

# **BBABAC – BACHELOROPPGAVE MED FORSKNINGSMETODE**

Bacheloroppgave

Ivaretagelse av nyutdannede kontaktpersoner i kommunalt barnevern



Universitetet  
i Stavanger

**Det samfunnsvitenskapelige fakultet**

**Bachelor i barnevern**

UIS mai 2022

**Kandidatnummer: 5127**

Antall ord: 13 138

# Innholdsfortegnelse

<b>1.0 INNLEDNING .....</b>	<b>3</b>
1.1 Bakgrunn for tema .....	3
1.2 Presentasjon av problemstilling .....	3
1.3 Formål med oppgaven .....	4
1.4 Avgrensning.....	4
1.5 Begrepsavklaring .....	5
1.5.1 Kontaktperson.....	5
1.5.2 Veiledning .....	5
1.5.3 Emosjonelt arbeid.....	5
1.5.4 Utbrenthet .....	5
1.5.5 Sekundærtraumatisering.....	6
1.5.6 Stress.....	6
1.5.7 Jobbtilfredshet.....	6
1.5.8 Taushetsplikt .....	6
<b>2.0 FAGLIG KUNNSKAP.....</b>	<b>7</b>
2.1 Emosjonsteori .....	7
2.1.1 Følelsesregler .....	8
2.1.2 Surface acting .....	9
2.1.3 Deep acting.....	10
2.1.4 Negative sider ved emosjonelt arbeid.....	10
2.2 Mestringstro.....	11
2.2.1 Grunnlaget for mestringstro .....	12
<b>3.0 METODE .....</b>	<b>14</b>
3.1 Valg av metode .....	14
3.2 Litteraturstudie som metode .....	15
3.3 Datainnsamling .....	16
3.3.1 Inklusjons- og eksklusjonskriterier .....	17
3.4 Analyse .....	19
3.5 Studiens troverdighet.....	20
<b>4.0 PRESENTASJON AV FUNN.....</b>	<b>21</b>

<b>5.0 DRØFTING AV FUNN.....</b>	<b>28</b>
5.1 Risikofaktorer i arbeidsutførelsen.....	28
5.1.1 Arbeidsrelaterte stressreaksjoner .....	28
5.1.2 Sekundærtraumatisk stress.....	29
5.1.3 Klientkonfidensialitet .....	30
5.1.4 Arbeidsrelatert stress.....	32
5.2 Ivaretagelse av kontaktpersonen.....	32
5.2.1 Kunnskapsutvikling.....	33
5.2.2 Organisatorisk støtte.....	34
5.2.3 Jobbtilfredshets mot alle odds .....	36
<b>6.0 AVSLUTNING .....</b>	<b>39</b>
<b>7.0 LITTERATURLISTE.....</b>	<b>41</b>

**Antall ord: 13 138**

## 1.0 INNLEDNING

### 1.1 Bakgrunn for tema

Barnevernsarbeid er et komplekst arbeidsfelt med høy saksmengde, emosjonelle krav og stort arbeidspress for å ivareta barn, unge og deres familier. Stadig større krav stilles til kontaktpersonene som jobber i det kommunale barnevernet, hvor stadig flere tilsyn avdekker mangler og lovbrudd. På den andre siden av kompetansekrav og forventninger står kontaktpersonene som opplever hjelperrollens pris. Kontaktpersoner har omtrent 30 prosent høyere sykefravær enn andre kommunalt ansatte (Skotheim, 2021). Selv om kontaktpersonene opplever et høyt sykefravær, oppgir de at jobben i barnevernet er fantastisk givende (Skotheim, 2021). Dette støttes opp med at kun 5,9 prosent opplever lav kollegastøtte og kan ses i sammenheng med jobbtilfredshet (Arbeidsmiljøportalen, 2019).

Videre har barnevernlovens formålsparagraf blitt endret til «Loven skal bidra til at barn og unge møtes med trygghet, kjærlighet og forståelse og at alle barn og unge får gode og trygge oppvekstvilkår». Barnevernsarbeid er på godt og vondt kommet for å bli i et stadig mer presset samfunn. Gjennom dommer fra Menneskerettighetsdomstolen setter ofte media søkelys på jobben kontaktpersonene ikke gjør. På den andre siden jobber kontaktpersoner daglig under høye emosjonelle krav for å møte oppnå barnets beste. Hele 37 prosent av kontaktpersonene opplever høye emosjonelle krav (Arbeidsmiljøportalen, 2019). I denne oppgaven vil jeg se nærmere på risiko og beskyttelsesfaktorer knyttet til kontaktpersonens emosjonelle arbeid. Hva skal til for at kontaktpersoner er rystet til det emosjonelle arbeidet profesjonen krever?

### 1.2 Presentasjon av problemstilling

Fri fagbevegelse utga i 2021 en sak om ansatte i barnevernet som viser til at de blir oftere syke enn andre kommuneansatte (Skotheim, 2021). Kontaktpersonene viser til at høy arbeidsmengde gjør at de ikke evner å stå i jobben. Her kommer mitt engasjement for temaet inn. Jeg har selv i møte med «mannen i gata» flere ganger fått høre hvordan jeg orker og ønsker å jobbe innenfor barnevernsfeltet. Jeg vil derfor se på konsekvensene og gledene med å jobbe som kontaktperson. Min problemstilling blir derfor; «*Hvordan kan nyutdannede kontaktpersoner rystes mot et langt arbeidsliv i kommunalt barnevern?*».

### 1.3 Formål med oppgaven

Formålet med oppgaven er å se på ulike faktorer som kan bidra til at nyutdannede kontaktpersoner i barneverntjenesten mestrer det emosjonelle arbeidet. Målet er å ivareta kontaktpersonene slik profesjonen redusere frafall og sykefravær. Oppgaven er basert på en antakelse om at dersom kontaktpersonen mottar veiledning og emosjonell støtte i et komplekst arbeid, vil kontaktpersonene i større grad bli værende i jobben. Dersom kontaktpersonene blir ivaretatt, kan det føre til en mer stabil barneverntjeneste. Klientene kan da oppleve stabile kontaktpersoner de i større grad kan skape en relasjon til.

I oppgaven vil jeg se på hva som skal til for å ivareta kontaktpersoner i møte med en ny og kompleks arbeidshverdag, hovedfokuset vil være det emosjonelle arbeidet kontaktpersonen utøver. Besvarelsen vil inneholde både risiko og beskyttelsesfaktorer kontaktpersoner kan oppleve i utøvelsen av emosjonelt arbeid i kommunalt barnevern.

### 1.4 Avgrensning

Hovedfokus i oppgaven er nyansatte kontaktpersoner i kommunalt barnevern. Begrunnelsen for hovedfokuset er antagelsen om at riktig ivaretagelse av kontaktpersonene kan begrense frafallet i profesjonen. Dog vil besvarelsen inneholde empirisk forskning på kontaktpersoner (barnevernspedagoger) som ikke regnes som direkte nyansatte. Dette på bakgrunn av at det vil være aktuelt å se på kontaktpersoner med lengre erfaring. Utvikling av emosjonelle belastninger kan det tenkes skjer over tid, det vil derfor være nyttig å se på erfaringer fra kontaktpersoner med lenger erfaring. Kontaktpersoner med lengre erfaring kan belyse faktorer som bør vektlegges i arbeidet med å ryste nyansatte.

Utvalget av litteratur i besvarelsen stammer fra både Norge og USA. På bakgrunn av at besvarelsen ønsker å sette søkelys på emosjonelt arbeid kan også studiene fra USA være representative for kontaktpersoner i norsk barnevern. En skal likevel være bevisst på at det er ulike kulturelle forskjeller og grad av ulik oppbygging av samfunn og sosialsystem. Ettersom en kan trekke paralleller mellom funn fra andre land utenfor Norge, kan det tenkes at emosjonelt arbeid også er utfordrende på et internasjonalt nivå.

## 1.5 Begrepsavklaring

For å kunne forstå besvarelsen på en hensiktsmessig måte vil jeg definere et utvalg relevante begreper. Følgene begrep vil bli definert for å gi en bedre forståelse av begrepene.

### *1.5.1 Kontaktperson*

Kontaktperson defineres som saksbehandler, nærmere bestemt personen som er ansvarlig for den enkelte sak. Som kontaktperson er en ansvarlig for at barnets omsorgssituasjon er god nok og at det er en plan for videre arbeid i saken. Barn og unge som er med i en barnevernssak skal til enhver tid ha en kontaktperson i den lokale barneverntjenesten som barnet og familien kan henvende seg til (Landsforeningen for barnevernsbarn, u.å.).

### *1.5.2 Veiledning*

Killèn (2017) viser til faglig veiledning av kollegaer som en utvikling av egne kunnskaper og de psykososiale prosessene de utøver i egen profesjon, samt hvordan de skal forholde seg profesjonelt til egne holdninger og måter å løse utfordringer på. Faglig veiledning inneholder refleksjon og stimulering av kontaktpersonens evne til mentalisering. Læreprosessen innenfor barnevernsfeltet er en tidkrevende prosess, som vedvarer i hele yrkeslivet (Killèn, 2017, s. 21-22). Faglig veiledning er en sentral forutsetning for at kontaktpersoner i barneverntjenesten skal utvikle seg og utøve sin profesjon på en fagetisk forsvarlig måte (Killèn, 2017, s. 22).

### *1.5.3 Emosjonelt arbeid*

Emosjonelt arbeid innebærer at kontaktpersonen fremkaller eller undertrykker emosjoner, slik emosjonene er tilpasset sinnstilstanden til klienten (Hochschild, 2012, s. 20). Eksempelvis må kontaktpersoner opptre behersket og beroligende i situasjoner hvor kontaktpersonen egentlig er redd. Kontaktpersonen kontrollerer egne emosjoner for å imøtekomme rolleforventningene.

### *1.5.4 Utbrenthet*

Utbrenthet kommer til uttrykk via fysiske og psykiske plager som et resultat av arbeidsrelaterte stressreaksjoner over tid. Påkjenningen har vanligvis pågått over flere år, og regnes som et syndrom. For å utvikle utbrenthet har ikke mennesket håndtert kronisk stress på arbeidsplassen på en hensiktsmessig måte (Norsk Helseinformatikk, u.å.).

### *1.5.5 Sekundærtraumatisering*

Figley (1995) sikter til de som står i andre rekke for traumet, som kontaktpersonen er en ikke direkte rammet av traume. Kontaktpersonen vil ikke få like sterke reaksjoner som de som er direkte rammet, men etter kanskje opp mot 40 klienter som eksempelvis har blitt misbrukt, kan det gradvis bygges opp en belastningsprosess (Isdal, 2017, s.116).

### *1.5.6 Stress*

Isdal (2017) viser til at stress oppstår når kroppen over tid går inn i en tilstand av for høyet aktivering som med tiden blir en overbelastning. Kontaktpersoner jobber for å mestre stresset på ulike måter, hvor mestringen blir oppfattet som symptom (Isdal, 2017, s. 96).

Kontaktpersoner i barneverntjenesten kan eksempelvis oppleve stress når de hopper seg opp for mange saker og de ikke har tid til å bistå egne klienter i den grad organisasjonen krever.

### *1.5.7 Jobbtilfredshet*

Definisjonen av jobbtilfredshet er en positiv emosjonell reaksjon. Reaksjonen oppnås ved at personen opplever mestring og utbytte av eget arbeid (Lasalvia & Tansella, 2011, s. 2).

Jobbtilfredshet kan kontaktpersonene oppleve når de hjelper barn i sårbare situasjoner.

### *1.5.8 Taushetsplikt*

Kontaktpersoner i barneverntjenesten omfattes av taushetsplikten etter Lov om barneverntjenester (1992) §6-7 samt Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (1967) §13. Lovverket viser til at ansatte i barneverntjenesten er pliktet til å forhindre at andre får kjennskap til personlige forhold og forhold som kan røpe en klientkontakt. Kontaktpersoner har derav begrenset adgang til å dele hendelser fra arbeidshverdagen med eget nettverk.

## 2.0 FAGLIG KUNNSKAP

I kommende kapittel ser jeg på to teorier jeg vurderer som sentrale for å belyse problemstillingen. Arlie Russell Hochschilds emosjonsteori er brukt som grunnlag for å se på det emosjonelle arbeidet kontaktpersoner utøver. Emosjonsteorien er valgt på bakgrunn av at den belyser arbeid som fremhever følelser, samt arbeid hvor mennesker må undertrykke egne emosjoner i arbeidsutøvelsen (Hochschild, 2012, s. 20). Videre valgte jeg Albert Banduras teori om mestringstro. Teorien viser til personers egen tiltro til seg selv for å lykkes i bestemte situasjoner (Lopez-Garrido, 2020). Fra mitt ståsted er teoriene relevante for å belyse utfordringer rundt emosjonelt arbeid og ivaretagelse av kontaktpersoner. Det kan tenkes at kontaktpersonene som tar i bruk teoriene i praksis, vil ha en bedre forståelse av hvordan de skal ivareta seg selv i profesjonsutøvelsen. En forståelse av teoriene i forkant av det å tre inn i profesjonen, kan bidra til at kontaktpersonene får et langt arbeidsliv i kommunalt barnevern.

### 2.1 Emosjonsteori

Arlie Russell Hochschilds er en anerkjent professor i sosiologi på universitet i California. Hun regnes som en verdensledende sosiologisk tenker etter utgivelsen av den prisbelønte boken «*The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling* (1983)». Boken mottok mye ros, men også kritikk etter utgivelsen. Kritikerne mente hun viste til et stillbilde av tingenes tilstand, Hochschilds uttrykte at kvinner var mer trent til å bruke følelser som ressurser enn menn (Isaksen & Stefansen, 2021, s. 4).

I boken *The Managed Heart* presenteres begrepet emosjonelt arbeid for første gang, her ble flyvertinner og inkassatorer brukt for å se på emosjonelt arbeid. Selv om boken ikke ser på kontaktpersoner i barneverntjenesten, vil det likevel kunne dras paralleller mellom yrkesgruppene i boken og kontaktpersoner. Kontaktpersoner møter klienter som kan ha samme reaksjonsmønster og overfører lignende emosjoner på kontaktpersonen som yrkesgruppene i Hochschilds bok. I profesjonsutøvelsen kan kontaktpersonene ofte oppleve at klientens historie påvirker dem på et emosjonelt plan.

Hochschild (2012) peker på to ulike former for emosjonelt arbeid. Emosjonelt arbeid som får frem emosjoner og emosjonelt arbeid hvor mennesket undertrykker emosjoner. Eksempelvis er flyvertinner bevisste i bruken av emosjonsuttrykk for å fremme salg og bedriften de jobber for. Emosjonene kan være blant annet vennlighet og vise omsorg ovenfor passasjerene. På



den andre siden finner man inkassatorer som i møte med kundene bruker emosjoner som sinne, for å bevisst undertrykke kundene (Hochschild, 2012, s. 25). Med andre ord har profesjoner ulike forventninger til emosjonene som utøves innenfor profesjonen. Det medfører at eksempelvis kontaktpersonen må uttrykke bestemte emosjoner i samtaler med klienter, som ikke alltid samsvarer med emosjonene kontaktpersonen egentlig kjenner på.

Kontaktpersonen må i mange ulike arbeidsoppgaver ta stilling til egne emosjoner, eksempelvis undertrykke emosjonene for å oppnå et best mulig utfall av klientens livssituasjon. Klientene har nemlig krav på et konkret tilbud fra kommunen. Det bidrar til at kontaktpersonen har som arbeidsoppgave å ivareta klientene uavhengig av klientens historie og situasjon (Hochschild, 2012, s. 21). Tross kontaktpersonenes ansvar ovenfor klientene, er det fra mitt ståsted viktig at kontaktpersonens rolleforventninger ikke blir skadelige for deres egen helsetilstand. Besvarelsen vil derfor se videre på Hochschilds (2012) definisjon av følelsesregler, og hvordan kontaktpersoner kan håndtere emosjonelt arbeid i form av «surface acting» og «deep acting».

### *2.1.1 Følelsesregler*

Hochschild (2012) viser til at menneskers synspunkt på verden oppstår gjennom våre emosjoner. Videre er det situasjoner hvor mennesker forholder seg til følelsesregler, hvor det skiller mellom «hva føler jeg?» og «hva bør jeg føle?». Med andre ord bestemmer følelsesreglene det emosjonelle arbeidet mennesker utfører. Det skjer ved at mennesket etablerer emosjoner som er tilpasset gitte forpliktelser i konteksten det emosjonelle arbeidet utføres (Hochschild, 2012, s. 50). Ser man følelsesregler fra en kontaktpersons ståsted, vil disse ofte være styrt av organisasjonen. Det stilles krav til hvordan kontaktpersonen skal fremtre og uttrykke sine emosjoner når de utøver arbeid for organisasjonen. Kontaktpersonen vil ha sin egen opplevelse og emosjonelle oppfattelse av hendelser som oppstår når de utøver arbeid for organisasjonen. Likevel vil disse tankene og emosjonen bli styrt av føringer fra organisasjonen, som sier noe om hvordan kontaktpersonen skal innfri gitte følelsesregler. I enkelte tilfeller kan disse organisatoriske føringene føre til at kontaktpersonen må undertrykke egne emosjoner for å innfri de organisatoriske kravene.

Ifølge Hochschild (2012) kan emosjonelt arbeid skje i privatlivet eller gjennom utøvelse av en bestemt profesjon. Emosjonelt arbeid i privatlivet åpner opp for at mennesket kan fjerne seg

fra situasjonen, samtidig ses det på som frivillig. Derimot vil emosjonelt arbeid i profesjonssammenheng i større grad ses på som kundeservice. Nettopp fordi eksempelvis kontaktpersonen blir pålagt av organisasjonen å utøve emosjonelt arbeid for å svare til rolleforventningene. I studien viser hun derfor til et tydelig skille mellom mennesker som yter emosjonell bistand og de som mottar emosjonelt arbeid i form av hvilke rettigheter de har når det kommer til emosjonelle uttrykk (Hochschild, 2012, s. 66).

Videre viser Hochschild (2012) til hvordan kunder/klienter kan opptre uhøflig og fiendtlig ovenfor ansatte/kontaktpersoner og de har rett til det. Derimot har kontaktpersonen gitt fra seg retten til å reagere på en uhøflig eller fiendtlig måte, da kontaktpersonen blir lønnet for å utøve en arbeidsoppgave med gitte følelsesregler (Hochschild, 2012, s. 125). På bakgrunn av at emosjonelt arbeid er lønnet, kreves derfor metoder for hvordan arbeidstakeren skal håndtere det emosjonelle arbeidet. For å kunne innfri følelsesmessige krav og regler fra organisasjonen, har Hochschild (2012) assosiert det emosjonelle arbeidet til to former for skuespill; surface acting og deep acting.

### *2.1.2 Surface acting*

Hochschild (2012) definerer surface acting som endring av væremåte utad ovenfor andre mennesker. Mennesket kontrollerer da bevisst egne kroppslige og emosjonelle uttrykk, målet er å tilpasse uttrykkene til situasjonen mennesket står i (Hochschild, 2012, s. 36).

For å oppfylle følelsesreglene vil eksempelvis en kontaktperson i enkelte tilfeller komme i en posisjon hvor de undertrykker eller overdriver egne emosjoner. Med andre ord kan det sies at surface acting går ut på å late som. Kontaktpersonen later som de føler noe som ikke er reelt. Årsaken til at kontaktpersonen ikke uttrykker sine reelle emosjoner, er for å få den andre parten (klienten) til å tro en er på et emosjonelt sted - som kontaktpersonen egentlig ikke er på. Hochschild (2012) viser til bakgrunnen for at en utgir andre emosjoner er for å svare til de organisatoriske forventningene eller for å beskytte egne emosjoner. Når en kontaktperson utøver surface acting er en fullt klar over det emosjonelle arbeidet kontaktpersonen utøver (Hochschild, 2012, s. 36). Gjennom surface acting endrer kontaktpersonen følelsesuttrykk, noe som kan føles overfladisk og kontaktpersonen kan ha utfordringer med å gjenkjenne seg selv og det kan oppstå emosjonell dissonans (Hochschild, 2012, s. 39).

### *2.1.3 Deep acting*

Som motpol til surface acting beskriver Hochschild (2012) deep acting. Ved deep acting refereres det til det kognitive og ikke det kroppslige som surface acting beskriver. Via deep acting jobber kontaktpersonen for å oppnå de samme emosjonene som er forventet i en aktuell situasjon. Informantene i Hochschilds (2012) forskning fortalte blant annet at de undertrykte sinne, mens de i andre situasjoner tvang seg selv til å kose seg i situasjoner hvor de egentlig ikke koste seg (Hochschild, 2012, s. 40). Dersom kontaktpersonen fremkaller, undertrykker eller endrer egne emosjoner i arbeidet til de selv tror på emosjonene de viser, kan det føre til at kontaktpersonen fremstår som mer naturlig ovenfor klienten. På den andre siden kan deep acting føre til at kontaktpersonen glemmer hva dens egne emosjoner opprinnelig var, derav kan kontaktpersonen også oppleve å bli fremmed for seg selv (Hochschild, 2012, s. 36).

### *2.1.4 Negative sider ved emosjonelt arbeid*

Emosjonelt arbeid sett gjennom Hochschilds (2012) surface acting og deep acting har også sine negative sider på samme tid som det har positive. Når det kommer til emosjonelt arbeid påpeker Hochschild (2012) tre sider av emosjonelt arbeid som kan påvirke kontaktpersonen.

For det første kan kontaktpersonen legge hele sin identitet i arbeidet, konsekvensene av dette kan være helseskader i form av utbrenthet. For det andre kan kontaktpersonene oppleve skille mellom arbeid og privatliv, mestrer kontaktpersonen dette skillet kan de oppleve mindre risiko for utbrenthet. Derimot kan kontaktpersonene oppleve dårlig samvittighet, da de sitter igjen med følelsen av å ikke ha lagt hele sjelen sin i arbeidet. For de tredje kan kontaktpersonen mestre å skille jobb og privatliv, uten å sitte igjen med dårlig samvittighet og heller finne en positiv side ved måten en håndterer arbeidet. På den andre siden kan kontaktpersonen da oppleves som kynisk i utførelsen av arbeidet (Hochschild, 2012, s. 126-127).

Dersom kontaktpersonen har lite innflytelse over egne arbeidsforhold, mener Hochschild (2012) at de tre overnevnte faktorene kan forverres. Noe som kan føre til at kontaktpersonene blir utbrent da de legger for mye av seg selv i arbeidsutførelsen. Eller på den andre siden at kontaktpersonen danner negative emosjoner om arbeidet som medfører at de vil ta avstand fra utførelsen av arbeidet (Hochschild, 2012, s. 127).

## 2.2 Mestringstro

Albert Bandura har sin bakgrunn som amerikansk psykolog og er kjent for sin sosial-kognitive teori. Han er også anerkjent for begrepet self-efficacy, som omhandler menneskers tro på egen mestringsevne (Svartdal, 2021). Videre hører mestringstroen til spesifikke kompetanser og ferdigheter, derav sammenlignes det ikke med mestring på generelt nivå (Svartdal, 2021).

Lopez-Garrido (2020) definerer mestringstro som menneskers tro på å beherske en konkret situasjon. Mennesker med mestringstro stoler i større grad på seg selv og har mer tiltro til å overkomme hindringer. Noe som medfører at disse menneskene opplever mer motivasjon, utøver bedre prestasjoner og har det bedre med seg selv (Lopez-Garrido, 2020).

Ifølge Bandura (1997) kan mennesker med like ferdigheter reagere ulikt om de kommer i samme situasjon flere ganger. Det samme gjelder for enkeltmennesker som havner i en situasjon to ganger, de vil kunne reagere ulikt. Menneskers ulike reaksjonsmønster i samme situasjon ser Bandura i sammenheng med tro og tillit mennesket har til seg selv. Med andre ord kreves det at mennesket har mestringstro til seg selv for at det skal oppnå en god fungering (Bandura, 1997, s. 37). Mennesker med store talenter til eksempelvis jobb eller idrett, vil ifølge Banduras teori ikke få utnyttet sitt talent til det ytterste dersom de mangler mestringstro. Det å ha tro på seg selv og at en klarer å utføre en jobb eller konkurranse, er ikke det samme som talent eller evne. Derimot er det menneskets tro på egen evne i den enkelte situasjon (Bandura, 1997, s. 37).

I teorien om mestringstro skiller Bandura mellom to typer forventninger til mestring. Forventningene til resultatet av handlingen som er utført, ses på som «outcome expectations» (Bandura, 1997, s. 21). Den andre typen forventning er «efficacy expectations» som peker på forventningene til mennesket selv, og dets ferdigheter for utføre en konkret handling eller oppgave (Lopez-Garrido, 2020). Disse to forventningene kan være avgjørende for om eksempelvis kontaktpersonen våger å informere en klient at tjenesten velger å gå for omsorgsovertakelse i en konkret sak.

### *2.2.1 Grunnlaget for mestringstro*

Bandura (1997) peker på fire faktorer som ligger til grunn for at mennesker skal oppleve mestringstro: hva mennesket har lært av tidligere erfaringer med tanke på prestasjon, ferdigheter lært via observasjon av andre som mestrer ulike situasjoner, positiv overtalelse i verbal form og emosjonell reaksjon (Bandura, 1997, s. 79). Faktorene kan ses på som byggesteiner for å oppnå mestringstro. De fire byggesteinene viser til prosesser på to nivå – individ og kollektivt.

Gjennom Banduras (1997) mestringstro peker han på motivasjonen mennesker har til å løse en oppgave de allerede har klart å løse, som den mest innflytelsesrike årsaken til mestringstro. Positive erfaringer knyttet til tidligere handlinger har en god påvirkning når mennesker skal utøve en handling. Har et menneske tidligere mestret en oppgave, vet en hva som kreves og det vil derav være enklere å mestre oppgaven. Kjennskap til forventningene vil videre kunne føre til at mennesket har en større tro på at det skal mestre oppgaven igjen, som øker sjansene for at en mestrer å utføre flere oppgaver. På den andre siden kan det å mislykkes føre til at mennesket opplever en svekket tro på at de evner å utføre en handling. Spesielt dersom en mislykkes før en har oppnådd noen form for mestringstro (Bandura, 1997, s. 80).

På et generelt grunnlag må mennesker feile for å lære, det vil derav være sentralt å ha mestringstro. Det åpner opp for at mennesker våger å prøve for å bli bedre. En kontaktperson har i mange situasjoner utfordrende arbeidsoppgaver, da det er vanskelig å forutse reaksjoner og handlinger fra klientene. Spesielt som nyansatt uten mye erfaring i ryggsekken vil det være utfordrende å vite hva en kan forvente seg av klienten, ikke minst hva kontaktpersonen kan forvente av seg selv og egne emosjonelle uttrykk. Enhver ny situasjon vil derav være med på å gi kontaktpersonen en tyngre ryggsekk som medfører mer læring og erfaring i hvordan kontaktpersonen håndterer ulike situasjoner.

Byggestein nummer to er ifølge Bandura (1997) ferdigheter som mennesker har lært av å observere andre, noe en kan se på som vikarierende erfaringer. Ved å observere mennesker vi selv kan sammenligne oss med, kan vi observere oppleve mestringstro (Bandura, 1997, s. 86-87). Nyansatte kontaktpersoner mottar i de fleste tilfeller opplæring når de starter i ny jobb. En følger da kontaktpersoner med erfaring og kjennskap til fagfeltet. Det åpner opp for observasjonslæring, hvor en eksempelvis observerer ulike måter å håndtere klienter på.

Observasjonslæring ved å følge en mer erfaren kollega kan være en svært hensiktsmessig måte å oppleve mestringstro. Kontaktpersonen kan da føle seg trygg og bidrar til at kontaktpersonene tørr å prøve og feile i profesjonsutøvelsen. Slik jeg ser det kan det være negative faktorer ved observasjonslæring, hvor den erfarne kontaktpersonen kan ha utfordringer med å se på saker med nye øyne etter mange års erfaring i bransjen.

Den tredje byggesteinen omhandler verbal overtalelse. Bandura (1997) viser til den sosiale støtten fra mennesker rundt oss. Opplever mennesker en muntlig støtte som sier de vil mestre jobben, styrker det opplevelsen av mestringstro hos mennesket. Oppmuntrende ord og handlinger før og etter ulike hendelser vil kunne øke menneskets prestasjon (Bandura, 1997, s. 101). På bakgrunn av menneskets tillit til hvem og hvordan de mottar verbale overbevisning, vil en slik overbevisning kunne ha en begrenset påvirkningskraft. Likevel vil et realistisk budskap fra et nettverk kunne påvirke mestringstroen til enkelt menneske på en positiv måte

Verbal overbevisning vil kunne mottas i etterkant av ulike hendelser, da i form av tilbakemeldinger. Dersom tilbakemeldingene er negative, vil det kunne påvirke menneskets mestringstro på en negativ måte og kan føre til en svekket mestringstro (Bandura, 1997, s. 101). Fra en nyansatt kontaktpersons ståsted vil det være sentralt å få slike verbale overtalelser fra eksempelvis leder. Samtidig som det må være en bærende relasjon som åpner for konstruktive tilbakemeldinger. Det vil kunne gi kontaktpersonen et bedre utgangspunkt for personlig utvikling, samt åpne for det å tørre å prøve å feile i arbeidet.

Til slutt viser Bandura (1997) til den fjerde byggesteinen som omhandler håndtering av emosjonelle tilstander. Hvordan mennesket håndterer emosjonelle reaksjoner som stress, angst og uro er en kilde til hvordan mennesker opplever mestringstro. Har mennesket utfordringer knyttet til mentale påkjenninger, vil det påvirke menneskets mestringstro. Opplever mennesket emosjonelle spenninger, er det utfordrende for mennesket å tro de oppnår resultater (Bandura, 1997, s. 106-107). En kontaktperson vil derav være avhengig av å finne metoder for å mestre egne emosjonelle tilstander, for å kunne møte rolleforventningen til profesjonen. Ved å mestre egne emosjonelle tilstander, vil kontaktpersonen i større grad oppleve mestringstro og kunne yte en enda bedre jobb i møte med barn og deres familier.

### 3.0 METODE

#### 3.1 Valg av metode

For å besvare en problemstilling kreves en systematisk tankegang, en tar gjerne i bruk en metode. Dalland (2020) viser til metode som en fremgangsmåte, et verktøy for å se på utfordringer og finne frem til ny kunnskap. Videre bidrar metoden til å innhente data i bacheloroppgaven (Dalland, 2020, s. 53-54).

Forskeren begrunner metodevalget ut ifra hvilken metode som best egnet seg til å besvare problemstillingen (Dalland, 2020, s. 53). Metodevalget skal skje ut ifra hva som er praktisk mulig å gjennomføre ut ifra tidsramme og kunnskap, samtidig skal det ligge til grunn etiske vurderinger bak metodevalget. Metode kan ses på som et mål, hvor forskeren må informere og begrunne veiene som er tatt for å oppnå målet (Dalland, 2020, s. 56). Forskeren må følge gitte regler ved bruk av metodene dersom undersøkelsen skal regnes som forskning (Dalland, 2020, s. 56).

I all forskning er det mulig å stille spørsmål til forskningens resultat og metode. Derav er det sentralt å reflektere over positive og negative faktorer ved metoden, da det kan ha betydning for utfallet av forskningen (Dalland, 2020, s. 56). Som nevnt kan flere faktorer påvirke metodevalget. Dalland viser til at problemstilling kan styres av metodevalget (Dalland, 2020, s. 193). På den andre siden kan det tenkes at det viktigste er å ha tenkt nøye over metodevalget. Det er da mulig å innhente data som best mulig besvarer problemstillingen.

For å besvare en problemstilling finnes det flere ulike metoder. Kvantitativ, kvalitativ eller litteraturstudie er alle metoder det er vanlig å ta i bruk når en skal besvare en bacheloroppgave. Ved å ta i bruk kvantitativ metode oppgis data i målbare enheter (Dalland, 2020, s. 54). Forskeren kan ved bruk av kvantitativ metode regne ut eksempelvis gjennomsnitt eller prosenter om emnet. Tar forskeren i bruk en kvalitativ metode er hensikten med undersøkelsen å se på meninger og opplevelser, som i motsetning til den kvantitative metoden ikke lar seg tallfeste (Dalland, 2020, s. 54). Dersom forskeren tar i bruk litteraturstudie, ser en nærmere på tidligere kunnskap og forskning innenfor et interesseområde. På bakgrunn av metoden i besvarelsen er litteraturstudie, viser jeg til punktet «litteraturstudie som metode» for informasjon om den gitte metoden.

### 3.2 Litteraturstudie som metode

Oppgaven er skrevet ut ifra litteraturstudie som forskningsmetode. Ved å ta i bruk litteraturstudie studerer man det som allerede er under av artikkelforfatterne (Støren, 2010, s. 2010). Støren (2010) viser til at forskeren studerer allerede eksisterende kunnskap som kommer frem i de utvalgte artiklene. Det medfører at en litteraturstudie ikke fører til ny kunnskap. Metoden kan derimot vise til nye erkjennelser når forskeren sammenstiller funn fra flere artikler. Ved å systematisere kunnskap som allerede er kjent, får en oversikt over funn innenfor et bestemt tema (Støren, 2010, s. 18). Med andre ord gjør man brede søk og vurdering av litteratur som allerede finnes for å besvare spesifikke spørsmål som en ønsker å finne svar på (Aveyard, 2019, s. 2). På den andre siden finnes det uheldige sider ved litteraturstudie. Via litteraturstudie forholder forskeren seg til innhentet data, det begrenser fleksibilitet og åpner ikke for utdypelser fra eksempelvis informanter (Aveyard, 2019, s. 4).

Problemstillingen kunne blitt besvart med både kvalitativ og kvantitativ metode. Dersom problemstillingen hadde blitt belyst ved å ta i bruk en kvalitativ metode, ville trolig besvarelsen fått et annet utfall. Det ville da vært mulig å stille kontaktpersoner konkrete spørsmål gjennom et intervju, som eksempelvis hvordan kontaktpersonene opplever emosjonelt arbeid og hva som skal til for at de opplever å bli ivaretatt. En kvalitativ metode er også avhengig av forskeren selv, da det omhandler samspill med andre mennesker (Dalland, 2020, s. 57). Det medfører at intervju og observasjon blir preget av forskerens egen personlighet da forskeren er et instrument (Dalland, 2020, s. 57). På en annen side omhandler min problemstilling personlige spørsmål, som kunne ha gjort det utfordrende å få godkjenning fra NSD (Norsk senter for forskningsdata). Med utgangspunkt i at det er en bacheloroppgave vurderte jeg det som ikke forsvarlig å besvare problemstillingen ved å ta i bruk kvalitativ metode på bakgrunn av tid og tilgjengelige ressurser.

Problemstillingen kunne blitt besvart ved å ta i bruk kvantitativ metode. Den kvantitative metoden er mindre personavhengig, da det skal redegjøres for hvorfor man mener å ha talt riktig for å komme frem til resultatet (Dalland, 2020, s. 56). Kvantitativ metode brukes eksempelvis til å samle inn statistikk. Ved å ta i bruk den kvantitative metoden kunne problemstillingen blitt besvart med spørsmål forskeren selv sitter med. Det kunne også vært mulig å laget en ny studie basert på tidligere studier, for å sammenlikne situasjonen nå og tidligere. Fra mitt ståsted kunne det vært interessant å sammenliknet en tidligere kvantitativ



studie med en ny kvantitativ studie. Da for se om kontaktpersonene opplever endring i arbeidsforhold, og se om tiltak har ført til større ivaretagelse av kontaktpersonene.

Årsaken til at problemstillingen blir besvart ved hjelp av litteraturstudie er at det åpner opp for å få innblikk i flere studier som er gjort på forskningsområdet. De valgte artiklene har en god faglig tyngde, da de har en høy svarprosent. Funnene blir derav mer robuste og gir et godt faglig grunnlag for besvarelsen. Ved oppgavens start var det tiltenkt å besvare problemstillingen ved å ta i bruk kvantitativ metode. Et ønske om å innhente statistikk på det barnevernfaglige området lå til grunn for ønsket. Dog ble metodevalget ikke anbefalt av faglærer på bachelornivå, faglærer anbefalte å forske på data som allerede fantes. Anbefalingen sett i sammenheng med oppgavens omfang, tidsperspektiv og det faktum at det allerede fantes nyere og robust forskning på området gjorde at valget falt på litteraturstudie.

### 3.3 Datainnsamling

For å finne frem til de utvalgte artiklene ble det utført ulike søk i databasen «oria» mellom 17. januar 2022 til 26. januar 2022. Søkene ble gjennomført via engelske og norske søkeord, målet med søket var å finne tre til fem fagfelleverderte artikler som kunne belyse problemstillingen. Søkene ble avgrenset til fagfelleverderte tidsskrifter på norsk og engelsk, samt at artiklene skulle ikke være eldre enn fem år. Da søkingen ikke ga ønsket resultat med tanke på norske forhold, ble søket utvidet til eldre enn fem år. Besvarelsen inneholder derfor to artikler som er noe eldre enn fem år. Dalland (2020) viser til at dataen som innhentes må være relevant for å besvare problemstillingen. Med andre ord skal dataen være like relevant som kilden i seg selv når en velger ut kildene. For at dataen skal være relevant, må de også vise til at de er samlet inn på en hensiktsmessig måte (Dalland, 2020, s. 63). Nedenfor redegjøres det for søkene som ligger til grunn for besvarelsen.

Søkeperioden startet med ulike kombinasjoner for å finne inspirasjon for å videre kunne spesifisere søkene. I starten ble søkeord som «veiledning», «barnevern», «jobbtilfredsstillelse», «burnout», «compassion satisfaction», «stress» og «child welfare workers» tatt i bruk. Søkeprosessen resulterte i lite treff på norske artikler, søket ble derfor utvidet til engelsk. Som nevnt inneholder besvarelsen to artikler som er eldre enn fem år, artiklene vurderes som relevante da de viser til forskning innenfor norsk sektor. Vurderingen ses i sammenheng med besvarelsen i hovedsak omhandler norsk barnevern.

### 3.3.1 Inklusjons- og eksklusjonskriterier

For å avgrense søket kan forskeren ta i bruk inklusjons- og eksklusjonskriterier (Støren, 2010, s. 35). Støren viser til ulike eksempler på inklusjonskriterier, deriblant språk og utgivelsesår. På den andre siden finnes eksklusjonskriterier som eksempelvis oversiktsartikler. I utgangspunktet skal en ta i bruk originalartikler, aller helst primærkilder (Støren, 2010, s. 36). For å oppnå effektive søk, vil det også ifølge Aveyard (2019) lønne seg å bruke inklusjons- og eksklusjonskriterier. Det vil bistå til å finne en strategi for søkene, slik de blir relevante med tanke på å besvare problemstillingen (Aveyard, 2019, s. 77).

For å oppnå et best mulig innblikk i forskningen ble det søkt etter artikler med både kvalitativ og kvantitativ tilnærming. Det åpner for å kunne bruke statistikk opp mot utsagn fra profesjonsutøvere i feltet og vil kunne gi en større faglig tyngde i besvarelsen.

Via bruk av databasen Oria fant jeg frem til hovedutvalget av artikler. Søkene ble gjort ved hjelp av «avansert søk», med avgrensning til de siste fem år og fagfelleverderte tidsskrift. Søket startet på norsk med søkeordene «veiledning» og «barnevern», søket resulterte i 13 treff. Etter å ha sjekket ut artiklene, fant jeg en artikkel jeg anså som relevant:

#### 1. *Veiledning for nyansatte i barnevernet av Lauritzen, C. Og Aas, B (2015).*

Artikkelen er dog eldre en fem år men på bakgrunn av at artikkelen viste til norsk barnevern. Samt inneholder faktorer som påvirker nyansatte i barneverntjenesten, valgte jeg å ta med artikkelen i utvalget. Artikkelen belyser veiledning i norsk barnevern, som en statusoppdatering for hva nyansatte kan forvente når de kommer ut i arbeid. På samme tid ser artikkelen på ansattes intensjon om å slutte i barnevernet. Søket etter nyere forskning i Oria ble ikke funnet, derav falt valget på å beholde artikkelen tross at den er eldre en fem år.

Videre søk ble gjort på engelsk, da norske søk ikke oppnådde ønsket resultat. Avgrensningene i søket ble fortsatt fagfelleverderte tidsskrift i perioden 2017-2022. Ved å ta i bruk søkeordene «compassion satisfaction», «stress», «Social worker» gav Oria 487 treff. Topptreffene ble deretter rask gjennomgått ved å lese sammendraget fra de ulike artiklene. Til slutt ble to artikler vurdert som relevante for å se på hvilke konsekvenser det emosjonelle arbeidet kan få for kontaktpersonenes.

2. *The work experiences of social workers: factors impacting compassion satisfaction and workplace stress. En forskningsartikkel av Evan Senreich, Shulamith Lala Ashenberg Straussner og Jeffrey Steen (2018).*

3. *Secondary traumatic stress, burnout and compassion satisfaction among Norwegian child protection workers: Protective and risk factors. En forskningsartikkel av Gunn Astrid Baugerud, Sille Vangbæk og Annika Melinder (2018).*

Tross tre artikler var det fortsatt et ønske om mer faglig vekt i besvarelsen. Søket fortsatte derav på engelsk, med inspirasjon fra de tre artiklene i hovedutvalget. For å sette søkelys på nyansatte som problemstillingen viser til ble søkeordene «Child welfare workers» og «recently hired», også her ble avgrensningene satt fem år tilbake i tid og fagfelleverderte tidsskrift. Resultatet ble 14 treff, også her ble artiklene raskt gjennomgått. Jeg fattet til slutt interesse for:

4. *Learning, negotiating and surviving in child welfare: social capitalization among recently hired workers. En forskningsartikkel av Melissa Radey, Lisa Schelbe og Carmella s. Spinelli(2018).*

Artikkelen viser til erfaringer fra nylig ansatte i barneverntjenesten, hvor de har gjort en kvantitativ undersøkelse. Nyansatte setter selv ord på egne emosjoner i artikkelen. Artikkelen viser barnevernsarbeidere i Florida (USA). Selv om Norge og USA driver barnevernsarbeid på ulike måter, peker likevel deltakerne på faktorer som også går igjen i norske kvalitative studier. Det kan med andre ord tenkes at også norske barnevernsarbeidere kan gjenkjenne seg i utsagnene fra amerikanske barnevernsarbeidere.

For å styrke det faglige grunnlaget for besvarelsen fortsatte søket, med avgrensinger som nevnt tidligere. På bakgrunn av at oppgaven ser på emosjonelt arbeid fortsatte søket med følgende søkeord: «child welfare workers» and «emotional work». Søket resulterte i 9 treff, og jeg fattet fort interesse for utvalgets femte og siste artikkel:

5. *The hidden stressor of child welfare workers: client confidentiality as a barrier for coping with emotional work demands av Lise Tevik Løvseth (Løvseth, 2017).*

Artikkel fem viser til utfordringer knyttet til taushetsplikten. Forskeren har gjennom artiklene sett på utfordringer knyttet til den lovpålagte taushetsplikten kontaktpersoner jobber under.

### 3.4 Analyse

For å systematisere artiklene og analysere relevante funn i artiklene, har jeg valgt å ta i bruk en oversiktstabell. Aveyard (2019) viser til at en oversiktstabell kan være et godt verktøy for å systematisere funnene i artiklene. På samme tid det gir en god oversikt av sentrale tema som går igjen, eller skiller seg ut fra artiklene. Videre åpner det opp for å enklere se ulikheter og likheter i artiklene, både når det kommer til tema og metodebruk (Aveyard, 2019, s. 137).

For å få en oversikt over artiklenes sentrale tema gjorde jeg en tematisk analyse. Aveyard (2019) viser til en tematisk analyse som å identifisere sentrale tema i artiklene. For å finne sentrale tema leste jeg gjennom konklusjonsdelen (Aveyard, 2019, s. 141-142). Gjennom den tematiske analysen fikk en frem tydelige tema som gjorde det enklere å se sammenhengen mellom artiklene, som igjen åpnet for en mer helhetlig forståelse rundt temaet. Analysen bistod til å få en bredere forståelse for innholdet i artiklene, kontra analyse av den enkelte artikkel (Aveyard, 2019, s. 138).

Tabell 1.

<b>Tema</b>	Utbrent het	Sekundærtraum atisk stress	Taushetspl ikt	Arbeidsrela tert stress	Veiledni ng	Organisator isk støtte	Jobbtifreds het
<b>Lauritze n, C. og Aas, B. (2015)</b>					X	X	
<b>Senreic h et al, (2020)</b>	X	X					X
<b>Baugeru d et al. (2018)</b>	X	X			X		X
<b>Radey et al, (2017)</b>					X	X	X
<b>Løvseth (2016)</b>			X			X	

### 3.5 Studiens troverdighet

Når en forsker er det sentralt å stille spørsmål til om forskningen er troverdig. Dalland (2020) viser til pålitelighet som et kriterier for at forskningen er til å stole på. Eksempelvis gir en åpenhet om hvordan feilkilder kan ha påvirket forskningen, dersom en forklarer hvordan en har samlet inn data i forskningen. Utfra den gitte informasjonen kan leseren vurdere påliteligheten av forskningen. På bakgrunn av at det ofte er vanskelig å finne entydige svar på forskningsspørsmålene, vil det være sentralt å være åpen og ærlig i metoden som er brukt. Dette gjelder også dersom forskningen ikke gir et entydig svar (Dalland, 2020, s.58).

Ved å ta i bruk litteraturstudie er det sentralt å stille kritiske spørsmål til kilder og bruk av data. Ifølge Dalland (2020) er det to ulike sider ved kildekritikk. De ulike sidene viser til å finne litteratur som best mulig kan besvare problemstillingen, også kaldt litteratursøk. Deretter skal en begrunne litteraturen en har valgt å bruke for å besvare problemstillingen. For at oppgaven skal være troverdig må det å redegjøres for kildegrunnet. Opplysningene i litteraturen må være etterprøvbare for at forskningen skal være gyldig (Dalland, 2020, s. 143).

Sentralt er det å være bevisst på at all informasjon passerer forskeren, noe som medfører at personlige faktorer påvirker utvalget forskningen bygger på (Dalland, 2020, s. 64). Utvalget av artikler blir derav preget av blant annet forskerens egen holdning og forhistorie (Dalland, 2020, s. 64). På veien mot de utvalgte artiklene har jeg stadig vært bevisst på egne holdninger og forhistorie. Dette for å hindre at egne subjektive meninger ikke skal prege besvarelsen.

I oppgaven opplever jeg som forsker at jeg har satt meg inn i ulike måter å finne frem til data ved å ta i bruk kildekritikk. Artiklene som er valgt er fagfelle-vurdert og styrker dataens troverdighet. I valget av data til å besvare problemstillingen har det vært sentralt å være kildekritisk til artiklene, de skulle være relevante og besvare problemstillingen på en hensiktsmessig måte. De valgte artiklene vurderer jeg som sterke på bakgrunn av at de har en høy deltagelse, hvor antallet informanter er høyt. På samme tid som artiklene stammer fra ulike land og styrker utfordringene knyttet til emosjonelt arbeid. Årsaken til de to valgte teoriene er at de på to ulike måter ser på årsakssammenhenger når det kommer til ulike sosiale sammensetninger. Teoriene til Hochschild og Bandura viser til mestring og ulike strategier kontaktpersonen kan ta i bruk for å mestre emosjonelt arbeid.

#### 4.0 PRESENTASJON AV FUNN

I følgende kapittel blir funn i hovedutvalget presentert. Det er gjort på en oversiktlig måte ved å vise de valgte artiklene, metode, formål, tema og nøkkelfunn i en oversiktstabell. I analysen av artiklene har jeg valgt å vise til sentrale funn som jeg vil drøfte senere i besvarelsen, disse finnes under «nøkkelfunn» i oversiktstabellen (tabell 2). Etterfulgt av kort sammendrag av forskningsartiklene. Sammendraget inneholder de mest relevante funnene for oppgavens videre forskning. Funn i artiklene som ikke knyttes opp til emosjonelt arbeid hos kontaktpersonene som kan besvare problemstillingen er ekskludert.

Tabell 2.

Forfatter, år og utgiver	Tittel og formål	Deltaker og land	Metode	Sentrale tema	Nøkkelfunn
Lauritzen, C. og Aas, B. (2015) Norges barnevern	Veiledning for nyansatte i barnevernet  Formål: Undersøke hvor langt en har kommet med å innføre veiledning for nyansatte og øvrige ansatte i det kommunale barnevernet.	Ansatte i kommunalt barnevern 228  Norge	Kvantitativ spørreundersøkelse (anonym)	Veiledning, yrkesmessig utvikling, intensjon om å slutte.	Studien viser at det til en viss grad er etablert veiledning i det kommunale barnevernet, men at det kan stilles spørsmål til kvaliteten.
Senreich et al, (2020) Routledge Journal of social service research	The work experiences of social workers: Factors impacting compassion satisfaction and workplace stress  Formål: Se på hva som påvirker jobbtilfredshet hos barnevernsansatte, samt hvilke faktorer som spiller inn når det kommer til	Sosialarbeidere og barnevernspedagoger 6112  USA (13 stater)	Kvantitativ spørreundersøkelse	Stress, jobbtilfredsstillelse, omsorgstretthet og utbrenthet	Arbeid i barnevernet kan være stressende og emosjonelt belastende, tross risikofaktorene opplever barnevernspedagoger tilfredshet i arbeidet de utfører.

	arbeidsrelatert stress.				
Bauger et al. (2018)  British journal of social work	Secondary Traumatic stress, burnout and compassion satisfaction among Norwegian child protection workers: protective and risk factors  Formål: Ser på utbredelse av jobbtilfredshet, utbrenthet og sekundærtraumatisering i norsk barnevern. Hvor en ser på risiko og beskyttelsesfaktorer i arbeidet.	Barnevernspedagoger 506  Norge	Kvantitativ spørreundersøkelse (anonym)	Utbrenthet, jobbtilfredsstillelse, arbeidsmengde, stress, sekundærtraumatisering, veiledning og forutsigbarhet	Spørreundersøkelsene viste moderate symptomer på utbrenthet og sekundærtraumatisk stress som er stressrelaterte utfordringer barnevernspedagoger kan oppleve. Respondentene viste gjennom sine svar at de hadde en moderat tilfredshet med arbeidet.
Radey et al. (2017)	Learning, Negotiating, and Surviving in Child Welfare: Social Capitalization Among Recently Hired Workers  Formål: Undersøke bruk av støtte blant nylig ansatte i barnevernet i Florida.	Barnevernsarbeidere 38  USA (Florida)	Kvalitativ undersøkelse (telefonintervju)	Sosial støtte, veiledning, arbeidspress og arbeidsplassnormer.	Studien viser til at barnevernsansatte kan ha nytte positive og tilgjengelige veiledere, kollegaer og familiemedlemmer. På den andre siden viste studien at alle ikke hadde tilgjengelige veiledere, som gjorde at de ikke fikk støtten de hadde behov for.
Løvseth (2016)	The Hidden stressor of child welfare workers: client confidentiality as	Ansatte i norsk barnevern  Norge	Kvantitativ spørreundersøkelse	Stress, klientkonfidensialitet, emosjonelt	Informantene viser til at den viktigste støtten de får i arbeidsutøvelse

Child & family social work	a barrier for coping with emotional work demands.  Formål: undersøke om klientkonfidensialitet påvirker barnevernsansatte håndtering av emosjonelle arbeidskrav. En ser på om det er ulikheter når det kommer til måten å takle emosjonelle arbeidskrav, utfra arbeidserfaring og nærhet til klientene.			arbeid og mental helse.	n kommer fra partnere, familie og venner. I artikkelen kommer det frem at kontaktpersoner med lav arbeidserfaring har mer behov for sosial støtte fra sitt sosiale nettverk, Dog kan den emosjonelle støtten fra nettverket forhindres av kontaktpersonenes strenge taushetsplikt.
----------------------------	---	--	--	-------------------------	--

**Artikkel en: Veiledning for nyansatte i barnevernet av Lauritzen, C. Og Aas, B (2015).**

Artikkelen viser til myndighetenes ønske om å innføre veiledet førsteår for nyansatte kontaktpersoner i barneverntjenesten. Gjennom artikkelen ser en på hvor langt prosessen har kompt og kvaliteten på veiledning. Samt om veiledningen har betydning for om ansatte å slutte i barneverntjenesten. På bakgrunn av høyt frafall og belastningene arbeid i kommunalt barnevern medfører, innførte regjeringen barnevernløfte. Barnevernløftet skulle sikre nyansatte veiledning, som igjen førte til en profesjonell utvikling og ville forhindre frafall blant kontaktpersoner i kommunalt barnevern. Av artikkelen fremgår det at veiledning til en vis grad er etablert. På den andre siden er veiledningen av varierende kvalitet, og det kan se ut som målet om systematisk veiledning ikke er oppnådd. Et annet funn i studien er at svært mange oppgir at de ønsker å slutte i jobben, noe som vurderes på som et alvorlig funn.

For å oppnå målet med veiledning av nyansatte i barnevernet konkluderer artikkelen med at det er behov for mer kompetanse for de som er ansvarlige for å veilede de nyansatte. Videreutdanning av erfarne kontaktpersoner, som allerede jobber under sterkt tidspress oppgis som en utfordring. Resultatet blir derfor at manglende ressurser til videreutdanning av veiledere kan forhindre at nyansatte har mottatt veiledning og kan derfor forhindre at de nyansatte kontaktpersonene oppnår en profesjonell utvikling. Artikkelen konkluderer også



med at veiledning i stor grad omhandler veiledning i konkrete saker, eller debrifing. Faglig og emosjonell utvikling av kontaktpersonene kan derav se ut til å mangle. Videre konkluderes det med at det vil være nødvendig med flere ressurser for å gi tjenesten kompetente veiledere. En slik satsning må gjøres helhjertet og ikke usystematisk, dersom veiledningen skal kunne redusere belastningen i en personalgruppe.

**Artikkel to: The work experiences of social workers: factors impacting compassion satisfaction and workplace stress. En forskningsartikkel av Evan Senreich, Shulamith Lala Ashenberg Straussner og Jeffrey Steen (2018).**

Formålet med studien var å undersøke jobbtilfredshet og arbeidsrelatert stress. Studien fant sted i 13 ulike studier i USA, hvor det var barnevernspedagoger blant de 6112 sosialarbeiderne som besvarte undersøkelsen. Undersøkelsens formål var videre å se på hvilke faktorer som påvirker jobbtilfredshet og arbeidsrelatert stress. Undersøkelsen så også på demografiske og personlige faktorer, fysisk og psykisk helse, utdanning, ansiennitet, arbeidsmiljø, arbeidsområde og oppfatningen av å være sosialarbeider. I artikkelen fremgår det at 49 prosent av informantene arbeidet med barn og 61 prosent arbeidet med mental helse. Disse informantene er representative for barnevernspedagoger, hvor de kan representere emosjonelle belastninger. Utfra artikkelen viste den at 31,4 prosent av informantene jobbet med familier, mens 23,7 prosent jobbet i barnevernet.

Forskningen i artikkelen viser at arbeidsmiljøet har størst påvirkning når det kommer til ansattes opplevelse av stress. Faktorer som fører til jobbtilfredsstillelse og motvirker emosjonelle belastninger er ifølge artikkelen; alder, lang erfaring, trening, tilsyn, tilpasset arbeidsmengde, bli verdsatt som profesjon samt sikkerhet mot vold på arbeidsplassen. Dersom det er mangel på de overnevnte faktorene, kan det øke det arbeidsrelaterte stresset hos informantene. Andre faktorer som kan påvirke jobbtilfredsstillelsen og skape stress er dårlig fysisk og psykisk helse samt emosjonelle belastninger. Informantene som arbeidet i barnevernet, rapporterte om mest stress knyttet til arbeidet. Til tross for mye arbeidsrelatert stress, var de fleste i studien fornøyde med valg av profesjon. De opplevde i stor grad jobbtilfredshet gjennom det å hjelpe mennesker. I studien indikerer forskerne et behov for tilrettelegging på arbeidsplassen, for å redusere arbeidsrelatert stress og øke jobbtilfredshet.

**Artikkel tre: Secondary traumatic stress, burnout and compassion satisfaction among Norwegian child protection workers: Protective and risk factors. En forskningsartikkel av Gunn Astrid Baugerud, Sille Vangbæk og Annika Melinder (2018).**

Artikkelen består av to mål. Først ønsker forskerne å se på forekomsten av sekundærtraumatisk stress, utbrenthet og jobbtilfredshet hos norske barnevernspedagoger. Mål to var å se på risiko og beskyttelsesfaktorer i forhold til overnevnte utfordringer blant norske barnevernspedagoger. Gjennom spørreundersøkelsen har forskerne i artikkelen mottatt svar fra 506 barnevernspedagoger. Informantene hadde en gjennomsnittlig arbeidserfaring på 6,75 år, mens 59,1 prosent hadde arbeidserfaring på under fem år.

Ved å ta i bruk tre målnivåer (lav, moderat og høy) ser forskerne på forekomsten av utbrenthet, sekundærtraumatisk stress og jobbtilfredshet. Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at ingen av informantene hadde en høy forekomst av sekundærtraumatisering og utbrenthet. Derimot svarte omkring 70 prosent at de hadde en moderat forekomst av utbrenthet, mens rundt 37 prosent av informantene viste til en moderat forekomst av sekundærtraumatisk stress. Ser man på jobbtilfredshet, rapporterte 83,7 prosent av informantene at de hadde et moderat nivå av jobbtilfredshet. Videre rapporterte 14 prosent av informantene det høyeste nivået av jobbtilfredshet.

Forekomsten av høyt nivå av utbrenthet hadde sammenheng med lavt nivå av jobbtilfredshet og en stor arbeidsmengde. En så utbrenthet sammen med flere risikofaktorer knyttet til blant annet arbeidsmengde, rollekonflikter, tilhørighet til arbeidsplassen og jobb-familie konflikter. I forbindelse med sekundærtraumatisk stress, ser man en sammenheng mellom risikofaktorene rollekonflikter, jobb-familiekonflikter, tilknytningsproblemer hos barnevernspedagogen samt arbeidsmengden. Artikkelen viser til at beskyttelsesfaktorer ses i sammenheng med jobbtilfredshet. Hvor jobbtilfredshet kommer til uttrykk gjennom positive utfordringer, følelsen av mestring i jobben og følelsen av tilhørighet til arbeidsplassen.

**Artikkel fire: Learning, negotiating and surviving in child welfare: social capitalization among recently hired workers. En forskningsartikkel av Melissa Radey, Lisa Schelbe og Carmella s. Spinelli(2018).**

Formålet med artikkelen var å se på ulike typer støtte nyansatte mottok. I den kvantitative undersøkelsen ble det gjennomført 38 telefonintervju av nyansatte barnevernspedagoger i Florida. Informantene hadde jobbet i maks syv måneder. Varigheten på intervjuene var mellom 22 til 60 minutter. Informantene bestod i hovedsak av kvinner, med en gjennomsnittsalder på 33 år. De fikk spørsmål knyttet til opplæring, utvikling, tilsyn og støtte i jobben. Videre rapporterte informantene om to typer støtte. Først og fremst ble det informert om instrumental støtte, som omhandler hjelp til å gjøre jobben. Den andre formen for støtte var expressive støtte, noe som viser til støtte i forhold til arbeidsrelaterte problemer. I studien ble det fokusert på hvilken funksjon de to ulike formene for støtte hadde for nyutdannede.

Resultatene fra undersøkelsen viser til flere former for støtte. De nyansatte viser til et behov for støtte fra arbeidsplassen, dersom de skal oppnå kvalitet i arbeidet. Informantene rapporterer om at manglende støtte fra arbeidsplass og sosialt nettverk gjør det utfordrende å gjennomføre jobben de er satt til å gjøre. Gjennom artikkelen fremgår det også at manglende instrumentell og expressive støtte kan føre til stress og dårlig kvalitet på arbeidet som blir utført. En faktor informantene trekker frem som nødvendig er muligheten for å «ventilere» eller debrife etter emosjonelt belastende situasjoner (hjemmebesøk, vold og traumer). En annen faktor som fremgår av intervjuene, er behov for et sosialt liv ved siden av jobben.

Ser en på studiens resultat, konkluderes det med en ulik forekomst og tilgjengelig støtte for de nyansatte. Det ses i sammenheng med organisatoriske faktorer som tid, økonomi og fleksibilitet. Videre konkluderes det med at nyansatte barnevernspedagoger kan være tjent med å ha en kjennskap til hvordan de skal bruke den tilgjengelige støtten, samt at støtten skal være lett tilgjengelig. Som et resultat av studien ses en positiv effekt på både organisatorisk, kollektivt og individuelt nivå hos de ansatte, dersom arbeidsplassen og de nyansattes sosiale nettverk ser nytten av viktigheten av tidlig læring.

**Artikkel fem: The hidden stressor of child welfare workers: client confidentiality as a barrier for coping with emotional work demands av Lise Tevik Løvseth (Løvseth, 2017).**

Forskerne hadde som formål å undersøke om klientkonfidensialitet er en barriere når det kommer til barnevernets emosjonelle arbeidskrav. Gjennom denne forskningen ses det på om klientkonfidensialiteten påvirker kontaktpersonens emosjonelle støtte fra eget sosialt nettverk,

og om det finnes noe sammenheng mellom arbeidserfaring og de kontaktpersonene som har direkte kontakt med klientene.

Forskningen ble gjennomført via en tverrsnittsundersøkelse fra ansatte i en norsk by. I undersøkelsen arbeidet informantene i barneverntjenester, barnevernsvakt, institusjoner og kontorer knyttet til barneverntjenesten. Deltakerne mottok postale spørreskjemaer, som de fylte ut og leverte anonymt til prosjektleder. Svarprosenten på undersøkelsen var 80,3 prosent, hvor flest av informantene var kvinner (78,9 prosent), blant informantene hadde 48 prosent jobbet innenfor barnevernet i mer enn 10 år.

Artikkelen viser til at klientkonfidensialitet også kalt taushetsplikt, kan påvirke kontaktpersonenes støtte fra sosialt nettverk. Studien påpeker at partnere, familie og venner er den sentrale støttekilden for kontaktpersonene når det kommer til å håndtere det emosjonelle arbeidet jobben medfører. Videre viser studien at kontaktpersoner med lite erfaring i større grad benytter seg av støtte fra sitt sosiale nettverk og organisasjonen de jobber i. Resultater fra studien pekte på at kontaktpersoner som i større grad er eksponert for klienter – oftere opplever at taushetsplikten kan være et hinder for å oppnå emosjonell støtte.

## 5.0 DRØFTING AV FUNN

I kommende kapittel vil jeg drøfte funn og informasjon fra datamaterialet som tidligere er presentert. For å drøfte funnene vil jeg ta i bruk teoriene til Bandura og Hochschild som ble presentert i kapittel to. Drøftingen vil omhandle temaene arbeidsrelaterte stressreaksjoner, sekundærtraumatisk stress, klientkonfidensialitet, arbeidsrelatert stress, kunnskapsutvikling, organisatorisk støtte og jobbtilfredshet. Problemstillingen vil være utgangspunktet for drøfting av datamaterialet;

*Hvordan kan nyutdannede kontaktpersoner rystes mot et langt arbeidsliv i kommunalt barnevern?*

### 5.1 Risikofaktorer i arbeidsutførelsen

For å kunne se på hvordan en kan ryste kontaktpersonene til et langt arbeidsliv i kommunalt barnevern, blir det sentralt å se på hvilke risikofaktorer som er knyttet til kontaktpersonenes komplekse arbeid.

#### *5.1.1 Arbeidsrelaterte stressreaksjoner*

Kontaktpersonen utøver emosjonelt arbeid daglig i sin profesjonsutøvelse, som en konsekvens av utøvelsen av det emosjonelle arbeidet kan kontaktpersonene utvikle utbrenthet. Ifølge artikkel tre opplevde 69,2 prosent av kontaktpersonene en moderat form for utbrenthet, mens 0 prosent svarte den høyeste kategorien av utbrenthet (Baugerud et al., 2018, s. 222). Funnene i artikkel tre viser til at lav jobbtilfredshet, arbeidsmengde og jobb-familiekonflikter er faktorer som kan føre til at kontaktpersonen blir utbrent (Baugerud et al., 2018, s. 222). Ser man på funnene i artikkel fire opplyser en informant at hun opplevde familien som støttende, men at familien ble ulykkelig på bakgrunn av at hun ikke alltid var hjemme om natta (Radey et al., 2017, s. 91). Funnet i artikkel fire kan ses på som en jobb-familiekonflikt som over tid kan føre til utbrenthet.

Funnet i artikkel fire med kontaktpersonen som ikke var hjemme om natta kan ses i sammenheng med negative sider ved emosjonelt arbeid, hvor kontaktpersonen legger hele sin identitet i arbeidet (Hochschild, 2012, s. 126-127). Som en beskyttelsesfaktor for det emosjonelle arbeidet og jobb-familiekonflikter kan kontaktpersonen inneha strategier for å balansere forholdet mellom jobb og familie. Det kan blant annet være kontaktpersonens tro på

seg selv til å mestre en oppgave som vist til gjennom mestringstro. Bandura sikter til at mennesker som opplever mestringstro, har det bedre med seg selv og kan derav forhindre at kontaktpersonen opplever å bli utbrent.

Tidligere forskning har ifølge artikkel tre vist til yngre kontaktpersoner i større grad opplever arbeidsrelaterte stressreaksjoner som utbrenthet, dog ble ikke disse funnene gjort i artikkel tre (Baugerud et al., 2018, s. 224). Funnet kan ha ulike årsaker, det kan tenkes at eldre kontaktpersoner har utviklet mestringstro gjennom flere år i arbeidet. På den andre siden kan de yngre kontaktpersonene oppleve en organisatorisk støtte i form av veiledning, som kan fungere som en beskyttelsesfaktor mot arbeidsrelatert stress. Til tross for at artikkel en viser til at veiledning ikke er godt nok innarbeidet i organisasjonene (Lauritzen & Aas, 2015, s. 280). Det vil det kunne tenkes at veiledningen til en vis grad er innarbeidet, og at kontaktpersonene oppnår et utbytte av den tilgjengelige veiledningen.

Funnene fra artikkel tre kan også ses i sammenheng med Banduras teori om mestringstro. De yngre kontaktpersonene i artikkel tre kan ha opplevd den sosiale støtten de har hatt behov for gjennom veiledning eller organisatorisk støtte. Støtten kan ha fungert som en buffer mot kontaktpersonenes manglete erfaring i å løse lignende oppgaver, noe som har resultert i at kontaktpersonen likevel har oppnådd en mestringstro. Det kan derav tenkes at denne kombinasjonen har bidratt positivt til kontaktpersonens opplevelse av mestringstro, som har medført at de ikke opplever arbeidsrelaterte stressreaksjoner som utbrenthet.

### *5.1.2 Sekundærtraumatisk stress*

Hochschild (2012) viser til emosjonelt arbeid i profesjonssammenheng som en handelsvare, hvor kontaktpersonen må utøve arbeid som svarer til rolleforventningene (Hochschild, 2012, s. 66). Kontaktpersonene kan ikke velge hvilke historier klientene forteller, og må derav være forberedt på å høre historier som kan sette dype spor hos kontaktpersonen. Ser man på funnene i artikkel tre svarer 63,1 prosent i kategorien lavt når det kommer til sekundærtraumatisk stress (Baugerud et al., 2018, s. 222). Det å oppleve en jobb-familiekonflikt ses på som den største faktoren for å utvikle symptom på sekundærtraumatisk stress (Baugerud et al., 2018, s. 230). Ukentlige historier om vold og overgrep kan føre til at kontaktpersonene ofte bruker Hochschilds «surface acting» og «deep acting» for å innfri rolleforventninger fra organisasjonen. De nevnte skuespillerformene som er beskrevet i

Hochschild's teori kan medføre at kontaktpersonen opplever å bli fremmed for seg selv (Hochschild, 2012, s. 36). Dersom kontaktpersonen opplever å bli fremmed for seg selv og lærer å undertrykke egne emosjoner kan det påvirke kontaktpersonens privatliv, da det vil kunne tenkes at kontaktpersonen også tar i bruk strategiene i en familierolle.

En annen faktor som påvirker utviklingen av sekundærtraumatisk stress, er kontaktpersonens tidligere personlige erfaringer. Kontaktpersoner som selv har opplevd utrygg tilknytning står i større fare for å utvikle sekundærtraumatisk stress (Baugerud et al., 2018, s. 231). For disse kontaktpersonene kan det tenkes at mestringsstro, støtte fra organisasjonen og sosialt nettverk kan være sentralt for å kunne stå i det komplekse arbeidet over tid. Fra mitt ståsted vil det være sentralt for personer som har opplevd utrygg tilknytning å ha bearbeidet utfordringene. Dette på grunnlag av at det åpner opp for at kontaktpersonen i større grad opplever å ivareta seg selv. På en annen side kan kontaktpersonen da bruke egne erfaringer i møte med klientene, det kan tenkes at kontaktpersonen i større grad opplever å kunne hjelpe klienten. Kontaktpersonen kan da bruke egne erfaringer på en positiv måte, som kan føre til mestrings.

På bakgrunn av funnene i artikkel tre ser man at det er både organisatoriske og personlige faktorer som påvirker om kontaktpersonen utvikler både sekundærtraumatisk stress og utbrenthet. Banduras teori støtter opp kontaktpersonene egne personlige erfaringer. Det vises til personens håndtering av emosjonelle reaksjoner som stress og uro, hvor det blir sentralt for kontaktpersonene å håndtere egne emosjonelle utfordringer for at kontaktpersonene skal oppleve mestringsstro. Videre vises til det sosial støtte for å forhindre utviklingen av sekundærtraumatisk stress, her kan kontaktpersonen møte en hindring i form av taushetsplikten som jeg velger å se videre på i neste avsnitt.

### *5.1.3 Klientkonfidensialitet*

For at kontaktpersonene skal oppleve mestrings knyttet til profesjonsutøvelsen vektlegger informantene i artikkel fem både organisatorisk støtte og sosial støtte fra nettverk (Radey et al., 2017, s. 89). Viser kontaktpersonene her til at de på lik linje med klientene har behov for å bli møtt med kjærlighet, trygghet og forståelse innad i sin organisasjon? Funnene i flere av artiklene peker på sosial støtte som en buffer mot negative konsekvenser knyttet til det emosjonelle arbeidet. Dog viser funnene fra artikkel fem, at taushetsplikten kan forhindre kontaktpersonen i å ta i bruk sitt sosiale nettverk som støtte. Videre viser artikkelen til at

kontaktpersoner med mindre erfaring i større grad tok i bruk emosjonell støtte fra både utsiden og innsiden av organisasjonen de jobbet for (Løvseth, 2017, s. 927).

Som nyutdannet vil tidligere erfaringer fra lignende arbeid variere, men det kan tenkes at de fleste har relativt lite erfaring med situasjoner og mengden av ulike situasjoner de kan havne i. Noe som kan ses i sammenheng med et større behov for sosial støtte fra eget nettverk. For å støtte opp om utfordringer knyttet til taushetsplikten, vil det i mine øyne være sentralt at kontaktpersonene mottar veiledning. Ikke bare faglig veiledning, men også veiledning i hvordan en skal håndtere behovet for å dele jobbhverdagen med eget sosiale nettverk. Personlig opplever jeg mange kontaktpersoner som er stolte av egen profesjon. Det medfører et ønske om å fremme egen og andres mestring, og ikke minst at de hjelper mennesker i sårbare livssituasjoner til et bedre liv.

Gjennom Banduras teori om mestringstro viser han til at mennesker finner stor motivasjon til mestringstro når de allerede har klart å løse en oppgave (Bandura, 1997, s. 79). Det vil kunne tenkes at nyutdannede ikke har erfaring fra ulike situasjoner de har opplevd en slik mestringstro, hvor de da har behov for å bruke sitt sosiale nettverk på veien til å feile for å lære. På denne veien kan taushetsplikten oppleves som en hindring, da den i stor grad forhindrer kontaktpersonen til å dele opplevelser fra jobben med sitt sosiale nettverk. Taushetsplikten forhindrer kontaktpersoner i å motta sosial støtte fra eget nettverk, da kontaktpersoner forholder seg til lovpålagte regler fra organisasjonen. Enkelte kontaktpersoner kan trolig sitte igjen med en opplevelse av at egen psykisk helse blir tilsidesatt for å beskytte klienten

Taushetsplikten skal beskytte brukeren av tjenesten, hvor barnevernløftet som vises til i artikkel en skal ivareta kontaktpersonene gjennom å styrke kontaktpersonenes kompetanse (Lauritzen & Aas, 2015, s. 270). Dette skal skje gjennom blant annet veiledning. Dog viser artikkelen til at kvaliteten og hyppigheten på veiledning i stor grad varierer (Lauritzen & Aas, 2015, s. 280). Funnene i artikkel en kan medføre at kontaktpersonene har større behov for å bruke sitt sosiale nettverk for å bearbeide det emosjonelle arbeidet kontaktpersoner utfører, for å forhindre blant annet utbrenthet og oppleve mestringstro.



#### *5.1.4 Arbeidsrelatert stress*

Via funnene i artikkel to ser man at sosialarbeidere i stor grad opplever arbeidsrelatert stress (Senreich et al., 2018, s. 103). Funnene blir også bekreftet i fra de andre artiklene i utvalget, hvor det rapporteres om stor arbeidsmengde og høyt arbeidspress. Ser man på funnene i artikkel to viser de til at arbeidsmiljø har størst påvirkning når det kommer til å forhindre arbeidsrelatert stress. Arbeidsmiljøet blir også understreket som en viktig faktor for å overleve i barneverntjenesten gjennom funnene i artikkel fire, hvor det å oppleve organisatorisk støtte og samarbeid medfører en større mestringstro hos de ansatte. Noe som videre støttes opp av Banduras teori om mestringstro.

Det kan derav tenkes at de fleste kontaktpersonene opplever å inneha det som ses på som Banduras fire byggesteiner for å oppnå mestringstro. Dette på bakgrunn av at informantene i artikkel to viste til en høy opplevelse av jobbtilfredshet. Funnene samsvarer også med funnene fra artikkel tre, hvor informantene var fornøyde med jobben sin. Det kan derfor tenkes at kontaktpersonene opplever et støttende arbeidsmiljø selv i en hektisk hverdag, samtidig som de opplever å mestre jobben sin. En kan ut ifra funnene fra artikkel to se at arbeidsrelatert stress kan kontrolleres ved hjelp av en velfungerende organisasjon hvor arbeidsmiljøet blir sett på som en beskyttelsesfaktor for å ivareta kontaktpersonene.

Som nevnt innledningsvis er kontaktpersoner i barnevernet i kategorien med høy sykemeldingsprosent kontra andre ansatte i kommunen. Funnene i artikkel to viser at arbeidsrelatert stress er en utfordring som kan føre til et høyt sykefravær. For å bekjempe sykefraværet pekes det på hensiktsmessig ivaretagelse av kontaktpersonen. I kommende del av oppgaven vil jeg fokusere på ivaretagelse av kontaktpersonen, slik de selv opplever kjærlighet, trygghet og forståelse i sin arbeidshverdag. Dette kan de speile videre til sine klienter, siden kontaktpersonens egne erfaringer i større grad kan gi følelse av mestringstro som de kan overføre til klientene. Da kontaktpersonens egne erfaringer i større grad kan gi følelsen av mestringstro, som kontaktpersonene kan overføre i møte med klientene.

#### 5.2 Ivaretagelse av kontaktpersonen

For å ivareta og ryste kontaktpersonene i utøvelsen av emosjonelt arbeid, vises det til ulike beskyttelsesfaktorer. Faktorene kan bidra til at kontaktpersonen i større grad mestrer egne arbeidsoppgaver.

### *5.2.1 Kunnskapsutvikling*

For å styrke kontaktpersonene i arbeidsutøvelsen viser flere av de valgte artiklene at veiledning bidrar til å ryste kontaktpersonene i profesjonsutøvelsen. Artikkel tre viser til at veiledning kan ses på som en buffer for at kontaktpersonene utvikler utbrenthet og sekundærtraumatisk stress (Baugerud et al., 2018, s. 227). På den andre siden viser artikkel en at kvaliteten på veiledning som gis i det kommunale barnevernet varierer (Lauritzen & Aas, 2015, s. 280). Den varierende kvaliteten begrunnes i veilederens formelle kompetanse, hvor ikke alle som utøver veiledning av nyansatte har tilstrekkelig med kompetanse på området. I mange tjenester utøver leder veiledningen ovenfor kontaktpersonene. Det kan tenkes at leder kan komme i en konflikt mellom det å utvikle kontaktpersonen på et faglig område, mens de på den andre siden skal overholde andre lederoppgaver som eksempelvis sikre en drift som overholder frister (Lauritzen & Aas, 2015, s. 278).

I artikkel en kan resultatene gi uttrykk for at kontaktpersonene i større grad opplever saksveiledning og ikke faglig veiledning (Lauritzen & Aas, 2015, s. 274). Dersom fokuset i veiledning omhandler direkte saksveiledning, kan det tenkes at kontaktpersonen går glipp av veiledning som kommer de som kontaktperson til gode. I mine øyne kan kontaktpersonene da motta veiledning om hvordan de håndterer konkrete saker, mens ivaretagelsen av seg selv kan forsvinne. Hvor eksempelvis strategier som «surface acting» og «deep acting» ikke blir implementert hos kontaktpersonen. En konsekvens av at kontaktpersonen kun mottar faglig veiledning er at kontaktpersonen ikke innehar strategier for å håndtere emosjonelt arbeid. På den andre siden kan også konkret saksveiledning føre til at kontaktpersonen opplever mestringsstro. Gjennom å få konkret saksveiledning, kan kontaktpersonene oppleve Banduras fire byggesteiner for mestringsstro. Kontaktpersonen kan da oppleve støtte fra veileder som medfører at de selv opplever en mestring og styrker kontaktpersonen.

Flere funn viser til at veiledning er en buffer mot å utvikle negative konsekvenser knyttet til emosjonelt arbeid kontaktpersoner utøver. Dog peker artikkel fire til at personlige faktorer er avgjørende for om nyansatte kontaktpersoner får veiledningen de har krav og behov for. Funnene i artikkel fire viser at kontaktpersonene ikke ønsker å kreve veiledning og støtten de har krav på, da veilederne har mye høyere saksmengde enn de selv. I tillegg har de nyansatte en frykt for å bli misforstått (Radey et al., 2017, s. 92). Med andre ord kan veiledningen og

den organisatoriske støtten være tilgjengelig, men kontaktpersonen er ikke i stand til å kreve eksempelvis veiledning. Kontaktpersonen står da i fare for å ikke utvikle en tilstrekkelig mestringstro, da de ikke har opplevd å mestre oppgaven i utgangspunktet. Samtidig som de ikke opplever å observere andre som mestrer arbeidsoppgavene. På den andre siden står de også i fare for å miste de verbale overtalelsene fra veilederen. Dersom de nyutdannede kontaktpersonene ikke opplever de overnevnte byggesteinene i Banduras teori, vil det kunne tenkes kontaktpersonen i mindre grad opplever mestring og derav vil kunne oppleve å mislykkes i arbeidsutøvelsen.

Artikkel en peker på at rundt en fjerdedel av de ansatte i kommunalt barnevern vurderer å slutte i jobben (Lauritzen & Aas, 2015, s. 268). Videre fant ikke undersøkelsen tydelige svar på om veiledningstilbudet var en faktor til at kontaktpersonene ønsket å slutte. Likevel kan det på bakgrunn av funnene fra de utvalgte artiklene tenkes at veiledning er en bidragsyter til at kontaktpersoner ikke blir utbrent. Dette medfører at veiledning ikke er en direkte faktor som forhindrer kontaktpersoner å slutte i jobben. På den andre siden kan mangel på faglig veiledning føre til at kontaktpersonene ikke er rystet til å mestre det emosjonelle arbeidet jobben medfører. Kontaktpersoner opplever i et slikt tilfelle ikke mestringstoen som skal til for å utføre det emosjonelle arbeidet, og derav ønsker å slutte i jobben. Et godt arbeidsmiljø gjennom organisatorisk støtte kan forhindre at kontaktpersoner ønsker å fratre sin stilling.

### *5.2.2 Organisatorisk støtte*

For å motvirke utbrenthet og sekundærtraumatisk stress hos kontaktpersonen kreves støtte. Artikkelen fire viser til to ulike former for støtte; *expressiv* og *instrumental*. Gjennom den *instrumentale* støtten kontaktpersonen mottar fra organisasjonen får kontaktpersonen hjelp til å utføre jobben. Dette kan eksempelvis skje gjennom konkret saksveiledning (Radey et al., 2017, s. 81). På den andre siden viste artikkelen til «*expressive*» støtte, som bistår kontaktpersonen i arbeidsrelaterte utfordringer knyttet til tanker og emosjoner i arbeidssammenheng (Radey et al., 2017, s. 81). Her trekker informantene frem muligheten for *debrifing*, samt det å ha tilgjengelige veiledere som kan støtte dem via arbeidsmiljøet (Radey et al., 2017, s. 89).

Med andre ord fokuserer informantene i artikkelen fire mer på *debrifing* og organisatorisk støtte kontra veiledning i jobben. Informantene pekte også på organisatoriske faktorer som tid,

økonomi og fleksibilitet. Disse faktorene kan organisasjonen ta ansvar for, samtidig som artikkel fire peker på viktigheten av at kontaktpersonene skal være opplyst om støtten de har krav på fra organisasjonen. Fra egen praksis har jeg selv opplevd den tidligere nevnte taushetsplikten som utfordrende i møte med andre instanser, som en like stor utfordring i jobbsammenheng som når det kommer til sosial støtte fra eget nettverk. I slike situasjoner har tilgjengelige og støttende kollegaer i organisasjonen vært avgjørende for å utøve en forsvarlig praksis. Eksempelvis viser artikkel fire til nyansatte kontaktpersoner som opplever lite tilgjengelige kontaktpersoner, det beskrives på følgende måte:

«[S]he's never in the office. I have no idea where she is, but it feels like she's never in the office. So if I do need something signed, or if I do need to ask a question, most times she's not there» (Radey et al., 2017, s. 87).

Med andre ord kan kontaktpersonene oppleve at kollegaene står i organisatoriske utfordringer som tidspress, høy saksmengde og lite fleksibilitet. De er derfor ikke tilgjengelige for de nyutdannede kontaktpersonene i organisasjonen. Som informantene i artikkel fire opplevde, da de måtte flytte veiledninger på grunn av at veileder hadde fulle timeplaner (Radey et al., 2017, s. 87). Derav vil det være utfordrende å oppleve eksempelvis verbal overtalelse og oppmuntrende ord for kollegaer i organisasjonen, som Bandura trekker frem som en byggestein for mestringstro. En slik faktor kan medvirke til at de nyutdannede kontaktpersonene ikke opplever seg verdsatt i jobben, ikke utvikler mestringstro og står i fare for å utvikle risikofaktorer som utbrenthet.

Artikkel to viser til viktigheten av arbeidsmiljø når det kommer til jobbtilfredshet, som det kan tenkes er en av de viktigste faktorene til at kontaktpersoner over tid blir i jobben (Senreich et al., 2018, s. 104). Funnene i artikkelen hvor informantene viser til svak veiledning, stor saksmengde og en følelse av at de ble lite verdsatt i jobben kan derfor vise til at organisasjonen ikke utøver en god nok organisatorisk støtte. Mangel på organisatorisk støtte kan medføre at kontaktpersonen ikke opplever mestringstro og kan stå i fare for å bli utbrent om de står i jobben over tid. På den andre siden er informantene i artikkel to fra Florida, hvor det kan være ulike arbeidsforhold en de norske kontaktpersoner opplever. Likevel viser funnene artikkel en til at veiledning ikke er godt nok innarbeidet i norsk sektor, hvor kvaliteten er varierende (Lauritzen & Aas, 2015, s. 280). Videre peker artikkel tre på at

kontaktpersoner i norsk barnevern jobber under gode arbeidsforhold (Baugerud et al., 2018, s. 227). Ettersom organisasjon er statlig medfører det at organisasjonen skal tilrettelegge for at kontaktpersonen jobber under forhold som gjør de mulig å utøve sine arbeidsoppgaver.

Som nevnt i artikkel fem kan taushetsplikten være utfordrende og forhindre at kontaktpersonene kan ta i bruk sitt sosiale nettverk for å oppnå støtte. Herunder blir arbeidsmiljøet som er vist til i artikkel to viktig. Det betyr at kontaktpersonene må ta i bruk arbeidsmiljø og støtte fra ledere og kollegaer når det kommer til utfordringer vedrørende emosjonelt arbeid. Informant i artikkel fire viste til viktigheten av tilgjengelige kollegaer på denne måten:

«I don't sometimes know what I'm doing, but having a supervisor that's always accessible, whether it be a text message, via phone, e-mail; I think that means a lot because it lets me know that if I have questions or if I don't feel comfortable making a decision, I'm not alone» (Radey et al., 2017, s. 86).

Her ser man at tilgjengelige kollegaer kan styrke kontaktpersonens mestringstro. Det skjer ved at kontaktpersonen opplever støtte fra en kollega med arbeidserfaring som støtter opp om kontaktpersonens mestring av profesjonsutøvelsen. En verbal overbevisning og støtte kan føre til kontaktpersonen opplever mestringstro i profesjonsutøvelsene og derav kan stå i jobben over lengre tid og forhindre negative konsekvenser av emosjonelt arbeid. Funnene fra de utvalgte artiklene viser derav en sammenheng mellom organisatoriske faktorer som påvirkes av kollegaer og ledere. Her kan sosial støtte fra kollegaer og ledere påvirke nyansatte kontaktpersoner på en positivt.

### *5.2.3 Jobbtilfredshets mot alle odds*

Tross stor arbeidsmengde og emosjonelle belastninger oppgir likevel 83,7 prosent av informantene i artikkel tre at de som helhet var moderat fornøyde med profesjonen (Baugerud et al., 2018, s. 222). Ut ifra slik barnevernssaker blir fremstilt i media, kan man se på kontaktpersoners opplevelse av jobbtilfredshet mot alle odds. Tross press fra samfunnet innehar kontaktpersoner strategier for å ivareta egen psykisk helse. Kontaktpersonene opplever blant annet anerkjennelse som en beskyttelsesfaktor for å unngå arbeidsrelaterte stressreaksjoner. Derav kan det tenkes at dersom kontaktpersonen får veiledning i strategier

som Hoschildts emosjonsteori og Banduras mestringsstro kan dette styrke egen kompetanse når det kommer til å ivareta seg selv. Nettopp for å kunne oppnå jobbtilfredshet og møte klientene med kjærlighet, trygghet og forståelse. Videre peker artikkel tre på at kontaktpersonene opplever følelsen av forandring hos klientene, som for mange kan oppleves som at de utøver en nyttig jobb (Baugerud et al., 2018, s. 229).

Funnene fra artikkel to viser til at det å bli verdsatt på arbeidsplassen er en stor faktor for å oppleve jobbtilfredshet (Senreich et al., 2018, s. 104). Det kan ses i sammenheng med den organisatoriske støtten som nevnt ovenfor. I et slikt tilfelle opplever kontaktpersonen mestringsstro via sosial støtte fra sine kollegaer og ledere. En annen faktor er om kontaktpersonen er forelder, kontaktpersoner som selv har barn opplever ifølge studien høyere form for jobbtilfredshet (Senreich et al., 2018, s. 105). Funnet kan ses i sammenheng med at kontaktpersonen har personlige egenskaper som gjør at den i større grad har en forståelse for situasjonen klientene står i. Dette medfører at de i større grad klarer å reflektere over situasjonen og kan gjenkjenne ulike situasjoner. Siden kontaktpersonen kan gjenkjenne situasjoner de selv har mestret som foreldre, kan dette medføre at kontaktpersonene opplever mestringsstro. Denne mestringsstroen kan de da utøve i egen profesjonsutøvelse, og åpner opp for at kontaktpersonen i større grad mestrer det emosjonelle arbeidet. På en annen side kan også det å selv ha oppdratt barn gi en større glede gjennom å hjelpe andre ut ifra funnene fra artikkel to.

Et annet funn fra artikkel to, viser at kontaktpersoner som kun hadde direkte kontakt med klientene i mindre grad opplevde jobbtilfredshet kontra de som hadde direkte og indirekte kontakt med klientene (Senreich et al., 2018, s. 105). Funnet kan ses i sammenheng med en større belastning for kontaktpersonene, på samme tid kan funnet vise til at kontaktpersonene ikke har tilstrekkelig mestringsstro eller strategier for å håndtere det emosjonelle arbeidet. Her vil eksempelvis mangel på en kvalitetssikret veiledning som ble vist til i artikkel en, kunne føre til at kontaktpersonen opplever negative sider ved det emosjonelle arbeidet som Hoschildts emosjonsteori viste til. Kontaktpersonen kan bli utsatt for en såpass stor mengde direkte kontakt med klientene, at de utøver det Hoschild ser på som et emosjonelt skuespill. Som en konsekvens av Hoschildts teori, kan kontaktpersonene undertrykke egne emosjoner i så stor grad at de blir fremmed for seg selv.

Ser man videre på funnen i artikkel tre viser funnene at de som ikke opplevde jobbtildfredshet stod i større fare for å utvikle utbrenthet (Baugerud et al., 2018, s. 230). Funnet understreker viktigheten av at kontaktpersonene opplever jobbtildfredshet for å bli værende i jobben. Det kan skje via blant annet veiledning og organisatorisk støtte, som flere informanter og statistikker i artiklene peker på som en buffer mot negative sider ved det emosjonelle arbeidet. Det kan derfor tenkes at risikofaktorene som nevnt over ikke vil bli utslagsgivende for kontaktpersonene dersom de opplever jobbtildfredshet.

## 6.0 AVSLUTNING

Formålet med oppgaven var å se på faktorer som kan ryste nyutdannede kontaktpersoner til å bli værende i jobben som kontaktperson over lengre tid. Barneverntjenesten er kjent for en høy turnover blant kontaktpersoner, hvor emosjonelle krav for mange oppleves som belastende. En fellesnevner for å beskytte kontaktpersonene fra å bli utbrent og utsatt for sekundærtraumatisk stress er veiledning, organisatorisk støtte og jobbtilfredshet.

Studier viser at kontaktpersoner verdsetter organisatorisk støtte for å oppleve mestring i profesjonsutøvelsen. På samme tid viser funnene til at svært mange av informantene opplyser at de alt i alt er fornøyde med jobben sin, til tross for utfordringene knyttet til det emosjonelle arbeidet kontaktpersonen utøver. Dette ses i sammenheng med hjelperollen kontaktpersonene utøver, hvor de opplever at jobben også gir dem noe tilbake. Funnene i utvalget viser at yngre kontaktpersoner har mer behov for støtte og en tilpasset start for å utøve en god jobb. Likevel viser enkelte funn at alder ikke er like avgjørende som før når det kommer til utbrenthet. Funnet kan tyde på at nyansatte og yngre kontaktpersoner i større grad blir ivaretatt av organisasjonen via eksempelvis veiledning, som bidrar til at kontaktpersonen mestrer det emosjonelle arbeidet som mange opplever som en utfordring.

Funnene i utvalget viser til viktigheten av veiledning, både når det kommer til konkret saksveiledning og faglig veiledning av kontaktpersonen. Dog fremgår det også fra funnene at veiledningen har en varierende kvalitet og hyppighet. Utfordringene knyttet til veiledningen begrunnes i organisatoriske faktorer, hvor veilederen blant annet ikke er faglig kvalifisert eller lider av for høyt arbeidspress. For å kunne ivareta kontaktpersonen, forhindre frafall og sikre klientene en stabil tjeneste, vil det tenkes at det krever mer ressurser til å støtte opp om kontaktpersonenes arbeid. Dette på bakgrunn av at det ut ifra funnene kan se ut som organisatorisk støtte og veiledning er de største faktorene som støtter opp om kontaktpersonenes jobbtilfredshet.

Å utøve kjærighet, forståelse og trygghet ovenfor barn og deres familier i sårbare situasjoner, er en emosjonelt krevende arbeidsoppgave som kontaktpersoner utøver daglig. For mange blir det derfor sentralt å ha gode strategier for å mestre arbeidet, dersom dyktige kontaktpersoner skal tilbringe et langt arbeidsliv i kommunalt barnevern. Det kan derfor tenkes at fokuset i større grad skal legges på ivaretagelse av kontaktpersonene fra organisasjonsmessige hold.



For hvordan skal kontaktpersoner hjelpe sårbare barn og deres familier, utøve kjærlichkeit, forståelse og trygghet - dersom kontaktpersonene ikke får tilstrekkelig oppfølging til å ivareta egne emosjonelle behov? Hvem skal da utøve kjærlichkeit ovenfor en av samfunnets mest sårbare grupper?

Konklusjonen for å kunne ryste nyutdannede kontaktpersoner blir derfor å sikre at de opplever jobbtfredshet, da det er en fremtredende faktor som beskytter kontaktpersoner mot arbeidsrelaterte stressreaksjoner. Oppnår organisasjonen en tilstrekkelig ivaretagelse med tanke på arbeidsmengde, organisatorisk støtte og veiledning, vil det trolig bli flere som evner å stå i det komplekse arbeidet profesjonen krever. En av samfunnets mest sårbare grupper vil med dette kunne oppleve en større rettsikkerhet. På samme tid vil klientene møte forutsigbare kontaktpersoner som utøver kjærlichkeit, trygghet og forståelse.

## 7.0 LITTERATURLISTE

Arbeidsmiljøportalen (u.å.) *Fakta om arbeidsmiljøet innen barnevern og sosialkontor*. Hentet 1. mai 2022 <https://www.arbeidsmiljoportalen.no/bransje/barnevern-sosialkontor/fakta-om-bransjen>

Aveyard, H. (2019). *Doing a literature review in health and social care: a practical guide* (4. utg). Open university press

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W.H. Freeman & Co Ltd. **\*592 sider.**

Baugerud, G.A., Vangbæ, S., Melinder, A. (2018). Secondary traumatic stress, burnout and compassion satisfaction among Norwegian child protection workers: Protective and risk factors. *The British journal of social work*, 48 (1), 215-235. <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.1093/bjsw/bcx002>

Dalland, O. (2020) *Metode og oppgaveskriving* (7. utg). Gyldendal Norsk Forlag AS. **\*272 sider.**

Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart, commercialization of human feeling* (3 ed.). University of California Press. **\*232 sider.**

Isaksen, L & Stefansen, K. (2021). Arven fra Arlie Russell Hochschild. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 5 (1), 4-7. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2021-01-01>

Isdal, P. (2017). *Smitten av vold. Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelpeyrkene*. Fagbokforlaget.

Killèn, K. (2017). *Profesjonell utvikling og faglig veiledning. Et fellesfaglig perspektiv for helse-, sosiale og pedagogiske profesjoner* (5.utg). Gyldendal akademisk.

Landsforeningen for barnevernsbarn (u.å) *Ordliste*. Hentet 01. mars 2022 fra <https://barnevernsbarna.no/ordliste/>

Lasalvia, A., & Tansella, M. (2011). Occupational stress and job burnout in mental health. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 20(4), 279-285. <https://doi.org/10.1017/S2045796011000576>

Lauritzen, C. & Aas, B. (2015). Veiledning for nyansatte i barnevernet. *Tidsskriftet Norges barnevern*, 92(4), 268-281. <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.18261/ISSN1891-1838-2015-04-03>

Lopez-Garrido, G. (2020, August 9). *Self-Efficiency Theroy*. Retrieved from Simply Psychology: <https://www.simplypsychology.org/self-efficacy.html> \*8 sider.

Løvseth, L. T. (2017). The hidden stressor of child welfare workers: client confidentiality as a barrier for coping with emotional work demand. *Child & Family Social Work*, 22(2), pp. 923-931. <https://doi.org/10.1111/cfs.12312>

Norsk helseinformatikk (u.å) *Utbrenthet*. Hentet 02. mars 2022 fra <https://nhi.no/livsstil/egenomsorg/utbrenthet/>

Radey, M., Schelbe, L., Spinelli, C.L. (2018). Learning, negotiating and surviving in child welfare: social capitalization among recently hired workers. *Journal of public child welfare*, 12 (1), 79-98. <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.1080/15548732.2017.1328380>

Senreich, E, Straussner, S.L.A. & Steen, J.(2018). The work experiences of social workers: factors impacting compassion satisfaction and workplace stress. *Journal of social service research*, 46 (1), 93-109. <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.1080/01488376.2018.1528491>

Skotheim, H. (2021, 21. januar) *Ansatte i barnevernet blir oftere syke enn andre: – Jobben spiser deg opp*. Fri fagbevegelse. <https://frifagbevegelse.no/nyheter/ansatte-i-barnevernet-blir-oftere-syke-enn-andre--jobben-spiser-deg-opp-6.469.761495.5a3d40df0f>

Støren, I. (2010). *Bare søk: praktisk veiledning i å systematisere kunnskap*. Cappelen Damm AS. **\*90 sider.**

Svartdal, F. (2021, 25. august). Albert Bandura. Store norske leksikon.  
[https://snl.no/Albert\\_Bandura](https://snl.no/Albert_Bandura)

**Selvvalgt pensum: 1192 sider.**