ta totalt avstand fra jobb, og hun bestemte seg for å bokstavelig talt rømme landet «Da tok jeg bare ut en måned med avspasering. Jeg sykemeldte meg aldri, jeg ville ikke være, jeg skulle faen ikke sykemelde meg! Det gikk en skikkelig faen i meg!». Stine startet hos psykolog og forteller at psykologen så mange likhetstrekk med diagnosen «uspesifisert reaksjon på alvorlig belastning».

Stines manglende evne til å bli emosjonelt aktivert av jobben var et symptom for Stine. Hadja fortalte at det for henne er blitt et kjennetegn etter årene med erfaring:

«Men nå føler jeg meg jo klinisk død innimellom, (...) og så blir man jo mer distansert, det er ikke til å putte under en stol at man blir det over tid. Man tåler det bedre på et vis. Man blir ikke like overveldet og berørt. Jeg er nok like engasjert, men blir ikke like berørt».

Dette var en felles opplevelse hos informantene. I tillegg til de konkrete fysiske og psykiske reaksjonene opplevde samtlige av informantene endringer med seg selv sosialt sett. De

fortalte at de bevisst og ubevisst hadde isolert seg mer etter at de startet i jobben, og at dette blant annet var relatert til at de ikke orket eller hadde overskudd til å være sosial med venner og familie. Flere informanter fortalte også om at etter de startet i jobben har blitt mer irritabel og lettere sint. Elise fortalte «*Når du til enhver tid jobber med å regulere deg selv og svare så godt du kan på alle spørsmål og ta imot alle følelser, så må de ut på et eller annet vis*».

Oppsummert ser vi at informantene på ulike vis har blitt preget og påvirket av jobben. Flere av informantene beskriver symptomer og likhetstrekk til utbrenthet, compassion fatigue og sekundærtraumatisering. Flere opplever å ha blitt mer sensitiv, var og skvetten, samtidig som noen også opplever at de har blitt mer kalde og robuste. Noe som synes å være et fellestrekk for alle informantene er at de på et tidspunkt har vært preget av emotional fatigue, eller emosjonell tretthet, hvor de er emosjonelt utslitt og tappet etter en oppsamling eller akkumulering av jobbrelatert stress (Cafasso, 2019; Isdal, 2017). Dette har påvirket informantene på jobb, men også i privatlivet. Hvordan kan en hjelpe mennesker som sliter, når en selv sliter? En er da avhengig av å ha noen verktøy eller strategier som bidrar til å forebygge og håndtere belastningene en utsettes for. I kapittel 4.3 skal vi se nærmere på funn relatert til dette.

4.2.1 Diskusjon – Forskningsspørsmål 2: Hvordan har belastningene påvirket saksbehandlerne?

Isdal (2017) hevder at det er de hverdagslige hendelsene som utgjør den største risikoen for hjelperne, fordi en blir vant til disse, og dermed mindre bevisst på konsekvensene de gir. Dette støttes opp av funnene. Fåtalet av informantene beskrev konkrete saker eller situasjoner som i størst grad hadde ført til emosjonelle belastninger, og mente at det var summen av de hverdagslige belastningene over tid som var den største årsaken. Som Stine fortalte, ser de baksiden av samfunnet hver dag, mange tøffe historier, og ikke bare fra ett barn og en familie, men fra flere, med hver sin unike historie. Både teori og forskningsfunn bekrefter at å jobbe tett på andre menneskers smerter og lidelser innebærer en helserisiko for hjelperen (Pinkey, 2009; McFadden et al., 2015; Isdal, 2017; Haavik & Toven, 2020), men funnene til Baugerud, Vanbæk og Melinder (2018) viser at det å arbeide med barn utsatt for omsorgssvikt, er en enda særlig risikofaktor. Funnene deres viste at det er en stor risikofaktor for å bli sekundærtraumatisert og utbrent. Dette er noe denne studiens informanter har trukket frem som emosjonelt belastende.

Informantene har beskrevet maktesløshet i situasjoner hvor de enten ikke får hjulpet barn og familier i det hele, eller godt nok. Noen informanter beskrev at dette var noe de opplevde utfordrende med å jobbe med undersøkelsessaker, hvor foreldrene takker nei til hjelpetiltak, hvor de ser at det er et behov, men at loven begrenser handlingsrommet. Baugerud et al. (2018) fant at lave nivå av medfølelsetretthet var en av de sterkeste predikatorene for å score høyt på utbrenthet, i likhet med Burns (2009) funn om at det å ikke klare å hjelpe familiene som trengte det, ga utslag i et ønske om å, eller faktisk sluttet i jobben ettersom dette var tungt for de ansatte.

Funnene viser tydelig at informantene jevnlig opplever å bli berørt eller påvirket. Informantene forteller om empati og omsorg for klientene som en pådriver, samtidig hevder Håkonsen (1999) at empatien kan bli en belastning, når hjelperen kjenner sterkt på klientenes smerter og lidelser, at det blir en del av hjelperens følelser. I likhet med Håkonsen hevder Isdal (2017) at hjelperen som over tid tar innover seg klienters følelser, til slutt vil ha tatt inn over seg så mye at de selv får vanskeligheter med å håndtere dem. Dette tydeliggjør viktigheten av å ha gode strategier og verktøy for å håndtere belastningene.

I kapittel 2.1 ble det trukket frem tre forhold, alvorlighet, frekvens og safe place som bidrar til en forståelse for hvordan belastninger kan påvirke. Videre er det klienten, hjelperen og rammene samt deres samspill sentral i vurderingen av årsaker til symptomer på arbeidsrelaterte belastninger. Informantene skildrer en hyppig, ofte daglig, frekvens hvor de ofte opplever belastninger, men at alvorligheten er variabel. Alvorlighet kan være mye ulikt, og opplevelsen av hva som er alvorlig kan variere for hver enkelt. Likevel er det sårbare barn som er kjernen til barnevernet, og noe de arbeider med daglig. Dette er også noe av det litteraturen beskriver som den største risikoen (Isdal, 2017; Baugerud et al., 2018). Men, som Isdal (2017) også hevder, er det de dagligdagse hendelsene som over tid er den største risikofaktoren. Til tross for at informantene forteller at de har støtte og trygghet (safe place), har de likevel opplevd negativ påvirkning og symptomer knyttet til belastningene på jobb. Samspillet mellom klienten, rammene og hjelperen er som nevnt sentrale. Noen klienter kan være så krevende å forholde seg til, at enhver saksbehandler over tid ville blitt syk, det samme gjelder også for rammene for arbeidet, som kan være så dårlige, at enhver arbeidstaker også kan bli syk av dette isolert (Pinkey, 2009; Isdal, 2017; McFadden et al., 2015). Saksbehandlere kan også ha en sårbarhet ved seg selv som gjør dem ekstra utsatt. Funnene i

denne studien viser at det saksbehandlerne opplever som belastende, hovedsakelig går på rammene for arbeidet, men også visse typer klienter og saker/arbeidsoppgaver. Videre har påvirkningen av disse belastningene over tid gjort saksbehandlerne mer sårbare i møter med visse typer klientsaker, men også jobben for øvrig.

Samtidig tyder funnene på det motsatte, at det ikke utelukkende bare skaper sårbarhet hos saksbehandlerne, men at eksponeringen over tid bidrar til at informantene blir mer distansert, og ikke like berørt. Dette ser ut til å stemme overens med det Isdal (2017) hevder, at saksbehandlerne til slutt normaliserer det uvanlige og spesielle, hvor de til slutt ikke reagerer og legger merke til det som skjer gjentatte ganger. Han hevder at denne mekanismen bidrar til at hjelpere orker å stå i arbeidet.

Oppsummert tyder funnene på at saksbehandlerne i stor grad utsettes for høye emosjonelle krav, som også støttes av statistikken (Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2018; NOA, 2016). Høye emosjonelle krav krever stor grad av emosjonelt arbeid for å etterleve følelsesregler og profesjonaliteten som er forventet i situasjoner. Spesielt fremtredende er det når saksbehandlerne blir vitne til eller gjenfortalt vonde historier. Når de opplever en slik ambivalens mellom sine indre genuine følelser og de følelsene som er forventet i situasjonen, er de nødt til å undertrykke følelsene sine. Slik faglitteraturen hevder, kan dette over tid føre til emosjonell dissonans. Samtidig sier både teori og forskning at det å ta innover seg andres vanskelige følelser kan føre til at hjelperen selv får vanskeligheter med å håndtere det, som igjen kan føre til emosjonelle belastninger og konsekvenser for hjelperes psykiske helse (Isdal, 2017; Hochschild, 1979; Gunnarsdottir, 2016; Abraham, 1998). En slik gradvis utvikling av emosjonelt- og interpersonlig stress kan på sikt føre til at hjelperen utvikler reaksjoner og tilstander som utbrenthet, compassion fatigue/medfølelsetretthet og sekundærtraumatisering (Isdal, 2017).

Når en sammenligner kjennetegnene på disse tilstandene (Isdal, 2017), opp imot informantens skildringer av belastningenes påvirkning, ser man klare likhetstrekk. Ved å lese datamaterialet i lys av teorien, gis det indikasjon på at informantene kan ha vært preget av utbrenthet og compassion fatigue /medfølelsetretthet og sekundærtraumatisering. Dette kan igjen ha påvirket dem på jobb og på hjemme, og dermed resultert i negative helseutslag. Funn i denne studien viser at alle informantene på et tidspunkt har hatt lengre fravær fra jobb eller blitt sykemeldt som følge av emosjonelle belastninger relatert til jobben. «... og jeg tror det var

derfor jeg aldri sykemeldte meg også, fordi jeg visste at noen andre måtte inn å ta det», til tross for at Stine på dette tidspunktet var utbrent og fungerte så dårlig at hun burde sykemelde seg, gjorde hun det ikke, fordi hun visste at det ville øke belastningen på kollegaene, som hadde langt mer enn nok med sitt eget. I lys av oppgavens andre empiriske forskningsspørsmål, kan en konkludere med at saksbehandlerne har blitt negativt påvirket av jobben, på ulike måter og i ulike grader, hvor noen av belastningene har hatt en forbigående påvirkning, mens noen har opplevd en varig påvirkning eller endring ved seg selv.

4.3 Forebygging og håndtering av belastningene

Barnevernets mandat er bredt, jobben innebærer å hjelpe mennesker i sårbare livssituasjoner, og bistå dem å håndtere, mestre og forebygge risikofaktorer. Samtidig som dette kan sies å være kjernen ved sosialt arbeid og barneverntjenesten, er dette en stor risiko for de som arbeider med disse menneskene og problemstillingene.

«We cannot walk through water without getting wet. We cannot do this work without being affected by it» (Remen, 2006, s. 54 I Isdal, 2017, s. 70).

Slik det kommer frem av sitatet fra Remen, hevder han at det unngåelig å jobbe med sosialt arbeid og mennesker, uten å selv bli påvirket. Og Stine fortalte *«... du glemmer helt deg selv oppi alt ... vi trosser liksom alt for å stå i jobben»*. Med utgangspunkt i dette, er det derfor viktig å ha fokus på hva som kan bidra til å beskytte hjelperne. I dette kapittelet vil jeg presentere studiens funn om hva informantene selv erfarer og mener bidrar til å forebygge, håndtere og mestre belastningene saksbehandlerne opplever i det daglige arbeidet i barnevernet.

4.3.1 Ivaretagelse, veiledning og tilrettelegging

Alle informantene trakk frem oppfølging, ivaretagelse, veiledning og tilrettelegging fra ledelsen som viktig for å forebygge og håndtere belastningene de ble eksponert for i arbeidshverdagen. Informantene mente det var viktig med god saksveiledning, men spesielt viktig var det med veiledning og oppfølging av saksbehandlerne som mennesker oppi sakene. Noen informanter fikk alt dette i veiledningen med sin nærmeste leder, mens noen av informantene hadde ekstern prosessveiledning i tillegg til saksveiledning. Dette var noe de aktuelle ga veldig gode tilbakemeldinger på. *Leirbål* (Isdal, 2017) ble også nevnt, og Stine fortalte:

Det er jo å bearbeide alt det triste man blir fortalt og som du gjenopplever gjennom disse ungene og disse familiene ... Det syns jeg jo har vært en kjempeutfordring. Det har aldri vært noe system eller rutiner før for to måneder siden, når vi fant ut at leirbål var glimrende. Det har vi jo etterspurt i årevis (...) Så den der bearbeidelsen av det vi har stått i og de tingene vi har opplevd ... den sekundærtraumatiseringen, det å oppleve det via dem ... (...) jeg kjenner jo de leirbålene vi har nå, vi har hatt det tre ganger, jeg har aldri gått hjem i fra jobb med en lignende ro! Jeg gleder meg til i morgen liksom, for jeg avslutter dagen med leirbål ...

Stine hadde på tidspunktet vært ansatt i den samme barneverntjenesten i 6-7 år, og hadde kun hatt leirbål tre ganger, men fortalte likevel at hun aldri har kjent en lignende ro når hun har dratt hjem fra jobb. De aktuelle som hadde erfaring med prosessveiledning og leirbål mente at dette burde være implementert i alle barneverntjenester, og gjerne andre plasser hvor de jobber tett på mennesker, for å ivareta de ansatte. Teammøter var også noe som flere av informatane trakk frem som en viktig arena, hvor en både kunne få drøftet saker, men også «ta litt temperaturen» i gruppa, og se hvordan det sto til med den enkelte og hva de hadde å stri med.

På et tidspunkt både for Åse og Stine var det likevel ikke tilstrekkelig med hva arbeidsplassen kunne tilby, de måtte oppsøke psykolog. Stine fortalte at dette har hjulpet henne mye i etterkant, hun lærte om hvordan hjernen og ulike prosesser, og de hormonene som blir skilt ut og hva det gjør med kroppen. Slik har hun i etterkant blitt bevisst på tegn og symptomer som er varseltrekanter for henne, og hva hun da må gjøre, men presiserer likevel at det kan være vanskelig å innse og bli bevisst på dette selv. Desto viktigere blir det å ha andre rundt seg.

Tilgjengelig ledelse som tok den ansatte på alvor, og som anerkjente hva en daglig står i, og hvordan dette noen ganger kan overgå den enkeltes kapasitet ble også trukket frem av informantene. De var tydelig på at det var viktig at ledelsen tok dem på alvor, og viktigheten av tilrettelegging for den enkelte, slik at de kunne mestre hverdagen på sine premisser, og komme raskere tilbake i full jobb. Slik tilrettelegging kunne være antall saker, type saker, hjemmekontor og så videre. Informantene beskrev underveis i intervjuet om hvilke type saker som triggert dem, og hvilke de syntes var spennende å jobbe med. Her fremkom det forskjeller og motsetninger. Åse fortalte at foreldrekonfliktsaker var triggende for henne, mens Malin på den andre siden syntes denne type saker var interessante og noe hun gjerne ville jobbe mer med.

4.3.2 Arbeidsmiljø og kollegastøtte

«Det var mye med den fantastiske gjengen som var der og som er der nå også, så det var nok i hovedsak arbeidsmiljøet og den kollegastøtten som gjorde at jeg følte meg så trygg, og som gjorde at dette var en jobb jeg kunne stå i allikevel.» (Stine)

Alle informantene fortalte at en av de tingene som har vært viktigst for dem, var det gode arbeidsmiljøet og sosiale støtten i kollegiale. Flere beskrev arbeidsmiljøet i barneverntjenestene som helt spesielt og unikt, og tilskriver det at de står sammen i så mange vanskelige ting. På en annen side var flere av informantene klar på at det også finnes en grense på kollegastøtten, og at en måtte være påpasselig på at en ikke slet hverandre ut med og dele for mye. Derfor mente de også at det var viktig med andre forum, for eksempel veiledning eller leirbål.

I forbindelse med dette arbeidsmiljøet nevner også alle informantene humor, nærmere sagt galgenhumor, som helt sentralt. De beskriver dette som en måte de kunne både blåse ut og bearbeide på, og anså dette som en beskyttelsesfaktor og motvekt mot alt det alvorlige i arbeidshverdagen.

Elise forteller at arbeidsmiljøet og kollegastøtten var en viktig faktor når det kom til å hjelpe hverandre med belastninger og stå i det. Hun forteller at hun periodevis slet med telefonvegring på jobb, at hun fikk en form for angst og vegring når telefonen plinger og ringer, eller når hun selv måtte sende melding eller ringe til klienter og samarbeidspartnere. Hun forteller at de i kollegiale har vært gode på å tilby seg å hjelpe med noen arbeidsoppgaver som en selv kanskje synes er belastende:

Men da ringer jeg til han, for han trigger ikke meg, så tar jeg den» det er vi flinke til å gjøre. Så er man flink til å si «men det går fint, jeg ringer til henne, hun er ikke et problem for meg», så gjør vi litt sånn da, og da blir det ikke så skummelt lenger».

Slik fikk arbeidsmiljøet og kollegastøtten også en annen funksjon for Elise, praktisk bistand og avlastning til mindre arbeidsoppgaver som hun på et tidspunkt opplevde som ekstra belastende.

4.3.3 Ressurser

De presser på oss saker, de er jo nødt til å gjøre det, det har jeg stor forståelse for at det er jævlig å sitte der som teamleder med et sprengfullt team, men når vi sitter og gråter [på grunn av den høye arbeidsbelastningen] er de jo pliktet til å legge til rette, men ressursene strekker jo aldri til.

Sitatet fra Stine illustrerer den overordnede problemstillingen knyttet til den uovervinnelige arbeidsbelastningen og ressursmangelen som vi så i kapittel 4.1, som påvirket informantenes arbeid i alle ledd. Det var gjennomgående hos alle informantene at det ikke var samsvar mellom den enkeltes arbeidsmengde, kapasitet eller ressurser. Som vi ser i dette kapitlet har informantene flere tanker om hva som skulle til for å forebygge og håndtere ulike arbeidsrelaterte belastninger, men de kom likevel ikke unna å trekke frem at det å få bukt med ressursmangelen ser ut til å være den eneste løsningen knyttet til den høye arbeidsbelastningen og det uovervinnelige stresset alle informantene opplever. De var alle tydelig på barneverntjenesten er i behov flere ressurser i form av stillingshjempler til flere ansatte, men også å ha tilstrekkelig med ressurser til å kunne tilby de hjelpetiltakene som familiene faktisk er i behov for, men som de ikke alltid har anledning til å gi, da økonomien ikke strekker til.

Et annet ressursaspekt var at flere av informantene skulle ønske at det i større grad var mulig å være to saksbehandlere i enkelte, eller alle saker. Hadja trakk frem et rettsikkerhetsaspekt, ved at man ikke er alene om observasjoner og vurderinger av en sak, og viser til at mye informasjon kan overses, og tolkes feil, noe som styrker rettsikkerheten til klientene. Åse og Malin begrunnet det med et ivaretagelsesaspekt, hvor saksbehandlerne ikke var alene om tunge og krevende saker, og at dette kunne en faktor som bidro til at de ansatte i større grad klarte å stå i jobben.

4.3.4 Erfaring som strategi

Man lærer så utrolig mye av seg selv av å være sliten, overbelastet og utenfor egen komfortsone og egentlig utenfor toleransevinduet (...) Jeg trenger ikke å bli slept ut kontoret lenger, jeg springer jo ut dørene selv, jeg kan jo faen ikke komme meg fort nok hjem!

Sitatet fra Stine sier noe om den personlige utviklingen hun har gjennomgått gjennom årene, på bakgrunn av erfaringene hun har med seg. Dette er i stor grad også beskrivende for de

andre informantene. Funnet tyder på at informantene så ut til å tåle belastningene desto lengre de hadde arbeidet i barnevernet. Annen relevant erfaring, for eksempel fra barnevernsinstitusjon så ut til å bidra positivt, ettersom en har erfaring med å stå i krevende situasjoner med sårbare mennesker fra før, og at de opparbeidet seg et bevisst og ubevisst mestrings- og handlingsrepertoar i lignende situasjoner.

Som vi har sett tidligere i kapittel 4.1 forteller informantene om emosjonelle belastninger ved å være vitne til og bli gjenfortalt vonde opplevelser fra klienter. I kapittel 4.2 ble det trukket frem at alle informantene hadde erfart endringer ved seg selv, hvor det blant annet ble beskrevet som at de ble kaldere som person og mer distansert. Flere fortalte at de i løpet av årene også hadde utviklet en trygghet, og følte seg tryggere på seg selv og sine faglige vurderinger. Dette mente de bidro til at de ikke like lett lot seg påvirke eller stresse.

Slik jeg tolker datamaterialet, fremkommer det at desto lengre erfaring desto større kapasitet har saksbehandlerne til å tåle de emosjonelle belastningene i arbeidet og det høye arbeidspresset, noe også de fleste informantene mente var tilfelle. Der ser ut til at informantene i større grad evner å skjule og kontrollere egne følelser jo lengre erfaring de har, og at det krever mindre av dem enn tidligere. Som vi også så i kapittel 4.1 hvor Åse fortalte om truslene hun hadde fått, fortalte hun at etter at hun fikk drapstrusler, brydde hun seg i mindre grad de andre truslene, ettersom de er mindre alvorlig i sammenligning. Alle informantene erfarte at de i mindre grad nå enn tidligere lar seg påvirke av verbale utskjelling fra klienter, og at dette er noe de er vant med i arbeidshverdagen.

4.3.5 Å like jobben sin

Selv om det tydelig kommer frem av datamaterialet og tidligere funn om at jobben som saksbehandler i barneverntjenesten er en svært krevende og belastende jobb, forteller likevel alle informantene om at de er glade i og liker jobben sin, og at den gir dem masse. Stine fortalte «*Jeg mener jo helt oppriktig at det er verdens viktigste jobb*». På spørsmål om hva informantene likte ved jobben sin, og hva som motiverte dem til å fortsette i jobben, svarte Åse «*Det er den lille forskjellen man gjør da, og alle de gangene man faktisk lykkes i å få til å hjelpe familiene*». Stine fortalte «*Det å inngå i relasjoner, og få en tillit hos barn og foreldre og komme i posisjon til å få hjelpe – det er det kjekkeste jeg vet! (...) det gir meg så mye, og jeg synes det er så kjekt med jobben*». Hadja beskrev i likhet med Stine at klientene var sentralt i hva hun elsket med jobben sin «*Det er så mye fine folk der! Jeg vet ikke hvor mange*

oppstarter og undersøkelser jeg har hatt der jeg tenker ``fy fader det er fine folk``». Videre trakk alle informantene frem arbeidsmiljøet og kollegagruppen som en sentral faktor til at de ble i jobben, hvor noen også fortalte at de aldri hadde opplevd et slikt arbeidsmiljø, og mente at det var noe helt spesielt med arbeidsmiljøet i barnevernet, fordi man sto i så mye vanskelig sammen. Stine avsluttet med at:

Det var mye med den fantastiske gjengen som var der og som er der nå også, så det var nok i hovedsak arbeidsmiljøet og den kollegastøtten som gjorde at jeg følte meg så trygg, og som gjorde at dette var en jobb jeg kunne stå i allikevel.

4.3.6 Diskusjon – Forskningsspørsmål 3: Hva skal til for å forebygge og håndtere belastningene?

Oppgavens tredje empiriske forskningsspørsmål «Hva skal til for å forebygge og håndtere belastningene?» skal drøftes i dette kapittelet, og vi kan derfor se oss tilbake til mestringsteorien som ble presentert i kapittel 2.4. Ifølge Holstein (1998) har mestring mål om å endre situasjonen, oppnå kontroll over stress og ubehagelige følelser som forårsakes av en belastning, og forebygge fremtidige belastninger, som er kjernen i dette forskningsspørsmålet som skal drøftes.

Eriksen (2007) fant i sin doktoravhandling at mangel på mestringsressurser kan være belastende og hemmende, som også bekreftes i mestringsteorien. I et sitat av Hadja i kapittel 4.1.3 forteller hun om den store slitasten på saksbehandlerne, når en har dårlige eller manglende strategier for å håndtere belastningene en møter i arbeidet. Som tidligere nevnt var flere av informantene på et tidspunkt sykemeldt fra jobben som følge av arbeidsrelaterte belastninger. Dette illustrerer viktigheten av at saksbehandlere har gode strategier og verktøy for å mestre arbeidshverdagen og belastningen de møter, som forebygger negative konsekvenser.

Det første funnet knyttet til forebygging og mestring av belastninger var ivaretagelse fra leder/ledelsen og veiledning. Når en jevnlig blir utsatt for belastningene skildret i kapittel 4.1, er det viktig at saksbehandlerne ikke blir bærende på dette alene, noe flere av informantene også ironisk påpekte, at de daglig veiledet og oppfordret klientene sine til dette. Dersom saksbehandlerne blir bærende alene på slike belastninger uten endringer, øker risikoen for uheldige konsekvenser (Isdal, 2017). Ifølge arbeidsmiljøloven har også den enkelte

arbeidstakeren, i tillegg kollegaer og arbeidsgiver, et ansvar for å bidra til å sikre et godt arbeidsmiljø, og gjøre ledelsen oppmerksom. Oppgavens funn støttes av forskningsfunn hvor veiledning, tilstedeværende ledelse og sosial støtte trekkes frem som viktig for utvikling av resiliens og forebygging av utbrenthet og turnover (Mor Barak et al., 2006; Burns, 2009; McFadden et al., 2015). Veiledning er et viktig tiltak for å hindre arbeidsrelaterte tilstander som utbrenthet, medfølelsetretthet og sekundærtraumatisering, men likevel hevder Bang (2003) at det på ingen måte er nok alene, og må istedenfor ses på som et tiltak som er en del av en større pakke. Dette kan også ses i sammenheng med oppgavens andre funn knyttet til hva saksbehandlerne mener og erfarer som viktig for forebygging og håndtering av arbeidsrelaterte emosjonelle belastninger.

Når saksbehandlere opplever arbeidshverdagen som krevende og belastende, viser funnene at det er viktig at arbeidsgiver tilrettelegger, slik saksbehandleren kan mestre arbeidshverdagen med de premissene de har på gjeldende tidspunktet, samt at det bidrar til å raskere komme seg tilbake i jobb. Av funnene fremkom det forskjeller og motsetninger i hvilke typer saker saksbehandlere opplevde interessant og triggende, og dette er noe ledelsene med fordel kan bli bedre å tilrettelegge ut ifra når det tildeles saker. Dette er noe som arbeidsgiver, arbeidstaker og klientene i det lange løp tjener på.

Studiens funn viser at sosial støtte er en sentral faktor for forebygging og mestring av flere belastninger. Funnene støttes opp av forskning som viser at sosial støtte er en viktig forebyggende beskyttelsesfaktor for utvikling av stress, negative helsekonsekvenser, og ønsket eller avgjørelsen om å slutte i jobben, altså turnover (Eriksen, 2007; Mor Barak et al., 2006; Burns, 2009; McFadden et al., 2015; Isdal, 2017). Videre blir støtte ansett som en viktig ressurs når det kommer til å betrakte indre og ytre stressfaktorer og hvordan man mester dem (Eriksen, 2007, s. 74).

På en annen side er ikke tilgangen til sosial støtte entydig positivt. Flere informanter advarte mot at det også kunne bli for mye åpenhet og deling kollegaene imellom, og Malin fortalte *«Det er ikke en sånn grenseløs åpenhet, det hadde nok blitt et dystert arbeidsmiljø»*. Dette understreker betydningen av å utvise forsiktighet med hvor mye en deler, når og til hvem. Elise fortalte at hun en gang nesten følte seg lettet når en kollega ble sykemeldt, for da fikk hun selv fred fra alt som var tøft for kollegaen. Å være en støtte for kollegaer kan også være en risikofaktor for en selv, dersom en ender opp med å bli mottaker for alt det vonde fra noen

som er nedbrutt. En kan selv risikere å bli negativt påvirket. Isdal advarer også mot «klagekoret», hvor det ikke lenger er bearbeiding eller debrifing, men ren klaging. Slik kan det utvikle seg et kollektivt negativt miljø som kan forsterke belastningene og øke risikoen for utbrenthet og sykefravær (Isdal, 2017, s. 183). Et godt og trygt arbeidsmiljø med kollegastøtte er noe alle informantene trekker frem som viktig for forebygging og håndtering av belastninger. Likevel har informanter bekymringer knyttet til den høye turnoveren, og hvordan dette påvirker arbeidsmiljøet og tryggheten, som er en viktig beskyttelsesfaktor mot belastningene.

Funn i denne studien tyder på at jo lengre ansiennitet og erfaring saksbehandlerne har, i jo større grad er de i stand til å håndtere og mestre belastningene i arbeidshverdagen. Over tid og erfaring utvikler saksbehandlerne bevisste og ubevisste mestringsstrategier som hjelper dem å håndtere belastningene i jobben, som igjen er nødvendig for å ivareta egen helse. Det fremkom at alle informantene opplevde å tåle mer nå enn de gjorde i starten. Hadja mener at det ikke kan tilskrives en bevisst strategi, men at det handler om at hun har blitt herdet jo lengre hun har stått i jobben. Dette samsvarer med funnene til Amble og Gjerberg (2003) om at lang erfaring bidrar til økt mestring, indre trygghet og en opplevelse av arbeidsglede. På en annen side viser funnene at aksepten og toleransen for ulike ting ble større enten ved årene, eller ut ifra hvilke vanskelige og krevende situasjoner de hadde stått i før. Etter å ha mottatt drapstrusler bagatelliserte Åse andre typer trusler hun mottok. Det ser også ut til at informantene etter hvert tåler mer av fiendtlig atferd og skjellsord, og dette ikke går like mye innpå dem som tidligere. Dette støttes av funnene fra Senreich, Straussner & Steen (2020), som fant at de med mer arbeidserfaring er i mindre risiko for jobbrelatert stress og utbrenthet. Dette kan ses i sammenheng med det Isdal (2017) hevder, at saksbehandlerne til slutt normaliserer det uvanlige, og at de til slutt ikke lar seg påvirke. Isdal hevder at denne mekanismen bidrar til at yrkesutøvere orker å stå i arbeidet med andre menneskers smerte, noe som kanskje også kan hevdes å være tilfelle i denne studien.

Nyansatte har mindre erfaring, og har sannsynligvis slik Eriksen (2007) hevder, manglende mestringsressurser, som fører til at samme type påførte belastning, kan oppleves mer belastende og hemmende for en nyansatt enn ansatte med lengre fartstid. Likevel kan det argumenteres for at dette ikke alltid vil være gjeldene. Seim & Hjemdal (1992) argumenterer for at mestringsressurser er satt sammen av individuelle, sosiale og materielle faktorer. Personlighet, personlige erfaringer og livssituasjon er også faktorer som spiller inn på hvor

godt en er i stand til å tåle de belastningene en møter. Disse kan bidra både som en styrke, men også som en svakhet, hvor en blir mer sårbar for negativ påvirkning en møter i jobben (Isdal, 2017). Ut ifra dette kan det derfor hevdes at ansiennitet og erfaring kan sees å være en beskyttelsesfaktor som gjør saksbehandlerne mer rustet til å tåle og håndtere de belastningene de møter, som reduserer risikoen for å bli påvirket med negative konsekvenser som følger. Det finnes likevel unntak fra dette, og at det er andre bidragsytende faktorer. Det må også ses i sammenheng med det jeg tidligere har vært inne på i kapittel 2.1 og 5.1 rammene i belastningstrekanten, samt forholdene alvorlighet, frekvens og safe place som er avgjørende for å forstå hvordan belastninger påvirker den enkelte. Forskning hevder også at det er en sammenheng mellom alder og utbrenthet, og at yngre arbeidstakere er mer utsatt for å bli utbrent (Baugerud et al., 2018). Likevel fant Baugerud et al. (2018) i deres studie at effekten av alder var fraværende.

Høy arbeidsbelastning og mangel på ressurser i form økonomi og tid var noe informantene opplevde som en særlig stor belastning. Det var derfor ikke uventet at tilstrekkelig ressurser er et sentralt funn, som informantene mener er helt nødvendig for å få bukt med de store belastningene knyttet til det uovervinnelige stresset og den totale arbeidsbelastningen. Oppgavens funn knyttet til forebygging og håndtering, slik som veiledning, tilrettelegging og sosial støtte kan tenkes å ha noe positiv effekt på denne belastningen, men det er likevel rimelig og hevde at det ikke kan kompensere i stor nok grad. Slik vi også ser av funnene, opplever de fleste informantene å ha faktorene som er knyttet til forebygging og håndtering til stede i arbeidshverdagen, men likevel er den totale arbeidsbelastningen og mangel på ressurser noe om påvirker informantene i svært høy grad. Den kumulative belastningen av dette har også ført til sykefravær og negative helsekonsekvenser for flere av informantene. Disse funnene samsvarer også med tidligere forskningsfunn, som vi tidligere har sett i kapittel 4.1.7.

Hochschild omtaler emosjonell dissonans utelukkende som noe som fører til negative konsekvenser, mens Amble (2013, s.42) hevder at emosjonell dissonans er en del av livet og kan være en kilde til glede når en behersker det. Som vi tidligere har sett på i kapittel 2.4, handler mestring om å håndtere eller overkomme stress og påkjenninger, og når en lykkes med dette oppnår man en mestringsfølelse (Heggen, 2007; Eriksen, 2007). Slik blir en bedre rustet til å overkomme et lignende problem i fremtiden, og at en opplever mindre påkjenninger om en mestrer fremtidige lignende situasjoner.

Samtidig som oppgavens funn også bekrefter funn fra tidligere forskning og statistikk om at høye emosjonelle krav i jobben er en betydelig risikofaktor for saksbehandlerne arbeids glede og helse, viser forskning på en annen side at yrker som innebærer mye emosjonelt arbeid har en sammenheng med høyere grad av arbeids glede (Roh, Moon, Yang & Jung, 2016). Til tross for høy grad av jobbrelatert stress, viser forskning at sosialarbeidere opplever betydelig emosjonell tilfredshet i jobben (Senreich et al., 2020). Disse funnene samsvarer også med funnene i min studie. Informantene forteller at jobben kan være svært belastende, og at de til tider kan spørre seg selv hvorfor de forblir i jobben, men likevel gir alle uttrykk for at de oppriktig er glad i jobben sin og menneskene de møter, og som Stine stadfestet «*Jeg mener jo helt oppriktig at det er verdens viktigste jobb ...*». Dette er også noe som ser ut til å gi informantene ekstra motivasjon til å fortsette i jobben, til tross for at det er emosjonelt belastende og krevende.

6.0 Avsluttende konklusjon

Formålet med denne studien har vært å se på hva saksbehandlere i barnevernet opplever som belastende i arbeidshverdagen, hvordan dette påvirker dem, og hva som skal til for at saksbehandlere kan forebygge og mestre belastningene. Oppgavens overordnede problemstilling var følgende «*Hvilke situasjoner, hendelser og rammer er det som skaper emosjonelle belastninger hos saksbehandlere i barnevernet, og hva skal til for å mestre belastningene?*». For å belyse og besvare problemstillingen ble det gjennomført kvalitative intervju med fem saksbehandlere i barneverntjenesten. Oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål ble belyst og besvart gjennom en drøfting basert på de innsamlede data fordelt i tre kategorier, opp mot faglitteratur og tidligere forskning.

Studiens første forskningsspørsmål tok for seg hva informantene opplevde som belastende. Noe som var felles for alle var en høy og krevende arbeidsbelastning og for lite tid og ressurser. Videre kjente informantene på belastninger knyttet til det store ansvaret og makten jobben innebar, rollen de spilte i folks liv og ansvaret de måtte påta seg på vegne av andre instanser som fraskrev seg ansvaret når barneverntjenesten var involvert. Manglende ivaretagelse og være vitne til barn og familier i vanskelige livssituasjoner med tung bagasje ble også erfart som emosjonelt belastende. Flere av oppgavens informanter hadde også opplevd å motta trusler mot seg selv og sin familie. Videre ble gjennomtrekksraten, eller turnoveren i barnevernet trukket frem som en belastning. Turnoveren ble av informantene sett på som en konsekvens av å stå i belastningene over tid, men også å være vitne til turnoveren over tid, som påvirket arbeidsmiljøet og trykgheten til den enkelte.

Det andre forskningsspørsmålet skulle undersøke hvordan påvirkning belastningene hadde på saksbehandlerne. Funnene viste jobben hadde påvirket alle informantene negativt knyttet til den fysiske og psykiske helsen. For noen var det kun i en begrenset periode, men for andre over en lang periode, og som i noen tilfeller kunne se ut til å ha ført til en permanent endring. Samtlige hadde hatt lengre fravær og blitt sykemeldt på grunn av belastninger i jobben.

Det tredje og siste forskningsspørsmålet skulle undersøke hva informantene erfarte og mente skulle til for å forebygge og håndtere belastningene. Et trygt og godt arbeidsmiljø, regelmessig saksveiledning og oppfølging og ivaretagelse av saksbehandlerne som person oppi det hele, samt en tilgjengelig ledelse var viktig for å forebygge, håndtere og ivareta de

ansatte. Det ble gjort funn om at ansiennitet og relevant erfaring var en styrkende faktor, ved at informantene hadde utviklet høyere toleranse etter å ha stått i og mestret lignende situasjoner tidligere, i tillegg til at de var tryggere på seg selv som fagperson. Særlig viktig var det for informantene at barneverntjenesten hadde tilstrekkelig med ressurser. Selv om faktorer som å følge seg trygg og ivaretatt i kollegagrappa og av ledelsen og motta jevnlig veiledning, kan det ut ifra oppgavens funn og tidligere forskning hevdes at disse faktorene ikke har nevneverdig påvirkning på belastningene knyttet til organisatoriske rammer. Et uovervinnelig stress og alt for høy arbeidsbelastningen som ikke lar seg løse med for lite ressurser. Dette preget kvaliteten på arbeidet, hjelpen og oppfølgingen barn og familier får, samt saksbehandlernes mestring, samvittighet og helse. Funnene om nødvendigheten av økte ressurser for å få bukt med en av de største belastningene, som i forskningen er sentrale faktorer til sykefravær og turnover, kan sies å være motstridende til ett av Barnevernsreformens mål om mer effektiv ressursbruk og oppgaveløsning i barnevernet fra 2022 (Bufdir, u.å.). Det blir derfor spennende å følge utviklingen og se hvilken påvirkning Barnevernsreformen vil ha på dagens situasjon for saksbehandlere i barneverntjenestene. Vil det forbedre situasjonen, eller forringe den ytterligere?

Studiens funn ble drøftet i lys av teori og forskning, hvor det viste seg av studiens funn i stor grad samsvarer og bekrefter antagelser i teori og tidligere forskning. Oppgavens funn bekrefter at det stilles høye emosjonelle krav til saksbehandlere i barnevernet, som er en betydelig risikofaktor for saksbehandlernes helse og arbeidsglede. Videre viser forskningsfunn at flere av oppgavens funn knyttet til belastninger ikke bare får fysiske og psykiske helsekonsekvenser, men at det også er sentrale faktorer til at barnevernsansatte velger å slutte i jobben. Samtidig finnes det også forskning som viser at yrker som innebærer mye emosjonelt arbeid, opplever høyere grad av arbeidsglede (Roh et al., 2016). Til tross for høy grad av jobbrelatert stress, opplever sosialarbeidere betydelig emosjonell tilfredshet i arbeidet (Senreich et al., 2020). Dette samsvarer også med funnene i denne oppgaven.

6.1 Implikasjoner til fremtidig forskning og praksis

Ut ifra at datamaterialet til studien er av begrenset karakter, må det tas forbehold om at funn i denne studien ikke uten videre kan generaliseres til å gjelde for alle saksbehandlere i det norske barnevernet. Likevel ser man at studiens funn støttes av eksisterende forskning på feltet, nasjonalt og internasjonalt.

Isdal (2017) hevder at enkelte rammer for arbeidet, og enkelte klientgrupper vil være så dårlige eller krevende at det vil gjøre hvilken som helst arbeidstaker syk. Krevende klienter og saker kan ikke velges vekk, og fokuset må derfor rettes mot hva som kan bidra å forebygge og redusere emosjonelle belastninger i barnevernsansattes arbeidshverdag, samt konsekvensene av belastningene.

Barneverntjenesten er preget av en høy gjennomtrekksrate hvor mange slutter, og høyt sykefravær. Det bør vies ytterligere fokus til å undersøke hvilke faktorer og forhold som er utslagsgivende og avgjørende for at barnevernsansatte skal kunne være i jobben over tid, og se nærmere på forskjellene hos de som blir værende i jobben og de som slutter i jobben, samt de med og uten arbeidsrelatert sykefravær. Dersom avgjørende forskjeller oppdages, er det mulig å lære opp ansatte, eller implementere det i barneverntjenestene? Bidrar det til reduksjon i arbeidsrelatert sykefravær og redusert turnover?

Ut ifra studiens funn, og i lys av statistikk knyttet til helsekonsekvenser og turnover, mener jeg politiske hold bør innvilge mer ressurser som sørger for å gjøre barnevernet til en mer helsefremmende og attraktiv arbeidsplass man kan bli over lengre tid. Dette gagnar alle, også de sårbare barna og familiene barneverntjenesten skal hjelpe.

Videre bør det ses nærmere på å innføre en bemanningsnorm, som bidrar til en overkommelig arbeidsbelastning, hvor saksbehandlere kan arbeide godt barnevernfaglig som tilfredsstillende rådende krav og forventinger, samt styrker klientenes rettssikkerhet.

Det bør rettes et større fokus på opplæring og ivaretagelse av nye, særlig unge saksbehandlere. Videre er det ønskelig at studien skal gi praksisfeltet en pekepinn på hvilke behov saksbehandlere har for å mestre jobben som bidrar til økt motivasjon, arbeidsglede, bedre helse og redusere turnover. Dette bidrar også til et overordnet mål om å beholde erfaring og kompetanse i tjenestene for å yte best mulig hjelp til familier som er i kontakt med barnevernet.

7.0 Referanseliste

- Aadland, E. (2011). «Og eg ser på deg ...». *Vitenskapsteori i helse- og sosialfag*. (3. utg.). Oslo: Universitetsforlaget
- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences and moderators. *Genetic, social and general psychology monographs*, 124(2), p. 229-246.
- Arbeidstilsynet (u.å.a). Ferie. Hentet fra <https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsforhold/ferie/>
- Brottveit, G. (2018). *Vitenskapsteori og kvalitative forskningsmetoder: Om å arbeide forskningsrelatert*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Braun, V. & C, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet [Bufdir]. (u.å.). Hva er barnevernsreformen? Hentet fra https://www.bufdir.no/Barnevern/reform/om_reformen/
- Burns, K. (2009). Job retention and turnover: a study of child protection and welfare social workers in Ireland. (Doktorgradsavhandling, University of Ireland). https://cora.ucc.ie/bitstream/handle/10468/705/BurnsK_PhD2009.pdf?sequence=10&sAllowed=y
- Cafasso, J. (2019, 09. september). *Emotional Exhaustion: What It Is and How to Treat It*. Hentet fra <https://www.healthline.com/health/emotional-exhaustion>
- Creswell, J. (2007). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (2. utg.). Thousand Oaks, Calif: Sage.
- Dalland, O. (2007). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. (4. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora [NESH], (2016). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Hentet fra

<https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi/>

- Eide, H. & Eide, T. (1996). *Kommunikasjon i relasjoner. Samhandling, konfliktløsning, etikk*. Oslo: Gyldendal.
- Eriksen, R. E. (2007). *Hverdagen som langtids sosialklient*. (Doktorgradsavhandling, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet). Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/2479535>
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue: coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized. *Brunner/Mazel psychological stress series*, 23. New York: Brunner/Mazel.
- Grønmo, S. (2004). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Haavik, M. & Toven, S. (2020). *Ivaretagelse av hjelpere. Er vi ikke betalt for å tåle dette?* Oslo: Universitetslaget.
- Haugen, G. M. D., Paulsen, V., & Berg, B. (2012). *Foreldre og barns erfaringer i møte med barneverntjenesten i Trondheim kommune*. Hentet fra <https://samforsk.no/SiteAssets/Sider/publikasjoner/foreldre%20og%20barns%20erfaringer%20i%20møte%20med%20barneverntjenesten%20i%20trondheim%20kommune.pdf>
- Heggen, K. (2007). Rammer for meistring. I Ekeland, T-J. & Heggen, K. (Red.), *Meistring og myndiggjøring, reform eller retorikk* (s. 64-82). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Holstein, B. E. (1988). Mestring – evnen til å klare tilværelsen. *Gerontologi og samfund*, 4(4), 66-69.
- Håkonsen, K. M. (1999). *Mestring og relasjon. Psykologi med eksempel fra sykepleie*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg. ed.). Oslo: Abstrakt.

- Kvale, S., & Brinkmann S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. (3. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Lien, N, H. 2018. *Jeg vil så gjerne hjelpe, men det er ikke tid* (Masteroppgave, Norges Tekniske- Naturvitenskaplige Universitet). Hentet fra https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/2507680/Masteroppgave_Nadine%20Hvesser%20Lien.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag*. (4. utg.). Oslo: Universitetsforlaget
- Marthinsen, E. (2003). *Sosialt arbeid og symbolsk kapital i et senmoderne barnevern* (Rapport nr. 9). Trondheim: Barnevernets utviklingssenter i Midt-Norge. Hentet fra https://www.bufdir.no/globalassets/global/Sosialt_arbeid_og_symbolsk_kapital.pdf
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://www.proquest.com/docview/205845280?pq-origsite=primo&accountid=136945>
- McFadden, P., Campbell, A. & Taylor, B. (2015). Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and organizational themes from a systematic literature review. *British Journal of Social Work*, 45(5), 1546-1563. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct210>
- Mor Barak, M., Levin, A., Nissly, J., & Lane, C. (2006). Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intentions. *Children and Youth Services Review*, 28(5), 548-577. <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.uis.no/science/article/pii/S0190740905001258>
- Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø [NOA]. (2016). *Emosjonelle krav*. Hentet fra <https://noa.stami.no/tema/psykososialtorganisasjonisk/krav-kontroll/emosjonelle-krav/>
- Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning [NIFU]. (2017). *Kompetanse i den kommunale barneverntjenesten* (NIFU-rapport 2017:28). Hentet fra <https://nifu.brage.unit.no/nifu->

[xmlui/bitstream/handle/11250/2487943/NIFUrapport2017-28%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://nifurapport2017-28%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Postholm, M. B. (2010). Kvalitativ metode. *En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasesstudier* (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.

Pringle, J., Hendry, C., & McLafferty, E. (2011). Phenomenological approaches: Challenges and choices. *Nurse Researcher*, 18(2), 7-18.

<https://www.proquest.com/docview/851577978/fulltextPDF/561ED5B11BCF426EPQ/1?accountid=136945>

Rognlien, K., Svindal, A., Hanssen, A., Mikkelsen, M., Heldal, E. & Aamodt, I. (2020). Vi er framtidens barnevernspedagoger og vi gruer oss. *Fontene*. Hentet fra

<https://fontene.no/debatt/vi-er-framtidens-barnevernspedagoger-og-vi-gruer-oss/6.47.741945.bed54d7e80>

Roh, C., Moon, M., Yang, S., & Jung, K. (2016). Linking Emotional Labor, Public Service Motivation, and Job Satisfaction: Social Workers in Health Care Settings. *Social Work in Public Health*, 31(2), 43-57. [https://www.tandfonline-](https://www.tandfonline.com.ezproxy.uis.no/doi/full/10.1080/19371918.2015.1087904)

[com.ezproxy.uis.no/doi/full/10.1080/19371918.2015.1087904](https://www.tandfonline.com.ezproxy.uis.no/doi/full/10.1080/19371918.2015.1087904)

Senreich, E., Straussner, S. & Steen, J. (2020). The Work Experiences of Social Workers: Factors Impacting Compassion Satisfaction and Workplace Stress. *Journal of Social Service Research*, 46(1), 93-109. [https://www.tandfonline-](https://www.tandfonline.com.ezproxy.uis.no/doi/full/10.1080/01488376.2018.1528491)

[com.ezproxy.uis.no/doi/full/10.1080/01488376.2018.1528491](https://www.tandfonline.com.ezproxy.uis.no/doi/full/10.1080/01488376.2018.1528491)

Seim, S., & Hjemdal, O. K. (1992). *Mellom makt og mulighet*. (NKSH-rapport 1992:5). Oslo

Siem, L. (2020, 12. oktober). Hei Erna, jeg er utslitt og fly forbanna. *Fontene*. Hentet fra

<https://fontene.no/debatt/hei-erna-jeg-er-utslitt-og-fly-forbanna/6.47.736249.15b4514f05>

Silverman, D. (2013). *Doing qualitative research* (4. utg.). Los Angeles: Sage publications.

Skotheim, H. (2021). Universitetslektor: - Vi må ta bekymringene fra barnevernsansatte på

alvor. *Fontene*. Hentet fra <https://fontene.no/nyheter/universitetslektor--vi-ma-ta-bekymringenefra-barnevernsansatte-pa-alvor-6.47.761269.d31768ebf6>

- Solbakke, J. (2017). *Hvordan oppleves de belastninger som følger med sekundærtraumatisering hos saksbehandlere I barneverntjenesten, og hvordan påvirker de dagliglivet?* (Masteroppgave, Universitetet i Bergen). Hentet fra <https://bora.uib.no/bora-xmlui/bitstream/handle/1956/17224/Masteroppgave-JulianeSolbakke.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sollie, A. (2015, 02. mars). Dette er offentlig omsorgssvikt. Gjennomtrekk er et kjempeproblem for stabiliteten og ivaretagelsen av våre mest utsatte barn. *Dagsavisen*. Hentet fra <https://www.dagsavisen.no/kultur/2015/03/02/dette-er-offentlig-omsorgssvikt/>
- Statens arbeidsmiljøinstitutt. (2010). *Arbeidsskader og arbeidsrelaterte helseproblemer*. (STAMI-rapport 11:4). Hentet fra <https://noa.stami.no/globalassets/publikasjoner-utfall/arbeidsskader-og-arbeidsrelaterte-helseproblemer-2010.pdf>
- Statens arbeidsmiljøinstitutt. (2016a). *Psykisk utmattethet – NOA*. Hentet fra <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/helseutfallarbeidsskader/helseplager/psykisk-utmattethet/>
- Statens arbeidsmiljøinstitutt. (2016b). *Legemeldt sykefravær – NOA*. Hentet fra <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/helseutfallarbeidsskader/sykefravar-selvrappoert/arbeidsrelatert-sykefravar/>
- Statens arbeidsmiljøinstitutt. (2016c). *Arbeidsmiljøindikatorer - psykiske lidelser - NOA*. Hentet fra <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/helseutfallarbeidsskader/sykdom/psykisk-lidelser/>
- Statens arbeidsmiljøinstitutt. (2016d). *Emosjonelle krav – NOA*. Hentet fra <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/psykososialorganisorisk/krav-kontroll-sosial-stotte/emosjonelle-krav/>
- Statens arbeidsmiljøinstitutt. (2018). Faktabok om arbeidsmiljø og helse. (STAMI-rapport 19:3). Hentet fra <https://stami.no/content/uploads/2018/06/Faktaboka-2018.pdf>

- Statistisk sentralbyrå. (2014). *Turnover i det kommunale barnevernet*. (2014:18). Oslo: Statistisk sentralbyrå. Hentet fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/attachment/175497?ts=145d565f0d8>
- Stortinget. (2019, 23. mai). *Skriftlig spørsmål fra Freddy André Øvstegård (SV) til barne- og familieministeren*. Hentet fra <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Sporsmal/Skriftlige-sporsmal-og-svar/Skriftlig-sporsmal/?qid=76220>
- Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor* (FAFO-rapport 2009:30). Hentet fra https://www.faf.no/media/com_netsukii/20120.pdf
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Thomassen, M. (2006). *Vitenskap, kunnskap og praksis – innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Oslo: Gyldendal.
- Thornquist, E. (2018). *Vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori: For helsefag* (2. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Torfelt, M. D. T. (2015). *De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid: Hvordan oppleves det å jobbe som saksbehandler i barnevernet?* (Masteroppgave, Høgskolen i Oslo og Akershus). Hentet fra <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/10642/2772/Torfelt.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Vedlegg

Vedlegg 1: NSD sin vurdering

Vedlegg 2: Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt

Vedlegg 3: Samtykkeerklæring

Vedlegg 4: Intervjuguide



NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Emosjonelle belastninger hos saksbehandlere i det kommunale barnevernet

Referansenummer

434816

Registrert

17.01.2021 av Celin Stordahl - c.stordahl@stud.uis.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Stavanger / Det samfunnsvitenskapelige fakultet / Institutt for sosialfag

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Arve Lerum, arve.lerum@uis.no, tlf: 51834138

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Celin Stordahl, celinstordahl@hotmail.com, tlf: 99475923

Prosjektperiode

01.02.2021 - 15.11.2021

Status

11.06.2021 - Vurdert

Vurdering (2)

11.06.2021 - Vurdert

NSD har vurdert endringen registrert 03.06.2021.

Vi har nå registrert 15.11.2021 som ny sluttdato for forskningsperioden.

I tilfelle det skulle bli aktuelt med ytterligere utvidelse av den opprinnelige sluttdato 01.06.2021, må vi vurdere hvorvidt det skal gis ny informasjon til utvalget.

NSD vil følge opp ved ny planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Kontaktperson hos NSD: Gry Henriksen

Lykke til videre med prosjektet!

01.02.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen vil være i samsvar med personvernlovgivningen, så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet den 01.02.2021 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

<https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger, og særlige kategorier av personopplysninger om helse frem til 01.06.2021.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

For alminnelige personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a.

For særlige kategorier av personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen:

- om lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og

nødvendige for formålet med prosjektet

- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet.

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18) og dataportabilitet (art. 20).

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

Microsoft Teams er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må prosjektansvarlig følge interne retningslinjer/rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Simon Gogl
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vil du delta i forskningsprosjektet

«Emosjonelle belastninger hos saksbehandlere i barnevernet»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt knyttet til min masteroppgave, hvor formålet er å utforske hvilke emosjonelle belastninger saksbehandlere i det kommunale barnevernet møter i sitt daglige arbeid.

I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Dette forskningsprosjektet blir gjennomført som en del av min masteroppgave i sosialfag ved Universitet i Stavanger. Formålet med studien er å utforske hva saksbehandlere i det kommunale barnevernet opplever som belastende i det daglige arbeidet. Videre ønsker jeg å undersøke hva saksbehandlere mener er viktig for å forebygge/forhindre slike belastninger.

Barneverntjenesten har nasjonalt et høyt gjennomtrekk av ansatte, høyt sykefravær og er en av de yrkesgruppene som i størst grad opplever arbeidsrelaterte helseproblemer, noe som gjør dette til et viktig tema å utforske og belyse.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta fordi du er ansatt i en kommunal barneverntjeneste, og at du derfor kan verdifull informasjon som dette forskningsprosjektet kan dra nytte av.

Jeg søker saksbehandlere som har minimum to års arbeidserfaring i fra det kommunale barnevernet.

Forespørselen om å delta i dette forskningsprosjektet er blitt sendt til flere barneverntjenester.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Stavanger er ansvarlig for prosjektet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du ønsker å delta i dette forskningsprosjektet innebærer det å delta i et intervju. Du kan selv bestemme både tidspunkt og sted for intervjuet. Med bakgrunn i COVID-19, kan intervjuet om ønskelig gjennomføres digitalt. Intervjuet vil vare i ca. 1-1,5 timer. Det vil bli tatt lydopptak av intervjuene for å fange opp all informasjonen.

Intervjuet blir gjennomført med utgangspunkt i en delvis strukturert intervjuguide, hvor jeg på forhånd har noen spørsmål jeg ønsker å stille, men som gir rom for utfyllende svar og refleksjoner fra deg. Når prosjektet er ferdig, vil masteroppgaven publiseres. Det er kun anonyme tekstlige utdrag fra intervjuet jeg bruker i masteroppgaven, og ikke intervjuet i sin helhet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Dersom du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket og forlate intervjusituasjonen uten nærmere begrunnelse. 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.

Samtykkeerklæring ligger vedlagt.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Virksomheten og du som deltaker er anonymisert og blir ikke navngitt i oppgaven og skal heller ikke på annen måte kunne bli gjenkjent. Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er kun meg selv som vil ha tilgang til det registrerte datamaterialet. Intervjuene vil bli tatt opp på lydbånd/diktafon, og deretter transkribert fra lyd til tekst. Transkribert materiale blir inneholder ikke personopplysninger og blir anonymisert. Lydopptaket blir destruert så snart prosjektet er fullført. Eventuelle navnelister med pseudonymer og lydopptak vil bli oppbevart separat og utilgjengelig for andre. Datamaterialet vil bli lagret på min datamaskin, i en kryptert mappe, som kun jeg har tilgang til ved hjelp av passord.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 1. juni 2021. Ved prosjektslutt vil alle innsamlede opplysninger og data destrueres.

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 Celin Stordahl, masterstudent ved 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, ønsker å delta eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Masterstudent Celin Stordahl ved Universitetet i Stavanger
Epost: C.Stordahl@stud.uis.no
Telefon: 99 47 59 23
- Veileder Arve Lerum ved Universitetet i Stavanger
Epost: Arve.Lerum@uis.no
Telefon: 51 83 41 28
- Personvernombud ved Universitetet i Stavanger
Epost: personvernombud@uis.no
Telefon: 51 83 15 69

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

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS
Epost: personverntjenester@nsd.no
Telefon: 55 58 21 17

Med vennlig hilsen

Arve Lerum

(Forsker/veileder)

Celin Stordahl

(Masterstudent)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Emosjonelle belastninger hos saks behandlere i barnevernet* 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)

(Telefon og mailadresse)

Intervjuguide

Gjennomgang før intervjuet

- Presentasjon av meg selv, min rolle som forsker og taushetsplikt
- Gjennomgang av forskningsprosjektets informasjonsskriv, samtykke og bruk av lydopptak
- Informasjon om estimert varigheten av intervjuet
- Informere om at det er greit dersom det er noe informanten ikke ønsker å svare på, samt at informanten må gi beskjed dersom det er noe som er vanskelig å forstå/behov for omformulering
- Har informanten spørsmål før vi starter?

Innledning

- Alder
- Utdanning
- Hvor lenge har du jobbet som saksbehandler i barneverntjenesten?
- Annen arbeidserfaring?
- Hvorfor barnevern (utdanning/jobb)?

Hoveddel

- Beskriv en typisk arbeidshverdag.
 - Antall saker?
- Hvilke forventinger hadde du til å arbeide i barnevernet, og sto forventningene til virkeligheten?
- Er det aspekter ved din jobb som du erfarer som belastende?
 - Hva opplever du mest belastende?
- Kan du beskrive en sak du har opplevd som spesielt krevende?
 - Hva var det med saken som gjorde den så krevende?

- Har du opplevd at jobben har påvirket deg? Har du opplevd endringer ved deg selv siden du startet som saksbehandler i barneverntjenesten?
- Har *du* noen strategier for å håndtere belastningene du møter i arbeidet ditt?
- Har *arbeidsplassen din* noen tiltak for å håndtere belastninger hos de ansatte?
- Hvordan opplever du arbeidsmiljøet?
- Har du noen tanker eller meninger om hva som skal til for å forebygge og forhindre arbeidsrelaterte belastninger for saksbehandlere i barnevernet?
- Til tross for hva vi har snakket om, hva liker du med jobben din? Her det som gjør at du likevel står i jobben din?

Avslutning

- Er det andre forhold ved den erfaringen du har fra barnevernet du har lyst til å trekke frem? Noe du sitter igjen med som du skulle ønsket å få frem?
- Hvordan opplevde du intervjuet?
 - Er det noe jeg som intervjuer kunne gjort annerledes?
- Kan jeg ta kontakt senere om behov?
- Takk for deltakelse