

Vold og trusler mot kontaktpersoner i barneverntjenesten

En kvalitativ studie av kontaktpersoners opplevelse av sikkerhet



Universitetet
i Stavanger

Sosialfag - masterstudium

Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Institutt for sosialfag

30.05.2022

Student: Elise Grüner Skauge

Veileder: Bianka Anna Karshikoff

UNIVERSITETET I STAVANGER

MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG

MASTERGRADSOPPGAVE

SEMESTER: Våren 2022

FORFATTER/MASTERKANDIDAT: Elise Grüner Skauge

VEILEDER: Bianka Anna Karshikoff

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Norsk tittel: Vold og trusler mot kontaktpersoner i barneverntjenesten – en kvalitativ studie av kontaktpersoners opplevelse av sikkerhet

EMNEORD/STIKKORD:

Barnevern, barneverntjenesten, kontaktpersoner, vold og trusler, sikkerhet

ANTALL SIDER: 75

Stavanger, 30.05.2022

Elise Grüner Skauge

-
- I forbindelse med elektronisk innlevering, kommer jeg til å reservere med mot å offentliggjøre mastergradsoppgaven på universitetets nettsider

Forord

Masterstudiet er nå ved veis ende. Prosessen med denne masteroppgaven har vært lærerik, spennende og utfordrende. Jeg er glad for å ha fått mulighet til å fordype meg i og undersøke et tema som har interessert meg fra egen erfaring i arbeidslivet.

Det er flere som fortjener en takk i forbindelse med denne masteroppgaven.

Først vil jeg takke alle intervjupersonene som har stilt opp. Jeg setter utrolig stor pris på at dere tok dere tid til å bli intervjuet og var villig til å åpne dere opp rundt et vanskelig tema. Uten dere hadde ikke denne studien blitt gjennomført.

Jeg vil også takke min gode veileder Bianka Anna Karshikoff. Takk for at du har vært støttende og vist engasjement. Du har kommet med gode og konstruktive tilbakemeldinger som har betydd mye for meg i denne prosessen.

En takk rettes også mot min arbeidsgiver som har tilrettelagt og gjort det mulig for meg å kombinere studier og jobb.

I tillegg vil jeg takke familie og venner som har heiet på meg i denne prosessen.

Stavanger, 30.05.2022

Elise Grüner Skauge

Sammendrag

Denne masteroppgaven er en kvalitativ studie om kontaktpersoner i barnevernstjenestens opplevelse av sikkerhet når det gjelder vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Sosionomer og barnevernspedagoger er høyt representert av yrker med risiko for å bli utsatt for vold og trusler, noe barneverntjenesten som virksomhet også er. Hensikten med prosjektet var å få kunnskap om og forstå hvordan kontaktpersoner opplever sin sikkerhet når det gjelder vold og trusler, og videre kunne bruke denne kunnskapen til å sette fokus på eventuelle problematiske forhold og få bedre mulighet til å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler i barneverntjenesten. Studiens problemstilling var: «Hvordan opplever kontaktpersoner i barneverntjenesten sin sikkerhet når det gjelder vold og trusler i forbindelse med arbeidet?».

Syv kontaktpersoner i to ulike barneverntjenester ble intervjuet. Det teoretiske rammeverket bestod av Isdals beskrivelser av vold og trusler, Hochschilds perspektiv på følelshåndtering, tidligere forskning, aktuell faglitteratur og relevant lovverk. I analysen ble det identifisert fire forhold som påvirker sikkerheten: personlige forhold, kollegiale forhold, fysiske forhold og forhold ved ledelsen.

Fire hovedområder ble diskutert som var 1) om bevisstgjøring av temaet og en tendens til endring i svarene underveis i intervjuene, 2) hvilke tanker intervjupersonene hadde om tema og hvor utsatt de er, 3) bruk av følelshåndtering og selvregulering og 4) et behov for bedre strukturelle forhold. Den første delen diskuterte i hvilken grad kontaktpersoner er bevisst problematikken rundt sikkerhet, vold og trusler. Det ble så diskutert hvordan det var en endring i intervjuene. Intervjupersonene fortalte først at det ikke er så mye vold og trusler som folk kanskje tror. Etter hvert kunne intervjupersonene fortelle om konkrete og tydelige tanker om forbedringer av sikkerheten.

Del to i diskusjonen omhandlet intervjupersonenes tanker om temaet sett i forhold til statistikk. Statistikk viser at barneverntjenesten er høyt utsatt for vold og trusler. På den ene siden opplevdes det, til tross for dette, at det ikke var et stort problem som preget arbeidsdagen til intervjupersonene i så stor grad. På den andre siden kunne samtlige intervjupersoner fortelle om egne erfaringer med vold og trusler og/eller at de har kolleger

som har vært utsatt. Det ble også diskutert hvordan intervjupersonene virker å ha mer fokus på familiene enn seg selv og egen sikkerhet.

I diskusjonens tredje del fremkommer det hvordan intervjupersonene i stor grad må ta i bruk følelshåndtering og selvregulering i volds- og trusselsituasjoner. Emosjonell dissonans ble brukt i denne sammenhengen for å vise hvordan følelshåndtering og selvregulering i konfliktfylte og truende situasjoner kan være belastende for kontaktpersonene.

Diskusjonens fjerde del omhandlet de strukturelle forholdene for økt sikkerhet ved vold og trusler sett i sammenheng med de personlige forholdene. De fleste intervjupersonene vektla de strukturelle forholdene og beskrev hvordan det å gå to sammen i vanskelige samtaler kunne bidra til økt sikkerhet. Tidspress og store saksmengder gjorde det imidlertid vanskelig for kolleger å avse tid til å være med. I denne sammenhengen ble det pekt på at det kunne vært interessant å se på hvilke midler og ressurser som blir satt av til barneverntjenesten som sektor og hvordan dette indirekte kan påvirke sikkerhet.

Avslutningsvis konkluderes studien med at i forhold til andre belastninger som kontaktpersoner kan bli utsatt for, som for eksempel høye emosjonelle krav og sekundærtraumatisering i forbindelse med arbeidet, blir fokus på og endring av de strukturelle forholdene ved sikkerhet vurdert som relativt enkle grep for at kontaktpersonene skal ha det bedre på jobb og kunne stå lengre i arbeidet som barnets kontaktperson.

Innholdsfortegnelse

1. INNLEDNING	8
1.1 BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA	8
1.2 STUDIENS HENSIKT OG PROBLEMSTILLING.....	9
1.3 TIDLIGERE FORSKNING.....	9
1.4 AVGRENSNINGER OG BEGREPSAVKLARING	10
1.5 OPPGAVENS OPPBYGGING	11
2. TEORETISK RAMMEVERK.....	12
2.1 BARNEVERNTJENESTENS ARBEID OG MANDAT	12
2.2 HVA ER VOLD OG TRUSLER?	13
2.3 VOLD ER AVMAKT	15
2.4 FØLELSESHÅNDTERING OG SELVREGULERING.....	16
2.5 VOLD OG TRUSLER I FORBINDELSE MED ARBEIDET	17
2.6 KONSEKVENSER AV VOLD OG TRUSLER I ARBEIDET	19
2.7 ARBEIDSMILJØ OG LOVVERK	22
2.8 FOREBYGGING, HÅNDTERING OG OPPFØLGNING AV VOLD OG TRUSLER I ARBEIDSLIVET	23
2.8.1 Forebygging	23
2.8.2 Håndtering.....	24
2.8.3 Oppfølging.....	24
3. METODE	25
3.1 VITENSKAPELIG STÅSTED	25
3.2 SEMISTRUKTURERT INTERVJU.....	26
3.3 DEDUKTIV OG INDUKTIV TILNÆRMING.....	26
3.4 DATAINNSAMLINGSPROSESSEN	27
3.4.1 Utvalg og rekruttering	27
3.4.2 Gjennomføring av intervju	29
3.5 ANALYSE.....	29
3.5.1 Transkripsjon.....	29
3.5.2 Tematisk analyse	30
3.6 RELIABILITET OG VALIDITET.....	31
3.7 ETISKE BETRAKTNINGER.....	32

4. PRESENTASJON AV FUNN	34
4.1 TANKER OM HVOR UTSATT KONTAKTPERSONER ER	34
4.2 FOKUS PÅ VOLD OG TRUSLER VED NYANSETTELSE OG I STUDIETIDEN.....	38
4.3 EGNE ERFARINGER MED VOLD OG TRUSLER	39
4.4 KOLLEGERES ERFARINGER MED VOLD OG TRUSLER.....	42
4.5 FAKTORER SOM HAR BIDRATT TIL ØKT SIKKERHET	43
4.5.1 Personlige forhold.....	43
4.5.2 Kollegiale forhold.....	45
4.5.3 Fysiske forhold	47
4.5.4 Forhold ved ledelsen	48
4.6 HVORDAN ØKE SIKKERHETEN?	49
4.6.1 Behov innen kollegiale forhold.....	49
4.6.2 Behov innen fysiske forhold.....	51
4.6.3 Behov innen forhold ved ledelsen.....	51
4.7 NAAVITET OG EN UTVIKLING I INTERVJUENE.....	53
5. DISKUSJON	55
5.1 BEVISSTGJØRING OG UTVIKLING I INTERVJUENE.....	55
5.2 HVOR UTSATT ER KONTAKTPERSONER?	56
5.2.1 Opplevelsen bak statistikken.....	56
5.2.2 Fokus på familiene	58
5.3 BRUK AV FØLELSESHÅNTERING OG SELVREGULERING	60
5.4 FOKUS PÅ STRUKTURELLE FORHOLD	61
6. AVSLUTNING	64
6.1 KONKLUSJON	64
6.2. IMPLIKASJONER FOR PRAKSIS OG VIDERE FORSKNING	65
7. LITTERATURLISTE	66
8. VEDLEGG	70
VEDLEGG 1: INFORMASJONSSKRIV OG SAMTYKKEERKLÆRING TIL INTERVJUPERSONER.....	70
VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE.....	73
VEDLEGG 3: NSD SIN VURDERING	74

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Tema for denne masteroppgaven er vold og trusler mot kontaktpersoner i de kommunale barneverntjenestene og hvordan kontaktpersonene opplever sikkerheten. Oppgaven tar utgangspunkt i kontaktpersoners egne, subjektive opplevelser vedrørende temaet.

Bakgrunnen for valg av tema er det faktum at sosionomer og barnevernspedagoger er, sammen med vernepleiere, de som er størst representert av yrkesgrupper som opplever vold og trusler i forbindelse med sitt arbeid (Arbeidstilsynet, 2016). Risikoen for vold og trusler i arbeidslivet er økende både i Norge og internasjonalt (Arbeidstilsynet, 2016). I september 2021 ble hele Norge rystet da to ansatte ved et NAV-kontor i Bergen ble utsatt for et brutalt angrep av en klient hvor den ene ble skadet og den andre mistet livet (Sagebø et al., 2021). Dette er ikke det første tilfellet hvor ansatte i sosialsektoren blir utsatt for vold. I likhet med saksbehandlere i NAV, jobber kontaktpersoner i de kommunale barneverntjenestene i et felt preget av å være både en hjelper og en maktutøver. Kontaktpersonene er en gruppe som er utsatt for trusler og vold (Arbeidstilsynet, 2016).

I etterkant av å ha jobbet som kontaktperson i barneverntjenesten har jeg selv blitt oppmerksom på og undrende rundt omfanget av vold og trusler i sektoren og sikkerheten rundt dette. Når jeg ser tilbake til min tid i barneverntjenesten har jeg innsett at jeg hadde lite kunnskap om dette og jeg opplevde at det var lite fokus på sikkerhet, vold og trusler – så lite at jeg selv ikke tenkte særlig over det i arbeidet.

Det finnes mye forskning og litteratur om kontaktpersoner i barneverntjenestene sine opplevelser av de emosjonelle aspektene som følger med arbeidet. For eksempel om høye emosjonelle krav i arbeidet, emosjonell dissonans og om sekundærtraumatisering. Det finnes undersøkelser som viser omfanget av vold og trusler i form av rapporter og statistikk, men jeg opplevde i løpet av litteratursøkene at det var lite litteratur og forskning om kontaktpersonenes *opplevelse* av vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Dette syns jeg var interessant da statistikken viser en klart høyere risiko for vold og trusler for barneverntjenestene enn de fleste andre yrker. Kunnskap om kontaktpersonenes opplevelse av sikkerhet, vold og trusler kan på sikt kan føre til viktige forandringer.

1.2 Studiens hensikt og problemstilling

Hensikten med prosjektet er å få kunnskap om og forstå hvordan kontaktpersoner opplever sin sikkerhet når det gjelder vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Formålet er videre å kunne bruke denne kunnskapen til å sette fokus på eventuelle problematiske forhold og få bedre mulighet til å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler i barneverntjenesten. Sett i sammenheng med at barneverntjenesten er en sektor med høy grad av sykemeldinger og turnover (KS, 2012), og at det er en betydelig sammenheng mellom rapportert vold og trusler og langtidssykefravær (Aagestad et al., 2014), kan denne kunnskapen bidra til økt trivsel og helse for kontaktpersonene. Dette kan bidra til å ivareta og beholde kontaktpersoner i sine stillinger som videre skaper stødige ansatte med mye erfaring.

Studiens problemstilling er:

Hvordan opplever kontaktpersoner i barneverntjenesten sin sikkerhet når det gjelder vold og trusler i forbindelse med arbeidet?

1.3 Tidligere forskning

Statistisk sentralbyrå (2019, SSB) har kartlagt arbeidsmiljøforhold for sysselsatte i Norge. Forhold som har blitt undersøkt er blant annet fysisk og organisatorisk arbeidsmiljø, arbeidsskader og helseplager (STAMI, 2019). På landsbasis på tvers av yrker og virksomheter oppgir 7,1% at de har vært utsatt for vold og/eller trusler på arbeidsplassen det siste året. Vernepleiere og sosialarbeidere er yrkesgrupper som i størst grad er utsatt ved at 27% oppgir å ha vært utsatt for vold og/eller trusler om vold på arbeidsplassen det siste året (STAMI, 2019).

Hagen og Svalund publiserte i 2019 en FAFO-rapport om vold og trusler i helse- og sosialsektoren. Rapporten viser at vold, trusler og trakassering er en stabil utfordring i sektoren som sliter på de ansatte. Rapporten ble skrevet på oppdrag fra Fellesorganisasjonen (FO) for sosionomer, vernepleiere, barnevernspedagoger og velferdsvitere, og bygger på en spørreundersøkelse av medlemmenes opplevelse av vold, trusler og trakassering i forbindelse med arbeidet. Rapporten viser at mange FO-medlemmer har vært utsatt for vold og trusler. Oppgaven kommer tilbake til mer detaljer rundt dette.

I en FAFO-rapport fra 2010 har Inger Marie Hagen konsentrert seg om tre tjenesteområder; deriblant kommunale barneverntjenester. I tillegg ble statlige barnevernsinstitusjoner og kommunale boliger for psykisk utviklingshemmede inkludert. I rapporten fremkommer det at hele fire av fem ansatte enten har opplevd vold og/eller trusler, eller at de har en kollega som har opplevd dette (Hagen, 2010).

Tematikkens aktualitet kan også ses ved at det for tiden foregår et prosjekt i regi av Oslo kommune v/byrådsavdeling for eldre, helse og sosiale tjenester. Prosjektet går ut på å kartlegge eksponering for vold og trusler mot ansatte i barneverntjenesten i byen. Prosjektet er i samarbeid med Statens arbeidsmiljøinstitutt og prosjektperioden strekker seg fra 2019 til 2023 (STAMI, u.å.). I likhet med denne masterstudien, vil prosjektet bidra med kunnskap som kan brukes for å utvikle effektive tiltak mot vold og trusler som vil ivareta kontaktpersonene i barneverntjenestene (STAMI, u.å.).

1.4 Avgrensninger og begrepsavklaring

Denne studien omhandler vold og trusler mot kontaktpersoner som jobber i kommunale barneverntjenester. Vold og trusler mot ansatte ved barnevernsinstitusjoner eller andre deler av barnevernet er ikke en del av denne studien.

Denne studien omhandler vold og trusler fra privat part i en barnevernssak; som for eksempel fra foreldre, barn eller ungdom som kontaktpersonen har kontakt med. Eventuell vold og trusler fra kontaktpersonens privatliv, kolleger eller samarbeidspartnere er ikke en del av studien.

Kontaktpersoner: Kontaktpersoner, også kalt for «barnets kontaktperson» og «saksbehandler», er ansatte i barneverntjenesten og er ofte sosionomer eller barnevernspedagoger. Kontaktpersoner gjennomfører saksbehandling og følger opp barn og deres familier i henhold til barnevernloven og tilhørende forskrifter (Bunkholdt & Kvaran, 2015).

Kommunal barneverntjeneste: Kommunale barneverntjenester blir ofte forenklet ved «barneverntjenesten». Kommunalt barnevern har ansvar for at barn som oppholder seg i den aktuelle kommunen får nødvendig og tilstrekkelig hjelp etter barnevernloven. Denne hjelpen innebærer blant annet å gjennomgå bekymringsmeldinger, undersøke barnets omsorgssituasjon, tilby hjelp og frivillige hjelpetiltak og å treffe nødvendige vedtak i akutsituasjoner (Bunkholdt & Kvaran, 2015).

Vold og trusler: Det finnes forskjellige definisjoner av hva vold og trusler er. Studien presenterer noen definisjoner i kapittel 2. Fordi vi kan oppleve situasjoner helt ulikt blir det i denne studien ikke lagt føringer for hva som faller innenfor vold og trusler. Studien forholder seg til kontaktpersonenes opplevelser av vold og trusler.

1.5 Oppgavens oppbygging

Nasjonal og internasjonal forskning og faglitteratur utgjør det teoretiske rammeverket, og blir nærmere presentert i kapittel 2. Kapittel 3 beskriver studiens valg og gjennomføring av metode for å belyse problemstillingen, samt analyse. I kapittel 4 presenteres studiens funn. Kapittel 5 diskuterer studiens funn i lys av problemstillingen og det teoretiske rammeverket. Avslutningsvis konkluderes studien og det vil bli vist til hvilke implikasjoner studien kan ha for praksis og videre forskning.

2. Teoretisk rammeverk

Dette kapittelet presenterer det teoretiske rammeverket som oppgaven bygger på.

Innledningsvis blir barneverntjenestens arbeid og mandat beskrevet. Hoveddelen handler om vold og trusler. Definisjoner og forklaringer på hva vold og trusler er presenteres, før det beskrives hvilke konsekvenser vold og trusler kan ha på ulike plan. Videre skal avmaktbegrepet presenteres for å gi en bredere forståelse av vold og trusler. Kvantitativ forskning om forekomst av vold og trusler på arbeidsplasser skal presenteres. Forskjeller i yrker og virksomheter blir belyst, samt mer konkrete tall på rapportert vold og trusler i barneverntjenestene. Kapittelets siste del omhandler arbeidsmiljø og hva arbeidsmiljøloven sier om vold og trusler, samt hvilke rettigheter en arbeidstaker har innenfor dette temaet. Til slutt skal hva Arbeidstilsynet sier om vold og trusler på arbeidsplassen belyses, samt en gjennomgang av hvordan volds- og trusselsituasjon kan forebygges, håndteres og oppfølges.

2.1 Barneverntjenestens arbeid og mandat

Barneverntjenesten jobber med utgangspunkt i Barnevernloven hvor formålet er å «... sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse til rett tid.» (Barnevernloven, 1992, § 1-1). Alle kommuner i Norge skal ha en barneverntjeneste som utfører oppgavene som loven pålegger. Å gi god nok omsorg og oppdragelse til et barn er foreldrenes ansvar, men i noen tilfeller vil familier ha behov for hjelp og tiltak fra barneverntjenesten. Barneverntjenesten skal i første omgang bidra til at barn kan bli boende i egen familie. Barneverntjenesten har en plikt til å sørge for å sette inn hjelpetiltak for barnet og familien når forholdene i hjemmet eller andre grunner tilsier at det er behov (Barnevernloven, 1992, § 4-4). Barnevernloven har blitt en rettighetslov som gir alle barn rett til nødvendige tiltak når vilkårene er oppfylt (1992, § 1-5). Hvilken hjelp barneverntjenesten gir vil avhenge av det enkelte barn og dets familie, samt hva som er bekymringen.

Hjelpetiltak som barneverntjenesten kan gi er for eksempel råd og veiledning, avlastningstiltak eller støttekontakt. Hjelpetiltakene har som formål å bidra til positiv endring hos barnet eller i familien (Barnevernloven, 1992, § 4-4). Hjelpen barneverntjenesten tilbyr er stort sett frivillige hjelpetiltak, men barneverntjenesten har myndighet til å gripe inn ved å pålegge familien å ta imot hjelpetiltak. I de mer alvorlige sakene har barneverntjenesten også myndighet til å gripe inn ved å plassere barnet og overta omsorgen (Barnevernloven, 1992, §

4-4, § 4-6 & 4-12). Barneverntjenestens arbeid utføres med utgangspunkt i et utvalg prinsipper. Det overordnede prinsippet handler om at barnets beste skal veie tyngst i alle saker som vedrører barnet (Barnevernloven, 1992, § 4-1). Videre er minste inngreps prinsipp sentralt og innebærer at frivillige hjelpetiltak skal vært forsøkt før en griper inn med sterkere midler. Barneverntjenesten skal også gi barnet rett til å medvirke i egen sak og gi barnet tilstrekkelig informasjon, med barnets alder og modenhet tatt i betraktning (Barnevernloven, 1992, § 1-6). I tillegg skal barneverntjenesten utøve sitt arbeid med respekt for og i samarbeid med foreldrene, så langt det er mulig (Barnevernloven, 1992, § 1-7).

Hvordan de ulike barneverntjenestene er organisert varierer mellom kommunene. En barneverntjeneste kan for eksempel være oppdelt i mottaksavdeling, undersøkelses- og hjelpetiltaksavdeling og en avdeling for plasserte barn og ungdom, samt ettervern. I mottaksavdelingen tar de imot bekymringsmeldinger og henvendelser. Her må de vurdere om bekymringsmeldingen er akutt og om det er behov for å handle umiddelbart, om bekymringsmeldingen skal undersøkes eller om den skal henlegges. Bekymringsmeldinger skal snarest, og senest innen en uke, gjennomgås og konkluderes (Barnevernloven, 1992, § 4-2). I undersøkelses- og hjelpetiltaksavdeling undersøker kontaktpersonene omsorgssituasjonen til det aktuelle barnet. En undersøkelse skal gjennomføres snarest og senest innen tre måneder, men kan i særlige tilfeller utvides til seks måneder (Barnevernloven, 1992, § 6-9). Dersom undersøkelsen konkluderes med frivillige hjelpetiltak skal barneverntjenesten følge opp og evaluere sammen med familien og de involverte jevnlig. Dersom barneverntjenesten vurderer det nødvendig å plassere et barn utenfor hjemmet, vil dette ofte følges opp av en egen avdeling for plasserte barn og ettervern. Denne avdelingen kalles ofte for omsorgsavdeling.

2.2 Hva er vold og trusler?

Det finnes ulike definisjoner av hva vold og trusler er. Per Isdal er psykologspesialist og har skrevet mye om temaet, og definerer vold som «enhver handling rettet mot en annen person, som gjennom at denne handlingen skader, smerter, skremmer eller krenker, får denne personen til å gjøre noe mot sin vilje eller slutter å gjøre noe den vil.» (2018, s. 7). Isdals syn på vold inkluderer fysisk, psykisk, seksuell, materiell og latent vold. De fem formene for vold inneholder flere underkategorier, og vi skal se nærmere på noen av dem. Fysisk vold som slag og spark er gjerne det man først forbinder med ordet vold. Isdal (2018, s. 45) definerer fysisk vold som å være «... enhver form for fysisk makt som gjennom at den smerter, skader,

skremmer og krenker, påvirker et annet menneske til å slutte å gjøre noe det vil eller gjør noe mot sin vilje.» Fysisk vold kan dermed innebære alt fra ørefik og slag til alvorlige hendelser som knivstikking og drap.

Psykisk vold er et omfattende tema i seg selv hvor Isdal (2018, s. 51) har delt inn i flere underkategorier. Trusler og ydmykende atferd tilligger psykisk vold. En definisjon for psykisk vold er «psykisk vold er alle måter å skade, skremme eller krenke på som ikke er direkte fysiske i sin natur, eller måter å styre eller dominere andre på ved hjelp av en bakenforliggende makt eller trussel.» (Isdal, 2018, s. 51). Det skilles mellom direkte og indirekte trusler. Direkte trusler kan innebære at noen kommer med en konkret trussel om hva som skal skje dersom du ikke gjør som ønsket, mens indirekte trusler innebærer andre måter å formidle at noe farlig eller voldelig kan skje (Isdal, 2018, s. 52). En direkte trussel kan for eksempel være at noen sier at de skal slå deg ned dersom du ikke gir de penger. En indirekte trussel kan for eksempel være at noen du er i konflikt med sier at de vet hvor du og barna dine bor. Isdal (2018, s. 54) inkluderer også degraderende og ydmykende atferd som en del av psykisk vold. Han beskriver hvordan «... all type atferd som er ment å såre eller krenke en annen person psykisk» er psykisk vold (Isdal, 2018, s. 54). Denne typen psykisk vold kan for eksempel være at noen skjeller deg ut og forteller hvor dum og ubrukelig du er.

Isdal (2018, s. 49) definerer materiell vold som «... alle handlinger rettet inn mot ting eller gjenstander, som gjennom at de virker skremmende eller krenkende, påvirker andre til å gjøre noe mot sin vilje eller slutte å gjøre noe de vil.» Eksempler på materiell vold kan være å smelle hardt med dørene, knuse et glass eller å ødelegge en annen persons eiendeler. Latent vold er en voldsform som bare virker i kraft av sin mulighet for å skje (Isdal, 2018, s. 68). Dette betyr at dersom en vet at en person tidligere har vært voldelig og kan bli det igjen, så er det en form for vold i seg selv. Et eksempel er en jente som vet at moren slår henne med belte dersom hun ikke gjør leksene sine. Dermed gjør jenta alltid leksene sine i frykt for å bli slått igjen.

2.3 Vold er avmakt

For å forstå voldsutøvelse knytter Isdal (2018) begrepene makt og avmakt til utøvelse av vold. Isdal (2018, s. 105) argumenterer for at vold må forstås som «... en reaksjon på og mestring av avmakt. Vold blir makt for botemiddel for avmakt.» I tillegg påpeker han hvordan avmakt alltid kommer før det sinnet og aggresjon som videre leder til vold. Avmakt kan forstås på flere måter, deriblant en mangel på for eksempel kontroll, trygghet eller påvirkningsmulighet. Isdal (2018, s. 109) definerer avmakt som «... en tilstand knyttet til faktiske, biologiske, opplevelsesmessige eller følelsesmessige forhold som karakteriseres ved at behov, målsettinger eller forventninger ikke oppfylles, ved at en hindres i å gjøre noe en vil, eller ved at en opplever sitt liv eller integritet truet eller angrepet.» Man kan oppleve avmakt på ulike plan. Et eksempel er dersom barneverntjenesten formidler alvorlig bekymring for et barn som de mener må bo et annet sted. Foreldrene i dette eksempelet vil oppleve en avmakt preget av mangel på kontroll, utveier og beskyttelse. Foreldrenes liv og integritet blir truet når de kan miste det kjæreste de har; sine barn og opplever å ikke kunne gjøre noe med situasjonen. Foreldrene i eksempelet vil oppleve sterke følelser og reaksjoner, deriblant redsel for å miste omsorgen for barna sine. Isdal (2018, s. 118–119) belyser hvordan redsel kan lede til aggresjon. I denne sammenhengen vises det til at innsikt om nettopp dette brukes for å forebygge vold og øke trygghet. Tiltak som går på å redusere redsel og øke trygghet har vist seg å være effektive tiltak i kampen mot vold på ulike plan. Isdal (2018, s. 118) viser til eksempler i arbeid med unge menn med voldsproblemer. Hvordan man forholder seg til disse menneskene vil påvirke risikoen for voldsutøvelse ved å blant annet prate rolig, at man beroliger og at man ikke truer eller presser.

Når det gjelder aggresjon i denne sammenhengen, fremhever Isdal (2018, s. 119) et viktig poeng ved at «... aggresjon er en reaksjon på andre følelser eller tilstander, en måte å mestre en tilstand eller betingelse på.» Av flere mulige reaksjoner eller måter å mestre en situasjon på, blir aggresjon og vold en reaksjon på en avmaktsopplevelse. Man kan oppleve avmakt på forskjellige plan, og Isdal (2018, s. 123) skiller i denne sammenhengen mellom strukturell, situasjonell, biologisk/fysiologisk og personlig avmakt. Ved strukturell avmakt rammes ens rammer og livsbetingelser på en så begrensende og mangelfull måte at det ledes til avmakt. Situasjonell avmakt omhandler at den situasjonen vi er i skaper en avmaktsopplevelse. Avmakt på det fysiologiske eller biologiske plan innebærer at fysiologiske eller biologiske forhold skaper begrensninger for en person. Personlig avmakt handler om forhold hos den enkelte persons liv og historie som har fremkalt en avmaktsopplevelse (Isdal, 2018, s. 123).

2.4 Følelseshåndtering og selvregulering

For å forstå hvordan kontaktpersoner i barneverntjenesten opplever sin sikkerhet ved vold og trusler i forbindelse med arbeidet vil det være nyttig å se nærmere på hvordan følelser og sosiale strukturer kan henge sammen. I forbindelse med dette skal Hochschild (1979) sitt perspektiv på følelseshåndtering benyttes som et teoretisk rammeverk. Begrepene følelser og emosjoner brukes både som to forskjellige begrep og som to begrep for det samme fenomenet - alt etter hvilken sammenheng det er snakk om. I denne studien benyttes begrepet følelser for enkelthetens skyld.

Hochschild (1979) belyser hvordan følelser ofte kan være underlagt sosiale regler for hvordan de skal håndteres og uttrykkes, og diskuterer dette ut ifra et følelseshåndteringsperspektiv. Vi mennesker håndterer ofte følelser på en måte som er passende for den situasjonen vi befinner oss i og hvilke sosiale strukturer som er gjeldende. Et eksempel på dette er hvordan en person i en begravelse uttrykker følelser som tristhet og sorg, men samtidig undertrykker personen følelser om å glede seg til arv da dette ikke er sosialt akseptert i situasjonen. Hochschild (1979) bruker begrepene følelseshåndtering og følelsesregler. Følelseshåndtering kreves for å følge følelsesreglene. I eksempelet over må personen håndtere sine følelser på en måte som går i tråd med følelsesreglene; å uttrykke tristhet for dødsfallet og undertrykke følelser om å glede seg til arv. I sammenheng med følelseshåndteringsperspektivet kan man trekke inn begrepet emosjonell dissonans som innebærer en uoverensstemmelse mellom de følelsene en opplever og de følelsene en faktisk uttrykker (Hochschild, 1979, s. 565). Emosjonell dissonans i forbindelse med klientarbeid har vist seg å ha sammenheng med sykefravær (Indregard et al., 2017).

I situasjoner hvor det forekommer vold og/eller trusler kan kontaktpersoner i barneverntjenesten oppleve følelser som for eksempel frykt, angst, og økt stressnivå. Samtidig som de opplever disse følelsene, befinner de seg i en sosial struktur hvor de er den profesjonelle parten i situasjonen og den andre parten er privat. Med den profesjonelle rollen følger det med følelsesregler som krever at kontaktpersonen håndterer og regulerer følelsene sine på en måte som er passende i den gitte situasjonen (Hochschild, 1979). I en situasjon hvor en forelder i barneverntjenesten er sint og frustrert kan foreldereren komme med alvorlige trusler mot kontaktpersonen. Umiddelbare følelser for kontaktpersonen kan være redsel og økt

stressnivå, og naturlige reaksjoner kan være å bli sint på forelderen, bli redd og kanskje ville flykte ut av situasjonen. I den sosiale situasjonen vil det imidlertid foreligge følelsesregler hvor kontaktpersonen må være profesjonell, rolig og handle på en måte som er konfliktdepende. Kontaktpersonen må altså gjøre følelshåndtering og selvregulering.

2.5 Vold og trusler i forbindelse med arbeidet

Mens Isdal (2018) hovedsakelig beskriver vold og trusler i privat sammenheng, belyser Ellingsen et al. (2019) vold og trusler i arbeidslivet; nærmere bestemt mot førstelinjen. I Ellingsen et al. (2019) knyttes vold og trusler sammen med krisebegrepet. De viser blant annet til Helsedirektoratets (2016, s. 14) definisjon av kriser ved at «Kriser eller krisesituasjoner forstås som dramatiske og potensielt traumatiserende hendelser som kan true eller svekke viktige funksjoner og verdier hos enkeltpersoner, familier eller lokalsamfunn». Vold og trusler vil arte seg på forskjellige måter og oppleves ulikt for mennesker, og kan knyttes nært til kriser. Ellingsen et al. (2019) beskriver at hvordan krisen oppleves og dens karakter vil avhenge av i hvilken grad ledere og de ansatte i helse- og sosialsektorens førstelinje er forberedt på vold og trusler. Arbeidstilsynet (u.å.) beskriver vold og trusler i arbeidet som et arbeidsmiljøproblem som angår hele virksomheten, ikke som et individuelt problem.

Før forekomst av vold og trusler på arbeidsplassen skal presenteres, kan det være interessant å bemerke seg de ulike definisjonene av vold og trusler og hva som legges i begrepene. Vold og trusler defineres på forskjellige måter, men en fellesnevner er hvordan det stort sett gis rom for nyanser og grader av vold og trusler. Et eksempel er hvordan Per Isdal definerer vold som «enhver handling rettet mot en annen person, som gjennom at denne handlingen skader, smerter, skremmer eller krenker, får denne personen til å gjør noe mot sin vilje eller slutter å gjøre noe den vil.» (2018, s. 7). I neste avsnitt skal en Fafo-rapport presenteres med en undersøkelse om vold og trusler mot FO-medlemmer (Hagen & Svalund, 2019). I undersøkelsen ble vold definert som «Med vold mener vi slag, spark, dytting, lugging eller andre fysiske angrep på din person.» og det ble i tillegg definert et skille mellom vold som ga synlige skader og vold som ikke ga synlige skader (Hagen & Svalund, 2019, s. 47). Det er betydelig forskjell i hva som legges i begrepet «vold» i de to definisjonene. Sammenlignet med Isdals definisjon, utelukker Fafo-rapporten flere nyanser i voldsbegrepet. Dette kan føre til at informantene i undersøkelsen unnlater å rapportere erfaringer som kan være relevant fordi de forholder seg til en definisjon som utelukkende fysisk angrep. På en arbeidsplass er

det flere menneskelige komponenter som kan forsvinne i denne undersøkelsen. Imidlertid ble også trusler inkludert hvor undersøkelsen beskrev at «Med trusler mener vi handlinger (verbalt eller eksempelvis armbevegelser) som gjør at du opplevde at du kunne bli utsatt for vold.» (Hagen & Svalund, 2019, s. 47).

Samtidig som Norge ligger i verdenstoppen når det gjelder trivsel på jobb, finnes det utfordringer som preger arbeidsmiljøet i varierende grad (Hagen & Svalund, 2019). En levekårsundersøkelse om arbeidsmiljø innsamlet av Statistisk sentralbyrå i 2019 (SSB) har kartlagt arbeidsmiljøforhold for sysselsatte i landet vårt. Forhold som har blitt undersøkt er blant annet fysisk og organisatorisk arbeidsmiljø, arbeidsskader og helseplager (STAMI, 2019). På landsbasis på tvers av yrker og virksomheter oppgir 7,1% at de har vært utsatt for vold og/eller trusler på arbeidsplassen det siste året. Når man ser på en oppdeling av yrkesgrupper er vernepleiere og sosialarbeidere de som i størst grad er utsatt ved at 27% oppgir å ha vært utsatt for vold og/eller trusler om vold på arbeidsplassen det siste året (STAMI, 2019).

En rapport publisert av Fafo viser hvordan medlemmer i Fellesorganisasjonen (FO) opplever vold, trusler og trakassering på arbeidsplassen i helse- og sosialsektoren (Hagen & Svalund, 2019). FO er en fagforening for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere, samt studenter og undervisningspersonell ved disse utdanningene. I undersøkelsen ble vold definert som «Med vold mener vi slag, spark, dytting, lugging eller andre fysiske angrep på din person.» og det ble i tillegg definert et skille mellom vold som ga synlige skader og vold som ikke ga synlige skader (Hagen & Svalund, 2019, s. 47). Trusler ble definert på følgende måte: «Med trusler mener vi handlinger (verbalt eller eksempelvis armbevegelser) som gjør at du opplevde at du kunne bli utsatt for vold.» (Hagen & Svalund, 2019, s. 47).

Undersøkelsen viser at en stor andel av FO-medlemmer opplever vold eller trusler på arbeidsplassen i løpet av et år. 44% av FO-medlemmene har vært utsatt for trusler det siste året og 16% opplever det månedlig eller oftere, på tvers av profesjoner og arbeidsplasser (Hagen & Svalund, 2019, s. 58). 27% oppgir å ha blitt utsatt for vold som ikke har gitt synlige skader i løpet av det siste året og 10% opplever dette månedlig eller oftere. Når det gjelder synlige merker etter vold har 15% opplevd dette i løpet av det siste året. Ettersom det å ha kolleger som har blitt utsatt for vold eller trusler også kan påvirke arbeidstakeren, har

rapporten undersøkt i hvilken grad utvalget kjenner noen i virksomheten som har blitt utsatt for vold eller trusler det siste året. Da ser vi at hele 65% har selv vært utsatt for vold eller trusler, eller kjenner noen i virksomheten som har blitt utsatt det siste året (Hagen & Svalund, 2019, s. 58–59).

Ansatte som jobber med tjenester for personer med utviklingshemming, institusjonsbarnevern eller de som jobber i barnehage, skole og SFO er mest utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen (Hagen & Svalund, 2019, s. 59). Forskjeller mellom profesjonene viser at vernepleiere er de mest utsatte, etterfulgt av barnevernspedagoger og sosionomer. Av de som jobber i kommunale barneverntjenester oppgir 40% at de selv har opplevd vold og trusler det siste året, mens 72% har selv opplevd det og/eller kjenner noen i den barneverntjenesten som har vært utsatt (Hagen & Svalund, 2019, s. 52). Til sammenligning svarer de i utvalget som jobber i institusjonsbarnevern at hele 76% selv har vært utsatt for vold og trusler det siste året og 87% oppgir at de selv har vært utsatt og/eller kjenner noen i virksomheten som har blitt utsatt (Hagen & Svalund, 2019, s. 52).

I hvilken grad utvalget har vært utsatt for trakassering i form av netthets er også en del av Fafo-rapporten (Hagen & Svalund, 2019). I undersøkelsen ble netthets definert som «... ytringer gjennom e-post, sosiale medier eller kommentarfelt som oppleves som truende eller krenkende for deg. Her skiller vi mellom ytringer som viser til deg som person (du navngis eller identifiseres) og ytringer som viser til din arbeidsplass eller din profesjon.» (Hagen & Svalund, 2019, s. 53). Ansatte i kommunalt barnevern er de som er mest utsatt hvor 17% har opplevd personlig netthets og 53% har opplevd netthets mot arbeidsplassen. Arbeidsplassen som er nest mest utsatt er NAV-kontor hvor 8% forteller at de har opplevd å personlig bli utsatt for netthets og henholdsvis 31% og 33% har opplevd netthets rettet mot arbeidsplassen (Hagen & Svalund, 2019, s. 54).

2.6 Konsekvenser av vold og trusler i arbeidet

Aagestad et al. (2014) viser at det er en betydelig sammenheng mellom rapportert vold og trusler og påfølgende legemeldt langtidssykefravær for kvinner i helse- og sosialsektoren. Bakgrunnen for studien var å identifisere organisatoriske og psykososiale risikofaktorer i arbeidet for langtidssykefravær. I studien ble langtidssykefravær brukt som begrep for medisinsk bekreftet sykefravær fra arbeidet med en lengde på 21 arbeidsdager eller mer

(Aagestad et al., 2014, s. 3). Studien finner en betydelig sammenheng mellom å bli utsatt for vold og trusler og langtidssykefravær, og forfatterne peker på at resultatene går i tråd med tidligere studier i samme kategori (Aagestad et al., 2014, s. 7). Fysisk vold har en direkte konsekvens for den ansatte (Spector et al., 2007), men det kan også assosieres med både psykiske og muskel- og skjelettproblemer (Greiner & Krause, 2006, Yang et al., 2012). Videre ser man at slike psykiske og muskel- og skjelettproblemer vil stå for en vesentlig del av sykefraværet i landet, og også føre til langtidssykefravær (Foss et al., 2011, Foss et al., 2010). Aagestad et al. (2014, s. 8) påpeker i konklusjonen at det i kampen om å få ned andel langtidssykefravær vil det være fordelaktig å fokusere på forebygging og beskyttelse av vold og trusler på arbeidsplassen. En systematisk gjennomgang og metaanalyse av et utvalg relevante studier har også vist konsekvente assosiasjoner mellom det å ha opplevd vold på arbeidsplassen og psykiske problemer (Rudkjoebing et al., 2020).

Vold og trusler vil altså kunne føre til både fysiske og psykiske konsekvenser for den utsatte. Når det gjelder de psykiske konsekvensene ser man blant annet på hvordan vold og trusler kan forårsake traume og posttraumatisk stresslidelse (PTSD). Hvordan man opplever og reagerer på vold og trusler vil variere med forskjellige faktorer tatt i betraktning. Isdal (2018, s. 138) beskriver hvordan det å bli utsatt for vold er en avmaktsopplevelse som vil påvirkes av hvordan volden er utformet, i hvilken grad man føler seg truet og skremt, muligheten en har for å beskytte seg selv og hvilke erfaringer en har med lignende situasjoner. En konsekvens av å bli utsatt for vold er å utvikle et traume. Isdal (Isdal, 2018, s. 139) beskriver et traume som «... en overveldende opplevelse av tap av kontroll over en situasjon, og i ytterste forstand en opplevelse av redsel for å tape sitt liv.» Fysisk vold variere fra en ørefik og slag, til knivstikking og drapsforsøk. Alvorlig og sterk vold vil som regel alltid oppleves traumatisk, men det er imidlertid ikke nødvendig at volden skal være grusom for at man skal utvikle et traume (Isdal, 2018, s. 139).

Traumeerfaringer kan føre til reaksjoner og funksjonsendring for den utsatte (Isdal, 2018, s. 139). Isdal (2018, s. 139) beskriver også hvordan de som opplever gjentatte voldsepisoder og traumer vil kunne utvikle PTSD og kroniske beredskapstilstander. Dette kan for eksempel skje for personer som lever i et voldelig parforhold eller for barn som vokser opp med en eller flere voldelige omsorgspersoner. Å leve med en kronisk beredskapstilstand vil innebære at en alltid er på vakt etter fare og at en aldri får sluppet av skikkelig. For mennesker som har levd med vold over tid har vi sett fysiske og psykiske konsekvenser som muskelspenninger, mage-

og tarmproblemer, søvnproblemer, utmattelse og vansker med konsentrasjon (Isdal, 2018, s. 139).

I tillegg til konsekvenser for det enkelte individ, vil vold og trusler også ha konsekvenser på systemnivå. For barneverntjenesten kan konsekvenser som følge av vold og trusler føre til økt sykefravær, redusert motivasjon hos de ansatte, større grad av turnover og vanskeligheter med å rekruttere ansatte (Arbeidstilsynet, u.å.). En undersøkelse om vold, trusler og trakassering på arbeidsplassen så blant annet på i hvilken grad vold, trusler og trakassering påvirket sykefraværet i helse- og sosialsektoren (Hagen & Svalund, 2019). Av de som har opplevd vold, trusler eller trakassering på arbeidsplassen svarte 21% at de hadde hatt sykefravær i den perioden som helt eller delvis skyldes vold, trusler eller trakassering mot dem selv eller andre på arbeidsplassen (Hagen & Svalund, 2019, s. 78). Sykefraværet i helse- og sosialsektoren er generelt høyere enn i mange andre sektorer og er forårsaker av ulike forhold. Arbeidets art kan i seg selv være krevende da en jobber med utsatte barn og alvorlig omsorgssvikt. I tillegg vet vi at sykefravær i barneverntjenestene også er forårsaket av utbrenthet som blant annet kommer av høye emosjonelle krav, emosjonell dissonans og rollekonflikt (Indregard et al., 2017). Sykefravær med tilhørende sykepenger er en økonomisk konsekvens for kommunene og samfunnet.

Videre vil sykefravær gå ut over de mest sårbare i samfunnet; barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling. Det er generelt høy turnover i landets barneverntjenester (KS, 2012). Turnover i barneverntjenesten handler om at ansatte ikke klarer eller ønsker å stå i arbeidet lenger og slutter i stillingen som kontaktperson. Det er flere årsaker til turnover i barneverntjenesten. Det finnes kontaktpersoner som etter å ha blitt utsatt for vold, trusler og trakassering har sluttet i stillingen i barneverntjenesten. I Fafo-rapporten om vold og trusler i helse- og sosialsektoren fremkommer det at hele 18% av de som har vært utsatt for vold eller trusler i stor grad opplever mistriivsel i sin arbeidssituasjon (Hagen & Svalund, 2019, s. 80). Det fremkommer også i samme rapport at 11% av de som har opplevd vold og trusler på arbeidsplassen ønsket å slutte i jobben. En konsekvens av turnover for barn og familier som har kontakt med barneverntjenesten blir da at de må forholde seg til nye kontaktpersoner, som videre kan utfordre det å skape nødvendige relasjoner og tillitt.

2.7 Arbeidsmiljø og lovverk

Retten til et forsvarlig arbeidsmiljø er nedfelt i Arbeidsmiljøloven (2005). Formålet med loven er blant annet «å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet», jf. § 1-1, første ledd. Arbeidsmiljøloven (2005) stiller krav til arbeidsmiljøet som blant annet omhandler forsvarlighet, fysisk og psykisk helse og velferd, sikkerhet og det psykososiale arbeidsmiljøet. Særlig § 4-3 (Arbeidsmiljøloven, 2005) om krav til det psykososiale arbeidsmiljøet er relevant å se nærmere på i forhold til oppgavens tema og problemstilling. I § 4-3 første ledd fremkommer det at «Arbeidet skal legges til rette slik at arbeidstakers integritet og verdighet ivaretas.». § 4-3 tredje ledd påpeker at «Arbeidstaker skal ikke utsettes for trakassering eller annen utilbørlig opptreden.» Særlig § 4-3 fjerde ledd er sentral ved at «Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.» Arbeidsmiljøloven (2005) setter tydelige krav til arbeidsmiljøet og arbeidstakers sikkerhet og velferd.

I Forskrift om utførelse av arbeid (2011) fremkommer det hvilke rettigheter arbeidstaker har og hvilke plikter arbeidsgiver har når det gjelder arbeid som kan medføre å bli utsatt for vold og trusler om vold. Kapittel 23A omhandler arbeid som kan medføre fare for å bli utsatt for vold og trusler om vold (Forskrift om utførelse av arbeid, 2011). I § 23A-1 om risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trusler fremkommer det at «Arbeidsgiver skal kartlegge forhold ved arbeidssituasjonen som kan medføre at arbeidstaker blir utsatt for vold og trussel om vold. Ved planlegging, utforming og utførelse av arbeidet skal arbeidsgiver sørge for en enkeltvis og samlet vurdering av forhold som kan innebære fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold» (Forskrift om utførelse av arbeid, 2011). Videre i § 23A-1 fremkommer det at denne risikovurderingen blant annet særlig skal ta hensyn til hvor, når og i hvilke situasjoner en kan bli utsatt, bemanning, kompetanse, utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger, samt effekten av iverksatte tiltak og planlagte forebyggende tiltak (Forskrift om utførelse av arbeid, 2011). I tillegg stiller forskriften krav til opplæring og øvelse, informasjon om risikofaktorer og rutiner, tiltak og om oppfølging (Forskrift om utførelse av arbeid, 2011).

2.8 Forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler i arbeidslivet

Arbeidstilsynet understreker at det er viktig at arbeidsgiver forebygger vold og trusler, gir de ansatte god opplæring, gjennomfører øvelser på situasjoner som kan oppstå, foretar kartlegging, gjør risikovurderinger, og følger opp og ivaretar ansatte som har vært utsatt for vold eller trusler i forbindelse med sitt arbeid (Arbeidstilsynet, u.å.). Videre skal det presenteres hvordan arbeidstilsynet beskriver forebygging, tiltak og oppfølging i forbindelse med vold og trusler på arbeidsplassen.

2.8.1 Forebygging

Ifølge Arbeidsmiljøloven (2005, § 4-3) er det arbeidsgivers ansvar at de ansatte, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger. Arbeidstilsynet viser til en steg-for-steg-liste for hvordan forebygging av vold og trusler på arbeidsplassen kan gjøres. Det første steget handler om at arbeidsgiver skal kartlegge mulige risikofaktorer for at ansatte kan bli utsatt for vold og trusler (Arbeidstilsynet, u.å.) Her vises det til § 23A-1 andre ledd om hvilke faktorer som særlig skal tas hensyn til (Forskrift om utførelse av arbeid, 2011). Det andre steget innen forebygging innebærer en vurdering av sannsynligheten for at en voldelig eller truende situasjon kan oppstå på den aktuelle arbeidsplassen. Det skal også vurderes mulige konsekvenser av slike situasjoner. Steg tre stiller krav om at det utarbeides planer, prosedyrer og tiltak. Videre skal det i steg fire iverksettes disse prosedyrene. Det femte og siste steget innebærer at arbeidsgiver skal følge opp og evaluere tiltakene (Arbeidstilsynet, u.å.).

I tillegg til disse fem stegene, vil organisatoriske og fysiske tiltak for arbeidsplassen ha en sentral plass for forebygging. Arbeidstilsynet (u.å.) beskriver en rekke organisatoriske tiltak som kan forebygge at en volds- eller trusselsituasjon skal skje. Eksempler på organisatoriske tiltak er «Sikre at lederne tilstrekkelig oversikt, ressurser og kompetanse», «tilstrekkelig tid», «tilstrekkelig bemanning og eventuelt bruk av sikkerhetspersonell» og «opplæring, øvelse og kompetanse» (Arbeidstilsynet, u.å.). Eksempler på fysiske tiltak som kan forebygge vold og trusler på arbeidsplassen er «Arbeidslokaler tilpasset arbeidet som kan utføres», «innredning av lokaler slik at man lett kommer seg ut, og tilstrekkelige rømningsveier» og «adgangsbegrensning» (Arbeidstilsynet, u.å.).

2.8.2 Håndtering

Dersom det skulle oppstå en volds- eller trusselsituasjon på arbeidsplassen er det viktig å ha en plan for hvordan det skal håndteres (Arbeidstilsynet, u.å.). Det er viktig å ha utarbeidet nyttige prosedyrer for den aktuelle arbeidsplassen. I en volds- eller trusselsituasjon skal prosedyren følges og man skal tilkalle hjelp dersom det er mulig. Arbeidstilsynet (u.å.) forklarer hvordan det å kunne lese signaler i den aktuelle situasjonen og det å bruke konfliktdependende kommunikasjon som essensielt i en volds- eller trusselsituasjon. Når det gjelder å lese signaler i situasjonen og hos den voldelige eller truende personen, bør man se etter om personen er ruspåvirket, om personen har et uvanlig høyt stressnivå, et annet kroppsspråk enn vanlig, eller om personen reagerer voldsomt på krav. Videre forklarer Arbeidstilsynet (u.å.) hvordan disse vurderingene kan hjelpe den ansatte til å få en bedre forståelse av den voldelige eller truende personens sinnstilstand, samt hjelpe den ansatte med å bevare fatningen. I tillegg understrekes det hvordan omstendighetene i situasjonen spiller inn og i hvilken grad man kjenner den voldelige eller truende personen (Arbeidstilsynet, u.å.). Kunnskaper om og bruk av konfliktdependende kommunikasjon vil også bidra til at den ansatte kan håndtere en volds- eller trusselsituasjon. Eksempler på kommunikasjon som demper en konflikt er å snakke rolig, lytte mer enn en prater og gå på sak, ikke person. Kommunikasjon som kan øke en konflikt er for eksempel å avbryte, snakke abstrakt og å gi kommandoer og sette krav (Arbeidstilsynet, u.å.).

2.8.3 Oppfølging

Hvis det er mulig bør den utsatte tilkalle hjelp fra kolleger umiddelbart etter en volds- eller trusselhendelse. Det må også vurderes om det er behov for å få hjelp fra politi og lege. Arbeidstilsynet (u.å.) er tydelige på at det er arbeidsgivers ansvar å sørge for at den utsatte arbeidstakeren ikke er alene umiddelbart etter hendelsen. Videre beskriver Arbeidstilsynet hvordan psykisk førstehjelp er viktig for den utsatte, samt at det bør tilrettelegges for en oppfølgingssamtale i løpet av de første timene etter volds- eller trusselhendelsen. Psykisk førstehjelp kan gis av både arbeidsgiver, ledere og kolleger som har kontakt med den utsatte. I samråd med den utsatte må arbeidsgiver vurdere hvilken type oppfølging som skal gis. Dette må vurderes i hvert enkelt tilfelle da ingen personer eller situasjoner vil være like og ha samme behov. Psykisk førstehjelp innebærer blant annet å skape ro om den utsatte, gi ro for alle følelser og reaksjoner og å følge den utsattes behov. Det er viktig å unngå å bagatellisere og kritisere, og den utsatte må ikke bli værende alene (Arbeidstilsynet, u.å.). Kollegastøtte vil også være en viktig del av oppfølgingen av en volds- eller trusselutsatt arbeidstaker.

3. Metode

Formålet med dette kapittelet er å redegjøre for studiens valg og gjennomføring av metode for å belyse problemstillingen «Hvordan opplever kontaktpersoner i barneverntjenesten sin sikkerhet når det gjelder vold og trusler i forbindelse med arbeidet?» Ved å beskrive studiens fremgangsmåte og metodikk gis det innsikt i hvordan en har kommet frem til studiens funn. Denne studien har benyttet kvalitativt intervju som metode. Thagaard (2018) beskriver hvordan kvalitative metoder studerer hvordan vi mennesker opplever våre liv, våre opplevelser og sosiale fenomener. Fordi studien søker å belyse hvordan kontaktpersoner opplever fenomenet sikkerhet, vold og trusler på jobb, blir kvalitativ metode en gunstig retning da en får inngående kunnskap om fenomenet (Thagaard, 2018). I motsetning kan en ved bruk av kvantitativ metode fått større mengder tall om et eller flere fenomen, for eksempel hvor mange kontaktpersoner som har opplevd vold og trusler i løpet av sin karriere. For å få innsikt i kontaktpersoners opplevelser rundt fenomenet ble det gjennomført intervjuer av totalt syv kontaktpersoner i to forskjellige barneverntjenester.

3.1 Vitenskapelig ståsted

Hvilken forskningsmetode en tar utgangspunkt i vil variere etter hvilket fenomen en ønsker å undersøke, samt hva som er problemstillingen (Thornquist, 2018, s. 17). Studien tar utgangspunkt i en kombinasjon av fenomenologisk og hermeneutisk perspektiv. I fenomenologien undersøkes verden slik den erfares for den enkelte person eller gruppe (Thornquist, 2018, s. 101). Fordi fenomenologien er opptatt av å forstå menneskelige handlinger og situasjoner ut fra aktørens egne, subjektive perspektiv (Thornquist, 2018, s. 106), blir dette perspektivet godt egnet for å forstå kontaktpersoners subjektive opplevelse av fenomenet sikkerhet, vold og trusler i arbeidet. Hermeneutikk er et vitenskapsteoretisk perspektiv som omhandler spørsmål knyttet til forståelse og fortolkning (Thornquist, 2018, s. 167). Ut fra hermeneutikken kan vi få kunnskap om hvordan vi forstår og hvordan vi tillegger verden mening (Thornquist, 2018). Gjennom transkribering og analyse ble delene i intervjuene fortolket i en større helhet. Hvert intervju ble fortolket ut fra problemstillingen. Analysen definerte kategorier hvor kontaktpersonenes erfaringer og tanker rundt et tema ble samlet og sammenlignet med hverandre. Fenomenologi og hermeneutikk blir ofte kombinert innen vitenskapelig virksomhet hvor fenomenologien er rettet mot et fenomen og hvordan det oppleves, og hermeneutikken belyser videre at dette må fortolkes (Thornquist, 2018, s. 205).

Dette forskningsprosjektet søker å forstå hvordan kontaktpersonene opplever fenomenet vold og trusler gjennom semistrukturerte intervju.

3.2 Semistrukturert intervju

Datainnsamlingen bestod av semistrukturert intervju. Studiens problemstilling vil utforske kontaktpersoners opplevelse av sikkerhet ved vold og trusler i forbindelse med sitt arbeid. I denne studien blir kontaktpersoner vekselvis kalt for intervjupersoner og kontaktpersoner. Kvalitative intervju søker å forstå verden fra intervjupersonenes perspektiv og tillater oss å gå i dybden av menneskers opplevelser og tanker, noe som går i tråd med studiens formål og problemstilling (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 20–21).

Intervju som er preget av lite struktur og formalitet kan betraktes som en samtale mellom forsker og intervjuperson, og krever ikke at de involverte følger en konkret intervjuguide. Det åpnes for at de involverte kan ta opp temaer som ikke er påtenkt på forhånd, men som likevel kan være nyttig og viktig for problemstillingen (Thagaard, 2018, s. 90). På den andre siden har vi intervjuer som er preget av mer struktur og formalitet (Thagaard, 2018, s. 90). Fordelen med et strukturert intervju er at dataene kan være lettere å sammenligne da alle intervjupersonene har svart på og forholdt seg til de samme temaene og spørsmålene (Thagaard, 2018, s. 90–91). Denne studien benyttet semistrukturert intervju som er en kombinasjon av ustrukturert og strukturert intervju. Semistrukturert intervju ble brukt for å få strukturerte svar som kan sammenlignes og diskuteres, samtidig for kunne å inkludere eventuelle viktige tanker kontaktpersonene hadde utenom intervjuguiden. Ved semistrukturerte intervju er temaene og spørsmålene i hovedsak fastsatt på forhånd, men samtidig gis det mulighet for at både forsker og intervjuperson kan utforske temaer som de synes er relevant og viktig (Thagaard, 2018, s. 91).

3.3 Deduktiv og induktiv tilnærming

Vi utvikler vår forståelse av innsamlede data ved bruk av ulike begreper. Ved bruk av induktiv tilnærming tar man utgangspunkt i de innsamlede dataene for å så utvikle begreper og analyser (Thagaard, 2018, s. 172). Da bruker en begrep som intervjupersonene selv benytter eller så kan man selv utvikle begrep ut fra forskerens tolkning av innholdet i dataene (Thagaard, 2018, s. 172). Deduktiv tilnærming anvendes når de begrepene vi knytter til dataene kommer fra andre teorier som på forhånd av intervjuet er valgt. (Thagaard, 2018, s.

172). En tredje tilnærming er abduksjon som er en kombinasjon av induktiv og deduktiv tilnærming (Thagaard, 2018, s. 184). Denne studien benytter abduksjon som tilnærming for å knyte begreper til innsamlede data. I utforming av både prosjektplan og intervjuguide var jeg interessert i å finne ut av kontaktpersoner i barneverntjenestens opplevelse av vold og trusler i arbeidet. Dermed hadde ble teori og begreper om vold og trusler inkludert fra start av, noe som faller inn under deduktiv tilnærming. Under intervjuene tok intervjupersonene imidlertid opp temaer og faktorer som ikke var påtenkt fra start av, men som opplevdes som viktig for intervjupersonene. Følgelig ble induktiv tilnærming også benyttet, noe som ender i abduksjon (Thagaard, 2018, s. 184).

3.4 Datainnsamlingsprosessen

3.4.1 Utvalg og rekruttering

Forskerens tilknytning til feltet kan påvirke datainnsamlingsprosessen på flere nivå (Kvale & Brinkmann, 2015). Etersom jeg selv har jobbet som saksbehandler i kommunal barneverntjeneste var det fristende å ta kontakt med tidligere arbeidsgiver og kolleger for rekruttering. Fordeler med å intervju personer en har kjennskap til kan for eksempel være at det er en tillitt og relasjon i bunn. Dette kan skape trygghet for intervjupersonen. I tillegg kan det anses som en mer tidsmessig effektiv måte å rekruttere på da en allerede har kontaktinformasjon til flere mulige intervjupersoner. Ulemper ved å intervju bekjente kan være at kontaktpersonen kan føle på et press om å delta i studien fordi de kjenner intervjueren. En annen faktor som kan påvirke studien negativt er at intervjuer mer eller mindre bevisst kan velge ut og ta kontakt med kontaktpersoner som en vet kanskje vil svare i tråd med egne forforståelser eller egne tanker i forhold til problemstillingen. Det ble derfor intervjuet ukjente kontaktpersoner.

I kvalitative metoder som intervju er det vanlig å inkludere relativt få enheter eller personer i undersøkelsen. Det er viktig å anvende hensiktsmessige utvelgingsprosesser i kvalitative studier (Thagaard, 2018, s. 54). I denne studien er det benyttet både strategisk utvelging og kvoteutvelging. I strategiske utvelgninger velges intervjupersoner som har de kvalifikasjonene som er strategiske i forhold til problemstillingen (Thagaard, 2018, s. 54). Denne studien intervjuet kontaktpersoner i barneverntjenester. Det var ikke et krav å ha opplevd vold eller trusler for å delta i studien. Kvalifikasjoner som kontaktpersonene måtte ha var å jobbe i den kommunale barneverntjenesten. Ved bruk av kvoteutvelging kan man oppnå en bredde i

utvalget ved å på forhånd definere ulike kategorier av intervjupersoner (Thagaard, 2018, s. 55). Denne studien definerte på forhånd ulike grupper ved å rekruttere i to barneverntjenester i forskjellige kommuner. I tillegg ble det også definert grupper på antall år erfaring som kontaktperson; kontaktpersoner som har jobbet i ca. to år og kontaktpersoner som har jobbet i åtte år eller mer. Ved å gjøre slike oppdelinger av utvalget skaper man muligheter for å se på eventuelle forskjeller i de forskjellige gruppene. Ytterligere sammenligninger kan gjøres mellom de to forskjellige kommunenes barneverntjenester. Ved å rekruttere i to forskjellige barneverntjenester økes også gyldigheten til studien ved at dersom det kun hadde blitt rekruttert i én barneverntjeneste kunne det være fare for at akkurat den barneverntjenesten tilfeldigvis nettopp har hatt fokus på sikkerhet, vold og trusler. Da ville de innsamlede dataene være preget av dette og dermed bli mindre representativt for barneverntjenester generelt.

Det var nødvendig med enda en oppdeling i tillegg til kvoteutvalg for antall år erfaring og to ulike barneverntjenester. Det var lettere å få kontakt og avtale tidspunkt med kontaktpersoner i omsorgsavdelingene enn de i mottak- og undersøkelsesavdeling. Kontaktpersonene i omsorgsavdelingene følger opp plasserte barn og ungdommer, mens kontaktpersoner i undersøkelses- og hjelpetiltaksavdelingene mottar bekymringsmeldinger, gjennomfører undersøkelser, setter inn og følger opp hjelpetiltak. I intervju av kontaktpersonene i omsorgsavdelingene fremkommer det at flere tror at det er større grad av vold og trusler på avdeling for mottak, undersøkelse og hjelpetiltak. Det var derfor ønskelig å intervju like mange kontaktpersoner i mottaks- og undersøkelsesavdelingen som i omsorgsavdelingen.

Leder eller sentralbord i de to barneverntjenestene ble kontaktet per mail. Mailen beskrev hva studien innebar og vedlagt informasjonsskriv med utfyllende informasjon og samtykkeskjema (vedlegg 1). I mailen fremkom ønskene for kvalifikasjoner hos intervjupersonene. Totalt syv kontaktpersoner i to forskjellige kommunale barneverntjenester i mellomstore kommuner på Vestlandet ble intervjuet. I utgangspunktet skulle totalt åtte kontaktpersoner intervjues slik at det ble like mange kontaktpersoner i hver kvote. Det var ikke mulig å rekruttere to jevne grupper på grunn av sykefravær. I den ene kommunen ble to kontaktpersoner med ca. to år erfaring intervjuet og to med minst åtte år erfaring intervjuet. I den andre kommunen ble en kontaktperson med ca. to år erfaring intervjuet og to med over åtte år erfaring. Det ble også oppdelt ved at omtrent halvparten av kontaktpersonene jobbet i omsorgsavdeling og den andre halvparten i avdeling for mottak og undersøkelse. Samtlige intervjupersoner var kvinner.

Etter at informasjonsskrivet var gjennomgått og eventuelle spørsmål hadde blitt besvart, signerte kontaktpersonene samtykkeskjema for deltakelse.

3.4.2 Gjennomføring av intervju

Alle intervjuene ble gjennomført av undertegnede ved hjelp av lydopptaker. Lydopptaker ble benyttet av praktiske grunner, men også fordi et intervju er en sosial setting hvor det er viktig med kontakt mellom partene. Intervjuguide var utarbeidet på forhånd, men samtidig var det rom for andre innspill i intervjuene (vedlegg 2). Intervjuene hadde en varighet mellom 45 minutter til 75 minutter. Intervjupersonene ble bedt om å ikke fortelle om sted, tid eller andre opplysninger om konkrete eksempler fra praksis for å sikre taushetsplikt. Intervjupersonene skulle heller ikke nevne kommunens navn eller annen informasjon som kunne gjøre det mulig å gjenkjenne barneverntjenesten eller kontaktpersonen, i tråd med krav om konfidensialitet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 106).

3.5 Analyse

Analyse av intervjuene startet allerede i selve intervjusituasjonen. Intervju er en samtale mellom to personer og det er naturlig at forsker allerede da gjør seg tanker av og tolkninger om det intervjupersonen forteller. Også i transkripsjonen av intervjuene er analysen pågående da jeg som forsker gjør nye fortolkninger av det som blir sagt og det fremkommer kanskje informasjon som jeg ikke fikk med meg i selve intervjusituasjonen (Thagaard, 2018, s. 111–113). I denne delen skal det redegjøres for hvordan jeg har analysert de syv intervjuene.

3.5.1 Transkripsjon

Kvale og Brinkmann (2015, s. 204–205) beskriver hvordan transkripsjon av intervju gjør oss tilbøyelige til å anse de innsamlede dataene som empiriske data. Lydopptaker er et godt verktøy i intervjusituasjoner, men det er imidlertid ikke helt uproblematisk. Mennesker kommuniserer ikke bare med ord, men også med å endre tonefall, kroppsspråk og tempo. Dette vil ikke bli tilgjengelig for en eventuell tredjepart som skal lese det transkriberte intervjuet eller for min egen del dersom det går lang tid mellom intervjuet og transkripsjonen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 205). Transkripsjonen ble derfor igangsatt fortløpende etter hvert som intervjuene ble gjennomført. Dersom intervjupersonene kommuniserte noe som ikke kun lå i det konkrete verbale språket, noterte jeg i margin hvis intervjupersonen for

eksempel stoppet opp, endret tonefall eller lignende nonverbal kommunikasjon som opplevdes viktig.

3.5.2 Tematisk analyse

Braun og Clarke (2006) argumenterer for at tematisk analyse tilbyr en teoretisk fleksibel og tilgjengelig metode for å analysere kvalitative data. Tematisk analyse fokuserer på de temaene som er representert i studien og vi får anledning til å gå i dybden i de enkelte temaene og dermed få en dypere forståelse (Thagaard, 2018, s. 171). Tematisk analyse som analyseverktøy gir oss mulighet til å identifisere, analysere og sette ord på temaene som går igjen i datamaterialet (Braun & Clarke, 2006, s. 79). Braun og Clarke (2006) beskriver de seks stegene i analyseprosessen; 1) bli kjent med dataene, 2) generere koder, 3) lete etter temaer, 4) gjennomgå temaene, 5) definere og navngi temaer og 6) skrive rapporten.

Den første fasen innebærer å bli kjent med datamaterialet, transkribere intervjuene og eventuelt notere ned umiddelbare tanker underveis. Som nevnt startet transkripsjonen fortløpende etter intervjuene, og jeg hadde derfor inntrykk og tanker godt tilgjengelig i minnet som ble notert ned. Den andre fasen i tematisk analyse handler om å generere koder ut fra de transkriberte dataene. Ved å kode og kategorisere data kan vi systematisk søke og finne deler av intervjuet som omhandler de temaene vi ønsker å si noe om og forstå bedre, som videre gir grunnlag for at man kan gjøre sammenligninger av de forskjellige intervjuene (Thagaard, 2018, s. 153). Å kode og dele opp data i kategorier er felles for analysetilnærminger som søker å forstå fenomener i kontekst og enkelte temaer (Thagaard, 2018, s. 171). Fase tre i tematisk analyse starter når man har kodet og kategorisert ferdig. I denne fasen skal man ved hjelp av å samle koder finne mer overordnede tema i datamaterialet (Braun & Clarke, 2006, s. 89). I den fjerde fasen gjennomgår man temaene som man har dannet tidligere i analysen. Her måtte jeg kritisk gå gjennom og gjøre vurderinger for hva som skal beholdes og hva som bør endres, samt om det finnes deler som kan være problematiske (Braun & Clarke, 2006, s. 91–92). I den femte fasen definerer og navngir man temaene, samt gjør ytterligere avgrensninger og finpuss. Braun og Clarke (2006, s. 92) beskriver hvordan man her skal identifisere essensen i hvert tema som er definert, samt at det er viktig at man i slutten av denne fasen klart kan definere hva temaene våre er og hva de ikke er. De temaene som ble identifisert blir presentert i kapittel 4 og videre diskutert i kapittel 5. Siste steg i tematisk analyse innebærer den sjette fasen hvor man starter å skrive selve rapporten av analysen (Braun & Clarke, 2006, s. 93).

3.6 Reliabilitet og validitet

Reliabilitet og validitet er betydningsfullt gjennom hele forskningsprosessen; fra valg av metode, planlegging og utforming av intervjuguide, forskerens ståsted og tilknytning til feltet, rekruttering og utvalg, i transkripsjonen, til analysen og presentasjonen av funn (Kvale & Brinkmann, 2015). Reliabilitet handler om i hvilken grad resultater kan reproduseres under samme metodiske forhold (Thagaard, 2018, s. 187). Ved bruk av kvalitative metoder som intervju vil det bli vanskelig å reprodusere de samme resultatene da mennesker er individuelle og vil aldri ha fullstendig like erfaringer og tanker. Ved å gi tilgang til metodiske valg og gjennomføring av datainnsamling styrkes reliabiliteten ved å gjøre prosessen mer gjennomiktig for lesere og de som eventuelt er interessert i å etterprøve eller forske videre på temaet (Thagaard, 2018, s. 200). Validitet handler om i hvilken grad resultatene fra et forskningsprosjekt undersøker det de er ment å undersøke. Kvale og Brinkmann (2015, s. 278) forklarer hvordan validitet bør være et kontinuerlig fokus i hele forskningsprosessen. Indre validitet handler om hvorvidt resultatene er gyldige for det utvalget og fenomenet som er undersøkt (Dahlum, 2021). I studien blir indre validitet relevant ved hvorvidt intervju og analyse faktisk undersøker kontaktpersonenes opplevelser av fenomenet. Ytre validitet handler om hvorvidt resultatene fra en studie kan generaliseres til en større befolkning (Dahlum, 2021). I dette tilfellet omhandler det hvorvidt resultatene fra utvalget kontaktpersoner kan tenkes å gjelde kontaktpersoner i barneverntjenester i Norge. Dette forskningsprosjektet inkluderer syv intervjupersoner som i utgangspunktet er et lite utvalg. Man kunne styrket den ytre validiteten ved å gjennomføre flere intervjuer i flere kommuner på landsbasis. Tatt i betraktning at studien har et lite utvalg, kan funnene imidlertid indikere hva som gjelder for andre kontaktpersoner rundt om i Norges kommunale barneverntjenester, samt sette fokus på temaer som videre kan forskes nærmere på.

3.7 Ethiske betraktninger

Forskningsprosjektet er godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD) (vedlegg 3). Før intervjuet startet ble informasjonsskrivet gjennomgått for å sikre at informasjonen var forstått for å sikre et informert samtykke (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 104). Flere av intervjupersonene fortalte at de ikke hadde fått lest det skikkelig på forhånd på grunn av dårlig tid og satte derfor pris på en grundigere gjennomgang.

Det er mange etiske overveielser som skal gjøres i løpet av et forskningsprosjekt. Dette kapitlet skal ta for seg noen overveielser om forhold som krever bevissthet på etikk og hvordan valg kan påvirke prosessen. Til å begynne med skal starten av rekrutteringen av intervjupersoner problematiseres. Fordi jeg ikke hadde kjennskap til de som jobbet på de to barneverntjenestene, henvendte jeg meg til sentralbord og/eller ledere. Lederne fikk informasjon om prosjektet og fikk tilsendt informasjonsskrivet. Det kan problematiseres at jeg hadde ledere som mellomledd i rekrutteringen på den måten at de bevisst eller ubevisst kan velge ut kontaktpersoner som de tror kan svare på en måte som gagnar eller ikke skader tjenesten. Selv om jeg vurderer det som usannsynlig, kunne muligheten bli avverget å ta direkte kontakt med kontaktpersonene selv.

Tematisk analyse som analyseverktøy fører med noen etiske betraktninger. Thagaard (2018, s. 179–180) problematiserer tematisk analyse ved at vi løsriver dataene fra den helheten og sammenhengen som de opprinnelig ble presentert i. Dette skjer fordi vi samler sammen og klassifiserer informasjon fra hver intervjuperson om de ulike temaene. På den andre siden bringer tematisk analyse visse fordeler, som for eksempel ved å i større grad bevare intervjupersonenes anonymitet (Thagaard, 2018, s. 180). Nettopp fordi man presenterer dataene i form av temaer, og ikke presenterer den enkelte intervjupersonens beskrivelser og opplevelser i en sammenhengende del, vil det bli vanskelig å gjenkjenne den enkelte intervjupersonen.

En annen aktuell etisk betraktning i dette forskningsprosjektet er hvordan intervjupersonene blir spurt om tema som potensielt skal være sårt og vanskelig å prate om. Å ha blitt utsatt for vold og/eller trusler i arbeidet vil være en stor belastning for de fleste. Min kontakt med intervjupersonene består av ett møte med en varighet på maks 1,5 time. Her finner jeg det etisk problematisk ved at jeg på en måte krever at intervjupersonene forteller meg om personlige opplevelser og tanker, for å så dra og ikke ha mer kontakt. Dette

forskningsprosjektet er preget av avgrenset tid og ressurser, men dersom dette hadde vært et større prosjekt kunne jeg gjort vurderinger i forhold til oppfølging av intervjupersonene. Kanskje hadde noen hadde hatt behov for en kort oppfølgingssamtale.

I intervjuguiden blir kontaktpersonene spurt om hvordan de opplever at det er fokus på vold og trusler på arbeidsplassen. Dette kan bli problematisk ved at dersom kontaktpersonene føler at det ikke er nok fokus på temaet og føler ledelsen gjør for lite, så kan de oppleve at de svikter lederne sine. Satt på spissen kan spørsmålet tvinge kontaktpersonene til å enten pynte på sannheten dersom de ikke er komfortable med å si at de savner mer fra ledelsen vedrørende tema vold og trusler. På den andre siden kan spørsmålet sette kontaktpersonen i en ubehagelig situasjon hvis de forteller at de synes det er for dårlig fokus. Kontaktpersonene kan i etterkant av intervjuet føle på anger for hva de fortalte og kanskje være redd for at ledelsen finner ut hva de har sagt. Derfor blir det ekstra viktig å bevare konfidensialiteten til kontaktpersonene og anerkjenne deres følelser. I denne sammenhengen kan det understrekes at formålet med prosjektet ikke er å peke på svakheter ved enkelte barneverntjenesters struktur, men heller få kunnskap til å kunne si noe om hvordan det er i barneverntjenester generelt og videre bruke kunnskapen til noe nyttig.

I starten av intervjuene var det en kontaktperson som nevnte at hun synes tidspresset og saksmengden i arbeidet kunne påvirke sikkerheten indirekte ved at de ikke har tid til å gjøre gode nok risikovurderinger. Dette kommer oppgaven tilbake til i neste kapittel. Jeg hadde ikke tenkt over at tid kunne påvirke sikkerheten på denne måten, og ble umiddelbart nysgjerrig i å vite mer om dette. I de resterende intervjuene spurte jeg først åpent om de temaene som var fastsatt i intervjuguiden, før jeg spør mer direkte om nettopp dette. Jeg startet med å understreke at det kan være et ledende spørsmål før jeg spurte intervjupersonene om de opplever at tid og saksmengde kan påvirke sikkerhet og risikovurderinger. I analysen av dataene må jeg derfor være bevisst over hvordan ledende spørsmål kan påvirke svarene og ta dette med i betraktning når funnene blir presentert. Selv om noen kontaktpersoner svarer at de opplever det samme, er det ikke sikkert at de hadde nevnt dette uavhengig av spørsmålet.

4. Presentasjon av funn

De ulike temaene som ble identifisert i analysen skal nå presenteres. Målet med intervjuene var å få en bedre forståelse av kontaktpersoners opplevelse av sin sikkerhet rundt vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Det ble stilt innledende spørsmål for å tune in på temaet og unngå en brå start. Intervjupersonene ble først spurt om deres utdanning, erfaring i barneverntjenesten samt hvilken avdeling de jobbet i. I tillegg ble intervjupersonene spurt om hva de synes det beste og det mest utfordrende med jobben sin var.

Intervjupersonenes tanker om hvor vold og trusler i barneverntjenesten samt i hvilken grad de mener rollen er utsatt skal først presenteres. Videre beskrives intervjupersonenes egne erfaringer med vold og trusler. Hvilke erfaringer kollegene til intervjupersonene har hatt med vold og trusler blir også presentert. Videre gis et innblikk i hva intervjupersonene husker av opplæring angående vold og trusler i studietiden og da de var nyansatt. Intervjupersonenes kjennskap til tiltak og forhold som øker sikkerheten skal presenteres etterfulgt av hva de mener det er behov for, for å bedre kunne forebygge og håndtere vold og trusler.

4.1 Tanker om hvor utsatt kontaktpersoner er

Rollen som kontaktperson i barneverntjenesten kan innebære forskjellige ubehageligheter og en risiko for å bli utsatt for vold, trusler og trakassering (Hagen & Svalund, 2019 & STAMI, 2019). Likevel er det personer som velger å ha denne rollen og arbeidsplassen. I intervjuene ble intervjupersonene stilt spørsmålet «Når du hører ordene vold og trusler i barneverntjenesten, hva tenker du på da?». Dette kapitlet presenterer hvilke tanker intervjupersonene om hvor utsatt de er for vold og trusler i forbindelse med deres rolle og arbeid.

Funn viser at samtlige intervjupersoner til en viss grad forstår og forventer sterke reaksjoner fra familiene, og anerkjenner at det i noen tilfeller kan føre til volds- og trusselhendelser. Intervjupersonene la vekt på hvor stor inngripen barneverntjenesten gjør i noen saker og hvor vanskelig det er for familiene som står i det. Intervjuperson B sa det slik:

«Jeg tenker at det verste du kan gjøre med folk er å ta fra de barna. Det er det kjæreste de har. Så jeg tenker vi er utsatt og det er egentlig litt forventet for min del at vi kan få reaksjoner på de beslutningene og avgjørelsene vi har tatt».

Intervjuperson D mente også at de som kontaktpersoner må være bevisst på risikoen og at det er noe de må regne med. Hun la også vekt på situasjonen som de møter menneskene i da hun sa:

«Det går jo på det at vi møter mennesker i krise og på det mest sårbare, kanskje. Og noen av de vet vi har utøvd vold mot andre tidligere. Jeg tenker at det er naturlig».

Samtidig som hun understrekte at barnevernet er utsatt og at sterke reaksjoner er å forvente, fortalte intervjuperson E at de på kontoret er veldig opptatt av å skape mest mulig sikkerhet. Hun fortalte videre at hun raskt forstod at barneverntjenesten var veldig opptatt av dette da hun startet i jobben og at det å skape sikkerhet i konfliktfylte situasjoner var på agendaen. Intervjuperson E påpekte også at med jobben som kontaktperson så følger det med at de av og til har å gjøre med mennesker som er i ubalanse. Hun fortalte at vold eller trusler kan skje selv om en har tatt alle sikkerhetsvurderinger og tiltak, og sa videre at:

«Det er en balansegang der en må sikre seg så langt en kan, men sikker blir du aldri helt.»

Samtidig som intervjupersonene beskrev hvordan de var en utsatt gruppe, var det flere som påpekte at det er grenser for hva de skal godta som kontaktpersoner. Intervjupersonene fortalte i denne sammenhengen at de har forståelse for frustrasjon og sinne, men at de ikke skal godta urimelig behandling. Intervjupersonene la også vekt på hvordan det oppleves å stå i en konflikt hvor det ikke bare er uenighet angående sak, men hvor i tillegg kommer personangrep og sjikanering. Intervjuperson G sa i denne sammenhengen at:

«Du kan ikke oppleve deg krenket dersom noen sier en stygg ting og har en dårlig dag. Men jeg mener det skal være trygt og det skal heller ikke være slik at en blir sjikanert over tid; en skal ikke tåle alt ... For det er ganske slitsomt i forhold til en annen jobb hvor du får høre hvor flink du er, hvor bra og fantastisk jobb du gjør. For det får du ikke så mye av i barnevernet».

Intervjuperson B sammenlignet også rollen som kontaktperson mot andre yrker i forhold til hvor utsatt en er for vold og trusler i forbindelse med arbeidet:

«Vi snakker ofte om det når vi ansetter folk at du ikke skal finne deg i hva som helst, men du må kanskje forvente mer i denne jobben enn om du sitter i kassen på butikken. For det er så stor inngripen i en familie med å flytte barn ut eller å ha tunge hjelpetiltak inne. Så er det på en måte en jobb der du må forvente at du, eller ikke forvente eller akseptere, men det er en jobb der du kan påregne å bli utsatt for vold og trusler».

Selv om de fleste intervjupersonene mente at deres rolle og arbeidsplass var mer utsatt for vold og trusler enn andre yrkes, var det flere som understrekte at det ikke var noe som skjer så ofte som noen kanskje tror. Intervjupersonene understrekte dette ved å si at samtidig som det er viktig å tenke sikkerhet, så mente de ikke at det er en farlig rolle og arbeidsplass.

Intervjuperson B sa i denne sammenhengen at:

«Når jeg tenker på alle saker jeg har vært i og alle situasjonene jeg har vært i, så tenker jeg det er forsvinnende lite (vold og trusler)».

Intervjuperson F la også vekt på at i forhold til at hun har jobbet såpass lenge i barneverntjenesten (mer enn åtte år), så mente hun at det ikke var et veldig stort problem. I sammenheng med at hun fortalte at vold og trusler ikke er et veldig stort problem, pekte hun på hvordan barnevernet har endret seg over tid og hvordan hun tror dette har påvirket sikkerheten:

«Jeg tenker ikke at barnevernet og vold og trusler er et likhetstegn, egentlig. Jeg tror kanskje det var mer sånn før. Jeg tror vi har blitt mye flinkere på å håndtere konflikter på en annen måte, og så tror jeg at barnevernet har endret verdiene sine og jobbet mye med åpenhet, respekt og ydmykhet. Vi har kommet mye lenger, for jeg tror vi var mer lukket og svart/hvitt før enn nå, og da var det mye mer konflikter. Da jeg begynte så var det masse konflikter og trusler. Det kan jo selvfølgelig også skje nå, men det skjedde oftere før enn nå. Så det har vært en positiv endring».

Intervjuperson G fortalte i likhet med intervjuperson F om en endring i barnevernet som hun tror har ført til økt sikkerhet og mindre forekomst av vold og trusler. Intervjuperson G sa at hun tror barnevernet før var mer opptatt av å ha rett, å være de som visste best og at de

kanskje brukte makten på en annen måte enn de gjør i dag. I denne sammenhengen fortalte intervjuperson G at:

«Jeg synes vi har jobbet veldig godt med verdiene i barnevernet på kontoret her, med dette med at vi skal vise respekt, tilrettelegge for medvirkning ... At vi skal lytte og vi skal prøve frivillige tiltak først ... Så jeg tenker at foreldrene nå er mye mer forberedt hvis barna ikke kan bo hjemme, og vi har gjerne prøvd mye bedre hjelpetiltak først, så det blir ikke det samme sjokket på en måte slik som det kanskje ble for en del før.»

Intervjuperson G trakk også paralleller til hvordan hun selv har utviklet seg som fagperson og hvordan dette kunne påvirke risikoen for konflikter som fører til vold og trusler:

«Jeg har utviklet meg som fagperson også, og det tenker jeg er med på å ikke lage konflikt, men å prøve å lage samarbeid ... Vi har jo samarbeidet med barnevernproffene og forandringsfabrikken, og det å jobbe sammen med barn som har vært i barnevernet og hvordan det har vært for de, det er veldig meningsfullt med tanke på å finne gode tiltak og ikke lage mer sjau i en familie, men heller prøve å tenke på hva vi kan gjøre for å hjelpe. Og det å prøve å lage relasjoner til foreldrene der vi viser at vi forstår at det av og til er vanskelig å ha barn og at det er lov å få hjelp, og lov at barna kan bo der av og til. Ikke fordi de er dårlige foreldre, men ja, jeg tror det handler mye om måten vi snakker på og at vi er annerledes nå enn før. Men ja, det er jo ikke alltid det er fred og bedagelig.»

Det er en enighet mellom intervjupersonene at de er en utsatt gruppe for vold og trusler i forbindelse med arbeidet, men samtidig påpekes det av flere at det er lite i forhold til hva noen kanskje tror. Noen av intervjupersonene trekker sammenhenger mellom utviklingen av verdier og arbeidsmåte i barneverntjenesten og at risikoen for å bli usatt for vold og trusler har blitt mindre. Alle intervjupersonene vektlegger viktigheten av å være bevisst risikoen for vold og trusler, og at det er nødvendig og viktig å ha fokus på kontaktpersonenes sikkerhet i arbeidet.

4.2 Fokus på vold og trusler ved nyansettelse og i studietiden

I sammenheng med å få kunnskap om kontaktpersoners opplevelse av vold og trusler i forbindelse med arbeidet, var det interessant å undersøke i hvilken grad de hadde fått informasjon om eller opplæring vedrørende temaet i studietiden eller i starten av arbeidet i barneverntjenestene. Intervjupersonenes fartstid som kontaktperson var oppdelt i to kvoter hvor halvparten har to år erfaring eller mindre, mens den andre halvdel har over åtte år erfaring. Variasjonen i erfaring strakk seg fra 15 måneder erfaring til over 20 år erfaring. Ettersom det er betydelig tid siden den ene halvparten studerte og var nyansatt, tas det forbehold om at deres minner om informasjon og opplæring i studietiden eller som nyansatt ikke huskes helt nøyaktig. Funn viser at det var det ingen av intervjupersonene som kunne huske at vold og trusler i forbindelse med arbeidet var et tema i studietiden. De fleste i undersøkelsen var enten barnevernspedagoger eller sosionomer. I tillegg var det ett par intervjupersoner med annen relevant grunnutdanning samt videreutdanning innen barnevern.

Når det gjelder å få informasjon og opplæring om vold og trusler når en er ny på arbeidsplassen, viser undersøkelsen noe varierende funn. Noen av intervjupersonene sa at de ikke kunne huske det helt, og derfor ikke kunne svare helt konkret på dette. Intervjuperson D sa:

«Vi hadde en liste vi gikk gjennom, men jeg husker ikke om det var på listen. Det var typ. brannsikkerhet og sånn. Men om det stod at vi skulle lese den prosedyren om vold og trusler, det husker jeg ikke».

Intervjuperson C svarte at det ikke er særlig fokus på opplæring ved nyansettelser i forhold til hvordan de kan forebygge og håndtere vold og trusler på arbeidsplassen. Hun sa det slik:

«Vi har ikke noe kurs, det er ikke noe sånn at når du er ny i barneverntjenesten så får du kurs i hvordan du skal forholde deg til trusler og kanskje vold, slik at du kan sikre deg selv. Jeg synes at vi er for dårlige på det».

Samtlige intervjupersoner er enig i at det burde være mer fokus på det i løpet av studietiden. Intervjuperson F sa det slik om studietiden:

«Vi hadde egentlig ganske lite om barnevern. Jeg husker vi hadde jus i barnevern som fag, men det var liksom det vi hadde om barnevern. Så jeg vil ikke si at det var så mye fokus på det (vold og trusler), ikke som jeg husker. Da var det nok mer fokus på det da jeg var i praksis. Jeg hadde en praksisveileder som hadde veldig fokus på slik. Men det burde en hatt.

4.3 Egne erfaringer med vold og trusler

For å få kunnskap om hvordan intervjupersonene opplever sin sikkerhet med tanke på vold og trusler i forbindelse med arbeidet ble et sentralt spørsmål om de hadde noen erfaringer med dette. Spørsmålet i intervjuguiden ble bevisst utformet på en åpen måte for å fange opp intervjupersonenes erfaringer i størst mulig grad. Vi mennesker vil oppleve situasjoner helt ulikt. Hva en person opplever som truende, er ikke sikkert en annen person ville opplevd som truende i samme situasjon. I stedet for å stille spørsmål om intervjupersonene har blitt utsatt for vold og trusler, ble følgende spørsmål stilt: «Har du vært i en situasjon hvor du har følt på ubehag, utrygghet, følt deg presset, blitt oppsøkt privat eller lignende i forbindelse med arbeidet?» Intervjupersonen behøvde ikke å ta utgangspunkt i konkrete definisjoner av vold og trusler. Det var deres subjektive opplevelser som var sentralt.

Samtlige intervjupersoner har vært i arbeidssituasjoner hvor de har følt på ubehag, utrygghet, følt seg presset, blitt oppsøkt privat eller lignende i forbindelse med arbeidet.

Intervjupersonenes erfaringer varierer fra å ha stått i ubehagelige situasjoner hvor de har mottatt kommentarer og personangrep, til direkte trusler og fysisk angrep. Flertallet av intervjupersonene har opplevd å motta direkte trusler fra foreldre de hadde kontakt med i forbindelse med arbeidet. Truslene som intervjupersonene fortalte om omhandlet både direkte trusler om å bli utsatt for vold, og indirekte trusler om at de vet hvor intervjupersonene og deres barn bor. Intervjuperson B fortalte om alvorlige trusler som omhandlet at hun selv skulle bli fysisk lemlestet og trusler om at hennes barn skulle bli oppsøkt. Truslene hadde kommet både direkte i møter og per telefon. Intervjuperson B understreket i intervjuet at med tanke på hvor lenge hun har jobbet i barneverntjenesten og alle de alvorlige sakene hun har stått i, så var vold og trusler ikke et stort problem, samt en forståelse for de sterke reaksjonene foreldrene kan vise. Hun sa det slik:

«Så er det noe med at vi må nok, vi skal ikke akseptere å bli utsatt for trusler, men ha forståelse for fortvilelsen til de menneskene vi jobber med og som vi gjør de største inngrepene i forhold til. Så tenker jeg av og til at noen ganger så må en bare forstå hvor fortvila de er, for de er jo glad i barna sine uansett, om de ikke får det til så ønsker de jo det beste og prøver så godt de kan, men så er det ikke alltid godt nok. Dessverre».

Intervjuperson C, D, E, F og G fortalte også om opplevelser av å bli truet i forbindelse med arbeidet. Intervjuperson C fortalte om trusler rettet mot hennes barn, og at hun bestemte seg for å jobbe i en annen kommune på grunn av truslenes omfang. Da intervjuet fant sted, jobbet intervjuperson C i omsorgsavdeling, men hadde tidligere jobbet i avdeling for undersøkelser og hjelpetiltak. Hun belyste hvordan hun tenkte at omsorgsavdelingen kunne være mindre utsatt:

«Jeg hadde trusler mot meg ved for eksempel ved at "nå har du tatt mine unger så ...", "jeg har våpen i bilen", "jeg vet hvor du bor" og "vi får se hva jeg får til med barna dine". Så da sluttet jeg å jobbe der og begynte i en annen kommune. Det har vært lite trusler de siste årene. For nå bestemmer jeg ikke noe. Jeg bestemmer ikke at barna skal flytte ut. Da jeg hadde det slik, så var det en del trusler på at de skulle ta meg og komme på kontoret og var sinte. Jeg tror det er mer i undersøkelses- og hjelpetiltak.»

I tillegg til direkte trusler om å bli utsatt for vold og indirekte trusler om at vedkommende vet hvor intervjupersonen og deres barn bor, har undersøkelsen vist at latent vold og trusler også finner sted. Intervjuperson D fortalte om situasjoner i arbeidssammenheng hvor en ungdom hun hadde kontakt med tidligere hadde utøvd vold. Intervjuperson D fortalte at hun visste at ungdommen hadde kniv på seg og beskrev hvordan hun opplevde dette som en latent form for vold og indirekte trussel om vold:

«For jeg vet jo at de bærer kniv og diverse, også. Så tankene begynner jo å svirre. Hva kan skje? Jeg har også vært på besøk hos en ungdom der jeg ser et våpen. Jeg kan ikke mye om våpen så vet ikke om det er et ekte våpen, men jeg vet at denne personen er i stand til å ha et våpen ... Men da jeg gikk inn og så våpenet, da begynner jeg å tenke litt krisehåndtering; hva bør jeg gjøre og sånn. Det er kanskje en indirekte

trussel, for det er ikke en direkte trussel mot meg, men å være i en situasjon der jeg vet at, ja ...»

En intervjuperson kunne imidlertid fortelle om vold i form av å bli fysisk angrepet.

Intervjuperson E beskrev en enkeltsak som hadde vært ekstra krevende. I forbindelse med denne saken ble intervjuperson E både truet på livet og utsatt for fysisk vold. Intervjuperson E fortalte hvordan hun har blitt utrygg på grunn av situasjoner i sammenheng med arbeidet:

«Jeg vil si det har skjedd - at jeg har blitt veldig utrygg på grunn av den jobben jeg gjør der det også var begrunnet å bli redd ... Men bortsett fra det, den enkeltsaken, så vil jeg si at jeg har aldri følt meg truet av noen.»

Samtlige intervjupersoner kunne fortelle å ha bli utsatt for ubehageligheter i form av verbal trakassering og utskjelling fra foreldre og ungdom de hadde kontakt med. Intervjuperson F fortalte om hennes første opplevelser med dette:

«Han var ikke fysisk eller noe sånn, men det var liksom den verbale utskjellingen. Det satt seg skikkelig, og sitter litt enda. Det er litt spesielt.»

Intervjuperson F beskrev at hun tror denne hendelsen fortsatt sitter i fordi det var hennes første opplevelse med utskjelling og at hun den gang var ganske ung og ny i rollen som kontaktperson. Intervjuperson A kunne fortelle om ubehagelig opptreden fra en far via meldinger på telefonen. Det spesielle i dette tilfellet var at intervjuperson ikke opplevde personangrep i negativ form, men meldinger som gikk på hennes utseende som ble ubehagelig og usaklig ros. Intervjuperson A fortalte:

«De har kanskje sett meg på en butikk, og så har jeg fått en melding etter på hvor de kan si "i dag var du så fin" eller "i dag var du sånn ...". Og det skaper jo, det er jo sykt ubehagelig å være tilstede under et møte med en forelder som nettopp har skrevet til deg. Vi hører jo ofte om det negative de sier, men det er jo også noe med når de begynner å gi deg ros eller ja, hva skal jeg si. Begynner å snakke om utseende ditt, da er det sykt ubehagelig å sitte i et møte med foreldrene.»

Intervjuperson A kunne, i likhet med et flertall av de andre intervjupersonene, fortelle om det å motta negative kommentarer og nedlatende ord. Hun sa det slik:

«Da kan det jo komme kommentarer. De snakke nedlatende til deg. De kan hakke ned på deg som fagperson. Nevne at de vil ha noen andre kontaktpersoner, noen med mer erfaring. Så du blir liksom, du kan få enten kommentarer eller så kan du få personangrep. Jeg har opplevd mange stikk der de konstant er nedlatende ovenfor meg som person. Eller at de trenger noen med mye mer erfaring.»

4.4 Kollegers erfaringer med vold og trusler

I intervjuene ble intervjupersonene spurt om de har kolleger som hadde blitt utsatt for vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Flertallet av intervjupersonene hadde kolleger som har blitt utsatt for vold og/eller trusler. Intervjuperson B kunne med sin lange erfaring fortelle om alvorlige hendelser hvor en kollega har blitt truet med kniv på strupen og holdt som gissel. I tillegg beskrev intervjuperson B hvordan kolleger har blitt utsatt for fysisk vold ved å bli kastet ting på og skubbet ned en trapp. Samtidig som hun påpekte alvorlighetsgraden i disse tilfellene, understreket intervjuperson B at det ikke er mange slike situasjoner som oppstår i forhold til alle sakene de jobber med. Intervjuperson B legger vekt på hvordan barnevernet har endret seg og at de var mer utsatt tidligere.

Majoriteten av intervjupersonene fortalte om kolleger som hadde blitt utsatt for vold og trusler i forskjellige sammenhenger. Faktorer som gikk igjen i svarene innebar at vedkommende skulle oppsøke barna deres, at vedkommende visste hvor de bodde og utskjelling i form av nedlatende verbal oppførsel. Stort sett er det vold og trusler rettet mot den enkelte kontaktperson i den aktuelle saken, men intervjuperson D og F kunne også fortelle om trusler rettet mot barneverntjenesten som virksomhet. Situasjoner som ble beskrevet i disse sammenhengene var at noen truet med å sprengte barneverntjenesten og en situasjon hvor det ble forsøkt satt fyr på bygningen som barneverntjenesten holdt sted i. Det ble understreket at begge disse tilfellene endte bra og gikk forholdsmessig uddramatisk for seg.

4.5 Faktorer som har bidratt til økt sikkerhet

Intervjupersonene rapporterte faktorer som har bidratt til økt sikkerhet med tanke på vold og trusler. I analysen ble funnene kategorisert i fire deler; personlige forhold, kollegiale forhold, fysiske forhold og forhold ved ledelsen. I denne delen fremkommer intervjupersonenes erfarte forhold som har bidratt til økt sikkerhet, skal det i neste del være fokus på hva intervjupersonene etterspør og mener det er behov for vedrørende vold og trusler og økt sikkerhet.

4.5.1 Personlige forhold

Personlige forhold innebærer faktorer ved kontaktpersonen som kan bidra til økt sikkerhet ved volds- og trusselsituasjoner. Flertallet av intervjupersonene la vekt på hvordan alder og erfaring spiller inn ved både hvor utsatt en er for trusler og for hvordan de håndterer det. Intervjuperson A fortalte om negative kommentarer og personangrep fra foreldre hun hadde hatt kontakt med. I konfliktfylte samtaler hadde intervjuperson A opplevd foreldre som er nedlatende overfor henne, lagt vekt på hennes unge alder og bedt om å få ny kontaktperson med mer erfaring. Samtlige av intervjupersonene med lang erfaring la vekt på erfaring som en faktor i forskjellige sammenhenger. Intervjuperson B beskrev hvordan hun tror de som kontaktpersoner utvikler seg over tid:

«Men jeg tror nok at det handler om erfaringen min ... Men hvis du hadde snakket med en helt nyutdannet så hadde du kanskje fått andre beskrivelser og opplevelser som påvirker den personen mer enn det gjør med meg nå, med den erfaringen jeg har og den kjennskapen du har til folk. Og at du på en måte har blitt litt mer hardhudet etter hvert, har en større forståelse for at folk kan reagere ulikt i de situasjonene vi setter folk i.»

Intervjuperson C beskrev også hvordan hun mente erfaring spiller inn og hvordan man er spesielt sårbar som ung og nyansatt:

«Det er noe med hva du opplever som ny. Jeg har hvert fall tenkt det, at en av grunnene til at jeg fortsatt jobber i barnevernet er at jeg slapp voldsomme opplevelser da jeg var ny.»

Videre beskrev intervjuperson C andre personlige forhold som spiller inn ved volds- og trusselsituasjoner, og pekte på hvordan en fremstår og regulerer seg selv i situasjonene som avgjørende:

«Da tenker jeg at det å ikke hisse seg opp, ikke bli stressa, redd, frustrert. Det å klare å stå stødig og lene seg tilbake. Å klare å puste, å se det litt an. Være rolig når det stormer. Det tenker jeg er lurt. Det er ofte det som skal til for å roe ned den andre, også. Hvis en blir redd selv så kan en få tunnelsyn.»

Flere av intervjupersonene pekte også på hvordan relasjonene en skaper med familiene kan påvirke risikoen for at volds- og trusselsituasjoner skal oppstå. I denne sammenhengen fortalte noen intervjupersoner at hvordan en møter mennesker er avgjørende for relasjon og tillitt. Intervjuperson E beskrev det slik:

«Jeg har opplevd at det er unntaksvis at jeg har blitt utsatt for vold eller trusler. Og da hører det til historien at jeg har skapt gode relasjoner i de sakene jeg har vært i, og så er jeg veldig fredelig og omgjengelig, jeg gjør veldig mye og strekker meg langt for at folk, ikke nødvendigvis skal like meg, men at de skal ha det greit der de er. Og kjempe for rettighetene til de jeg har ansvar for. Så jeg har følt at alle har forstått veldig fort at jeg er på lag, og at jeg gjør ganske mye. Noen ganger så må en også komme med upopulære avgjørelser, og da har en litt å gå på hvis en har en tillit og godt grunnlag.»

Personlige forhold også spiller inn på hvordan intervjupersonene håndterer vanskelige situasjoner og hvis de blir utsatt for trusler og trakassering. Intervjuperson E fortalte at hun klarer å stå i stormene fordi hun vet med seg selv at hun har gjort en god jobb og stått på for det barnet og familien, og at hun tror det hadde vært en større belastning dersom hun ikke hadde følt at hun strakk til i jobben. Intervjuperson E sa det slik:

«Men når du vet at du har stått på i en sak og gjort alt du kan, så kan folk bare dømme hvor mye de vil ... Jeg vet at jeg kan stå for det jeg har gjort og at jeg har prøvd å holde hodet klart og hjertet varmt i de sakene det har vært veldig nødvendig.»

4.5.2 Kollegiale forhold

Funn viser at forhold rundt kollegaene i barneverntjenesten står sentralt. Kollegiale forhold innebærer blant annet at kontaktpersonene går to sammen i vanskelige samtaler og hjemmebesøk, at det er kultur og rom for å snakke om følelser og ubehagelige opplevelser, og det å ha kolleger i nærheten når en selv skal ha et mulig anspent møte.

Det som er mest gjennomgående i funnene er hvordan samtlige intervjupersoner fortalte at det å gå to sammen i vanskelige møter og hjemmebesøk hadde økt sikkerheten og tryggheten. Intervjuperson A beskrev hvordan det å ha med en kollega i møter hvor en vet at det kan bli konflikt og anspent, for eksempel om de som kontaktpersoner skal formidle avgjørelser:

«Du er litt småredd, litt engstelig, men du vet at du har toeren din med deg, og det skaper trygghet. Så du føler at du er to om det. Så du har liksom barneverntjenesten med deg, og det er en helt annen følelse enn å sitte alene og stå i det.»

Samtidig som samtlige intervjupersoner fortalte at de opplevde det som tryggere å ha en kollega med i vanskelige samtaler, var det flere som problematiserte dette på ulike måter. På den ene siden handlet om at det kunne virke overveldende for den private parten de skulle i samtale med dersom kontaktpersonene var to og så var den andre parten kanskje alene som forelder. Dette ble av noen intervjupersoner problematisert ved at det kan skape mer konflikt. Imidlertid ble det også påpekt av intervjupersonene at det å være to kontaktpersoner kan øke sikkerheten saksmessig ved at det er to tilstede hvor den ene gjerne konsentrerer seg på å skrive referat. På denne måten blir det ikke bare ord mot ord, men dokumentasjonen vedrørende møtet ble mer presist. En intervjuperson forklarte i tillegg at den private parten ofte har med seg en venn eller et familiemedlem som støtte i samtaler med barneverntjenesten, og de blir derfor ikke helt alene likevel.

Den andre måten det å være to kontaktpersoner i møter ble problematisert på, var hvordan det ikke alltid lot seg gjøre. Begrunnelsen var mangel på tid og store arbeidsmengder. Intervjuperson A forklarte at selv om de som kontaktpersoner noen ganger ønsket å ha en kollega med i møter, kunne det være et problem da kollegene hadde det travelt. Dermed ble det til at de heller gjennomførte møtene alene selv om de skulle sett at de hadde en kollega med. I intervjuet med intervjuperson A og transkriberingen i etterkant ble dette et forhold som vekket interesse. Videre i de andre intervjuene ble dette dermed inkludert som et spørsmål og

det ble understreket overfor intervjupersonene at spørsmålet var lukket og noe ledende. Et bevisst valg ble gjort i intervjuet ved at de generelle og åpne spørsmålene i henhold til intervjuguiden først ble stilt, før intervjupersonene ble direkte spurt vedrørende deres tanker om tids- og arbeidspress kunne påvirke sikkerheten i form av at en ikke fikk med kolleger i ansente møter og besøk. Det var flere intervjupersoner som forstod denne problematiseringen. Noen intervjupersoner kjente seg igjen ved at de noen ganger unnlot å be om slik støtte da de visste at kollegene var travle og ikke ville forstyrre dem. Ett par intervjupersoner fortalte at de forstod problematiseringen og kunne se for seg at det kunne skje, men hadde ikke opplevd dette selv.

Et annet kollegialt forhold som ble rapportert var hvordan intervjupersonene på forhånd av vanskelige samtaler de skulle ha alene, ba kolleger om å være i nærheten av møterommet og følge med på om for eksempel lydriiåvet i samtalen ble forhøyet. Intervjuperson F beskrev dette:

«Når vi har møter så er det jo store glassvinduer, så hvis jeg skal ha en tøff samtale så hadde jeg ikke lukket gardinene igjen, og heller la det være helt innsyn. Så hadde jeg gjerne snakket med en kollega på forhånd og forklart at jeg skal i en tøff samtale fra kl.12-13, og be henne komme og sjekke hvis det blir høylytt.»

Et siste kollegialt forhold som ble beskrevet av flertallet av intervjupersoner er kulturen på kontoret for å kunne prate sammen om vanskelige opplevelser og lufte følelser.

Intervjuperson F understrekte viktigheten av dette:

«Det som er viktig er at du har noen å snakke med hvis du skal tåle det og gjøre deg bedre rustet ... Hvis du syns det er noe som er vanskelig eller tøft, så kan du enten gå inn til veileder, leder eller kollega. For jeg tror det er kjempeviktig å få snakket om det, få det ut og bearbeide det med en gang eller så fort du er klar for det. Det tenker jeg er en suksessfaktor for at du skal klare å håndtere det og gjøre deg bedre rustet til å håndtere det en annen gang.»

4.5.3 Fysiske forhold

En tredje kategori som ble identifisert når det gjelder intervjupersonenes erfaringer for økt sikkerhet, var de fysiske forholdene på arbeidsplassen. Felles for intervjupersonene var at alle nevnte en eller annen form for fysiske tiltak for økt sikkerhet som noe de satte pris på. Fysiske forhold som ble nevnt var for eksempel møterom med to utganger, alarmer i møterom, unngå for mange gjenstander i møterom og en resepsjon som tar imot besøkende. Intervjuperson A fortalte at det var ett par alarmer på huset og beskrev hvordan det kunne skape trygghet:

«Jeg tror det også skaper trygghet at du kan bare trykke på knappen under bordet så vet du at det er noen som kan komme.»

Intervjuperson C beskrev hvordan hun tenkte resepsjonen kunne være forebyggende for vold og trusler:

«Jeg tenker at det at vi har resepsjon og at det er noen som tar folk imot, er forebyggende. Jeg tror vi sparer oss for ganske mye, for da er de kanskje ikke like sinte når vi kommer og henter de. For da har de blitt tatt imot og tatt vare på når de kommer. At de ikke kommer direkte inn på vårt kontor.»

Intervjuperson D fortalte om fysiske forhold i møterommene ved å unngå at det er for mange gjenstander i rommet og på bordene:

«Vi har tenkt litt på pyntegjenstander på møterommene, at det ikke er for tunge ting som kan kastes. Jeg har ikke opplevd det selv, men vi har noen rutinerte som har vært her lenge og de setter litt fokus på dette.»

I tillegg fortalte intervjuperson D også om hvordan resepsjonen tar imot besøkende og at de gjerne er mer utsatt. Intervjuperson D beskrev hvordan resepsjonen har en alarm de kan trykke på dersom de har behov for bistand fra andre på kontoret.

4.5.4 Forhold ved ledelsen

I analysen av intervjuene ble en fjerde kategori definert som omhandler ledelsen. Denne kategorien innebærer forhold som har å gjøre med ledelsen, arbeidsplassen og organiseringen ved barneverntjenesten. Forhold som ble rapportert av intervjupersonene som har bidratt til økt sikkerhet var fokus på vold og trusler ved personaldager, fokus på prosedyrer og gode rutiner, risikovurderinger og leders oversikt over sakene, debrifing, anmelde forhold og registrering av avvik.

I likhet med å kunne prate med kolleger og luften følelser, ble det i intervjuene lagt vekt på viktigheten av god dialog med avdelingsleder eller veileder. Noen av intervjupersonene pekte på debrifing etter utfordrende hendelser, mens andre beskrev mer generelt om det å kunne prate med leder. Intervjupersonene fortalte at de som kontaktpersoner har jevnlig veiledning med en veileder eller avdelingsleder, litt varierende etter hvilket kontor og avdeling de jobbet på. Intervjuperson F beskrev hvordan de på kontoret har jevnlig veiledninger angående saker og hva som rører seg, og forklarer at:

«Vi alltid gjennom sakene, hvor er vi, hva er status, hva skal du ut i, har du noen voldssaker, hvem har du fått med deg? Så vi har egentlig ganske stort fokus på det, ikke sånn direkte på sikkerheten, men det er et rom for å ta det opp og planlegge og diskutere.»

I sammenheng med å kunne prate med nærmeste leder om ubehagelige hendelser, la noen intervjupersoner vekt på at de sammen med leder skulle gjøre vurderinger om hvorvidt forhold skulle anmeldes til politiet. Intervjuperson B fortalte at hun opplevde de hadde gode rutiner på dette:

«Så tenker jeg vi har gode rutiner på å ivareta i etterkant og sikre at det ikke skal gjenta seg. Og dette her i forhold til anmeldelse, vi har veldig lav terskel for å anmelde trusler som kommer. Vi har hatt flere foreldre som har blitt ilagt både bøter og type fengselsstraff for oppførselen sin.»

I tillegg til å vurdere anmeldelse av vold og trusler, beskrev tre intervjupersoner hvordan det er fokus på å skrive avvik. Intervjuperson A forklarte hvordan hun fikk hjelp fra leder og skrev avvik etter en hendelse som var ubehagelig:

«Jeg visste jo at jeg kunne gå til lederen min og prate med henne om den ubehageligheten jeg stod i, for eksempel. Da agerte hun fort og sa at det er slik og slik vi gjør det, og sendte inn det avviket slik at vi skal forhindre at det skjer, slik at de får den statistikken på ev. hvor ofte det skjer og hva vi kan gjøre videre for å gjøre det bedre.»

Når det gjaldt barneverntjenestens prosedyrer for håndtering av vold og trusler, var det noe varierende hva intervjupersonene visste om dette. Intervjuperson C kunne fortelle at det kontoret hun jobbet på hadde hatt vold og trusler på agendaen ved personaldager. Da blir prosedyren gjennomgått både for å informere de nyansatte og som en oppfriskning for de ansatte. To andre intervjupersoner fortalte også om prosedyrer vedrørende vold og trusler, men med noe usikkerhet da det var en stund siden temaet hadde blitt tatt opp på kontoret. Intervjuperson B fortalte om prosedyrer som fantes, men at det var en stund siden hun hadde brukt dem. Det ble også uttrykt en usikkerhet rundt hvor lenge siden prosedyrene var blitt oppdatert.

4.6 Hvordan øke sikkerheten?

Intervjupersonene ble stilt spørsmålet: «Hva tenker du at det er behov for, for å bedre kunne forebygge og håndtere vold og trusler på arbeidsplassen?» Også her ble funn definert i kategorier hvor kollegiale forhold, fysiske forhold og forhold ved ledelsen ble mest sentralt.

4.6.1 Behov innen kollegiale forhold

Alle intervjupersonene med unntak av én hadde konkrete tanker om hva som behøves for å øke sikkerheten med tanke på vold og trusler. Nesten alle intervjupersonene var enig i at tids- og sakspress kunne påvirke sikkerheten indirekte ved at intervjupersonen unngikk å be om hjelp fra kolleger fordi alle var så travle. Dermed kunne kontaktpersonene ende opp med å gå i ansente og konfliktfylte møter alene til tross for at de helst skulle hatt med en kollega. I denne sammenhengen må det tas et forbehold da det ble stilt et lukket og noe ledende spørsmål i intervjuet om intervjupersonene kjente seg igjen i dette. Det vurderes likevel som gyldige funn da dette ble understreket i intervjuet og intervjupersonene ble gjort bevisst på at de ikke trengte å si seg enig i det dersom det ikke stemte. Intervjuperson D sa det slik:

«Ja, vi har jo i grunn ikke tid til det ... Men hadde vi hatt mindre saker så hadde vi kunne jobbet mye mer to og to. Så jeg er absolutt for det - flere stillinger, færre saker og jobbe mer to og to. Det tror jeg er forebyggende (for vold og trusler).»

Det var intervjuperson A som uavhengig først nevnte dette området som problematisk og forklarte at det kunne forbedres:

«De toerne er jo gull verdt. Men det er jo tidsbegrenset hele barneverntjenesten, så når alle har mange saker i tillegg, så er det ikke alltid toerne har tid til å bli med. Så det kunne eventuelt blitt bedre. Hvert fall i de sakene vi vet at det kan bli anspent og at det kan skje noe.»

I tillegg til å si seg enig i hvordan tids- og sakspress kunne føre til at man gikk i vanskelige møter alene, beskrev intervjuperson E hvordan tids- og sakspresset også kunne gå ut over sikkerheten ved at en ikke får gjort gode nok risikovurderinger og ikke får tid til å skrive avvik:

«På de ni årene så tror jeg det er fire ganger jeg har vært to personer i en sak. Det er ikke noe aksept på det. Jeg jobber i omsorgsavdelingen da, men det er ikke det vanlige at du er to personer ... Men de gangene jeg har hatt behov for det så har jeg ikke følt at en har kunnet, slik som du sier, en har ikke hatt tid, og det verste er jo at noen ganger så har en ikke tid til å sitte å skrive avviksmelding og sånne ting. Når får du tid til det liksom? Jeg har mer enn nok med å holde hodet over vannet. En har for mange saker jevnt over. Det blir jo den brannslukkingen hvor man gjør det som er obligatorisk. Da blir du ikke en god saksbehandler heller. Du skal være der for mennesker for har behov for deg. Så det kjenner jeg meg igjen i. Men det blir du etter hvert så vant til at du tenker ikke over det. Du regner ikke med at det er tid til å sette seg ned å være to personer når du skal noe som kanskje er litt tøft. Men når det er sagt, så har det blitt mindre og mindre (vold og trusler). Det er unntaksvis tøft. Men det kan skje, det kan det.»

Et annet område innen kollegiale forhold som var både påpekt som viktig og som et forhold som må styrkes, var hvordan kulturen på kontoret må være preget av åpenhet, rom for følelser og lav terskel for å be om en samtale eller hjelp. Intervjuperson F sa det slik:

«Og du må ha en trygg plass hvor du kan komme inn og få tømt ut litt. Det betyr ikke at du ikke passer til jobben din eller ikke tåler det. Det er jo faktisk en styrke tenker jeg, å ha litt kontakt med følelsene dine liksom.»

4.6.2 Behov innen fysiske forhold

Det var også forbedringspotensial ved fysiske forhold rundt sikkerhet. I denne sammenhengen var intervjuperson C tydelig på at hun mente at fysiske forhold ved å ha to utganger i møterom som nødvendig. Intervjuperson C mente at de gjorde for lite for å sikre seg og dro paralleller til hvordan politiet sikrer seg bedre:

«Jeg tenker at vi sikrer oss for dårlig. Jeg har vært med politi på aksjoner og de er mye mer nøye på å sikre oss eller sikre de som er med aksjonen. I barnevernet så er vi er så laidback og det syns jeg er dumt. Vi har ingen rom her med to utganger. Vi sitter fanget. Vi har alarmknapp som går til noen kontor, men hvis ingen er der så er det ikke noen å ringe til. Så jeg er vel mer på den at når vi er så utsatte, så kunne vi faktisk ha valgt å gjøre noe for å sikre oss. Jeg syns vi gjør veldig lite.»

Intervjuperson A beskrev også et ønske om møterom som var bygget på en tryggere måte og siktet til det å ha to utganger:

«Samtidig så er det jo slike rom som dette som bare har en dør. Så det burde kanskje vært flere dører. For når du sitter med to foreldre her, og vi tenker vold i form av sparking og slåing, hva gjør vi da hvis vi ikke kan komme oss ut den døren og ingen andre får kommet inn?»

4.6.3 Behov innen forhold ved ledelsen

Forhold ved ledelsen som både var viktig og som kunne styrkes var hvordan ledere og veiledere har ansvar for å følge opp kontaktpersonene og skape rom for å prate.

Intervjuperson F påpekte viktigheten av dette og vektla nyansettelser:

«Og så tenker jeg at vi må gjøre mer at det vi gjør nå; å snakke høyt om det og så er det noe med å ha fokus på at vi ikke skal tåle alt. Det er viktig å skape åpenhet, at det

ikke er slik at "her tåler vi alt" og "du må tåle å få litt kjeft". Nei du må egentlig ikke det. Hvordan var det for deg å kjenne på det? Hva skal vi gjøre videre og hva trenger du nå? Ledere og veiledere må på en måte legge grunnlaget for at det er åpenhet rundt det, det tror jeg er kjempeviktig. For det er jo noe med når du kommer som ny, jeg husker det selv. Du vil ikke være den som ikke tåler noe. Det er helt normalt å gråte. Av og til gråter vi og av og til ler vi.»

Vedrørende oppfølging fortalte intervjuperson C at hun ble ivaretatt av leder og avdelingsleder de gangene hun hadde vært i volds- eller trusselsituasjoner, men etterlyste en mer ekstern form for oppfølging i tillegg:

«Nå i dag så tenker jeg at vi kanskje skulle hatt noen utenfra som tok ivaretakelsen. Det er greit at vi har den debriefingen etter på og sånn, men kanskje en skulle fått snakket med noen over tid. For jeg er fortsatt veldig redd for vold, våpen og sånn. Jeg er mye mer redd for våpen enn kniv, siden jeg har blitt siktet på med våpen to ganger. Jeg skulle ønske at vi hadde mer bedriftshelsetjeneste. At vold og trusler tillå bedriftshelsetjenesten og at du får hjelp fra de utenom de du jobber med ... For vi har alle våre sårbarheter, så kanskje ikke er så kjekt å brette ut for kolleger og leder.

Intervjuperson D beskrev også et ønske om en mer ekstern form for oppfølging og beskrev hvordan hun trodde det kunne forebygge frafall og turnover i barneverntjenestene:

«Vi har jo psykologveiledning en gang i kvartalet, men sånne tiltak eller at det hadde fantes en veiledning som er mer, tar vare på oss som personer oppe i det, ikke bare saksrelatert. Det å gå til psykolog og snakke med noen, når vi hjelper andre så trenger vi hjelp selv også. Ingen er jo supermennesker. Å stå i det presset over tid. Jeg tenker for å bevare kontaktpersonene i barneverntjenesten, for det gir jo mye bedre hjelp ut i kommunene for barn og familier dersom folk faktisk klarer å stå i jobbene over tid. Og det tror jeg hadde vært et tiltak som hadde vært nyttig.»

Et flertall av intervjupersonene beskrev hvordan de etter en volds- eller trusselhendelse skrev avvik og at avvikene skulle følges opp av ledelsen. Intervjuperson C var kritisk til hvorvidt barneverntjenesten er gode nok på å skrive avvik:

«Jeg tenker også på dette med hvor gode vi er på å skrive avvik. Hvor gode er vi på å si hva som skjer? Vi blir liksom litt sånn "jaja, det er litt mye, det er ikke så nøye", eller ikke at det ikke er så nøye, men det er kanskje det at vi forventer litt at det skal skje. Jeg blir redd av vold. Det gjør meg til en dårligere sosialarbeider hvis jeg blir redd. Så for meg hadde det være greit å ha mer sikring.»

Det var flere forhold som kan og bør styrkes for å bedre sikkerheten, forebygge og håndtere vold og trusler. Samtidig som intervjupersonene beskrev et bredt utvalg sikkerhetstiltak som fungerte godt og som de satte pris på, ble det av flertallet ytret ønsker om forbedring av allerede eksisterende tiltak og forslag om nye tiltak. Hvilke tiltak for økt sikkerhet som var tilstede varierte mellom barneverntjenestene og mellom avdelingene. Det mest gjennomgående problemområdet var det tids- og sakspresset som intervjupersonene stod i og hvordan dette kunne påvirke sikkerheten på en indirekte måte. Det var stor etterspørsel av å være to kontaktpersoner i vanskelige saker og møter. Videre fremkom det et ønske om større fokus på arbeidsplassens kultur for å prate om ting som har skjedd. Når det gjaldt fysiske forhold var det en bred enighet at to utganger i møterom og alarmer med et godt fungerende system var viktig. Det var også viktig for intervjupersonene at ledelsen følger kontaktpersonene opp og har fokus på debrifing. Videre ytret to intervjupersoner behov for ekstern oppfølging i tillegg til den interne saksveiledningen.

4.7 Naivitet og en utvikling i intervjuene

Det var gjennomgående hvordan samtlige intervjupersoner mente temaet var svært viktig. Selv om intervjupersonenes tanker om hvor utsatt gruppe de er, hvilke erfaringer de hadde og i hvilken grad de mente de var behov for forbedringer varierte, var intervjupersonene samstemte om at det er nødvendig å ta vold og trusler mot kontaktpersoner og deres sikkerhet på alvor. Noen av intervjupersonene forklarte hvordan de tror ansatte i barneverntjenesten ofte kan være litt naive i forhold til vold og trusler og at det derfor er viktig å ha fokus på temaet. Intervjuperson F sa:

«Vi kan bli sendt ut i forskjellig og tenker alltid at "det går sikkert fint". Og det gjør jo stort sett det, men jeg føler vi er ganske, vi er sosialarbeidere og vi vil hjelpe folk og tenker at folk ikke vil oss vondt. Vi er kanskje litt naive mange av oss. Jeg kjenner meg

igjen i det, jeg tenker "det går nok fint det". Det er ikke mange ganger det ikke går bra, men det kan gå skikkelig galt hvis det går galt.»

Et annet aspekt fra intervjuene som skal belyses, er hvordan det underveis i intervjuene opplevdes at det var en endring i hvordan intervjupersonene svarte. Endringen opplevdes både i enkeltintervjuene og som en helhet i intervjuene samlet. Intervjupersonene ble spurt hva de tenkte når de hører ordene «vold og trusler i barneverntjenesten». Svarene varierte da spørsmålet bevisst ble utformet såpass åpent, men det fremkom fra noen intervjupersoner at de ikke syntes det var så mye vold og trusler som andre kanskje tror.

Samtidig som intervjupersonene ikke mente det var et veldig stort problem som preget arbeidshverdagen deres mye, så anerkjente de viktigheten av temaet og at sikkerheten må tas på alvor. Generelt opplevdes intervjupersonenes fortellinger og beskrivelser å være noe mer vage og forsiktige i forhold til senere i intervjuet hvor det ble stilt konkret spørsmål om hva de tenker det er behov for når det gjelder sikkerhet. Da intervjupersonene snakket åpent om temaet på et mer generelt plan, var svarene preget av en forståelse og anerkjennelse av hvor såre livssituasjoner mange av familiene er i som de møter. Etter hvert som intervjuene gikk, var det en tendens til at intervjupersonenes svar og meninger ble mer og mer konkrete i form av tydeligere svar på hva som fungerer når det gjelder sikkerhet og hva som det behøvdtes mer av. Et mer konkret spørsmål ble stilt vedrørende hva intervjupersonene tenker det er behov for, for å bedre kunne øke sikkerheten. Fra å beskrive en arbeidshverdag som ikke er så preget av vold og trusler som andre kanskje tror og en forståelse for at det kan skje, bevegde svarene seg mot tydelige ønsker om å oftere gå to sammen i vanskelige samtaler, møterom med alarm og to utganger.

5. Diskusjon

Nå skal kontaktpersonenes opplevelser av sikkerhet ved vold og trusler diskuteres i lys av det teoretiske rammeverket. Den første delen omhandler bevisstgjøring av temaet og hvordan det var en endring i svarene etterhvert som intervjuene pågikk. Den andre delen omhandler kontaktpersonenes tanker om hvor utsatt rolle og arbeidsplass de har. Den tredje delen vil omhandle kontaktpersonenes bruk av følelshåndtering og selvregulering i forbindelse med volds- og trusselsituasjoner. Diskusjonens fjerde del innebærer hvilke forhold og tiltak kontaktpersonene mener det er behov for å forbedre for økt sikkerhet.

5.1 Bevisstgjøring og utvikling i intervjuene

Det ble vist i kapittel 4.7 at intervjuperson F mente kontaktpersoner generelt er for naive. Dette kan henge sammen med i hvilken grad det er fokus på tematikken i løpet av studiet og ved nyansettelser i barneverntjenestene. I kapittel 4.2 fremkom det at ingen intervjupersoner kunne huske at det var fokus på sikkerhet, vold og trusler da de studerte til å bli barnevernspedagog eller sosionom. Det varierte i hvilken grad intervjupersonene kunne huske at det var fokus på det da de var nyansatt. Det er grunn til å tro at mer fokus på tematikken i studietiden og ved nyansettelser kan bidra til økt sikkerhet. Kunnskap om risiko, vurderinger og om sikkerhetstiltak vil gjøre kontaktpersonene mer forberedt og stå mer stødig i eventuelle volds- og trusselsituasjoner. Intervjuperson C sa at hun tror grunnen til at hun fortsatt jobber i barneverntjenesten var fordi hun slapp voldsomme opplevelser da hun var ung og ny. Dette viser viktigheten av bevisstgjøring i studietiden og ved nyansettelser. Dersom kunnskap om risiko, vold, trusler og sikkerhet ligger mer tilgjengelig i bevisstheten, går ikke kontaktpersonene like naivt inn i situasjoner.

Som det fremkom i kapittel 4.7, gikk intervjupersonene fra å beskrive en arbeidshverdag som ikke er så preget av vold og trusler som andre kanskje tror og en forståelse for at det kan skje, til å uttrykke mer tydelige ønsker om å oftere gå to sammen i vanskelige samtaler, møterom med alarm og to utganger. Det skal understrekes at samtlige intervjupersoner mente temaet var svært viktig og det var ingen som undergravde behov for sikkerhet. Det interessante her blir hvorfor denne tendensen oppstod; at intervjupersonene uttrykte mer konkrete tanker jo lenger ut i intervjuene en kom. Årsaken er nok sammensatt. Den er åpenbart påvirket av hvordan intervjuguiden ble utformet på ved at starten er preget av mer åpne spørsmål som «når du hører ordene vold og trusler i barneverntjenesten, hva tenker du på da?» til senere i

intervjuet hvor det ble stilt spørsmålet «hva tenker du det er behov for, for å bedre kunne forebygge og håndtere vold og trusler mot kontaktpersoner i barneverntjenesten?».

Temaet vold og trusler er kanskje så lite i det bevisste at kontaktpersonene ikke har gjort seg konkrete tanker rundt temaet. Denne teorien er preget av min forforståelse ved at jeg selv har vært nyansatt som kontaktperson og selv ikke tenkte noe over temaet den gang. I etterkant av egen erfaring og i lys av saker i media om vold mot ansatte i sosialsektoren ble jeg mer bevisst over det. En tolkning av hvordan intervjupersonenes svar endret seg, er at jo mer konkret en kommer inn på temaet, jo mer bevisst blir man vedrørende sikkerhet og hva en selv tenker det er behov for, for å bedre kunne forebygge og håndtere vold og trusler. Det kan videre stilles spørsmål til hvorfor det er slik. Det kan handle om at det er for lite fokus på sikkerhet, vold og trusler. I funnene fremkommer det hvordan noen kontaktpersoner påpekte at det var nokså mye fokus på vold og trusler, og at temaet jevnlig var på agendaen ved fag- eller personaldager. Det er altså fokus på tematikken, men det er kanskje ikke nok. Intervjupersonene skulle beskrive hva det er behov for vedrørende sikkerhet. Det var nesten utelukkende fokus på de strukturelle forholdene, og ikke særlige ønsker om mer fokus på tematikken ved personaldager og lignende. Dette diskuteres videre i kapittel 5.4.

5.2 Hvor utsatt er kontaktpersoner?

5.2.1 Opplevelsen bak statistikken

Spørreundersøkelser om vold og trusler på arbeidsplassen viser noe forskjellige tall alt etter hvordan undersøkelsene er utformet. Det de har til felles er å vise at vold og trusler er et større problem for vernepleiere, sosionomer og barnevernspedagoger sammenlignet med mange andre yrker. Som nevnt svarte 40 % som jobbet i barneverntjenesten at de selv har opplevd vold og/eller trusler i løpet av det siste året og hele 72 % har selv opplevd det og/eller kjenner noen i virksomheten som har vært utsatt det siste året (Hagen & Svalund, 2019, s. 52). Disse tallene gir oss en indikator for i hvor stor grad yrkesgrupper og virksomheter er utsatt, men de sier ikke så mye om de ansattes opplevelser. Fordeler ved kvantitative metoder som spørreundersøkelser er for eksempel at man får mange tall om et fenomen. Desto flere tall man har om et fenomen man skal undersøke, desto i større grad kan man tenke at funnene er valide og representative for befolkningen. Tallene i denne Fafo-rapporten gir imidlertid ikke informasjon om hva volden eller trusselen innebar, hvor mange ganger det har skjedd eller innsikt i kontaktpersonenes opplevelse.

Til tross for at undersøkelser viser at kommunale barneverntjenester i stor grad er utsatt for vold og trusler (Hagen & Svalund, 2019), viser ikke funnene i dette prosjektet at intervjupersonene selv opplever det som et veldig stort problem. Samtlige intervjupersoner anerkjente at det kan skje og at det har skjedd, men det var flere som beskrev at vold og trusler ikke var som et omfattende problem som preger arbeidsdagen deres i særlig grad. Noen understreket at det ikke er så mange volds- og trusselsituasjoner i barneverntjenesten som folk kanskje tror. Intervjuperson F sa at hun ikke tenker at det er et likhetstegn mellom vold og trusler og barneverntjenesten. Intervjuperson B fortalte at hun har opplevd forsvinnende få volds- og trusselsituasjoner med tanke på at hun har jobbet lenge i barneverntjenesten.

Samtidig som funnene viser at vold og trusler ikke oppleves som et problem som preger arbeidshverdagen deres i stor grad, understreket samtlige intervjupersoner at temaet er viktig å sette fokus på. Uavhengig av om intervjupersonen har opplevd milde former for ubehageligheter og indirekte trusler eller om intervjupersonen hadde vært utsatt for direkte trusler og vold, så var det en felles enighet om at kontaktpersoners sikkerhet må tas på alvor og at temaet er viktig. Undersøkelsen viste at samtlige intervjupersoner hadde opplevd ubehagelige situasjoner som varierte fra kommentarer og trakassering til direkte trusler og voldsepisoder. En alvorlig hendelse er en for mye, og et flertall av intervjupersonene vektla at de som kontaktpersoner ikke skal godta å bli utsatt for trusler og vold. Intervjuperson E sa at hun ikke hadde følt seg truet av noen bort sett fra i ett tilfelle, men at det var nok til å gjøre henne utrygg:

«Jeg vil si det har skjedd - at jeg har blitt veldig utrygg på grunn av den jobben jeg gjør der det også var begrunnet å bli redd ... Men bortsett fra det, den enkeltsaken, så vil jeg si at jeg har aldri følt meg truet av noen.»

Det er interessant hvordan spørreundersøkelser og statistikk viser at kontaktpersoner i den kommunale barneverntjenesten er utsatt i større grad enn mange andre yrker, men samtidig så forteller intervjupersonene i dette prosjektet at det ikke er et så stort problem som mange kanskje tror. I planleggingen av prosjektet var min forforståelse preget av en viss forventning om at intervjupersonene skulle beskrive konkret hvordan de mente det var en høy risiko på deres arbeidsplass. Intervjuene og analysen viser en kombinasjon av opplevelser som på den ene siden forteller at det ikke er så mange volds- og trusselhendelser som folk kanskje tror,

mens på den andre siden beskriver samtlige intervjupersoner volds- og trusselhendelser som de enten selv har opplevd eller som kolleger har opplevd.

Det kan være flere grunner til at det er slik. Kontaktpersoner i barneverntjenesten tåler kanskje mer enn andre yrkesgruppe og forventer sterke reaksjoner i større grad. Forhøyet risiko for vold og trusler blir en del av arbeidet som kontaktpersonene må akseptere. Det kan også handle om en yrkesstolthet i kombinasjon av at det har blitt reist mye kritikk mot barnevernet, og at kontaktpersoner derfor på en ubevisst måte undergraver risikoen for å ikke skade yrket sitt. Dette kan være både for egen yrkesfølelse og kompensere for en ambivalens om å klare å stå i arbeidet til tross for risikoen, men også for hvordan samfunnet ser på kontaktpersonens arbeid. Det finnes begrensninger ved denne studien og disse konklusjonene kan ikke trekkes i denne sammenhengen. Det hadde imidlertid vært interessant å undersøke videre.

Det var flere intervjupersoner som hadde lang erfaring, åtte år eller mer, som dro sammenligninger til hvordan det var tidligere da de jobbet i barneverntjenesten. Disse intervjupersonene beskrev hvordan det var mer vold og trusler før og at de tror det handler om hvordan barnevernet har utviklet seg. En utvikling fra å ha et perspektiv om at «barnevernet vet best» til et større fokus på samarbeid, spille med åpne kort og forsøke milde, frivillige hjelpetiltak før mer alvorlige tiltak vurderes. Sannsynligvis handler det om en kombinasjon av flere årsaker og det vil gjerne variere mellom landets barneverntjenester.

5.2.2 Fokus på familiene

Intervjupersonene i denne studien ble spurt hva de tenker på når de hører ordene «vold og trusler i barneverntjenesten». I denne sammenhengen understreket det at intervjupersonene ikke trengte å forholde seg til konkrete definisjoner av hva vold og trusler er. Spørsmålet var bevisst utformet på en åpen måte med formål om å få innsikt i intervjupersonenes tanker om temaet. Ettersom spørsmålet var såpass åpent, ble også svarene til intervjupersonene varierende. Det som imidlertid fremkom som en nokså tydelig rød tråd i analysen, var hvordan store deler av intervjupersonene omtalte temaet på en måte som ikke satte dem selv i sentrum. I stedet for å ha fokus på om de selv følte de var utsatt eller ei, om de var kritiske til sikkerheten på arbeidsplassen eller andre forhold, så hadde mange av intervjupersonene fokus på familiene og viste en klar forståelse for at sterke reaksjoner kunne oppstå.

I sammenheng med å oppleve at kontaktpersoner er en utsatt gruppe så la intervjuperson B vekt på familiene og de vanskelige situasjonene de er i, fremfor å problematisere at vold og trusler mot kontaktpersoner kan oppstå. Det betyr ikke at intervjupersonen godtok vold og trusler, men poenget i denne sammenhengen er hvor fokuset blir lagt. Intervjuperson B var ikke alene om å ha dette fokuset. De fleste intervjupersonene uttrykket forståelse for frustrerte og sinte foreldre i de vanskeligste sakene, men samtidig ble det også understreket at de ikke skulle ta imot alt for mye, heller. Ingen av intervjupersonene brukte selv begrepet avmakt, men det oppleves som tydelig at de har det asymmetriske maktforholdet mellom barneverntjenesten og familien som en integrert del av sin forståelse. Avmakt kan forstås som en mangel på kontroll, trygghet og påvirkningsmuligheter. Isdal (2018, s. 105) beskrev hvordan vold må forstås som en reaksjon på og mestring av avmakt. Det ble av flere intervjupersoner lagt vekt på den situasjonen som familiene er i og hvor sårt det kan oppleves. Denne forståelsen virket å få mer plass enn tanker om egen sikkerhet og risiko for å bli utsatt for vold og trusler.

For kontaktpersonene er fokus på barna og familiene en integrert del og noe som er et gjennomgående fokus både i løpet av studiene og i arbeidslivet. Dette fokuset er nødvendig å ha som kontaktperson, men det må kunne gå hånd i hånd med bevissthet rundt risiko for vold og trusler. Sosialarbeidere er ikke vant til å formulere sine egne problemer i sammenheng med arbeidet. Det må være plass til både fokus på barna og familiene, og kunnskap om vold, trusler og sikkerhet i bevisstheten.

Det er interessant hvordan intervjupersonene har lite fokus på seg selv og setter forståelse for familiene før vurdering av egen sikkerhet. Dette til tross for at de vet at intervjuet og prosjektet omhandler kontaktpersonenes tanker om vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Også dette vekket tanker om hvorfor det er slik. En teori er at intervjupersonene som sosialarbeidere er unormalt lite selvsentret og i stor grad setter familiene før seg selv. Det kan også hende at det foreligger et tabu om hvorvidt det er ok å snakke om vold og trusler, sikkerhet på arbeidsplassen og eventuell kritikk mot strukturen på arbeidsplassen og barnevernet generelt. En lojalitetskonflikt for yrket kan påvirke funnene ved at intervjupersonene ikke vil kritisere et allerede kritisert barnevern. Kanskje det handler om at kontaktpersoner i barneverntjenesten er noe naive slik som intervjuperson F fortalte. Dette er teorier og tanker som hadde vært spennende å undersøke nærmere.

5.3 Bruk av følelshåndtering og selvregulering

I analysen definertes det fire kategorier for forhold som påvirket sikkerheten når det gjelder vold og trusler i forbindelse med arbeidet; personlige forhold, kollegiale forhold, fysiske forhold og forhold ved ledelsen. Personlige forhold kan for eksempel være antall år erfaring og egenskaper ved personen som kan påvirke i volds- og trusselsituasjoner. Intervjuperson C beskrev hvordan hun regulerte seg selv i situasjoner for å unngå at det skulle eskalere:

«Da tenker jeg at det å ikke hisse seg opp, ikke bli stressa, redd, frustrert. Det å klare å stå stødig og lene seg tilbake. Å klare å puste, å se det litt an. Være rolig når det stormer. Det tenker jeg er lurt. Det er ofte det som skal til for å roe ned den andre, også. Hvis en blir redd selv så kan en få tunnelsyn.»

Det å kunne regulere seg i en konfliktfylt situasjon som intervjuperson C beskrev, kan forstås ut fra Hochschilds (1979) perspektiv på følelshåndtering. Dersom en person kommer med alvorlige trusler, opptrer ufint eller blir voldelig, vil naturlige følelser være å for eksempel bli redd, stresset og kanskje sint. Reaksjoner som blir naturlige vil kanskje innebære å ville forlate rommet, gråte eller forsvare seg selv med motangrep både verbalt og fysisk. I stedet må kontaktpersonene opptre profesjonelt, rolig og ikke la seg overvelde av de følelsene som måtte komme. I kapittel 3 fremkom det hvordan en slik uoverensstemmelse mellom opplevde følelser og de man uttrykker kalles for emosjonell dissonans. I denne sammenhengen ble det vist hvordan høy grad av emosjonell dissonans i arbeidet kan være belastende og kan føre til sykefravær og turnover (Indregard et al., 2017).

I barneverntjenesten er arbeidets art preget av sårbare livssituasjoner, vanskelige vurderinger og mulig konflikt med de private partene. En kommer derfor ikke foruten en viss grad av emosjonell dissonans. Et eksempel på hvordan emosjonell dissonans og følelshåndtering kan oppstå i barneverntjenesten er ved samtaler med barn som forteller om omsorgssvikt og alvorlige overgrep. Kontaktpersonene kan bli sjokkerte, triste og sinte av hva barna forteller. I stedet for å bli overveldet og uttrykke disse følelsene og reaksjonene så må kontaktpersonene være rolige og skape en trygg atmosfære for barna som forteller. Kontaktpersonene blir tvunget til å jobbe med følelshåndtering og selvregulering også i volds- og trusselsituasjoner. Derfor blir det interessant å se nærmere på de strukturelle forholdene som innebærer kollegiale forhold, fysiske forhold og forhold ved ledelsen, og hvordan en styrking av disse kan ha en innvirkning på og redusere bruk av følelshåndtering og selvregulering.

5.4 Fokus på strukturelle forhold

Til forskjell fra personlige forhold, handler strukturelle forhold om faktorer utenfor kontaktpersonen. Strukturelle forhold kan for eksempel være møterom med to utganger og alarmknapp, å gå to sammen i vanskelige samtaler eller det å ha ekstern veiledning i tillegg til saksveiledning med leder.

Et vesentlig funn som skal diskuteres er hvordan nærmest samtlige intervjupersoner vektla de strukturelle forholdene både ved hva de opplevde som effektive tiltak og forhold de ønsket forbedret for økt sikkerheten når det gjelder vold og trusler. Intervjupersonene fortalte om konkrete forhold og tiltak som de vet fungerer og dermed etterspør å ha i større grad. Dette innebærer for eksempel ønsker om møterom med to utganger, møterom med alarm og det å kunne gå to sammen i vanskelige samtaler. Selv om intervjupersonene beskriver viktigheten av og hvordan disse tiltakene har fått dem til å føle økt sikkerhet og trygghet, viser det seg at tiltakene ikke er alltid like tilgjengelig. Dersom kolleger er travle så unngår intervjupersonene å be om å ha noen med seg i vanskelige samtaler. Dermed ender kontaktpersonene opp med å stå i situasjoner alene som kan oppleves som utrygge og uforutsigbare. I tillegg til å gi intervjupersonene en økt trygghet, beskrev noen intervjupersoner hvordan det å være to personer i vanskelige samtaler som en økt sikkerhet for den private parten da det ikke bare blir ord mot ord. En intervjuperson beskrev hvordan den private parten ofte har med seg en person som støtte, og dermed blir den private parten ikke alene i møte med to kontaktpersoner.

Intervjupersonene hadde konkrete tanker om hvordan sikkerheten kan forbedres, men samtidig opplevdes det ikke i intervjuene at det er rom for å stille krav om økt sikkerhet i barneverntjenestene. Intervjupersonene ble bedt om å beskrive tiltak som har fungert eller som de ønsker forbedret når det gjaldt sikkerhet, og forklarte dermed hva de tenkte vedrørende dette. Strukturelle forhold som å anskaffe alarmer i møterom og bistå kolleger i vanskelige samtaler beskrives som konkrete og tydelige tiltak for økt sikkerhet, samtidig som diskursen om dette virker å være preget av at det er vanskelig å få til i tilstrekkelig grad.

Samtidig som det kan undres rundt hvorvidt de strukturelle forholdene ikke er tilstrekkelig kan man se at lovverket legger tydelige føringer for arbeidsplassene. Arbeidsmiljøloven (2005, § 4-3) beskriver både hvordan arbeidstakere ikke skal utsettes for trakassering og skal «... så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av

kontakt med andre.» Det blir beskrevet videre krav i Forskrift om utførelse av arbeid (2011, § 23A-1) hvor «Risikovurderingen blant annet særlig skal ta hensyn til hvor, når og i hvilke situasjoner en kan bli utsatt, bemanning, kompetanse, utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger, samt effekten av iverksatte tiltak og planlagte forebyggende tiltak». I tillegg stiller forskriften krav til opplæring og øvelse, informasjon om risikofaktorer og rutiner, tiltak og om oppfølging (Forskrift om utførelse av arbeid, 2011, § 23A-2). Lovverket beskriver altså tydelige krav til arbeid som har en risiko for vold og trusler. Det fremkommer konkret at det skal være tilstrekkelig bemanning og en utforming av arbeidslokaler som kan forebygge vold og trusler. Med dette i bevisstheten blir kontaktpersonenes ønsker om bedre strukturelle forhold helt legitime. Det understrekes i denne sammenhengen at dette tilligger et høyere systemnivå enn de enkelte kommunale barneverntjenestene med tanke på økonomiske midler til bemanning og bedre bygningsmessige forhold.

Intervjupersonene blir tvunget til å måtte jobbe med følelshåndtering og selvregulering i konfliktfylte samtaler alene, samtidig som en vet hvilke strukturelle forhold som kunne trygget og skapt økt sikkerhet. Rollen som kontaktperson i barneverntjenesten er preget av å måtte håndtere vanskelige følelser både ved høye emosjonelle krav og emosjonell dissonans (Indregard et al., 2017). I tillegg kan man nå se hvordan kontaktpersoner også må håndtere følelser når det gjelder sin egen sikkerhet ved vold og trusler. Ikke bare skal kontaktpersonene stå i et arbeid som er preget av sårbare livssituasjoner, omsorgssvikt og konflikt, men de skal også bli tvunget til å tåle vold og trusler i større grad enn hva andre yrker må tåle.

Intervjuperson A sa det godt ved:

«Det er nok emosjonelt trøkk her fra før av, så å gå hjem og være redd for hva som skal skje med deg, det er jo ikke bra».

Innen personlige forhold beskrev intervjupersonene hvordan erfaring kan bidra til at de føler seg mer hardhudet og stødige i volds- og trusselsituasjoner. Erfaring kommer med årene og det finnes ikke noen snarveier for å opparbeide seg erfaring. Det som imidlertid er problematisk og et gjennomgående problem er at det er en høy grad av turnover i de kommunale barneverntjenestene (Johansen, 2014). På denne måten blir ikke kontaktpersonene værende i jobben lenge nok til å opparbeide seg den verdifulle erfaringen. Funnene viser at flertallet vektlegger viktigheten av erfaring for å kunne stå mer stødig dersom det skulle oppstå vanskelige situasjoner. Intervjuperson C hadde mange år erfaring

som kontaktperson og forklarte at hun tror at grunnen til at hun fortsatt jobbet som i barneverntjenesten var fordi hun slapp voldsomme opplevelser som nyansatt og ung.

Kontaktpersoner står i et nokså risikofylt arbeid, samtidig som strukturelle forhold er etterspurt og man vet at strukturelle forhold øker sikkerheten. Å anskaffe alarmsystemer, tilrettelegge møterom med to utganger, og det å støtte en kollega i en vanskelig samtale fremstår som små investeringer i forhold til å forvente at kontaktpersoner skal stå i situasjoner alene som kan ha økt risiko for vold og trusler. Sett i sammenheng med hvordan kontaktpersoner i barneverntjenester generelt er oftere sykemeldt og graden av turnover, kan en styrking av strukturelle tiltak tenkes å være med på å beholde kontaktpersoner i jobben sin. Ikke bare blir det bedre arbeidsforhold for kontaktpersonene, men det kan også tenkes at det er billigere i lengden og økonomisk smart. Erfaring blir en viktig faktor for hvordan intervjupersonene opplever sikkerhet ved vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Fordi erfaring kommer med årene, blir det ekstra viktig å styrke andre forhold som kan bidra til at kontaktpersonene trives i jobben og opplever at det er trygt å være på jobb.

6. Avslutning

6.1 Konklusjon

Denne studien hadde som formål å undersøke hvordan kontaktpersoner i barneverntjenesten opplever sin sikkerhet når det gjelder vold og trusler i forbindelse med arbeidet. For å belyse problemstillingen ble det gjennomført kvalitative semistrukturerte intervju av syv kontaktpersoner i to ulike barneverntjenester. Det teoretiske rammeverket som studien tok utgangspunkt i inkluderte Per Isdals (2018) beskrivelser av vold og trusler, Hochschilds (1979) perspektiv på følelshåndtering, relevant lovverk og tidligere forskning på vold og trusler mot sysselsatte (Arbeidstilsynet, 2016; Hagen, 2010; Hagen & Svalund, 2019; STAMI, 2019).

Det varierer hvordan kontaktpersonene opplever sin sikkerhet når det gjelder vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Samtidig som intervjupersonene anerkjente problematikken og at vold og trusler kan oppstå, var det flere som mente det ikke var et så stort problem som andre kanskje tror. Dette til tross for at samtlige intervjupersoner kunne fortelle om ulike erfaringer med vold og trusler. Gjennom denne studien er det tydelig at kontaktpersoner har behov for flere og bedre strukturelle forhold for økt sikkerhet. Det var flere strukturelle forhold som fremkom i undersøkelsen. De mest fremtredende forholdene var å gå to kontaktpersoner i vanskelige møter og bygningsmessige forhold som møterom med to utganger og alarmer. I denne sammenhengen ble det vist til det store tidspresset og arbeidsmengden som kontaktpersonene står i, og hvilke økonomiske midler som blir tilegnet barneverntjenester.

Ved å forbedre strukturelle forhold vil sikkerheten styrkes og emosjonell dissonans, følelshåndtering og selvregulering i forbindelse med volds- og trusselsituasjoner minskes. Fordi vi vet at emosjonell dissonans og volds- og trusselsituasjoner kan være belastende, kan fokus på strukturelle forhold bidra til mindre sykemeldinger og turnover.

6.2. Implikasjoner for praksis og videre forskning

I forhold til andre belastninger som kontaktpersoner blir utsatt for, for eksempel høye emosjonelle krav og sekundærtraumatisering, blir endring av de strukturelle forholdene relativt enkle grep for at kontaktpersonene skal ha det bedre på jobb og kunne stå lengre i arbeidet som barnets kontaktperson. Uten at det har vært fokus og blitt undersøkt nærmere i denne studien, ville det vært interessant å se nærmere på hvordan politikken og budsjetter kan påvirke sikkerheten til kontaktpersoner.

I det lange løp vil jeg tørre å påstå at det vil være samfunnsmessig og økonomisk lønnsomt å sørge for å dekke behovene som intervjupersonene beskriver for økt sikkerhet. Det blir spennende å se hvilken kunnskap prosjektet i Oslo kommune legger fram. I likhet med denne studien, vil prosjektet bidra med kunnskap som kan brukes for å utvikle effektive tiltak mot vold og trusler som vil ivareta kontaktpersonene i barneverntjenestene (STAMI, u.å.) Fordi vi vet at opplevd vold og trusler har gjort at kontaktpersoner har blitt sykemeldt og vurdert å slutte, vil fokus på strukturelle forhold for økt sikkerhet kanskje bidra til at flere kontaktpersoner står i jobben over lengre tid. Vi trenger stødige og erfarne kontaktpersoner som kan følge det enkelte barn over lengre tid slik at barnet og familien ikke må forholde seg til nye kontaktpersoner flere ganger.

7. Litteraturliste

- Arbeidsmiljøloven. (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern* (LOV-2005-06-17-62). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62/>
- Arbeidstilsynet. (u.å.). *Vold og trusler*. Hentet 19. april 2022, fra <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/vold-og-trusler/>
- Arbeidstilsynet. (2016). *Dødsfall og personskader som følge av vold og trusler i norsk landbasert arbeidsliv: En oversikt basert på hendelser meldt til Arbeidstilsynet*. (KOMPASS tema Nr. 1). Direktoratet for Arbeidstilsynet. <https://www.arbeidstilsynet.no/globalassets/om-oss/forskning-og-rapporter/kompass-tema-rapporter/2016/kompass-tema-nr-1-2016-dodsfall-og-personskader-som-folge-av-vold-og-trusler-i-norsk-landbasert-arbeidsliv.pdf>
- Barnevernloven. (1992). *Lov om barneverntjenester* (LOV-1992-07-17-100). Lovdata.no. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100?q=bvl>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bunkholdt, V., & Kvaran, I. (2015). *Kunnskap og kompetanse i barnevernsarbeid*. Gyldendal Akademisk.
- Dahlum, S. (2021). Validitet. I *SNL*. SNL. <https://snl.no/validitet>
- Ellingsen, P., Hafting, T., & Ranglund, O. J. S. (2019). *Vold og trusler om vold i førstelinjen. Om lederskap og et trygt arbeidsmiljø*. 25–40.
- Forskrift om utførelse av arbeid. (2011). *Forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav* (FOR-2011-12-06-1357). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2011-12-06-1357?q=forskrift%20om%20utf%C3%B8relse%20av%20arbeid>

- Foss, L., Gravseth, H. M., Kristensen, P., Claussen, B., Mehlum, I. S., Knardahl, S., & Skyberg, K. (2011). The Impact of Workplace Risk Factors on Long-term Musculoskeletal Sickness Absence: A Registry-Based 5-Year Follow-Up From the Oslo Health Study. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 53(12), 1478–1482. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e3182398dec>
- Foss, L., Gravseth, H. M., Kristensen, P., Claussen, B., Mehlum, I. S., & Skyberg, K. (2010). Risk Factors for Long-Term Absence Due To Psychiatric Sickness: A Register-Based 5-Year Follow-Up From the Oslo Health Study. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 52(7), 698–705. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e3181e98731>
- Greiner, B. A., & Krause, N. (2006). Observational stress factors and musculoskeletal disorders in urban transit operators. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 38–51. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.11.1.38>
- Hagen, I. M. (2010). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor II. Mellom kallsetikk og HMS - en intervjuundersøkelse*. FAFO. https://www.fafo.no/media/com_netsukii/20181.pdf
- Hagen, I. M., & Svalund, J. (2019). *Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren* (Nr. 32). Fafo. <https://www.fafo.no/images/pub/2019/20729.pdf>
- Helsedirektoratet. (2016). *Mestring, samhörighet og håp. Veileder for psykososiale tiltak ved kriser, ulykker og katastrofer*. Helsedirektoratet.
- Hochschild, A. R. (1979). *Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure*. 85(3), 551–575.
- Indregard, A.-M. R., Knardahl, S., & Nielsen, M. B. (2017). Emotional dissonance and sickness absence: A prospective study of employees working with clients. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 90(1), 83–92. <https://doi.org/10.1007/s00420-016-1176-9>
- Isdal, P. (2018). *Mening med volden*. Kommuneforlaget.

- Johansen, I. (2014). *Turnover i det kommunale barnevernet* (Nr. 18). Statistisk sentralbyrå.
https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/_attachment/175497?_ts=145d565f0d8
- KS. (2012). *Statistikk om barneverntjenesten*. <https://www.ks.no/fagomrader/statistikk-og-analyse/sysselsettingsstatistikk/statistikk-om-barnevernstjenesten/>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervjuet* (3. utg.). Gyldendal Akademisk.
- Rudkjoebing, L. A., Bungum, A. B., Flachs, E. M., Eller, N. H., Borritz, M., Aust, B., Rugulies, R., Rod, N. H., Biering, K., & Bonde, J. P. (2020). Work-related exposure to violence or threats and risk of mental disorders and symptoms: A systematic review and meta-analysis. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 46(4), 339–349. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3877>
- Sagebø, S., Hafsaas, S. L., Helgheim, S. V., Kristensen, C. H., Olsen, A. N., & Oskarsen, L. S. (2021, september 20). *Kvinne i 50-åra døydde etter kvinstikking på Nav-kontor*. <https://www.nrk.no/vestland/to-nav-tilsette-angripne-med-kniv-pa-nav-kontor-i-bergen-1.15658742>
- Spector, P. E., Coulter, M. L., Stockwell, H. G., & Matz, M. W. (2007). Perceived violence climate: A new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work & Stress*, 21(2), 117–130. <https://doi.org/10.1080/02678370701410007>
- STAMI. (u.å.). *Kartlegger vold og trusler blant barnevernsansatte*. <https://stami.no/prosjekt/kartlegge-vold-trusler-barnevernsansatte/>
- STAMI. (2019). *Vold og trusler om vold*. STAMI. <https://noa.stami.no/tema/psykososialtorganisasjon/vold-mobbing-trakkasering/vold/>

Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitative metoder*. Fagbokforl.

Thornquist, E. (2018). *Vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori: For helsefag (2. utg.)*. Fagbokforlaget.

Yang, L.-Q., Spector, P. E., Chang, C.-H. (Daisy), Gallant-Roman, M., & Powell, J. (2012). Psychosocial precursors and physical consequences of workplace violence towards nurses: A longitudinal examination with naturally occurring groups in hospital settings. *International Journal of Nursing Studies*, 49(9), 1091–1102. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.03.006>

Aagestad, C., Tyssen, R., Johannessen, H. A., Gravseth, H. M., Tynes, T., & Sterud, T. (2014). Psychosocial and organizational risk factors for doctor-certified sick leave: A prospective study of female health and social workers in Norway. *BMC Public Health*, 14(1), 1016. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-14-1016>

8. Vedlegg

Vedlegg 1: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring til intervjupersoner

Om deltakelse i forskningsprosjektet:

«Vold og trusler mot saksbehandlere i barneverntjenesten»

Du har blitt forespurt om å delta i et forskningsprosjekt og dette skrivet skal gi deg informasjon om prosjektet, dine rettigheter og mulighet for å samtykke til deltakelse.

Bakgrunn:

Dette er et forskningsprosjekt i forbindelse med undertegnede's mastergradsoppgave innen sosialfag. Målet med dette forskningsprosjektet er å få mer kunnskap om vold og trusler mot saksbehandlere i barneverntjenester. Sosialarbeidere er noen av de høyest representerte av yrkesroller som opplever vold og trusler i arbeidet. I dette forskningsprosjektets sammenheng er det snakk om vold og trusler fra klienter/barn og ungdom/foreldre/andre privatpersoner som saksbehandlere har kontakt med i arbeidet i barneverntjenestene. Forskningsprosjektet skal ikke ta for seg eventuell vold og trusler fra f.eks. kolleger eller andre personer enn de beskrevne.

Nærmere bestemt er formålet med prosjektet å få utvidet kunnskap om saksbehandlere i barneverntjenestene sin opplevelse av vold og trusler. Formålet er å kunne bruke kunnskapen om saksbehandlernes tanker og synspunkter om temaet til å sette fokus på eventuelle problematiske forhold og få bedre mulighet til å forebygge og håndtere vold og trusler.

Hvem som er ansvarlig for forskningsprosjektet:

Det er sosialfaglig institutt ved samfunnsvitenskapelig fakultetet ved Universitetet i Stavanger som er ansvarlig for dette forskningsprosjektet. Mitt navn er Elise Skauge, jeg er sosionom og tar en mastergrad i sosialfag ved Universitetet i Stavanger.

Metode:

I dette forskningsprosjektet skal det gjennomføres intervju med et utvalg saksbehandlere i to forskjellige barneverntjenester. Intervjuene vil ha en varighet på ca. 1 – 1,5 time. Intervjuene vil være semistrukturerte, noe som innebærer at undertegnede på forhånd har nedskrevne spørsmål og tema som ønskes å belyses, men at det også åpnes for andre innspill i løpet av intervjuet. Det er kun intervjuperson og undertegnede som er tilstede under intervjuet. Selve intervjuet vil bli tatt opp på lydopptaker, men det vil ikke bli inkludert informasjon om navn eller andre personalia som kan gjøre at intervjupersonen kan bli gjenkjent.

Personvern:

Lydopptak fra intervjuene vil som sagt ikke inneholde informasjon som kan identifisere intervjupersonene. Lydopptakene vil bli transkribert av undertegnede. Det er kun undertegnede og veileder som har tilgang til lydopptak og notater fra intervjuet. All informasjon om og fra intervjupersonene vil bli behandlet konfidensielt og i tråd med personvernregelverket. Den informasjonen som blir gitt i intervjuet vil kun bli brukt i dette forskningsprosjektet. Alle lydopptak og notater fra intervjuet vil bli slettet ved prosjektets sluttdato (ca. 1 juli 2022). Som intervjuperson er du helt anonym, og det blir ikke mulig for andre å gjenkjenne intervjupersonene i masteroppgaven.

Frivillighet og rettigheter:

Det er frivillig å delta i dette forskningsprosjektet. Dersom du først velger å delta, men på et senere tidspunkt ønsker å trekke deg så har du mulighet til det uten at det følger negative konsekvenser for deg. Du trenger heller ikke å oppgi en grunn for at du ønsker å trekke deg. Du har rett til å be om innsyn i, korrigere, be om sletting og begrensning av innsamlet data. Du har videre rett til dataportabilitet og rett til å klage til Datatilsynet. Ved prosjektets slutt får du også mulighet til å lese den ferdigstilte masteroppgaven.

Norsk senter for forskningsdata (NSD) har godkjent at dette forskningsprosjektet gjennomføres.

Vårt personvernombud kan nås på: personvernombud@uis.no

Spørsmål?

Dersom du har noen spørsmål angående prosjektet eller deltakelse kan du kontakte undertegnede på:

- Mail: elise.skauge@hotmail.com
- Telefon: 41481565

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjonen om prosjektet «Vold og trusler mot saksbehandlere i barneverntjenesten». Jeg har også fått anledning til å stille spørsmål angående prosjektet.

Jeg er villig og samtykker til å delta i prosjektet og stille til intervju, samt at mine opplysninger behandles frem til prosjektets slutt som er ca. 1. juli 2022.

(Signert av prosjektdeltaker, dato, sted)

Vedlegg 2: Intervjuguide

Innledning:

- Presentere meg selv
- Om intervjuet: tidsramme for intervjuet, formålet med intervjuet og forskningsprosjektet, hvilke rettigheter intervjupersonen har, informasjon om anonymitet

Om intervjupersonen:

- Hva jobber du som? Hvilken utdanning har du?
- Hvor lenge har du jobbet i barneverntjenesten?

Om temaet:

- Fortell kort om dine arbeidsoppgaver i barneverntjenesten.
- Hva synes du er det beste med jobben din?
- Hva synes du er det mest utfordrende med jobben din?
- Når du hører ordene «vold og trusler i barneverntjenesten», hva tenker du på da?
- Har du vært i en arbeidssituasjon hvor du har kjent på ubehag, utrygghet, følt deg presset, blitt oppsøkt privat eller lignende i sammenheng med arbeidet?
 - Uten å fortelle om konkrete eksempler, hva var det som gjorde at denne situasjonen var spesiell?
 - Hvem var det som så deg i den situasjonen? Evt. hvem tok vare på deg eller burde tatt vare på deg?
- I situasjoner hvor du kjente på ubehag, utrygghet, eller lignende, men som gikk bra, hva mener du var grunnen til at det gikk bra?
- Har du kolleger som har blitt utsatt for vold og/eller trusler?
 - Uten å fortelle om konkrete eksempler, i hvilke situasjoner var dette?
- Hvordan opplever du at det er fokus på vold og trusler på arbeidsplassen?
- Da du startet i jobben, opplevde du at det var fokus på og/eller opplæring i temaet vold og trusler? Evt. om fokus på det i studiet.
- Hva vet du om hva ledelsen gjør vedrørende vold og trusler? Eventuelle risikovurderinger.
- Hva tenker du at det er behov for for å bedre kunne forebygge og håndtere vold og trusler mot ansatte i barneverntjenestene?

Vedlegg 3: NSD sin vurdering

Referansenummer

888101

Prosjekttittel

Vold og trusler mot saksbehandlere i barneverntjenestene

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Stavanger / Det samfunnsvitenskapelige fakultet / Institutt for sosialfag

Prosjektperiode

01.11.2021 - 01.07.2022

Dato

13.01.2022

Type

Standard

Kommentar

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 dagens dato med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og Personverntjenester.

Behandlingen kan starte. TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger frem til 01.07.2022. 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.

PERSONVERNPRINSIPPER Personverntjenester 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** Vi 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** Personverntjenester 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). For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må prosjektansvarlig følge interne retningslinjer/rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon. **MELD VESENTLIGE ENDRINGER** Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til Personverntjenester ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilken 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 oss før endringen gjennomføres. **OPPFØLGING AV PROSJEKTET** Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.