

**Master i sosialfag**



Universitetet  
i Stavanger

## **De emosjonelle belastningene ved hjelpearbeid**

**The emotional burdens of care work**

Universitetet i Stavanger,  
Det samfunnsvitenskapelige fakultet, institutt for sosialfag  
Stavanger, mai 2022

Nora Charlotte Dramdal Klæboe

Veileder: Jan Otto Jacobsen

*We cannot walk through  
water without getting wet.  
We cannot do this work  
without being affected by it.*

- Remen, 2006, s. 54



- Illustrasjon av Lisa Aisato

## Forord

Jeg vil gjerne rette en spesiell takk til mine informanter som stilte på intervju og delte av sine tanker og opplevelser.

Jeg vil også takke min veileder Jan Otto Jacobsen for gode tilbakemeldinger og råd gjennom hele prosessen.

Til slutt vil jeg takke mine venner og familie, som har hjulpet meg gjennom denne perioden, gitt meg støtte og holdt motet mitt oppe når jeg ikke klarte det selv.

Uten dere hadde ikke oppgaven blitt til – **takk!**

Stavanger 29.05.22

Nora Charlotte Dramdal Klæboe

## Sammendrag

**Formål:** Formålet med denne studien er å undersøke de emosjonelle belastningene hjelpearbeidere som jobber med flyktninger kan oppleve, og hvilken betydning arbeidsplassen har når det kommer til dette. Den tar også for seg noen metoder for å motvirke disse.

**Metode:** Dette er en kvalitativ studie som er forankret i fenomenologisk og sosialkonstruktivistisk teori. Tre hjelpearbeidere som jobber med flyktninger, har blitt intervjuet om hvordan de opplever arbeidet de utfører. Det samlede materialet ble analysert ved hjelp av tematisk analyse.

**Hovedfunn:** Hjelpearbeiderne fortalte at de i stor grad opplever arbeidet med flyktninger på en positiv måte, og at arbeidsplassen spiller en viktig rolle for at det er slik. Samtidig kommer det frem at de blir påvirket av det de hører om, og at arbeidet noen ganger kan virke overveldende. Gjennom analysen ble funnene delt inn i to hovedtemaer:

1. Opplevelsen av arbeidet
2. Betydningen av arbeidsplassen

**Konklusjoner:** Gjennom innsamling av data, analyse, og diskusjon av funnene, kommer det tydelig frem at arbeidsmiljø, kollegaer og ledelse er en helt vesentlig del av hjelpearbeidernes opplevelse av arbeidet. Det er også avgjørende at hjelpearbeideren har kunnskap om de emosjonelle belastningene som kan forekomme i arbeidet med flyktninger. Videre viser denne studien at det foreligger et grunnlag for mer forskning på ulike strategier for å forebygge disse emosjonelle belastningene.

## Summary

**Aim:** The purpose of this study was to examine the emotional burdens care workers who work with refugees can experience, and of what importance the workplace has when it comes to their experience. At the same time, it looks at some methods to prevent these burdens.

**Method:** This is a qualitative study which is grounded in phenomenology and social constructionism theories. Three care-workers who work with refugees have been interviewed about how they experience the work they do. The gathered material has been analyzed using thematic analysis.

**Findings:** The care workers said that they for the most part experienced working with refugees in a positive way, and that the workplace plays an important role in this. At the same time, it turns out that they are affected by what they hear, and that the work can sometimes be overwhelming. Through the analysis the findings were divided into two main themes:

1. The experience of the work
2. The importance of the workplace

**Conclusion:** Through collection of data, analysis, and discussion of the findings, it appears that work environment, colleagues and management is an essential part of the care workers experience of the work. It is also important that the care worker has knowledge about the emotional burdens that can occur in the work with refugees. Further this study shows that there are grounds for further research on different strategies to prevent these emotional burdens.

# Innholdsfortegnelse

<b>Forord .....</b>	<b>3</b>
<b>Sammendrag.....</b>	<b>4</b>
<b>Summary.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Introduksjon.....</b>	<b>9</b>
<i>1.1 Bakgrunn .....</i>	<i>9</i>
<i>1.2 Studiens hensikt .....</i>	<i>10</i>
<i>1.3 Problemstilling .....</i>	<i>11</i>
<i>1.4 Begrepsavklaring.....</i>	<i>11</i>
<i>1.5 Tidligere forskning på området .....</i>	<i>11</i>
<b>2. Teoretisk perspektiv .....</b>	<b>14</b>
<i>2.1 Relasjonelt arbeid.....</i>	<i>14</i>
<i>2.2 Emosjonell belastning .....</i>	<i>15</i>
2.2.1 Sekundærtraumatisering.....	15
2.2.2 Utbrenthet og compassion fatigue.....	16
<i>2.3 Motvirkningsstrategier .....</i>	<i>16</i>
2.3.1. Emosjonell håndtering .....	17
2.3.2 Detached attachment .....	17
2.3.3 Per Isdals «vareopptelling» .....	18
<i>2.4 Ivaretakende fellesskap .....</i>	<i>19</i>
<b>3. Metode og metodiske overveielser .....</b>	<b>21</b>
3.1 Design.....	21
3.2 Utvalg .....	22
3.3 Datainnsamling .....	22
3.4 Validitet og relabilitet.....	23
3.5 Forskningsetiske vurderinger .....	26

3.6 Vitenskapsteoretisk perspektiv.....	27
3.6.1 Sosialkonstruktivisme .....	27
3.6.2 Fenomenologi.....	28
3.7 Analyse .....	29
<b>4. Funn .....</b>	<b>32</b>
4.1 <i>Opplevelsen av arbeidet</i> .....	32
4.1.1 Hva hjelpearbeiderne hører .....	32
4.1.2 Betydningen av erfaring .....	33
4.1.3 Å ta med arbeidet hjem .....	33
4.1.4 Arbeidets påvirkning .....	34
4.1.5 Overveldende arbeid .....	35
4.1.6 Tankekors .....	36
4.2 <i>Betydningen av arbeidsplassen</i> .....	37
4.2.1 Arbeidsmiljø.....	37
4.2.2 Leder og kollegaer.....	37
4.2.3 Viktigheten av rammer.....	38
4.2.4 Tiltak på arbeidsplassen .....	38
4.2.5 Motvirkning av de emosjonelle belastningene.....	39
4.2.6 Corona .....	40
4.3 <i>Oppsummering av funn</i> .....	41
4.3.1 <i>Opplevelsen av arbeidet</i> .....	41
4.3.2 <i>Betydningen av arbeidsplassen</i> .....	42
<b>5. Diskusjon .....</b>	<b>43</b>
5.1 <i>Opplevelsen av arbeidet</i> .....	43
5.2 <i>Betydningen av arbeidsplassen</i> .....	50
<b>6. Avslutning.....</b>	<b>56</b>
<b>7. Litteraturliste .....</b>	<b>58</b>
<b>Vedlegg.....</b>	<b>62</b>
<i>Vedlegg 1: Intervjuguide</i> .....	62

<i>Vedlegg 2: Informasjonsskriv &amp; samtykkeerklæring .....</i>	<i>64</i>
<i>Vedlegg 3: Godkjenning fra NSD.....</i>	<i>67</i>



# 1. Introduksjon

## 1.1 Bakgrunn

I flyktningregnskapet publisert juni 2021 sa statistikken at det var 82.276.032 mennesker på flukt i verden. Det kom også frem at de i Norge, per 1. januar 2021, var 240.239 personer med flyktningbakgrunn (Flyktninghjelpen, 2021). Disse tallene er høye, og viser tydelig at det mange mennesker i Norge, og verden, som har behov for hjelp. Denne hjelpen er det heldigvis mange som ønsker å gi, og det er ansatt hjelpearbeidere i flere instanser for å hjelpe de menneskene som kommer til Norge med flyktningstatus. Disse hjelpearbeiderne hører ofte om umenneskelige ting som flyktningene har gått gjennom, og må også selv bære disse historiene med seg videre. Den påvirkningskraften dette arbeidet har på hjelpearbeideren har ikke tidligere hatt stort fokus, noe som er en viktig del av bakgrunnen for at jeg har valgt å utføre en studie på dette området.

De farene de ansatte i hjelpeyrkene er utsatt for har riktignok fått et høyere fokus de siste årene. Etter knivstikkingen på Nav-kontoret i Bergen i september 2021 ble det tydelig for alle at det fører med seg en reell fare å skulle hjelpe mennesker i vanskelige situasjoner. Det som ikke har fått like stor oppmerksomhet er de psykiske og emosjonelle belastningene arbeidet kan føre til. At hjelpearbeidere får egne vansker som de sliter med har vært et tabubelagt tema (Isdal, 2017, s. 19). Mange hjelpearbeidere har fått høre at de ikke passer til jobben dersom de reagerer på det de hører av brukerne (Haavik & Toven, 2020, s. 63). Man skal ikke vise at man blir berørt av deres smerte, man skal bare la det gå. Det er derimot ikke slik det fungerer i praksis – mennesker er empatiske vesener, og man blir påvirket av andres lidelse. Man blir emosjonelt berørt og aktivert – vi føler med dem (Isdal, 2017, s. 104). Det er dermed viktig at disse tabubelagte temaene ikke skal bli gjemt bort, men heller snakket om slik at tabuet forsvinner.

Dette temaet har blitt meget aktuelt i dagens politiske klima. Russland invaderte Ukraina 24. februar og allerede den første uken flyktet en million mennesker fra landet ifølge FNs høykommissær for flyktninger. Nå er det flere millioner av den ukrainske befolkningen som er på flukt (Iversen, 2022). Dette er mennesker som har opplevd det å være på flukt på en annen måte enn de som har sittet i flyktningleirer i flere år og ventet

på å få asyl. Dette gjør at de vil kunne føre med seg nye problemstillinger for de som skal ta dem imot, og man må kunne forvente andre fortellinger og problemer.

Jeg har i min masteroppgave valgt å fokusere på hvordan ansatte som jobber med flyktninger kan bli påvirket av å høre om de vonde opplevelsene som flyktningene har gått gjennom. Grunnen til at jeg har valgt å fokusere på denne gruppen er at det ikke er særlig mye forskning på akkurat den, samt at jeg synes det er en veldig interessant vinkling. Hovedårsaken til at jeg synes det er en interessant vinkling fordi brukergruppen de arbeider med er veldig dynamisk og forandrer seg hele tiden. Jeg vil også sette dette opp mot arbeidsplassens betydning for hvordan de ansatte håndterer arbeidet. De som jobber med flyktninger, får som nevnt ofte høre om utenkelige ting. Det vil være interessant å prøve å finne ut av hva slags påvirkning dette har på hjelpearbeideren, samt om det har en innvirkning på utførelsen av arbeidet. Kollegaer og ledere spiller en stor rolle i hvordan opplevelsen til de ansatte er, derfor ønsker jeg å se på dette også. Jeg vil også finne noen metoder man kan benytte for å motvirke og forhindre at man blir påvirket i for stor grad.

## 1.2 Studiens hensikt

Hensikten med dette studiet er å bidra til å øke fokuset på hvilken belastning det kan ha for hjelpearbeidere å høre om de vonde temaene som de de skal hjelpe kan ta opp. Jeg har valgt å se på dette temaet i forhold til hjelpearbeidere som jobber med flyktninger, fordi dette er et område det ikke er særlig mye forskning på i denne sammenhengen. Jeg håper at jeg gjennom min masteroppgave kan bidra til forskningen på dette området, og gjøre flere klar over de risikoene arbeidet fører med seg for hjelpearbeideren. Jeg ønsker også å vise noen metoder hjelpearbeidere kan benytte seg av for å motvirke emosjonelle belastninger som følge av arbeidet. Hvilke risikofaktorer det sosiale arbeidet fører med seg for den som skal jobbe med det er et tema jeg mener det må bli et større fokus på i utdanningene og på arbeidsplasser. Forhåpentligvis kan min studie være med på å sette dette temaet mer på dagsordenen.

### 1.3 Problemstilling

For å finne kunnskap om hjelpearbeidernes opplevelse av arbeidet med flyktninger har jeg kommet frem til følgende problemstilling:

*«Hvordan påvirkes ansatte som jobber med flyktninger av arbeidet, og hvilken rolle spiller arbeidsplassen?»*

### 1.4 Begrepsavklaring

**Hjelpearbeider:** I min studie bruker jeg hjelpearbeider om gruppen studien min fokuserer på, altså de som jobber med flyktninger. Dette rommer alle som arbeider med flyktninger, som for eksempel på asylmottak og i flyktning tjenesten.

**Brukere:** Jeg har valgt å benytte meg av begrepet brukere for å omtale den brukergruppen som hjelpearbeiderne jobber med, altså flyktninger. Dette har jeg gjort fordi de jeg har intervjuet, og litteraturen bruker forskjellige begreper når de snakker om dem som de jobber med. Det er også litt ulikt om det er mindreårige flyktninger, familier eller enslige flyktninger, og jeg fant det lettest både for meg selv og leseren å benytte meg av ett begrep gjennom hele studien.

**Hen:** I studien min har jeg valgt å benytte meg av hen i istedenfor han eller hun, da jeg finner dette mer oversiktlig. Det er i tillegg med å anonymisere informantene mine.

### 1.5 Tidligere forskning på området

Det er en del forskning på noen av de emosjonelle belastningene som hjelpearbeidere kan oppleve, som for eksempel utbrenthet og stress. Men denne forskningen er ofte generell, og kan gå utover hjelpeyrkene, slik det kommer frem i Mack (2020, s. 598). Det har blitt noe mer spesifisert mot hjelpeyrkene med årene, men det er fortsatt behov for mer. Dette er et tema som kan havne litt i skyggen av de fysiske farene som hjelpearbeidere kan stå overfor, og det er derfor viktig at det blir et økt fokus på de mer «skjulte» farene – noe forskning kan bidra til. Mack (2020) sier også at det finnes lite forskning om symptomene på den emosjonelle belastningen, og hva som kan gjøres for å motvirke den. Dette er en del av det jeg vil fokusere på i min studie, og viser at den vil være et godt bidrag i forskningen på dette området.

Når det kommer til den arbeidsgruppen jeg har valgt å fokusere på i min studie, er det særlig lite forskning i forhold til hvordan de påvirkes av arbeidet, spesielt i Norge. Jeg gjennomførte søk i følgende databaser: Oria, Scopus og EBSCO. Søkeordene som ble benyttet i de internasjonale databasene var: social work, social workers, social practice, social services, caregiver\*, refugees, asylum seekers, displaced, migrants, immigrants, immigration, compassion fatigue, burnout, secondary traumatic stress og secondary trauma. Jeg benyttet meg av de samme ordene, men på norsk i mine søk i Oria.

Søkene der jeg benyttet meg av alle søkeordene ga ikke mange resultater. I Oria fikk jeg ikke opp noe som var relevant for min studie, mens i de internasjonale databasene fikk jeg opp 6 resultater. Det meste av den relevante forskningen jeg har fått opp i databasene har omhandlet utbrenthet, sekundærtraumatisering og compassion fatigue på mer generell basis, og jeg har benyttet meg av noen av disse for å definere de ulike belastningene. Det som kommer frem i tidligere forskning om dette er at det er høy forekomst av utbrenthet, compassion fatigue og sekundærtraumatisering i hjelpeyrkene (Beer et al., 2021; Weiss-Dagan et al., 2022).

I Weiss-Dagan et al. (2022) kommer det frem at selv om hjelpearbeid kan føre med seg mye stress og vonde følelser, kan det også føre til positive ting som utvikling av hjelpearbeideren. De finner også at med mer erfaring, og eksponering for feltet, blir hjelpearbeideren bedre i stand til å prosessere de lidelsene brukerne har gått gjennom, og dermed vokse i sin rolle som helper. Det kommer videre frem av tidligere forskning at noe av det viktigste å forske mer på er forebyggende tiltak mot emosjonelle belastninger (Beer et al., 2021; Weiss-Dagan et al., 2022). Dersom hjelpearbeideren opplever emosjonelle belastninger, vil dette kunne påvirke arbeidet. Dermed har forebygging og behandling for hjelpearbeideren også mye å si for brukerne som mottar hjelpen (Mack, 2021).

Den forskningen jeg finner frem til i forhold til emosjonelle belastninger i sammenheng med hjelpearbeidere som jobber med flyktninger er relativt ny. Dette viser at det er et tema det har blitt mer fokus på i senere tid, og at det er et behov for videre forskning på dette området. Jeg benytter meg av tre av de artiklene som kommer opp i min studie, der det kommer frem ulike metoder man kan bruke for å motvirke de emosjonelle belastningene.

Tidligere forskning sier at arbeid med flyktninger er noe som krever mye av hjelpearbeidere, samt at hjelpearbeiderne ofte havner i et spenningsfelt mellom krav fra samfunnet, lite ressurser, arbeidsforhold i endring og den profesjonelle rolle-identiteten (Gemignani & Giliberto, 2021; Márquez, 2021). Det at det er mange ulike forventinger knyttet til det å være hjelpearbeider, og hvilke resultater som ønskes, vil være med på å påvirke hjelpearbeiderne. Det kommer også frem av tidligere forskning at det å ta vare på seg selv er en viktig del av det å forsøke å forebygge de emosjonelle belastningene hjelpearbeidere kan få i møtet med brukerne (Martin et al., 2020; Pross, 2006; Lusk & Terrazas, 2015). Videre fremkommer det av forskningen at det ikke bare er negative følger av dette arbeidet, men at det også vil kunne ha positive følger for hjelpearbeideren. Disse kan for eksempel være at de blir mer tilknyttet arbeidet (Márquez, 2021; Lusk & Terrazas, 2015).

Noe av det viktigste som kommer frem i den tidligere forskningen er at det er et behov for mer forskning på hvordan hjelpearbeidere kan motvirke de emosjonelle belastningene, samt hva som kan gjøres hvis og når de utvikles. Det er også viktig at det blir et økt fokus på dette i utdanning og på arbeidsplassen (Beer et al. 2021; Weiss-Dagan et al., 2022; Martin et al., 2020; Gemignani & Giliberto, 2021; Márquez, 2021).

## 2. Teoretisk perspektiv

### 2.1 Relasjonelt arbeid

I sosialt arbeid er det sosiale viktig, og dette kan ses på som noe relasjonelt med ulike nyanser. Fordi vi alle inngår i en sosial sammenheng, skjer det sosiale arbeidet i relasjoner. Vi jobber også med relasjoner fordi vi forsøker å forstå og bidra til endring i brukeren sine omgivelser. I tillegg jobber vi gjennom relasjoner fordi den relasjonen vi har til brukeren har en betydning for arbeidet som utføres og hvordan det går (Levin & Ellingsen, 2015, s. 112).

Hjelpere blir gjennom arbeidet konfrontert med en del utfordringer, og muligheter, når det kommer til kommunikasjon i arbeidet. Dette gjør at det trengs relasjonskompetanse for å kunne ivareta de sidene ved arbeidet (Røkenes & Hansen, 2012, s. 10). Det relasjonskompetanse går ut på er å forstå og samhandle med brukerne på en god og hensiktsmessig måte. Det vil si at hjelpearbeideren kommuniserer på en måte som gir mening, som bevarer den samhandlingens overordnede hensikt, og som ikke krenker brukeren. For å kunne utføre et godt relasjonelt arbeid må altså hjelpearbeideren være i stand til å etablere en god relasjon til brukeren, å vedlikeholde denne relasjonen, samt å avslutte den på en god måte når arbeidet er over (Røkenes & Hansen, 2012, s. 10).

Relasjonen som skapes mellom hjelpearbeideren og brukeren kan være både et middel og et mål for arbeidet (Levin & Ellingsen, 2015, s. 116). I hjelpeyrkene er kvaliteten på denne relasjonen helt avgjørende, og kan bety mer enn de instrumentelle, målrettede teknikkene og metodene hjelpearbeideren benytter seg av. For brukerne er det viktig at hjelpearbeideren forstår dem, tar dem seriøst og møter dem som et medmenneske (Røkenes & Hansen, 2012, s. 19). Det kommer her tydelig frem at det er avgjørende for arbeidet som skal gjøres at hjelpearbeideren skaper en god relasjon med brukeren, og at det jobbes for å holde den god.

## 2.2 Emosjonell belastning

Belastning er et annet ord for sterke inntrykk, og dersom disse er sterke eller overveldende kan det bli betraktet som et traume. De belastningene hjelpeere blir utsatt for kan deles opp i tre kategorier: strukturelle og sosiologiske belastninger, direkte belastninger, og indirekte belastninger (Isdal, 2017, s.61). De strukturelle og sosiologiske belastningene omhandler forhold som i sin natur er umenneskelige, for eksempel naturkatastrofer (Isdal, 2017, s.62). De direkte belastningene omhandler hendelser og handlinger som hjelpearbeideren direkte kan bli utsatt for, som for eksempel brukeres død, vold og trusler (Isdal, 2017, s.64). De indirekte belastningene omhandler alt det hjelpearbeidere opplever, mottar og tar inn i møte med brukernes lidelse, smerte og problemer (Isdal, 2017, s.69). Det er denne siste kategorien, de indirekte belastningene som er fokuset i min studie. Det å jobbe innenfor hjelpeyrkene handler i stor grad om å daglig høre om lidelse, brutalitet og elendighet i ulike former. Og det er det å bli eksponert for all denne lidelsen som kanskje er den største, vanligste og mest vedvarende belastningen hjelpearbeidere blir utsatt for (Isdal, 2017, s. 70).

Det finnes mange forskjellige typer emosjonelle belastninger som hjelpearbeidere kan oppleve i løpet av sitt arbeidsliv, så mange at det ville vært for omfattende å ta for seg alle i én studie. Derfor har jeg valgt å fokusere på sekundærtraumatisering, utbrenthet og compassion fatigue. Disse vil jeg redegjøre for i det følgende.

### 2.2.1 Sekundærtraumatisering

I relasjonelt arbeid er det umulig å ikke bli påvirket av det man hører og opplever. Også når noen vi har en nær relasjon til opplever noe traumatiserende vil det også prege oss, selv om det ikke er vi som direkte blir rammet. Dette kan kalles for sekundærtraumatisering (Isdal, 2017, s. 116; Haavik & Toven, 2020, s. 53 - 54). Ved dette begrepet er «sekundær» det som er vesentlig – det er ikke hjelpearbeideren som blir mishandlet, det er klienten. Hjelpearbeiderens reaksjon vil naturligvis ikke være like kraftig som klientene sine, men etter en har jobbet med flere titalls klienter som har gått gjennom lignende ting vil hen kunne få sterke reaksjoner (Isdal, 2017, s. 116). Hjelpearbeidere som lider av sekundærtraumatisering, kan kalles for «sårede healere». Det er mennesker som gjennom deres egne vanskelige erfaringer har en større kapasitet

for empati, samtidig gjør deres behov for å hjelpe andre at de unngår kontakt med deres egne uprosesserte traumer (Pross, 2006, s. 2).

### 2.2.2 Utbrenthet og compassion fatigue

Utbrenthet har en rekke symptomer, for eksempel apati, irritabilitet, følelse av håpløshet og at man blir isolert, ufølsom og kynisk (Pross, 2006, s. 2). Utbrenthet omhandler tre hoveddimensjoner: emosjonell utmattelse og kynisme, depersonalisering av eller frakopling fra brukerne, og jobbtilfredshet (Gemignani & Giliberto, 2021, s.58). Det finnes altså flere definisjoner av denne lidelsen, men det som går igjen i alle er at den er assosiert med overveldende arbeidskrav, og en følelse av å være lite effektiv og ute av stand til å gjøre signifikant fremgang i arbeidet (Gemignani & Giliberto, 2021, s.58; Pross, 2006, s. 6).

Compassion fatigue (CF) utvikles etter langvarig eksponering for andres lidelse, og er en tilstand av utmattelse og dysfunksjon. Det utvikler seg over tid, og er dermed en kumulativ slitasje som påvirker hjelpearbeideres evne til å føle med, engasjere seg i og bry seg om sine klienter (Isdal, 2017, s. 130; Isdal, 2017, s. 28). Compassion fatigue kan defineres som negative kognitive og emosjonelle konsekvenser hjelpearbeideren får av å føle empati. Disse konsekvensene inkluderer å føle seg trist, utmattet, samt en følelse av å ikke strekke til (Hansen et al., 2018, s. 632).

I de alvorligste tilfellene av disse lidelsene vil hjelpearbeideren kunne føle seg fremmedgjort for seg selv, samt nummenhet og distanse til andre. Hen kan føle seg overveldet av omfanget av det brukerne forteller, og utvikle kynisme, miste optimisme og medfølelse, og begynne å tvile på sin profesjonelle kompetanse. Følelsen av å ikke ha kontroll kan føre til at hjelpearbeideren blir autoritær i de forsøkene hen gjør på å beskytte klienten, samt at det tilbudet som klienten får vil kunne bli svekket (Berge, 2005).

## 2.3 Motvirkningsstrategier

For å motvirke utbrenthet, compassion fatigue og sekundærtraumatisering, finnes det noen strategier som hjelpearbeideren kan benytte seg av. Noen viktige faktorer innenfor dette er å ha en følelse av kontroll rundt å skape engasjement rundt arbeidet og positive følelser, det å balansere arbeid og personlig liv, og opprettholde undersøkelse av seg



selv (Gemignani & Giliberto, 2021, s. 58). Jeg har valgt å fokusere på tre strategier for å motvirke emosjonelle belastninger. Disse vil jeg presentere i det neste.

### 2.3.1. Emosjonell håndtering

I sosialt arbeid er både brukerens og den profesjonelle sine følelser sentrale. Dette gjør at det er viktig at den profesjonelle evner å håndtere og jobbe med følelser for å motvirke de negative effektene av emosjonell utmattelse. Haugstvedt og Gunnarsdottir (2021) trekker frem person-rolle konflikt (PRK) i sammenheng med emosjonell dissonans og sykefravær blant sosialarbeidere (Haugstvedt & Gunnarsdottir, 2021, s. 3). PRK oppstår når en person møter rolle-relaterte krav om å foreta beslutninger eller handle i konflikt med hens personlige verdier eller behov. Det er forventninger til den offentlige politikken og forventninger til de profesjonelle retningslinjene om opptreden som sosialarbeidere må klare å balansere, samtidig som de ofte også har personlige forventninger til egen tolkning av deres profesjonelle rolle. (Haugstvedt & Gunnarsdottir, 2021, s. 5).

Emosjonell dissonans har en sammenheng med emosjonell håndtering, altså undertrykkelsen av negative følelser og påtatte positive følelser. Det kan også referere til uttrykkelsen av genuine følelser. Den emosjonelle håndteringen består av to strategier: surface-acting og deep-acting. Surface-acting har tradisjonelt blitt sett på som en respons-fokusert strategi som for eksempel å late som om man er glad eller entusiastisk. Deep-acting på den andre siden er et resultat av å jobbe med følelser, og blir derfor sett på som en proaktiv strategi. Her later ikke den profesjonelle bare som om hen føler det som er passende, men de produserer denne følelsen for å uttrykke de følelsene som er forventet i den situasjonen (Haugstvedt & Gunnarsdottir, 2021, s. 6).

### 2.3.2 Detached attachment

I en studie utført av Márquez (2021) presenterer han en strategi for å kunne håndtere utbrenthet og fortsette å jobbe med å gi hjelp. Han kaller dette «detached attachment» (DA), og beskriver det som prosessen ved å fysisk og emosjonelt distansere seg selv fra hjelpearbeid, samtidig som man opprettholder en kognitiv tilknytning til brukerne og arbeidet i seg selv. DA er altså en mestringsstrategi som gjenoppbygger engasjementet til sosialt arbeid (Márquez, 2021, s. 728). For å benytte denne strategien må man håndtere det fra tre ulike sider: man må opprettholde en kognitiv tilknytning til arbeidet,

finne steder utenfor arbeidet der man ser til sin egen pleie, og man må kontrollere forholdet man har til brukerne. Denne prosessen kan være det som gjør at sosialarbeidere holder ut i arbeidet, gjennom oppbygging av deres engasjement og håndtering av utbrenthet (Márquez, 2021, s. 736).

DA handler altså om å finne balanse mellom den emosjonelle nærheten til hjelpearbeid og den distansen som kreves for å kunne reflektere rundt og koordinere de ulike oppgavene i arbeidet. Hjelpearbeidere må balansere hjerte og hjerne delen av seg selv, ha plasser utenfor arbeidet der man ikke tenker på arbeidet, men seg selv, og ha mindre intense relasjoner for å redusere den intensiteten i arbeidet som kan føre til utbrenthet (Márquez, 2021, s. 739-740).

### 2.3.3 Per Isdals «vareopptelling»

Per Isdal (2017) presenterer en strategi hjelpearbeidere kan bruke for å kunne fange opp endringer i seg selv, som kan være tegn på at man har blitt påvirket av det arbeidet man utfører. Han kaller dette «vareopptellingen», og tar med det utgangspunkt i den prosessen der butikker går gjennom sortimentet år etter år og ser på forandringer i beholdningen. Isdal viser så hvordan dette kan overføres til hjelpearbeidere ved å stoppe opp og se nærmere på seg selv – noe man ofte ikke tar seg tid til i dagliglivet (Isdal, 2017, s. 79-80).

Når man skal gjennomføre en slik vareopptelling er det første man kan gjøre er å stoppe opp og kjenne etter. Det andre handler om hvordan man forstår det som skjer i livet sitt, og hvordan man forklarer det. Det man gjør er å gå gjennom ulike «avdelinger» slik man ville gjort i en butikk, og se på hvilke forandringer som kan ha skjedd. Dette vil for eksempel være «musikkavdelingen» og «medieavdelingen». Fremgangsmåten da vil være å se på musikkavdelingen og tenke på hva det var man hørte på før, sammenlignet med hva man hører på nå (Isdal, 2017, s. 81-82). Når man skal gjøre dette i forhold til rollen som hjelper, er de områdene Isdal trekker frem som viktige å se på optimisme, engasjement, medfølelse og fokus (Isdal, 2017, s. 90-93).

Det å klare å se på seg selv med et slikt blikk kan være krevende, men det viser også hvor viktig det er at man gjør det (Isdal, 2017, s. 90). Det vil kunne utgjøre en stor forskjell å forstå hva som skjer med oss og hvilken sammenheng det har. Samtidig er

det viktig å huske på at dette i seg selv ikke kan forhindre at man utvikler for eksempel utbrenthet eller sekundærtraumatisering, men det kan være avgjørende for hvordan vi lever med symptomene samt hvordan vi har det med oss selv (Isdal, 2017, s. 101).

## 2.4 Ivaretagende fellesskap

Mange hjelpearbeideren sier at gode kollegaer er den viktigste årsaken til at de klarer seg og trives i en tøff og travel jobb (Haavik & Toven, 2020, s. 70). Jobben hjelpearbeidere utfører krever ofte mer kompetanse og emosjonell kapasitet enn det den enkelte har alene, og derfor trenger man kollegaer. Det å ha et godt kollegaer har et godt fellesskap er med på å øke både motivasjon og evnen til å håndtere arbeidshverdagen. Dette vil si at arbeidsmiljøet i stor grad også har betydning for brukerne (Haavik & Toven, 2020, s. 71). Det er sammen med kollegaene klientarbeidet forberedes, diskuteres og evalueres, og der holdninger og rutiner for hvordan arbeidet skal utføres etableres. Kollegaene hjelper hverandre med å bearbeide følelser, tar opp problemstillinger, deler erfaringer og gir hverandre råd (Haavik & Toven, 2020, s. 71).

Dette er ting som ofte skjer i uformelle settinger, som for eksempel på slutten av arbeidsdagen før man går hjem, eller på vei til bilen, hvor man kan få noen oppmuntrende ord og gode råd. Andre ganger kan disse samtalene skje i en mer formell situasjon, for eksempel på et team-møte hvor man presenterer problemstillingen for flere kollegaer (Haavik & Toven, 2020, s. 71).

Pross (2006) snakker i sin artikkel om jevnlig «selv-undersøkelse» med hjelp av kollegaer som en viktig del av både evaluering og håndtering av belastninger. Å gjennomføre dette i kontrollerte omgivelser sammen med andre, vil kunne være med på å konfrontere hjelpearbeideren med mulige symptomer på utbrenthet, CF eller sekundærtraumatisering (Pross, 2006, s. 8). Gemignani og Giliberto (2021) trekker også frem noe av det samme som en vesentlig del av motvirkningen av emosjonelle belastninger; det å inngå i evalueringer med kollegaer og ha samtaler med andre profesjonelle i samme fagfelt vil gjøre at hjelpearbeideren vil føle seg mindre isolert. Dette kollegatilsynet blir et samarbeid, hvor deltagerne er viktige for å motvirke det noen ganger overveldende ansvaret de har (Gemignani & Giliberto, 2021, s.68).

Ivaretagelsen av hjelpearbeiderne er ikke bare avhengig av den enkelte og kollegafellesskapet. Leder og arbeidsgiver spiller også en viktig rolle for å sørge for et

godt arbeidsmiljø (Haavik & Toven, 2020, s. 58). De har faktisk et lovpålagt ansvar etter Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven) om å sørge for et trygt og godt arbeidsmiljø. Videre har de et ansvar om å følge opp de ansatte og se at de ikke er i fare for å få fysiske eller psykiske belastninger (arbeidsmiljøloven, 2005, §1-1 & §2-1). Det å sikre et trygt og godt arbeidsmiljø for de ansatte handler i hovedsak om organisering av arbeidet og rammene rundt det, noe som er et lederansvar. Når arbeidet organiseres, står arbeidsmiljøet sentralt (Haavik & Toven, 2020, s. 60). Hvis lederen organiserer arbeidet slik at hjelpearbeiderne så langt det går ikke har ansvar for krevende oppgaver alene vil det ha to positive konsekvenser. Den ene er at kvaliteten på arbeidet vil være høyere, og den andre at det blir mindre belastning på hjelpearbeideren (Haavik & Toven, 2020, s. 61)

I Berge (2005) kommer det frem at det er viktig å ta vare på sine egne grenser. For å skulle kunne gjøre dette er man også avhengig av et godt arbeidsmiljø. Som nevnt er det sammen med kollegaene holdninger og rutiner for arbeidets utførelse utvikles (Haavik & Toven, 2020, s. 71). Litteratur på utbrenthet sier at tilsyn er viktig for å kunne reflektere rundt begrensningene i hjelpearbeiderens ansvar (Gemignani & Giliberto, 2021, s. 71). Det kommer frem i Gemignani & Giliberto (2021) at det er et behov for hjelpearbeiderne å ha tilsyn for å kunne forstå rammene for deres ansvar, samt for å få støtte (s. 68). Det er altså viktig at ledelsen er inne og passer på at de ansatte utfører arbeidet innenfor de rammene som er til stede.

## 3. Metode og metodiske overveielser

### 3.1 Design

De kvalitative metodene er forskningsstrategier som benyttes for å beskrive, analysere og fortolke karaktertrekk og egenskaper eller kvaliteter ved de fenomenene vi ønsker å studere. I motsetning til de kvantitative metodene som bygger på data i form av tall, består materialet i de kvalitative metodene av tekst som kan stamme fra samtaler eller observasjoner. Gjennom bruk av denne metoden vil vi kunne spørre etter mening, betydning og nyanser av hendelser og atferd, samt styrke forståelsen vår av hvorfor mennesker gjør som de gjør. Gjennom å resonnerer rundt de sammenhengene kunnskapen inngår i, vil vi kunne lete etter den levende kunnskapen i sin naturlige sammenheng. En og samme virkelighet kan alltid beskrives ut fra forskjellige perspektiver, selv om ikke alle perspektiver er relevante for den problemstillingen vi som forskere har et ønske om å belyse. De kvalitative metodene kan åpne for forskning på felter der kunnskapsgrunnlaget i utgangspunktet er tynt, der problemstillingen som skal utforskes er sammensatt og kompleks, og der vi stiller oss åpne for et mangfold av ulike svar (Malterud, 2017, s. 30-32).

Masteroppgaven skal gjennomføres ved bruk av kvalitativ forskningsmetode og dybdeintervjuer. Kvalitativ forskning benyttes for å gå inn i et felt og forsøke å forstå den sosiale virkeligheten vi omgir oss med (Brottveit, 2018, s. 65). Dybdeintervju er en av de mest brukte datagenereringsmetodene innenfor det kvalitative forskningsfeltet, og har som mål å skape en fri samtale rundt noen spesifikke temaer forhåndsbestemt av forskeren (Tjora, 2021, s. 127). Ved bruk av dybdeintervju benytter man seg av åpne spørsmål som gir informantene mulighet til å gå mer i dybden om det de kan fortelle mye om – i motsetning til surveyundersøkelser som bruker lukkede spørsmål med faste svaralternativer (Tjora, 2021, s. 128).

Min problemstilling baserer seg på fagfolk sine erfaringer og tanker rundt temaet, og dybdeintervjuer har som mål å se på verden fra informantene sin side, og brukes for å studere meninger, holdninger og erfaringer (Tjora, 2021, s. 128). Dermed egner denne metoden seg godt for min masteroppgave.

### 3.2 Utvalg

I utgangspunktet ønsket jeg å gjennomføre et strategisk utvalg for å finne informantene mine, slik at jeg skulle få tak i informanter som på best mulig måte kunne belyse min problemstilling (Thagaard, 2018, s. 54). Det var viktig for meg å finne informanter som har lengre erfaring med å arbeide med flyktninger, da dette gjør at de har flere erfaringer å dele, samt med tanke på forskjellene årene med Corona kan ha gjort på flyktning-situasjonen i verden. Jeg tok kontakt med ulike instanser som arbeider med flyktninger, og fikk i utgangspunktet svar av flere, men bare to steder fikk jeg til slutt gjennomført intervju med ansatte. Målet mitt var å finne fire til seks informanter, men det viste seg etter hvert vanskeligere enn jeg i utgangspunktet tenkte. På bakgrunn av dette endte utvalget mitt til slutt med å bli mer tilfeldig, samtidig som de deltakerne jeg endte opp med var svært relevante for prosjektet mitt. Målet mitt var som nevnt å ha fire til seks informanter, men ved slutten av utvalget satt jeg igjen med kun tre. Jeg hadde kontakt med disse og avtalte tidspunkt og sted for gjennomføring av intervjuene.

Jeg tok som nevnt kontakt med flere ulike instanser som arbeider med flyktninger for å komme i kontakt med aktuelle deltakere til mitt forskningsprosjekt. Jeg sendte e-post og ringte til dem, og fikk i utgangspunktet kontakt med flere der det var interesse for å delta. Det tok litt tid å få kontakt med de personene som faktisk skulle delta, men da jeg til slutt gjorde det fikk jeg altså avtalt tid og sted for gjennomførelse av intervjuene. Etter hvert som tiden gikk var det flere som sluttet å svare meg, og en av de jeg hadde avtalt intervju med avlyste i siste liten, og var ikke lenger villig til å stille da jeg prøvde å avtale nytt tidspunkt. Jeg fikk allikevel gjennomført intervjuene med tre av de jeg hadde avtalt med, og fikk samlet inn et godt grunnlag til prosjektet mitt gjennom dem. Allikevel fortsatte jeg å forsøke å få kontakt med flere informanter, men til slutt rant tiden ut og jeg så meg fornøyd med de tre jeg hadde.

### 3.3 Datainnsamling

For å samle inn data benyttet jeg meg av dybdeintervjuer, og jeg tok lydopptak av intervjuene for å kunne transkribere og analysere dem senere. Lydopptakene har blitt lagret separat fra mine private maskiner, og vil bli slettet når prosjektet er over. Jeg lagde også en intervjuguide (vedlegg 1) med en rekke åpne spørsmål der jeg ga informantene muligheten til å svare med de tankene de har rundt temaene jeg vil

undersøke. Jeg hadde altså noen temaer og spørsmål klare på forhånd, men var forberedt på å forsøke å benytte meg minst mulig av disse, altså benyttet jeg meg av metoden semistrukturert intervju (Thagaard, 2018, s. 91).

To av intervjuene ble gjennomført på arbeidsplassen til informantene i deres arbeidstid, hvor de hadde satt av et samtalerom hvor vi kunne prate uforstyrret. Det tredje intervjuet ble gjennomført hjemme hos informanten utenfor hans arbeidstid. I alle tre intervjuene satt jeg ikke direkte ovenfor informanten, noe som kan oppleves som slitsomt siden man da ser på hverandre hele tiden (Widerberg & Bolstad, 2001, s. 83). Før jeg startet intervjuene gikk jeg gjennom informasjonsskrivet, og informerte om min taushetsplikt, samt minnet dem om deres taushetsplikt. Jeg hentet inn skriftlig samtykke, og sa at dersom det var noe de ikke ville svare på så gikk det helt fint. Jeg gikk så gjennom temaene jeg ville spørre om, og spurte om de hadde noen spørsmål, før jeg satt i gang med selve intervjuet.

Et av målene med intervjuene mine var at det skulle bli mer som en samtale enn et strukturert intervju, noe som var grunnen til at jeg benyttet meg av det semistrukturerte intervjuet. Jeg startet også med litt småprat før vi satt i gang med selve intervjuet. Jeg følte at intervjuene fløt bra, og jeg merket at jeg ikke trengte å benytte meg så mye av intervjuguiden siden det meste ble besvart uten at jeg måtte spørre. Det var en avbrytelse i to av intervjuene, men de varte ikke i mer enn noen sekunder, og vi fortsatte samtalen rett der den ble avsluttet. Den ene var for at en av informantene skulle hente et glass vann, mens den andre var fordi informanten fikk et hoste-anfall. Siden vi fortsatte intervjuene der vi ble avbrutt, følte jeg ikke at dette påvirket samtalen i noen som helst grad. Også da jeg hadde kommet gjennom alle temaene jeg ville innom fortsatte samtalen en stund, så jeg følte at det stemningen mellom oss var god og at vi hadde tillit til hverandre i den settingen.

### 3.4 Validitet og reliabilitet

Spørsmålet om validitet og reliabilitet er en viktig del av forskningsprosessen. Reliabilitet betyr troverdighet og validitet betyr gyldighet, så de sier altså noe om studiets gyldighet og troverdighet (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 276). Troverdigheten og gyldigheten av mitt prosjekt ligger altså i min gjennomføring av intervjuene, håndtering av dataene og

hvordan jeg bruker det jeg samler inn. For å sikre studiens validitet og reliabilitet kan man benytte seg av fire kriterier: pålitelighet (reliabilitet), troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet (Johannessen et al., 2021, s. 255).

Pålitelighet og reliabilitet handler om dataen, hvordan den har blitt samlet inn og behandlingen av den (Johannessen et al., 2021, s. 256). Intervjuguiden jeg hadde utarbeidet, var forsøkt gjort på en slik måte at ikke intervjuet ville bli altfor formelt og rett fram, men heller mer som en samtale mellom meg og informanten. Dette føler jeg at gikk bra, og intervjuene ble gjennomført på en god måte og det ble gode samtaler om temaene vi gikk gjennom. Det at det var en mer åpen intervjuguide og samtale gjorde også at vi snakket litt rundt temaene, og jeg fikk svar på noen spørsmål før jeg stilte dem. Jeg fikk svar på alt det jeg trengte og hadde planlagt å få svar på, samtidig som jeg noen steder fikk med meg poenger og tanker som jeg ikke selv hadde før intervjuet. Før jeg avsluttet intervjuene spurte jeg om det var noe de ville legge til, eventuelt noe de lurte på, og så avsluttet jeg.

Da jeg gjennomførte intervjuene var det ikke noe problem å hente inn samtykke om deltakelse, og jeg har ikke i ettertid hatt noen som vil trekke seg eller er i tvil om gjennomføringen. Jeg tilbudte også informantene å lese gjennom transkriberingen av intervjuet, og de vil få tilsendt oppgaven når den er ferdig. Vi hadde en veldig åpen dialog under intervjuene, og det var en god stemning mellom oss. Jeg opplevde alle informantene som veldig åpne for å delta, og alle hadde et ønske om å kunne bidra i forskningen og hadde mange gode tanker rundt temaene. Det var to korte pauser under to av intervjuene, men dette var ikke noe som satte en stopper for samtalen, eller gjorde at det ble noen endring i stemningen. Dette viser at innsamlingen av dataene jeg bruker har reliabilitet og pålitelighet, og at det har verdibærende grunnlag. Det at samtalen ble avbrutt er noe som kan tenkes at vil spille inn på reliabiliteten siden det vil kunne endre stemningen eller svaret som gis idet avbrytelsen skjer, men som nevnt var disse så korte og intervjuet fortsatte rett der det slapp da vi begynte igjen. Dermed hadde ikke dette noen innvirkning på dataens reliabilitet.

Jeg utarbeidet intervjuguiden jeg benyttet meg av med utgangspunkt i problemstillingen min, og det jeg vil forsøke å finne et svar på. Dermed ble spørsmålene jeg ville stille kategorisert i forhold til de ulike nyansene i problemstillingen. Dette gjør at analysen og



temaene jeg finner gjennom den vil bære preg av at jeg hadde noen tanker rundt hvilke temaer jeg ville innom allerede før gjennomføringen av intervjuene. Grunnen til at jeg gjorde det på denne måten var fordi jeg fra prosjektets start visste hva det var jeg ønsket å finne ut av, og dermed jobbet med de ulike delene ut fra dette.

Troverdigheten til prosjektet går ut på i hvilken grad den valgte metoden egner seg for å finne svar på det forskeren ønsker å finne ut av (Johannesen et al., 2021, s. 256).

En del av min forskningsprosess som kan spille inn på et forskningsprosjekts validitet er mengden av informanter. Jeg var som nevnt i kontakt med flere instanser, men mange svarte ikke, og noen av informantene jeg hadde fått et ja fra i utgangspunktet, endte opp med å ikke stille til intervju. Dette gjorde at det som i utgangspunktet skulle være fire til seks informanter endte opp med å bli tre. En av konsekvensene av dette ble da at jeg ikke har fått samlet inn så mye data som jeg opprinnelig hadde planer om, noe som videre kan utgjøre en fare for om funnene er gode nok, valide.

Innenfor de *kvantitative* undersøkelsene er en definisjon av validitet «måler vi det vi tror vi måler?». Hvis man tar utgangspunkt i denne definisjonen vil ikke kvalitative undersøkelser være valide, fordi de ikke kan måles på den samme måten. Men det validiteten heller kan dreie seg om er metoden undersøker det som det er meningen at den skal undersøke. Altså om forskerens fremgangsmåter og funn reflekterer formålet med studien på en presis måte, samt om den representerer virkeligheten (Johannesen et al., 2021, s. 256).

Ut fra denne definisjonen vil det som avgjør om dataen og funnene mine har validitet være om de faktisk undersøker det jeg har et ønske om å undersøke. De funnene forskeren gjør i de kvalitative metodene vil aldri kunne være representative for hele gruppen med hjelpearbeidere før man er oppe i et hundretalls informanter. Formålet mitt med min studie er heller ikke å representere alle sin opplevelse – men å se på *fenomenet* emosjonelle belastninger i forhold til den enkelte hjelpearbeider. Med utgangspunkt i dette er ikke det at jeg kun har tre informanter noe som gjør at det de har bidratt med, og den dataen jeg har samlet inn er noe mindre relevant for problemstillingen min. Deres opplevelse av fenomenet er heller ikke påvirket av dette. Jeg har samlet inn verdifull data, som avspeiler det informantene har opplevd, og som er høyst relevant for min problemstilling.

Om prosjektet har overførbarhet avhenger av om studiets funn er overførbare til andre kontekster enn den som man har gjennomført studiet i (Johannesen et al., 2021, s. 257). Det handler altså om at andre som jobber innenfor sosialt arbeid skal kunne kjenne seg igjen i de tolkningene som kommer frem i teksten, samt at de skal kunne gi en bedre forståelse av allerede eksisterende kunnskap og erfaring (Thagaard, 2018, s. 182).

Det siste kriteriet, bekreftbarhet, handler om at forskeren må beskrive alle beslutninger i hele forskningsprosessen, for at leseren skal kunne følge og vurdere dem (Johannesen et al., 2021, s. 259). Dette er det jeg har gjort mitt beste for å sørge for gjennom hele metodekapittelet mitt.

### 3.5 Forskningsetiske vurderinger

Noen viktige aspekter ved kontakten jeg har med informantene mine er tillitt, konfidensialitet, respekt og gjensidighet (Tjora, 2021, s. 53). Noen andre faktorer som er viktige i denne sammenheng er informert samtykke, fortrolighet, konsekvenser og forskerens rolle (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 102). For å sikre tillitt og informert samtykke, utarbeidet jeg et informasjonsskriv (vedlegg 2) og kontrakt der jeg ga informasjon og hentet inn skriftlig samtykke på deltagelsen til informantene. I informasjonsskrivet ga jeg informasjon om formålet med prosjektet mitt, hva det vil si for dem å delta i det, hvordan dataen jeg samlet inn ville bli behandlet både under arbeidet og ved arbeidets slutt, samt hvilke rettigheter de har. Dette skrevet fikk de utdelt, og jeg fikk med meg en kopi med deres underskrift på.

Det at de informantene har fått et skriv med informasjon og at jeg går gjennom dette samt min rolle, taushetsplikt og hvordan jeg vil håndtere dataen er med på å skape tillitt, konfidensialitet og respekt. Det viser også min rolle som forsker, og viser at jeg har gjensidig respekt og tillit til dem og det de har å komme med. Jeg anonymiserte all informasjon som kunne være gjenkjennbart; jeg benytter meg av bokstaver når jeg snakker om informantene, og har ingen gjenkjennbar informasjon i oppgaven min. Jeg har også gitt informantene muligheten til å se gjennom transkribering i tilfelle de ville ha fjernet noe, og jeg vil sende dem den fullførte teksten.

Siden det er snakk om innsamling av informasjon fra hjelpearbeidere, måtte jeg også sende inn en søknad til NSD. De har gjort en vurdering av fremgangsmåten min og sett

at det jeg skal gjøre samsvarer med deres retningslinjer. Denne fikk jeg godkjent (vedlegg 3), og er en viktig del av det å gjøre at informanter og de som leser teksten kan ha tillitt til at jeg har gått frem på en ordentlig måte i min gjennomføring av datainnsamling, samt lagring av funn.

### 3.6 Vitenskapsteoretisk perspektiv

Vitenskapsteori gir oss redskaper til å kontinuerlig kunne reflektere over vår praktiske yrkesutøvelse. Det er også med på å utvikle selvstendige fagpersoner som har en bevisst kritisk holdning til eget fag, samt ferdigheter til å kunne begrunne og argumentere for de valg og vurderinger vi gjør i praksis (Thomassen, 2006, s. 16).

Den vitenskapelige kunnskapen skal være et resultat av systematisk, kritisk refleksjon, og det er en forventning om at data, funn, tolkninger og konklusjoner er satt i en større sammenheng som forskeren har forholdt seg til og tatt stilling til. Det er en forventning om at forskeren forklarer kontekstuelle forutsetninger som har hatt betydning for tolkning av problemstillinger, data og resultater, samt at forskeren har gått inn med ett åpent sinn gjennom alle forskningsprosessens deler (Malterud, 2017, s. 17).

Intersubjektivitet er også en viktig del av vitenskapsteorien. Dette vil si at forskerens viktigste virkemiddel for å gjøre forskningen pålitelig er å informere leseren om de betingelsene som kunnskapen er utviklet under. Grunnen til at dette er viktig er at vitenskapelighet ikke kan sjekkes med enkle prosedyrer, men handler om en holdning til systematisk og selvkritisk håndtering av kunnskap (Malterud, 2017, s. 18).

#### 3.6.1 Sosialkonstruktivisme

I sosialkonstruktivismen legges det vekt på språklig sosial samhandling som betingelse for kunnskap. Kunnskap oppstår i en intersubjektiv kontekst, der den språklige samhandlingen konstruerer relasjon både mellom subjekter og mellom subjekt og verden. Det er gjennom disse konstruksjonene at både vår selvforståelse og vår virkelighetsforståelse etableres. Dermed sier sosialkonstruktivismen at erkjennelse ikke er en individuell prosess; den skapes i den språklige relasjonen i sosiale fellesskap (Thomassen, 2006, s. 180).

Sosialkonstruktivismen ser på sosiale fenomener som utformet og skapt gjennom menneskelig samhandling, noe som vil si at det relative og lokale har større vekt enn det absolutte og universelle (Malterud, 2017, s. 29). Det innebærer også at sosiale problemer kan sies å være konstruerte i den betydning at de aldri kan registreres uavhengig av de praksisene som former dem og de begrepene og teoriene samfunnsfellesskapet bruker for å beskrive dem (Thomassen, 2006, s. 181).

Det finnes forskjellige oppfatninger av hvordan forholdet mellom «konstruksjon» og «virkelighet» er å forstå, men Hacking understreker at viktigere enn å definere hva sosialkonstruktivisme er, er det å se hva sosialkonstruktivistiske fremstillinger gjør. Sosialkonstruktivismen har hovedsakelig bevisstgjøring som mål. Ved å ta fra hverandre teorier og begreper og vise hvilke utenom teoretiske funksjoner de har, ønsker man å synliggjøre at det vi tar for gitt, ikke nødvendigvis trenger å være slik. På denne måten vil sosialkonstruktivismen være med på å destabilisere og dekonstruere tidligere sannheter (Thomassen, 2006, s. 182).

### 3.6.2 Fenomenologi

Fenomenologi brukes i den greske betydningen av fenomenbegrepet, som er «det som viser seg» (Thornquist, 2018, s. 104). Det har utviklet seg til å bli en av vår tids filosofi sine hovedstrømninger, og omhandler verden slik den erfares for subjektet; ikke verden uavhengig av subjektet. Fenomenologien kjennetegner bevisstheten med intensjonalitet. Bevisstheten til mennesket er intensjonal på den måten at den aldri er tom, den er alltid rettet mot noe – den er alltid bevisst noe (Thornquist, 2018, s. 101 – 102).

Fenomenologien sier at objekt og subjekt forutsetter hverandre på en opprinnelig måte:

Tanken er ... at ethvert fenomen, enhver gjenstands fremtredelse, alltid er en fremtredelse av noe for noe. Ønsker vi å forstå, hvordan fysiske gjenstander, matematiske formler kjemiske prosesser, sosiale relasjoner, kulturelle produkter osv. kan fremtre som det, de er, og med den mening de har, ja så må vi nødvendigvis inkludere det subjekt eller de subjektene som de fremtrer for. (Dan Zahavi, sitert i Thornquist, 2018, s. 103)

Fenomenologien tar altså utgangspunkt i den individuelle opplevelsen og ønsker å oppnå en forståelse av den dypere meningen i enkeltpersoners erfaringer. På bakgrunn

av dette kan forskerens egne refleksjoner rundt egne erfaringer danne et utgangspunkt for forskningen. Hovedvekten i den fenomenologiske forskningen legges på fenomenverdenen slik de personene vi studere opplever den, mens den ytre verdenen havner i bakgrunnen. Det er også viktig innenfor fenomenologien å se på fenomener på grunnlag av perspektivene de personene vi studerer har, samt å beskrive omverdenen slik den erfares av dem. Fenomenologien bygger på en underliggende antakelse om at realiteten er slik folk oppfatter at den er (Thagaard, 2018, s. 36).

Studier innenfor fenomenologi utforsker den meningen personer tillegger sine erfaringer av et fenomen, og beskriver de fellestrekkene deltakernes erfaringer har. Disse fellestrekkene gir et grunnlag for å kunne danne en generell forståelse av det fenomenet som undersøkes (Thagaard, 2018, s. 36). Som en metodisk tilnærming krever fenomenologien en mest mulig forutsetningsløs undersøkelse. Vi må sette til side alle oppfatningene og forståelsene våre for å kunne undersøke selve fenomenet slik det fremtrer for oss – vi må se bort fra de teorier, antagelser og forventninger som vi normalt møter erfaringer med. Dette er faktorer som kan spille inn på våre erfaringer, og gi forskjellig opplevelse av fenomenet. Det må gjennomføres en grundig og utfyllende undersøkelse av hele variasjonsbredden fenomenet oppleves i. Målet i en fenomenologisk undersøkelse er å nå frem til det unike ved fenomenet, det som forblir konstant gjennom alle mulige variasjoner – fenomenets kjerne (Thomassen, 2006, s. 83-84).

### 3.7 Analyse

For å kunne evaluere og vurdere undersøkelsene som er gjort i en studie, samt sammenligne med andre studier, er det viktig at man vet hvilken metode har blitt benyttet for å analysere datamaterialet som kommer frem under forskningsprosessen (Braun & Clarke, 2006, s. 80).

Den metoden jeg har benyttet meg av for å analysere dataene som har kommet frem av intervjuene jeg har gjennomført er tematisk analyse. Braun og Clarke (2006) har utviklet en tydelig prosess for hvordan en slik analyse skal gjennomføres, som jeg tar utgangspunkt i:

1. Gjøre deg kjent med dataen
2. generere koder

3. Søke etter temaer
4. Analysere temaene
5. Definere og navngi temaene
6. Produsere en rapport

(s. 87)

Da jeg hadde transkribert ferdig intervjuene mine, startet jeg prosessen med å lese gjennom transkriberingene og gjøre meg kjent med innholdet, samt det som kommer frem i dem. Dette gjøres for å få et helhetsinntrykk, og for å få god oversikt over hva informantene sier på en måte som i minst mulig grad er påvirket av egne tanker. Allerede her startet jeg å se fellestrekk i svarene jeg fikk og legge merke til ting som gikk igjen i intervjuene.

I de andre og tredje fasene av analysen skal det utarbeides koder og temaer. Dersom man har en mindre omfattende samling av data, vil disse fasene kunne gå over i hverandre (Maguire & Delaunt, 2017, s. 3356). Jeg har som nevnt tre intervjuer, og merket i min gjennomføring av analysen at kodingen og søk etter tema ble en dynamisk prosess, der de to fasene gikk litt om hverandre gjennom arbeidet. «Alle er individer» er et eksempel på en kode for at hjelpearbeiderne sier at de i løpet av arbeidet med flyktninger ser at brukerne er helt unike uten så mange fellestrekk som de kanskje tenkte i starten. Et annet eksempel på en kode jeg fant er «viktig med fellesskap» som viser til at alle informantene snakker om hvor viktig det er å ha et godt arbeidsmiljø, gode ledere og kollegaer.

Det å søke etter temaer gjorde jeg som nevnt parallelt med kodingen. Jeg markerte i transkriberingene hva jeg mente hørte sammen og handlet om samme tema i hvert intervju, og på tvers av dem. Jeg koblet de kodene jeg fant sammen med de ulike temaene, og endte til slutt med en rekke forskjellige koder og temaer. Et eksempel på et slikt tema er «tiltak» som omhandler de ulike tiltakene som finnes på arbeidsplassene til informantene for å hjelpe den ansatte. Da jeg var ferdig med denne delen av analysen satt jeg igjen med to hovedtemaer: «opplevelsen av arbeidet» og «viktigheten av arbeidsplassen». Disse to temaene delte jeg igjen inn i undertemaer som jeg vil presentere i funn-delen min.

I den fjerde fasen av analysen var det temaene jeg utarbeidet som skulle analyseres. Jeg hadde allerede kommet frem til to hovedtemaer i dataen, og så det jeg gjorde var da å se på de mindre temaene jeg hadde, og se om de hørte inn under de to. Jeg vurderte også om de i det hele tatt var gode nok til å tas med, i forhold til om de hadde med seg nok data for til å kunne brukes. Jeg så på om temaene ga mening, om de gikk over i hverandre, og om det var flere temaer utenfor de jeg hadde funnet. Jeg endte opp med å fjerne ett av temaene, fordi det ikke bar med seg nok data, men ellers tok jeg med meg temaene jeg hadde funnet i fase tre videre.

Da jeg var fornøyd med temaene jeg hadde kommet frem til, og at dataen de bestod av var meningsbærende og god, gikk jeg videre til den femte fasen i analyse-prosessen. Her var det definering av temaene som stod for tur, altså skulle jeg gjøre det tydelig for meg selv hva de ulike temaene konkret omhandler. Jeg gikk da gjennom hvert tema og definerte hva de handlet om, og hvordan de passet til problemstillingen min. Som nevnt tidligere så hadde jeg i intervjuguiden jeg benyttet meg av allerede plassert spørsmålene mine i grupper ut fra hvilke deler av problemstillingen min de belyste. Dette gjorde at jeg alt hadde noen tanker rundt dette, men jeg gikk også nøye gjennom temaene jeg endte med og definerte dem. Et eksempel på hvordan jeg gjorde dette er definisjonen av et av hovedtemaene mine «opplevelsen av arbeidet»:

Temaet omhandler hjelpearbeiderens opplevelse av det arbeidet hen utfører, og hvordan det å jobbe med flyktninger er med på å påvirke dem emosjonelt. Det tar for seg hvilke faktorer som kan spille inn på hjelpearbeiderens opplevelse, og i hvilken grad det kan påvirke tilbudet som gis til flyktninger. Temaet går inn på ulike emosjonelle belastninger, og hva de kan ha å si for det arbeidet som skal utføres.

Da jeg var ferdig med å analysere temaene mine, og jeg var fornøyd med det jeg hadde kommet frem til, gikk jeg over på den siste delen av prosessen, altså å produsere en rapport. Dette blir resultatene av analysen og blir presentert i funn-delen.

## 4. Funn

Formålet med studiet mitt er å finne ut av hvordan hjelpearbeidere som jobber med flyktninger blir emosjonelt påvirket av arbeidet de utfører, samt hva som kan være med på å forebygge emosjonelle belastninger. Jeg vil i dette kapittelet presentere funnene mine. Gjennom den foregående analysen kom jeg frem til to hovedtemaer: «opplevelsen av arbeidet» og «viktigheten av arbeidsplassen». For å gjøre funnene mer strukturerte og oversiktlige delte jeg også disse inn i undertemaer.

### 4.1 Opplevelsen av arbeidet

#### 4.1.1 Hva hjelpearbeiderne hører

Det første som kommer frem i alle intervjuene er at det varierer veldig hva de forskjellige flyktningene forteller, og at relasjonen hjelpearbeideren har til brukeren har mye å si for arbeidet.

Det er veldig forskjellig egentlig. Noen forteller mye andre forteller veldig lite. Så jeg opplever vel egentlig at, jeg vet ikke, det er ikke noe som kommer veldig naturlig for veldig mange å fortelle hvordan de har hatt det, men får man en god relasjon og ser at det er noe så forteller de jo (A).

Alle de tre hjelpearbeiderne forteller om at ulike brukere forteller ulike ting, og at noen ikke forteller noe i det hele tatt. Det kommer også frem at det også varierer fra hjelpearbeider til hjelpearbeider hvem brukerne forteller mer og mindre til – da ut fra relasjonen de har opparbeidet. Hjelpearbeider C forteller også at det at hen selv har utenlandsk bakgrunn kan være med på å gjøre brukeren mer trygg og gjøre det lettere å dele:

... eller om det er på grunn av at jeg har utenlandsk bakgrunn selv og veldig mange kan jeg snakke samme språk som eller lignende, så det er noe der også. Det gjør det kanskje litt lettere for dem å dele, kanskje jeg gjenkjenner det de har opplevd og at jeg kan, hva sier du, det blir samme følelser og opplevelser. Jeg kan på en måte sette meg inn i deres situasjon (C).

Hjelpearbeider B og C forteller også om at det er ulikt hva slags ansvar hjelpearbeiderne har for brukerne. Det er noen som har hovedansvar og er kontaktperson for de enkelte, og det blir da naturlig at det er forskjell i hva hjelpearbeiderne hører om. Det avhenger som nevnt ikke bare av hjelpearbeideren, men også brukeren hva hen ønsker å dele. De



tre hjelpearbeiderne sier alle sammen at det er store forskjeller på brukerne og deres behov, og at det er noe som har blitt tydeligere etter alle årene de har jobbet med brukergruppen. To av hjelpearbeiderne nevner at de i begynnelsen tenkte at det ville være mer like problemstillinger som brukerne kom med, men at det har blitt tydelig at de jo er helt ulike individer og har individuelle behov i mye høyere grad enn de først antok.

#### 4.1.2 Betydningen av erfaring

Det kommer frem hjelpearbeiderne har endret seg i løpet av perioden fra de startet i arbeidet og til nå, noe som er naturlig, men allikevel relevant å påpeke. Alle poengterer at erfaring har mye å si for det arbeidet de utfører. Erfaring er vesentlig i alle typer arbeid, men hjelpearbeiderne jeg snakket med dro det også frem som noe som gjorde det lettere å håndtere det de blir fortalt, og de belastningene hjelpearbeidet kan føre med seg.

Ja, det man lærer seg, det har jo med erfaring å gjøre tenker jeg, og helt klart at når jeg var nyansatt så tok jeg nok mer med meg jobben hjem. Det er et vanskelig spørsmål, men jeg føler meg på en måte litt mer robust nå da kanskje. [...] Jeg tror liksom at man tål- på en måte tåler mer, men på en måte så gjør man ikke det (A).

Det hjelpearbeider A viser her er at man med erfaring blir bedre på å ikke ta det som skjer på jobben alt for langt inn over seg, samtidig som det aldri blir helt borte dette med at man blir påvirket. I sitatet nevner hjelpearbeider A også dette med å ta arbeidet med seg hjem, og at hen merker at det er noe som ble lettere å ikke gjøre jo mer erfaring hen fikk. Hjelpearbeider C sier noe av det samme:

Men etter så mange år lærer man på en måte hvordan man skal håndtere disse belastningene, gjennom veiledning, gjennom samtaler, og det er blitt mye lettere, men samtidig så skjer det ting nå som jeg erfarer og noen ganger blir det litt for mye.

Dette er noe alle de tre hjelpearbeiderne er enige om; med erfaring og flere år i feltet under beltet, blir også belastningene enklere å håndtere, samtidig som det fortsatt er ting som påvirker dem og som de må jobbe med. Det er også noe som er helt naturlig når man jobber med relasjonelt arbeid.

#### 4.1.3 Å ta med arbeidet hjem

Det å ta med seg arbeidet hjem er noe hjelpearbeiderne sier de ikke føler er et altfor stort problem, men hjelpearbeider C sier også dette:

Noen ganger blir det vanskelig. Og det jeg har opplevd etter ganske mange år er at hvis det skjer noe på jobben, og kanskje der og da går det okei, jeg har ikke tid til å gå gjennom og få prosessert det, den hendelsen eller den samtalen, og når jeg kommer hjem den går [i hodet]. Det tar noen dager før, og noen ganger tar det hele den fritiden til jeg går tilbake og får tatt det opp igjen. Så ja, jeg føler ofte at jeg har det med meg hvis det skjer noe.

Det å ta med seg arbeidet hjem, og å gå og kverne på ting som har skjedd på jobben er med på å slite ut hjelpearbeideren. Det gjelder å kunne ha noen gode rutiner for å avslutte arbeidsdagen, slik at hjelpearbeideren får innstilt seg på å skulle dra hjem, og koble av. Hjelpearbeider C sier at de pleier å ha 15 minutter på slutten av dagen der de har anledning til å snakke med leder og kollegaer om ting som har skjedd i løpet av dagen. Dette gir muligheten til å bearbeide opplevelsene og kunne klare å få en fin oppsummering og avslutning på dagen. Da kan man dra hjem i viten om at noen andre tar over dersom det var en vanskelig situasjon.

#### 4.1.4 Arbeidets påvirkning

Dette med å legge arbeidet igjen på arbeidsplassen når man drar hjem er bare en av faktorene som spiller inn på opplevelsen av hjelpearbeid. Det kommer også frem at de tre hjelpearbeiderne opplever at det de hører går inn på dem, men det er varierende i hvilken grad. Hjelpearbeider B sier dette:

Ja, altså alt relasjonelt arbeid påvirker jo en, på et vis eller flere vis. [...] Altså jeg synes jo det er mer positivt enn negativt for å si det sånn, akkurat ifht. denne gruppen.

Samtidig sier hen dette:

Det er triste ting mye sant [de forteller om], som mange har med seg på flukt og ifht. i hjemlandet der de flyktet fra. Så det er klart at en blir jo berørt ja.

De to andre hjelpearbeiderne sier noe av det samme som kommer frem her, om at de opplever en del av det som påvirker dem som positivt i forhold til at det gjør at de får mer lyst til å hjelpe, og at de merker at relasjonen kan bli sterkere. Hjelpearbeider C sier dette når det gjelder om arbeidet påvirker hen:

Ja, det gjør det. [...] Jeg blir veldig trist, noen ganger hjelpeløs. Sånn fordi det er i fortiden sant, det som har skjedd. Sånn jeg kan ikke gjøre noe med det. [...] Det gjør meg veldig trist, veldig sånn «er det mulig?». Ja, det er mulig, det skjer. Ja, det blir litt sånn, og jeg blir skuffet, irritert, sint og lei, det er veldig masse sånne følelser.

Det er altså vanskelig ikke å bli påvirket, samtidig som at ikke alt hjelpearbeiderne hører har like stor innvirkning. Det kommer frem at de tre opplever at det å ikke la ting gå alt for hardt inn på seg, er noe de har blitt bedre til med årene, og at det hjelper å være klar over sine egne grenser. Allikevel er det tydelig at man gjennom hjelpearbeidet står i fare for å bli sterkt emosjonelt påvirket, og at det krever faktiske tiltak for å forhindre at man opplever for eksempel utbrenthet:

Jeg tror utbrenthet det er, jeg tror det er både sånn generelt fokus på det på arbeidsplassen, og ja, jeg har fokus på det personlig og. Vet hva mine grenser er i forhold til hvor mye jeg, jeg er en person som strekker meg veldig. [...] Jeg må vite hva mine grenser er når jeg er på jobb. For at jeg ikke skal bli utbrent, jeg skal holde ut. Så å senke, jeg må senke mine forventninger. (C)

#### 4.1.5 Overveldende arbeid

Det er helt klart at det å høre historie på historie om hvilke vonde opplevelser brukerne har gått gjennom er en emosjonell belastning. I tillegg til belastningen av å høre om disse erfaringene, kommer det frem at det at brukergruppen kommer til et helt nytt land fører med seg andre utfordringer for hjelpearbeideren.

Det som jeg merker i den jobben her, er at det er et utrolig behov. [...] Det er så mange spørsmål og så mange ting de lurer på, og som man må veilede, og mye av jobben går på å veilede til riktig instans. Så den belastningen, kanskje den at du på en måte, det er aldri lite å gjøre. [...] Du må hele tiden prioritere hva skal jeg gjøre nå, hva er det som haster, hva kan jeg vente med. Det er kanskje det som jeg på en måte kjenner på som er, om ikke kall det belastning eller slitasje, men som er ... (A)

Følelsen av å ikke helt strekke til – og at arbeidet aldri tar slutt, vil kunne slite på hjelpearbeideren. Det at det føles som om man aldri når mål og at det bare fylles på med saker, vil være utmattende og føles overveldende. De tre hjelpearbeiderne nevner alle at de opplever at det derfor er viktig med rammer, og at det å være flere om hvilke rammer som gjelder er med på å lette presset på den enkelte. De snakker også om at det hjelper dersom man har kollegaer man kan snakke med, og at dersom det er lav terskel for å ta opp at det kan være overveldende er det med på å gjøre det lettere.

#### 4.1.6 Tankekors

Hjelparbeider A sier også dette om arbeidet med flyktninger:

Og så samtidig er det litt sånn tankekors også sant, for det er fælt å si det, men jobben min nesten avhenger av at folk ikke har det bra rundt i verden. Det er vanskelig å si det, men det er jo sånn.

Dette er en tanke som også kan gjelde for hjelparbeidere som arbeider med andre brukergrupper, og det er et poeng som potensielt vil kunne føre meg seg ambivalente følelser. Det er vanskelig å kjenne på at det som kreves for at du skal ha en jobb, er at noen andre ikke har det bra. Samtidig kan det være med på å styrke hjelparbeiderens ønske om å bidra til at de som kommer til landet får det bedre.

En annen ting som det kan være viktig å kaste et blikk på er hvordan hjelparbeideren kan endre syn på brukeren på grunn av det hen hører om over lengre tid. Om dette sier hjelparbeider C dette:

Jeg vil tro, og har veldig lyst til å tenke at alle ungdommene, at det er likt for meg. Og det, jeg tror det er det, men av og til er det noen av de som har litt mer, de har opplevd litt mer vonde ting. Og vi ser at disse tingene kommer de til å ha, de skal ha det med seg resten av livet for de er så skadet. Og da blir det litt sånn ekstra på den ene ungdommen, du blir litt sånn mer følelsesmessig tilknyttet til den.

Dette eksempelet viser noe som det er enighet rundt hos de tre hjelparbeiderne; at den endringen de muligens kan få, ser de på som positiv. Positiv i den forstand at de får mer lyst til å hjelpe brukeren til å få et godt liv og klare seg bra videre. Denne endringen kunne gått annerledes ved at de hadde gått lei av å høre om de vonde tingene, og dermed mistet motivasjonen til å gi sitt beste. Det som fremkommer frem i intervjuene er imidlertid at de heller mener at de får mer motivasjon til å hjelpe brukerne. Allikevel er dette noe det er viktig å være klar over – og vurdere; muligheten for at de får ekstra tilknytning til én spesiell bruker og som gjør at en annen bruker kanskje ikke får et like godt tilbud.

Det kommer tydelig frem at det er mange forskjellige følelser knyttet til det hjelparbeiderne hører om i arbeidet. Det kommer også an på historien, og hendelsen, hva som går inn på hjelparbeideren, men det er umulig å jobbe med mennesker uten å bli påvirket av det dem, hvordan de har det og det de forteller. Alle tre nevner også

viktigheten av et godt arbeidsmiljø og samtaler når det kommer til i hvor stor grad til blir berørt av det de hører.

## 4.2 Betydningen av arbeidsplassen

### 4.2.1 Arbeidsmiljø

Gjennomgående i de tre intervjuene jeg gjennomførte og analysen av dem kom det tydelig frem at arbeidsmiljø, kollegaer og ledere var vesentlige for hvordan opplevelsen av det arbeidet hjelpearbeidere gjør er.

Ja, men generelt sett så vil jeg si at så lenge en har muligheter for veiledning og debrifing og sånne ting, og at det er høy takhøyde for det, og det synes jeg at det er her, så er det ikke så påtrengende. (B)

Et godt arbeidsmiljø er viktig i enhver type jobb, men kanskje spesielt i disse yrkene hvor arbeidet går ut på å gi veldig mye av seg selv og bære mye for andre. Det kommer frem av alle de tre intervjuene at de har et godt arbeidsmiljø, og hvor viktig de merker at det er for hvordan de takler det de opplever i jobben. Det de beskriver som et godt arbeidsmiljø er kollegaer som de kan ta opp vanskelige situasjoner og problemstillinger med, samt ledere som er imøtekommende og villige til å høre på det hjelpearbeiderne tar opp. Det er viktig at man kan ha en åpen dialog, og at det er en følelse av fellesskap og at man ikke står alene i sakene.

Vi jobber jo mye sammen og ser mye av det samme, utfordringer. Som gjør at vi også prater om det sammen og hvordan vi opplever det, ja. Vi er veldig, jobber veldig tett, og er mye inn og ut av kontorene våre og snakker sammen. (A)

### 4.2.2 Leder og kollegaer

Det at lederen er tilgjengelig og «passer på» hjelpearbeiderne er en viktig faktor for å fange opp og motvirke for eksempel utbrenthet. Det kommer frem av hjelpearbeiderne at de opplever å ha ledere som er observante når det gjelder de ansatte, og at de føler at det ikke er noe vanskelig å si ifra dersom det skulle være noe.

Jeg har jo verdens mest fantastiske leder. Og jeg tenker at det har veldig mye å si, og er alltid til stede for oss. [...] Som kommer og spør hvordan det går, og tar en prat hvis det har vært vanskelig. (A)

Dette går igjen i intervjuene; at det har mye å si å ha en leder som tar seg tid til å snakke med dem, og som virkelig bryr seg om at de skal ha det bra. Det er altså en stor del av arbeidsmiljøet at lederen involverer seg i det de ansatte holder på med, og bidrar til at

arbeidsplassen oppleves som et trygt sted å ta opp ting som kanskje ikke er så lett. Det at lederen viser interesse i arbeidet de utfører og i dem, gjør at de føler seg sett og at det dersom det er noe så er det mulig å få hjelp.

#### 4.2.3 Viktigheten av rammer

Alle de tre informantene snakker som nevnt om rammer som en viktig del av det å ikke bli overveldet av arbeidet med flyktninger. Det å ikke ha ansvar alene for hvordan man skal prioritere arbeidsoppgavene – og hvor grensen i forhold til brukeren skal gå, gjør at den enkelte hjelpearbeideren kan slappe litt mer av i rollen sin. Det kan være vanskelig å måtte stå i saker alene, og det å kunne lene seg på at dette er bestemt av flere vil kunne minske disse vanskene.

Men det er tilbake til det der med det utømmelige behovet. Det er noe med noen som bare sier at dette er våre rammer og sånn skal vi gjøre, og innenfor det igjen prioriterer oppgavene og hjelper til med den sorteringen – det tror jeg er veldig viktig. (A)

Om den samme problematikken sier hjelpearbeider C følgende:

... Jeg er en person som strekker meg veldig. [...] Da jeg snakket med avdelingslederen min, vi har sånn jevnlig samtaler, om at jeg må sette grenser for meg selv. [...] Jeg må vite hva mine grenser er når jeg er på jobb. For at jeg ikke skal bli utbrent, jeg må holde ut.

Det er altså viktig å ha gode rammer, og å sette grenser for arbeidet for at hjelpearbeidere skal kunne utføre et godt arbeid, og å gjøre prioriteringer innenfor disse. Det å kjenne på fellesskap og at man ikke står alene gjennom et godt arbeidsmiljø og et godt rammeverk vil være med på å gjøre at hjelpearbeideren ikke blir for overveldet.

#### 4.2.4 Tiltak på arbeidsplassen

De tre hjelpearbeiderne sier også alle sammen at de opplever at de har noen tiltak på arbeidsplassen som er ment til å bidra til et godt arbeidsmiljø, og å sikre at den enkelte ansatte blir ivaretatt. De har alle sammen jevnlig møter med leder og kollegaer, men det varierer litt hvor ofte.

Vi har jo faste avdelingsmøter hver tredje torsdag for alle som jobber i denne avdelingen. [...] Pluss at vi har, altså [jeg og] denne andre miljøterapeuten, har ukentlige møter med avdelingsleder sånn at vi hele tiden prøver å følge opp bofellesskapene tett da. (B)

Det å ha slike møter gjør at terskelen for å ta opp ting som er vanskelig blir lavere, og det gir også lederen muligheten til å forhøre seg om hvordan hjelpearbeiderne har det. Det kommer altså frem at det gjennomføres slike møter på arbeidsplassen til alle hjelpearbeiderne, og de sier at det å ha slike møter som gir dem muligheten til å kunne ta opp ting, er med på å gi dem følelsen av at de ikke er alene om sakene.

Det kommer også frem i intervjuene at de tre hjelpearbeiderne har hørt om utbrenthet og sekundærtraumatisering, mens bare én har hørt om compassion fatigue. Når det gjelder sekundærtraumatisering tenkte de mest på det i forhold til brukerne og om de får det, mens jeg i utgangspunktet tenker på det i forhold til hjelpearbeideren. Utbrenthet derimot fremkommer det at de alle opplever at det er fokus på til en viss grad på arbeidsplassen, samt at de har en del fokus på det selv.

Hjelpearbeider C sier:

Vi har hatt flere kurs og sånn for å lære hvordan vi kan, hvordan vi håndterer dette sånn psykiske når det påvirker oss.

Det å ha slike kurs er noe som vil være med på å forbedre hjelpearbeidernes evne til å takle ulike vansker som arbeidet kan føre med seg, og er et godt grunnlag for å kunne motvirke for eksempel utbrenthet. Det å tilføre ny kunnskap og å være klar over ulike utfordringer og mestringsmetoder blir viktig i alle typer hjelpearbeid, fordi det er yrker der det er stor fare for at arbeideren blir utsatt for vanskelige situasjoner og å oppleve emosjonell belastning, samtidig som det lenge har vært et tabu om å snakke om dette.

#### 4.2.5 Motvirkning av de emosjonelle belastningene

En siste faktor som også er viktig i arbeidet med å hjelpe andre er å forsøke å forebygge at hjelpearbeiderne opplever å bli utbrent eller sekundærtraumatisering. Det kommer frem i intervjuene at veiledning, samtaler og debriefing er med på å gjøre dette, samt at det er viktig med et godt arbeidsmiljø og gode ledere og kollegaer. Hjelpearbeider A sier dette om en vanskelig situasjon, og veien videre:

[...] Og legge en plan for videre oppfølging. Og så er det jo godt å vite at man ikke står i det alene, men hvordan blir neste gang man møtes, kanskje man må ha med en leder inn i samtalen. Det er også viktig å ha en samtale med bruker tenker jeg, hvis man har hatt en ubehagelig situasjon. [...] Men ja, sånn kan man faktisk ikke, legge de rammene også, og ha med seg lederen inn og ha støtte, jeg tenker det.

Her kommer det frem en rekke ting man hjelpearbeideren kan gjør for å forberede seg selv og bruker på arbeidet videre, og ulike faktorer som er med på å gjøre situasjonen lettere å håndtere for hen. Alle de tre hjelpearbeiderne snakker om hvor viktig det er å ha med leder der de er usikre eller synes det kan være ubehagelig å stå i ting alene.

Hjelpearbeider B trekker også frem det å kunne opparbeide seg fleksitid som noe hen benytter seg av for å motvirke utbrenthet:

Ja, det der med å ta pauser for eksempel og avspasere litt innimellom, jeg har litt møter av og til utover arbeidstiden, og da vet jeg at jeg kan opparbeide meg litt tid så jeg kan avspasere for eksempel en fredag da. Det at en har mulighet til å jobbe seg opp fleksitid og ja, ta litt lengre pauser.

Det å ha muligheten til å kunne ta pauser når hjelpearbeideren merker at arbeidet blir overveldende er noe som vil være med på å forebygge forekomsten av blant annet utbrenthet. Hjelpearbeider A trekker frem at arbeidet noen ganger kan føles overveldende, fordi noen brukere har et enormt behov for hjelp og veiledning. Da kan det være fint å kunne ha muligheten til å ta seg en lengre pause eller helg og få koblet av og sett litt til sine egne behov også – slik at man klarer å gi best mulig hjelp til brukerne igjen etterpå.

Til slutt vil jeg trekke frem noe hjelpearbeider C sa:

[...] Fordi jeg har vært meg selv hele veien, det er det som er viktigst, å være seg selv. Dette er et viktig poeng i forebyggingen av utbrenthet og sekundærtraumatisering i hjelpearbeid. Hjelpearbeider C snakker om dette i forhold til at brukerne merker det dersom man for eksempel later som om man føler en ting, men egentlig føler noe annet, eller ikke er ærlig om ting. Det vil også kunne være med på å slite ut hjelpearbeideren dersom hen hele tiden må jobbe for å ikke vise sine faktiske følelser og tanker. Samtidig vil det å skjule sine egne følelser og holdninger rundt visse temaer kunne være med på å gjøre at hjelpearbeideren klarer å gi et godt tilbud for brukeren. Det gjelder altså å finne en god balanse mellom hva man viser, og hva man skjuler.

#### 4.2.6 Corona

Jeg snakket også med de tre hjelpearbeiderne om Corona, og hvordan perioden med pandemi påvirket det arbeidet de gjorde med flyktninger. Her kom det frem av alle tre at



det hadde hatt stor innvirkning på selve utføringen av arbeidet, slik som det hadde de fleste steder, og at de merket at det var en ekstra belastning på dem.

... Pluss at det har jo vært utbrudd innimellom sant. Og da er man jo redd for å få det da. Så det har vært belastende sånn sett det da. (B)

Hjelparbeider A sier dette:

Og så har vi hatt veldig mye hjemmekontor – og det kan jeg si har vært en belastning. Hjelparbeid er relasjonelt arbeid, og det er denne delen av arbeidet hjelparbeiderne trekker frem som det som har vært mest utfordrende under Corona. Hjemmekontor, restriksjoner rundt antall personer som kan samles og krav på arbeidsplassen har gjort at hjelparbeidere må finne nye løsninger på arbeidsoppgaver, og gjøre mye over telefon og internett. Dette sier alle har vært det aller mest krevende:

Og det å sitte liksom når du skal ha den typen samtale med folk det, du mister ganske mye over telefonen eller over teams. [...] Jeg kjente motivasjonen min dalte litt.

### 4.3 Oppsummering av funn

I det foregående har jeg gått gjennom og analysert funnene som kom frem i de tre intervjuene er gjennomført i lys av problemstillingen min. Funnene ble kategorisert i to hovedkategorier; opplevelsen av arbeidet og betydningen av arbeidsplassen. Disse delte jeg igjen inn i underkategorier som jeg oppsummerer her.

#### 4.3.1 Opplevelsen av arbeidet

Det som kommer frem under opplevelsen av arbeidet, er at det varierer en del hva brukerne forteller til hjelparbeiderne – og hva de deler, avhenger ofte av relasjonen som skapes mellom dem og hvor sterk den er. Videre er det enighet blant de tre hjelparbeiderne om at erfaring har stor betydning for hvordan de håndterer relasjonen til bruker. Både det de blir fortalt, i hvilken grad det går inn på dem og den innvirkningen det har på utførelsen av arbeidet.

Det å ta arbeidet med seg hjem er også noe som varierer en del i forhold til hvilken grad hjelparbeiderne synes det går greit å gjøre. Det kommer også frem at dette oppleves lettere jo lenger erfaring en har. Det fremkommer også at alle de tre hjelparbeiderne opplever å bli påvirket av arbeidet i ulik grad, og det er enighet om at det ikke alltid er i negativ forstand, men også i stor grad positiv. I dialogen om at alle hjelparbeiderne blir påvirket av arbeidet, kommer det også frem at det har en sammenheng med at

oppgavene til tider kan være overveldende – noe den ene hjelpearbeideren kaller et «utømmelig behov».

I dette delkapittelet har jeg også trukket frem noen andre viktige faktorer som det viser seg kan spille inn på hjelpearbeiderens emosjoner, som for eksempel tanken på at deres jobb avhenger av at noen mennesker ikke har det bra.

#### 4.3.2 Betydningen av arbeidsplassen

Under betydningen av arbeidsplassen er underkategoriene som kommer frem knyttet til hvor vesentlig arbeidsplassen og kollegaene er for hjelpearbeiderens opplevelse av arbeidet, og dessuten vesentlig for å forhindre at hen blir påvirket i negativ forstand. Her trekkes først arbeidsmiljøet frem, i betydningen av åpenhet, verdier og rammer på arbeidsplassen, og hvordan miljøet virker inn på hjelpearbeiderne.

Den neste kategorien som kommer frem, er den helhetlige sammensetningen av kollegaer og ledere – og hvordan organiseringen av arbeidet fungerer for hjelpearbeiderne. Hjelpearbeiderne er svært enige om hvor viktig det er å ha gode ledere og kollegaer for å kunne gjøre et godt arbeid og å føle seg ivaretatt. Videre er viktigheten av rammer en kategori som alle de tre hjelpearbeiderne snakker om som sentralt for deres opplevelse av å ikke stå alene i sakene, samt å strukturere arbeidet og å gjøre det mer håndterlig. Det å ha kompetanse om ulike tiltak både for forebygging og oppfølging på arbeidsplassen for å bidra til forståelse og håndtering av emosjonelle belastninger er vesentlig; for eksempel håndtering av utbrenthet. Dette blir trukket frem som noe svært positivt i forhold til hjelpearbeidernes følelse av å bli sett, og som noe som er med på å gjøre dem mer trygg i arbeidet.

Den neste underkategorien som kommer frem henger også tett sammen med tiltakene på arbeidsplassen, og omhandler det å motvirke de emosjonelle belastningene som hjelpearbeiderne kan oppleve. Det var også i denne tiden naturlig at Corona-pandemien ble snakket om i sammenheng med å virke inn på det arbeidet som gjøres med flyktninger, samt den belastningen tiltakene har hatt på hjelpearbeideren.

I det videre vil jeg også i drøftingen av funnene benytte meg av hovedkategoriene, og komme tilbake til underkategoriene for å diskutere og se på funnene i sammenheng med tidligere forskning og teorier.

## 5. Diskusjon

I dette kapitlet vil jeg drøfte funnene fra intervjuene opp mot tidligere forskning, forståelse og teori som jeg har presentert i kapittel 2. Jeg har, som nevnt, gjennom analyse og gjennomlesning av funnene, kommet frem til to hovedkategorier som gir struktur for drøftingen: Opplevelsen av arbeidet og Betydningen av arbeidsplassen.

### 5.1 Opplevelsen av arbeidet

Det er tydelig ut fra funnene at det er viktig for det arbeidet hjelpearbeiderne skal utføre med flyktninger, at det skapes en god relasjon. Den relasjonen hjelpearbeideren utvikler sammen med brukeren, vil være grunnlaget for det arbeidet som skal gjøres, og vil kunne sette premissene for hvordan arbeidet vil gå. Dermed er det viktig å bygge opp en tett relasjon slik at arbeidet blir så godt som mulig (Levin & Ellingsen, 2015, s. 112). Dette kommer frem i alle de tre intervjuene; det er en forskjell i hvilke hjelpearbeidere som får høre hva ut fra hva slags relasjon de har med brukeren. Dette er naturlig, da det for eksempel er stor forskjell i hva man forteller en bekjent og hva man forteller en god venn – man har to forskjellige relasjoner.

Alt hjelpearbeid har en påvirkningskraft på den som utfører det, men spesielt i det sosiale arbeidet og hjelpeyrker står de som jobber med det i stor fare for å få emosjonelle belastninger. Det er ikke mulig å jobbe med å hjelpe andre mennesker uten å bli påvirket av det de man skal hjelpe har opplevd og går gjennom. Som nevnt i introduksjonen er mennesker empatiske vesener, og det å høre om medmenneskers lidelser vil gjøre noe med den som er tett på og hører om det – i større eller mindre grad (Isdal, 2017, s. 104). Det er som regel en grunn til at de som blir hjelpearbeidere velger nettopp disse yrkene, og det er at de har et ønske om å hjelpe andre. Det er altså som oftest omsorgsfulle og empatiske mennesker som har et stort engasjement for å gjøre en forskjell for den brukergruppen de jobber med – og ofte er man da innstilt på at man kommer til å møte mange vanskelige livshistorier og situasjoner. Allikevel kan man ikke være forberedt på alt, og mange vil i løpet av karrieren oppleve ulike former for emosjonelle belastninger.

Det kommer som nevnt frem i alle de tre intervjuene at relasjonen som skapes til brukerne er viktig for hva de får høre. Dette vil igjen ha en innvirkning på det arbeidet

som gjøres, og det er helt vesentlig at de får skapt en god relasjon til brukeren. Dette må selvfølgelig også skje på brukerens premisser. Det er viktig at hjelpearbeideren vedlikeholder denne relasjonen, og at den blir avsluttet på en god måte når arbeidet er ferdig (Røkenes & Hansen, 2012, s. 10). Relasjonen som skapes med brukeren blir både et mål og et middel for arbeidet, og det er derfor helt avgjørende at kvaliteten på den blir god. Det er viktig også for brukerne, fordi de trenger å bli forstått, og møtt som et medmenneske (Levin & Ellingsen, 2015, s. 116; Røkenes & Hansen, 2012, s. 19).

Mange hjelpearbeidere kan tenke at de ikke blir påvirket av arbeidet, fordi «jeg merker jo ingen forandring eller symptomer på for eksempel utbrenthet». Men det er ikke nødvendigvis slik at man vil legge merke til de endringene før det har gått for langt. Per Isdal (2017) bruker i sin bok et eksempel for å beskrive hvordan denne endringen kan skje:

«Det daglige kan bli som vanndråper som faller på en sten. Det merkes ikke engang. Men når dråpen faller på samme sted dag etter dag, år etter år? Da vil den etter hvert sette et varig merke» (Isdal, 2017, s. 46).

Hvis vi overfører dette eksempelet til hjelpearbeidet så handler det om at man ikke vil legge merke til den påvirkningskraften det man hører om hver dag faktisk kan ha på en, før det har gjort et varig inntrykk. Dette er en del av utviklingen av utbrenthet, CF og sekundærtraumatisering: det skjer over tid, altså er den kumulativ (Isdal, 2017, s. 116, s. 130 & s. 28). Per Isdal skiller også mellom det dagligdagse og det ekstreme, hvor det ekstreme er dramatiske enkelthendelser som de fleste forstår kan være belastende. Det daglige derimot er det man møter ofte i arbeidet, det som er så vanlig at en til slutt ikke tenker over det lenger. Det daglige kan på lang sikt være mer skadelig for helsen hos hjelpearbeidere, og det er derfor viktig å skape en bevissthet rundt faresignalene og symptomene på at en blir påvirket av dette (Isdal, 2017, s. 61-70).

Det jeg fant i intervjuene var at de tre hjelpearbeiderne opplevde at de ble påvirket på en positiv måte av det arbeidet de gjør. De sier alle at det de legger merke til er at det de hører om gjør at de får et enda større ønske om å hjelpe brukerne til å få et bedre liv og å gi de en best mulig fremtid her i Norge. Dette er noe som også kommer frem i tidligere forskning: det kan for eksempel være med på å utvikle hjelpearbeideren og å gi hen en sterkere tilknytning til arbeidet (Weiss-Dagan et al., 2022; Márquez, 2021; Lusk & Terrazas, 2015). Dersom det kun er denne typen påvirkning hjelpearbeiderne

opplever, så vil ikke det være en negativ belastning. Dog, er det da fare for at det er slik som eksempelet med dråper som faller på en sten; at ikke man merker den negative påvirkningen før det har gått for langt. Man kan også tenke seg at det ikke er like lett å snakke om de vanskelige sidene ved arbeidet, og at det kanskje blir mer fortrent og lagt vekk i bevisstheten. Noen kan synes det er vanskelig å innrømme at de sliter. Dersom slike forhold virker over lengre tid vil det også kunne utgjøre en fare for å bli utbrent (Pross, 2006, s. 2; Gemignani & Giliberto, 2021, s. 58). Allikevel er det at man får et større engasjement for arbeidet en god ting, og det blir viktig å passe på at ikke det gjør at man tøyser sine egne grenser for mye.

Relasjonelt arbeid påvirker som sagt hjelpearbeideren uansett om man vil det eller ikke. Dermed er det viktig å opprettholde en profesjonell distanse til brukeren og arbeidet, samtidig som man får opparbeidet en god relasjon. Det å finne en god balanse mellom dette vil kunne være vanskelig, men det er en viktig del av forebyggingen av utbrenthet, CF og sekundærtraumatisering. Dersom man utvikler utbrenthet, CF eller sekundærtraumatisering vil det kunne føre til at hjelpearbeideren isolerer seg fra andre, blir utmattet og distanserer seg fra brukerne (Isdal, 2017, s. 116, s. 130 & s. 18; Pross, 2006, s. 2; Berge, 2005). Det kom frem i intervjuene at arbeidet innimellom kan oppleves overveldende, og at hjelpearbeiderne kan få en følelse av å ikke helt strekke til. Dette er noe som blir beskrevet som symptomer på compassion fatigue og utbrenthet (Hansen et al., 2018, s. 632; Gemignani & Giliberto, 2021, s. 58; Pross, 2006, s.6). Det trenger ikke å bety at de kommer til å utvikle en av disse emosjonelle belastningene, men det kan være lurt å gjøre noen endringer for å forhindre at det blir verre over tid. Det kan for eksempel være å ta det opp med leder, og kanskje fordele arbeidsoppgavene mellom kollegaer, eller få litt hjelp til å prioritere og strukturere.

En av hjelpearbeiderne trekker også frem et viktig tankekors i forhold til arbeidet med denne brukergruppen: at det ofte kan føles som om hjelpearbeiderens arbeid avhenger av at andre mennesker ikke har det bra. Dette er en vanskelig tanke å ha med seg, og er nok noe som ikke bare gjelder hjelpearbeiderne, men sikkert også flere som jobber med vanskeligstilte mennesker. En annen av hjelpearbeiderne sier at hen har lyst til å tenke at alle brukerne er like for hen, og at det ofte er slik, men at det noen ganger er noen som «får litt ekstra». Da vil det også være noen som kanskje får litt mindre. Dette er også en viktig ting å ha fokus på, fordi alle brukerne burde få nærmest likt tilbud.

Det går an å tenke seg at dersom man går rundt med slike tanker vil det kunne gjøre hjelpearbeideren enda mer sliten av arbeidet, og kanskje distanserer man seg mer fra enkelte brukere. Det å føle på at man er avhengig av andres lidelse for å kunne ha arbeid, vil kunne tenkes å kunne ha store innvirkninger på hjelpearbeideren. På den andre siden går det an å tenke at disse tankene kan være med på å styrke hjelpearbeiderens tilknytning til brukerne og deres ønske om å bidra til å gi dem et bedre liv.

Alle de tre hjelpearbeiderne snakker om at de merker at arbeidet blir lettere å håndtere med årene. Jo mer erfaring man får jo tryggere blir man i sin egen rolle, og man får mer internalisert de ulike rammeverkene og reglene som gjelder innenfor fagfeltet. Dette underbygges av tidligere forskning, som sier at når hjelpearbeideren får mer erfaring, vil hen også bli mer kapabel til å prosessere de inntrykkene man får i arbeidet med brukerne (Weiss-Dagan, 2021).

Man kan jo da også stille seg spørsmålet om det at man blir trygg i rollen sin kan gjøre at man lener seg litt for langt tilbake, og at man kanskje begynner å slappe litt for mye av. Det er mange historier om nyansatte som kommer med nye tanker og ideer, men da får høre «nei, sånn her har vi alltid gjort det». Dette kan være et resultat av at hjelpearbeiderne etter å ha jobbet på samme sted, og hatt de samme prosedyrene og metodene i mange år. Når man har funnet en metode som fungerer, vil det naturligvis bli vanskeligere å prøve ut nye. Men dette vil kunne hindre viktig forbedringsarbeid på arbeidsplassen og motvirke fremgang på fagfeltet. Det er viktig at man ikke blir for fastlåst i de samme arbeidsmønstrene og heller bruker spørsmål og nye forslag til kvalitets-økning og positiv endring for brukerne.

Det å få mer erfaring og å bli trygg i sin rolle som hjelpearbeider fører likevel med seg mest fordeler, men det vil kunne være nyttig å være bevisst fordelene ved å være åpen for nye tanker og ideer. Det å ha en interesse for den profesjonelle utdanningen og å lære om nye metoder og utviklinger i fagfeltet ikke bare øker kvaliteten, men kan også ha en forebyggende effekt på utbrenthet, CF og sekundærtraumatisering (Pross, 2006, s. 9). Sosialt arbeid er et dynamisk felt, og det er stadig under utvikling – det samme gjelder brukergruppen. Dette kan for eksempel ses i sammenheng med nettopp utbrenthet, CF og sekundærtraumatisering, og det at hjelpearbeidere selv blir påvirket

av å hjelpe andre. Dette har lenge vært et tabubelagt tema, og det har ikke vært ønskelig å snakke om dette på arbeidsplassen (Isdal, 2017, s. 19).

Det at feltet er under stadig utvikling gjør at det er viktig for hjelpearbeidere å interessere seg for disse endringene istedenfor å slå de fra seg. Hvis ikke man følger med på utviklinger vil det kunne påvirke ikke bare den enkelte hjelpearbeider, men også de andre på arbeidsplassen – spesielt dersom det er ledere som ikke er villige til å endre praksis.

Videre kommer det frem i intervjuene at det å legge fra seg arbeidet når arbeidsdagen er ferdig og å få fritid borte fra arbeidet er viktig for den gode opplevelsen av hjelpearbeidet. To av hjelpearbeiderne sier at de ikke har opplevd mye problemer med det å legge det fra seg, mens den ene sier hen har opplevd at det kan være vanskelig dersom det skjer noe på arbeidsplassen som det ikke finnes en løsning på før hen skal dra. Det vil være vanskelig å ikke tenke noe på arbeidet på fritiden, men det er viktig at man tar seg tid til å pleie seg selv utenfor arbeidet. Dette kommer også frem i tidligere forskning som sier at det å ta vare på seg selv er en viktig del av det forebyggende arbeidet mot emosjonelle belastninger (Martin et al., 2020; Pross, 2006; Lusk & Terrazas, 2015).

Som nevnt tidligere kommer det frem i alle de tre intervjuene at hjelpearbeiderne merker at de med årene har fått mer erfaring, og blitt mer trygge i rollen de har. Dette kan ha en sammenheng med at de benytter seg av ulike mestringsstrategier. Det skjer kanskje ikke helt bevisst, men en del av disse metodene er noe man lærer om at man bør gjøre, og som mange vil kunne gjøre ubevisst. For eksempel nevner den ene hjelpearbeideren at brukerne ikke skal merke det dersom hen blir påvirket av det de forteller. Da vil hen skjule de faktiske følelsene og heller la brukeren se de følelsene som er passende for den situasjonen. Dette stemmer overens med det som beskriver surface-acting, der man later som om man føler noe man egentlig ikke gjør (Haugstvedt & Gunnarsdottir, 2021, s. 6).

Det å skjule og påta seg følelser i møte med brukere blir ofte knyttet sammen med kynisk depersonalisering av arbeidsoppgaver, altså det å distansere seg fra arbeidet (Haugstvedt & Gunnarsdottir, 2021, s. 3). Dette kan kobles sammen med detached attachment og det å opprettholde en distanse til arbeidet, samtidig som man har en

kognitiv tilknytning til det. Haugstvedt og Gunnarsdottir (2021) presenterer to strategier for emosjonell håndtering, altså det å kontrollere sine egne følelser i arbeidet. Disse er surface-acting og deep-acting. Surface-acting, som nevnt over, er en metode hjelpearbeideren kan ta i bruk der man for eksempel later som om man er glad eller entusiastisk. Deep-acting derimot blir beskrevet som et resultat av å arbeide med følelsene, og derfor dypere enn å late som om man føler noe. Det er heller en prosess som går ut på å produsere den passende følelsen for å uttrykke de følelsene som er forventet i en situasjon (Haugstvedt & Gunnarsdottir, 2021, s. 6).

Disse to metodene vil kunne benyttes for å motvirke emosjonell belastning, samt gjøre at arbeidet som gjøres med brukerne blir så bra det kan bli. Dersom hjelpearbeideren hele tiden viser det hen faktisk føler, og dette ikke er passende i forhold til det brukeren forteller, vil det kunne gjøre at brukeren opplever hjelpearbeideren som uinteressert eller uvillig til å hjelpe. Den metoden som vil kunne gi best resultater vil være deep-acting, siden det er en proaktiv strategi, samt resultatet er følelser som oppleves mer genuine (Haugstvedt & Gunnarsdottir, 2021, s. 6). En av hjelpearbeiderne nevner det at brukerne ofte merker det dersom ikke hjelpearbeideren er oppriktig eller lyver, og dette viser hvor viktig det er å bruke disse strategiene ordentlig for å få gode resultater av dem. Dersom en bruker tror at hjelpearbeideren ikke er ærlig vil det ha en negativ effekt på relasjonen mellom dem, og dermed også arbeidet.

Det viktigste målet med den emosjonelle håndteringen er allikevel å motvirke utbrenthet, CF og sekundærtraumatisering. Dette skjer altså ved å gjemme bort de følelsene hjelpearbeideren har som ikke er passende i situasjonen, og heller produsere de som vil gjøre at arbeidet kan gjennomføres på en god måte. Ved å gjøre dette vil hjelpearbeideren kunne skjerme seg mot å bli for påvirket av det brukeren forteller, og det gir muligheten til å se ting mer fra deres side og sette seg inn i det de sier på en bedre måte. Både brukeren og hjelpearbeiderens følelser er helt sentrale i dette arbeidet, og det blir derfor ekstremt viktig at hjelpearbeideren jobber med og klarer å håndtere de følelsene som oppstår i møte med brukere. Dersom hjelpearbeideren klarer dette vil det være med på å motvirke og forebygge de emosjonelle belastningene som kan oppstå i arbeidet (Haugstvedt & Gunnarsdottir, 2021, s. 5).



Det er altså viktig å gi uttrykk for følelser overfor klienten, det gjør hjelperen menneskelig. Samtidig er det viktig å forbli profesjonell. Det er derfor viktig å ikke tolke disse metodene som en måte å lyve for brukerne, men heller en måte for å beskytte sine egne følelser. Det handler mer om at dersom en bruker forteller om umenneskelige ting, men selv har prosessert dette, og hjelpearbeiderens umiddelbare reaksjon er å begynne å gråte vil det kunne ha en annen effekt på brukeren enn det som er ønskelig. Det som derimot vil være hensiktsmessig i en slik situasjon vil være om hjelpearbeideren er forberedt på dette, og heller klarer å virke forståelsesfull og vise omsorg, men uten å vise en altfor sterk reaksjon. For å kunne få til dette er det helt essensielt at hjelpearbeideren jobber med og er klar over sine egne følelser (Haugstvedt & Gunnarsdottir, 2021, s. 3).

Det kommer frem i de tre intervjuene at det å forsøke å forebygge at disse emosjonelle belastningene i det hele tatt forekommer, er noe hjelpearbeiderne forsøker så langt det går. Det handler mye om å kjenne seg selv godt, og å vite hvor ens egne grenser går. En metode man kan bruke for å plukke opp om man er i ferd med å utvikle for eksempel utbrenthet er det Per Isdal (2017) kaller «vareopptellingen» (s. 79). Han forklarer det som å gå gjennom ulike avdelinger og se på hvordan de har forandret seg, for eksempel kan man se på medieavdelingen og hvordan det man ser på har endret seg over årene (Isdal, 2017, s. 81-82).

Det viktigste Isdal (2017) trekker frem for hjelpearbeidere å se på i denne sammenhengen er optimisme, engasjement, medfølelse og fokus (s. 90-93). Dersom det har skjedd store endringer vil det kunne være et tegn på at man er på vei til å utvikle for eksempel utbrenthet. Samtidig er det viktig å huske på at det er naturlig at man endrer interesser etter hvert som tiden går. Allikevel er dette en god metode for hjelpearbeidere, ikke nødvendigvis bare for å motvirke emosjonelle belastninger, men også for å kunne ta seg tid til å se på seg selv og hva som skjer med en. Isdal (2017) trekker også frem at dette ikke i seg selv kan forhindre utviklingen av emosjonelle belastninger, men at de kan ha mye å si for hvordan man kan leve med symptomene og hvordan man har det med seg selv (s. 101).

Det er altså viktig for hjelpearbeiderne å kjenne seg selv godt, noe som henger tett sammen med det å vite hvor ens egne grenser går (Berge 2005). Det er viktig å kjenne

på hvor langt man klarer å strekke seg i arbeidet før det begynner å gå ut over en selv, samt for å kunne hindre utbrenthet, CF og sekundærtraumatisering før det forekommer. I hjelpeyrkene jobber det ofte mennesker som ikke har noe problem med å gjøre det lille ekstra for brukeren, og det gjør det viktig å ha bevissthet rundt de farene det kan føre med seg å hele tiden strekke seg lengst mulig. Dersom man hele tiden går utover de grensene man egentlig har, vil dette gjøre at hjelpearbeideren blir sliten, og at hen til slutt går lei av arbeidet. Her kan man for eksempel se på det å ta arbeidet med seg hjem. Dersom hjelpearbeideren hele tiden jobber over arbeidstiden, og kanskje tar arbeidstelefonen med seg hjem og svarer på den utenfor arbeidstid, vil hen ikke få noen pause fra arbeidet, og dermed miste muligheten til å pleie seg selv.

Det kom som nevnt frem i intervjuene at arbeidet til tider kan oppleves overveldende. En av hjelpearbeiderne snakker om at brukerne har mange spørsmål og ting som de lurer på, og at man hele tiden må prioritere hva som skal gjøres, hva som haster og hva som kan tas senere. Dette kommer frem som noe av det som oppleves som mest belastende for hjelpearbeideren, fordi hen får en opplevelse av å ikke alltid strekke til. Det er en slitsom følelse å gå rundt med, og det er noe som det er viktig å ta tak i og å få hjelp med. Det alle de tre hjelpearbeiderne trekker frem i denne sammenhengen som viktig for å ikke bli overveldet et rammer, noe jeg vil gå nærmere inn på i neste delkapittel.

## 5.2 Betydningen av arbeidsplassen

Gjennom arbeidet med funnene jeg har gjort, er det tydelig at det er viktig at både arbeidsplassen og den enkelte hjelpearbeider har gode tiltak og metoder for å motvirke og eventuelt håndtere de emosjonelle belastningene som kan oppstå i arbeidet.

De siste årene har Corona-pandemien påvirket de aller fleste delene av samfunnet, og dette er noe det kommer frem i intervjuene at har hatt stor innvirkning på hjelpearbeidernes utførelse av deres arbeid. Det at det ble begrensninger i antall personer som kunne samles, og at det meste ble digitalisert i perioder gjorde at det ble vanskelig å gjennomføre arbeidet med brukerne på den måten som hjelpearbeiderne ønsket. Det er arbeid som er avhengig av interaksjon mellom hjelpearbeider og bruker, og mye av kommunikasjonen kan mistes over internett og telefon. Dette kommer det

frem at alle de tre har opplevd som vanskelig, samt at det har vært en ekstra belastning på dem personlig.

En av tingene som kommer frem i intervjuene er at hjelpearbeiderne mener de har gode tiltak, som for eksempel faste møter med kollegaer og ledere en gang i måneden. Det er bra at de har disse faste møtene, men man kan spørre seg om det er tilstrekkelig å ha bare ett møte i måneden – eller om det burde vært oftere. Det å ha møter med kollegaer og ledere for å gå gjennom saker og hjelpe hverandre er noe som trekkes frem som en viktig del av forebyggingen av utbrenthet og sekundærtraumatisering i en artikkel av Pross (2006, s. 8). Dette kan skje i uformelle settinger, som i en samtale med en kollega på vei til bilen, eller i mer formelle settinger, som i et team-møte med kollegaer (Haavik & Toven, 2020, s. 71).

Det å se på seg selv og sitt arbeid med hjelp av andre vil kunne være med på å identifisere om hjelpearbeideren har begynt å identifisere seg for mye med brukeren, om de står i risiko for å miste den profesjonelle avstanden, samt om de står i fare for å bli påvirket (Pross, 2006, s. 8; Gemignani & Giliberto, 2021, s. 68). Samtidig som det er viktig at man har disse møtene og samtalene, kan ikke den enkelte hjelpearbeider fraskrive seg ansvaret helt. Dette fellesskapet med kollegaene kan ikke erstatte den enkeltes innsikt i seg selv og sine følelser, og det er viktig at hjelpearbeideren er selvbevisst, og jobber med seg selv.

Det er også én av hjelpearbeiderne som nevner at de har hatt kurs for å lære hvordan de skal håndtere psykiske belastninger på best mulig måte, noe som er et godt tiltak. Det å tilføre ny kunnskap, og å fortsette å interessere seg for profesjonell utdanning og læring er noe som vil være med på å holde hjelpearbeideren interessert i arbeidet samt motvirke emosjonell belastning. Dette kommer også frem i Pross (2006), som sier at apati og det å miste interessen skjer hos hjelpearbeidere dersom de ikke fortsetter på den profesjonelle utdanningen og heller faller inn i rutiner (s. 9).

Det å gjennomføre slike kurs vil også kunne gi hjelpearbeideren en følelse av å ikke stå helt alene – ved at de rutinene og tiltakene hen lærer der er noe kollegaene også lærer. Den bevisstheten om at dette ikke er noe som bare enkeltpersonen gjør og har lært vil være med på å ufarliggjøre det litt, og dermed blir det lettere å gjennomføre det som læres.

En metode man kan benytte seg av for å sikre seg mot en del av belastningene er «detached attachment» (DA), en strategi som blir presentert av Márquez (2021) for å kunne håndtere utbrenthet og fortsette arbeidet med å tilby hjelp. Det blir beskrevet som en prosess som innebærer å fysisk og emosjonelt distansere seg selv fra hjelpearbeidet, mens man samtidig opprettholder en kognitiv tilknytning til brukerne og arbeidet i seg selv (Márquez, 2021, s. 728). Márquez presenterer det i utgangspunktet som en mestringsstrategi som gjenoppbygger engasjementet til sosialt arbeid, men det vil også fungere godt som en metode for å forebygge utbrenthet, CF og sekundærtraumatisering, dersom man fokuserer på dette i arbeidet.

Det kan virke brutalt å si det på den måten at man må distansere seg fra hjelpearbeidet, men det er ment på en slik måte at det å være altfor knyttet til hjelpearbeidet vil gjøre at hjelpearbeideren vil bli utslitt. Det er tre hovedområder man må ha fokus på når man benytter seg av DA; å opprettholde en kognitiv tilknytning til arbeidet, å finne steder utenfor arbeidet der man ser til seg selv, og å kontrollere det forholdet man har til brukerne (Márquez, 2021, s. 736). Disse tre sidene henger tett sammen, og kan virke vanskelig å gjennomføre i praksis, samtidig er det noe jeg tror alle hjelpearbeidere kan gjøre litt underbevisst. For eksempel trekker hjelpearbeider B frem at hen synes det å kunne opparbeide seg fleksitid for å kunne ta seg ekstra fri innimellom er en viktig del av å gjøre at hen ikke blir utbrent. Dette henger da sammen med det å finne steder der man kan pleie seg selv og å kunne finne tilbake til roen.

Disse mestringsstrategiene er metoder som kan være med på å forebygge utbrenthet, CF og sekundærtraumatisering, samt andre emosjonelle belastninger, samtidig som de kan benyttes dersom dette allerede har funnet sted. Som nevnt er også det å vite hvor ens egne grenser går en viktig del av å hindre at hjelpearbeidere skal bli belastet.

Viktigheten av å ta vare på egne grenser understrekes også av Berge (2005). Dette handler mye om å jobbe med seg selv, og å være selvbevisst, men det vil også kunne finnes mye hjelp i de som er rundt. Det kommer frem i intervjuene at det er viktig for hjelpearbeiderne at de har klare rammer, og at de vet hvilke rammeverk som gjelder på arbeidsplassen. Det de trekker frem i denne sammenheng er spesielt leder, men også kollegaene. Det som blir poengtert som det viktigste med å ha gode rammer er at hjelpearbeiderne da ikke i like stor grad føler at de står alene, men de har flere bak seg som også gjør det samme. En av hjelpearbeiderne trekker fram at det kan føles som om

det er et utømmelig behov blant brukerne, og at det da hjelper mot følelsen av å bli overveldet at ledere og kollegaer kommer og sier hvilke rammer det er de arbeider innenfor. Dette kan forankres i teori som sier at tilsyn er viktig for å kunne reflektere rundt de begrensningene som finnes i hjelpearbeiderens ansvar. Hjelpearbeiderne har også et behov for tilsyn for å selv kunne forstå deres ansvars rammer, og for å få støtte (Gemignani & Giliberto, 2021, s. 68 & s. 71).

Det å ha tydelige rammeverk for det arbeidet som skal utføres gjør også at det blir lettere for hjelpearbeideren å sette disse grensene for seg selv. Disse grensene skal også være tydelige for brukerne, slik at de vet hva det er de kan forvente av hjelpearbeideren. Dette var noe den ene hjelpearbeideren trakk frem som noe som kunne oppleves vanskelig. Hen opplevde at mange av brukerne forventer at hen alltid er tilgjengelig, noe hjelpearbeideren jo ikke er. Det som da hjalp var å kunne si at det er faste arbeidstider, og at utenfor disse tidene er hen ikke tilgjengelig. Det å ha slike rammer for arbeidet er ikke kun noe som vil gjøre det lettere for hjelpearbeideren, men det vil også være en viktig del av det å hjelpe brukerne med å kunne klare å bli selvstendige og klare seg videre i livet.

Viktigheten av å ha tydelige rammer kan også understrekes av den tidligere forskningen, der det kommer frem at hjelpearbeidere ofte kan havne i et spenningsfelt mellom krav fra samfunnet, arbeidsforhold som endrer seg og den profesjonelle rollen de innehar (Gemignani & Giliberto, 2021; Márquez, 2021). Det å ha klare rammer for det arbeidet de skal utføre vil kunne lette litt på dette presset, og vil gjøre at hjelpearbeideren kan finne støtte i dette at ikke alt ansvaret ligger på hen. Dette kommer også frem i Haugstvedt og Gunnarsdottir (2021), som trekker frem at det er forventninger til den offentlige politikken, de profesjonelle retningslinjene og hjelpearbeiderens egne forventninger til deres profesjonelle rolle. Dette er noe som kan føre til at de kan oppleve noe de kaller person-rolle konflikt (s. 3-5).

Videre kommer det altså tydelig frem at lederen har en helt sentral rolle i det å forhindre at hjelpearbeidere blir emosjonelt belastet av arbeidet. Det er selvfølgelig ikke deres ansvar ene og alene, men i alle de tre intervjuene blir det å ha en god leder trukket frem som en viktig faktor i at de opplever arbeidsplassen og arbeidet som bra. Dette underbygges av Haavik og Toven (2020) som sier at leder og arbeidsgiver har en sentral

rolle i å sørge for et godt arbeidsmiljø (s. 58). Dersom lederen klarer å organisere arbeidet på en måte så hjelpearbeiderne ikke alene har ansvar for krevende oppgaver vil det kunne ha to positive konsekvenser: kvaliteten på arbeidet vil være høyere og det blir mindre belastning på hjelpearbeideren (Haavik & Toven, 2020, s. 61).

Det som går igjen i intervjuene er at det at lederen tar seg tid til å snakke med de ansatte, at de opplever at hen faktisk bryr seg om dem, og at hen er tilgjengelig er helt vesentlig for at arbeidsplassen skal oppleves som et trygt og godt sted. Lederen er ansvarlig for at hjelpearbeiderne skal føle at det er et trygt sted å ta opp ting dersom noe er vanskelig, og for å involvere seg i det de holder på med for å se at alt går bra. Dersom hen gjør dette vil det være enda en mulighet til å plukke opp om noe ikke er helt som det skal, og dermed kan man sette inn tiltak dersom en hjelpearbeider er overveldet av arbeidet (Gemignani & Giliberto, 2021, s. 71). En av hjelpearbeiderne sier at dersom lederen ser at en har litt mye å gjøre, mens en annen kanskje har mindre, så kan lederen delegere litt av arbeidsmengden over på den andre. Dette vil gjøre at man føler på samhold og at man blir sett og prioritert. Det at lederen viser interesse i arbeidet hjelpearbeiderne utfører, samt i dem, er med på å gjøre at arbeidsplassen blir et trygt sted og at de som jobber der føler at dersom det skulle vært noe så kan de få hjelp (Gemignani & Giliberto, 2021, s. 68).

Det å ha et godt arbeidsmiljø er også noe som det kommer frem av intervjuene at er viktig for hvordan hjelpearbeidernes opplevelse av arbeidet er. Dette er riktignok ikke bare viktig innenfor hjelpearbeid, men de som jobber tett med mennesker er ofte spesielt utsatt for å oppleve utbrenthet, CF og sekundærtraumatisering. Dermed vil det å ha et åpent og helsefremmende arbeidsmiljø der kollegaene støtter opp rundt hverandre, og hvor det er trygt å snakke om vanskelige ting, være viktig for å motvirke dette (Haavik & Toven, 2020, s. 70-71). Det kommer frem i studiens tre intervjuer at hjelpearbeiderne opplever at de har en god arbeidsplass, og at dette bidrar til at de sammen takler arbeidet godt. En av de tre snakker om at hen hadde en jobb tidligere der det ikke var like godt arbeidsmiljø, og at i den jobben merket hun i større grad at hen ble påvirket negativt av arbeidet og det som ble fortalt.

Ikke bare opplever hjelpearbeiderne at å ha et godt arbeidsmiljø er viktig, det er også lovpålagt gjennom arbeidsmiljøloven. Det kommer i §1-1 første punkt frem at målet

med loven er å sikre et arbeidsmiljø som fremmer at arbeidsplassen er helsefremmende og meningsfull, samt at det skal gi trygghet mot fysiske og psykiske skader (arbeidsmiljøloven, 2005, §1-1). Videre har lederen et lovpålagt ansvar for å sørge for at disse bestemmelsene følges (arbeidsmiljøloven, 2005 §2-1). Lederen må altså sørge for at de ansatte opplever arbeidsplassen som et trygt sted hvor de kan gjennomføre arbeidet sitt uten at det fører til emosjonelle belastninger. Hjelpearbeiderne er altså sikret gjennom loven, og har juridisk grunnlag for å kunne ta opp ting dersom ikke de føler at lederen overholder de krav som blir stilt.

Det å ha et godt arbeidsmiljø vil også kunne bidra til at hjelpearbeideren hele tiden har muligheten til å snakke med noen dersom det er noe som tynger hen ned. En av hjelpearbeiderne snakket om at det at hen og kollegaene jobber mye sammen, og dermed ser mye av det samme er med på å gjøre at de prater mye sammen om de utfordringene de ser og opplever. Dette går også igjen i de to andre intervjuene som noe som er med på å ta litt av det tyngste presset av den enkelte. Som nevnt tidligere har det vært en del tabu rundt det å snakke om de vanskelige følelsene knyttet rundt hjelpearbeid, og det har vært en bidragsyter til at mange hjelpearbeidere heller holder ting inne enn å be om hjelp (Isdal, 2017, s. 19). Dersom man har et godt arbeidsmiljø og kollegastøtte på arbeidsplassen, vil takhøyden for å kunne ta opp disse vanskelige tingene være høyere. Dermed vil det bli lettere å se hverandre i hverdagen, og kunne plukke opp de emosjonelle belastningene og gjøre noe med dem før det går for langt. I et åpent arbeidsmiljø vil også kollegaene ha lettere for å legge merke til det dersom en av dem viser tegn på utbrenthet, CF eller sekundærtraumatisering, i motsetning til om det er et arbeidsmiljø der man holder seg for seg selv og ikke har så mye kontakt med andre (Haavik & Toven, 2020, s. 71).

Dette viser tydelig viktigheten av å ha gode kollegaer og ledere rundt seg, slik at arbeidsmiljøet og det arbeidet som utføres blir best mulig. Det at hjelpearbeideren opplever arbeidsplassen som trygg, og at hen har en følelse av dette fellesskapet og tryggheten det gir å ikke stå alene, vil også gjøre at det tilbudet som gis til brukerne vil være best mulig. Det er jo det det handler om – å gi et best mulig tilbud til brukerne, men for å kunne gjøre det må også hjelpearbeideren ha emosjonell kapasitet til å gjøre det arbeidet som trengs.

## 6. Avslutning

I denne studien har jeg hatt ett ønske om å se på hvordan hjelpearbeidere opplever arbeidet med flyktninger, og hvilken rolle arbeidsplassen spiller i deres opplevelse. Gjennom innsamling av data, analyse og diskusjon av funnene kommer det frem at opplevelsen av arbeidet avhenger i stor grad av arbeidsmiljøet hjelpearbeideren deltar i. Hjelpearbeiderne snakker om hvordan de med erfaring klarer å bedre takle de problemene brukerne kommer med, samt at det å skape en god relasjon til brukeren er helt vesentlig for arbeidet. Det å forsøke å forebygge at emosjonelle belastninger forekommer er også noe hjelpearbeiderne prøver å ha fokus på, og som arbeidsplassen er en viktig del av.

Arbeidsplassen er altså veldig viktig for at hjelpearbeidere skal ha en god opplevelse av det arbeidet de utfører, samt for å motvirke emosjonelle belastninger. Her har lederen stor betydning, og et ansvar for å sørge for et trygt og godt arbeidsmiljø. Gode kollegaer og rammer er også noe hjelpearbeiderne trekker frem som en viktig del av den gode opplevelsen de har. Det å ha et godt arbeidsmiljø, gode ledere og et godt kollegafellesskap er essensielt for at hjelpearbeiderne skal ha en positiv opplevelse, samt at de ikke skal utvikle emosjonelle belastninger.

Studien baserer seg på data samlet inn fra kun tre informanter, noe som er en begrensning i oppgaven. Som jeg beskrev i metodekapittelet, er det som definerer validiteten til dataen i kvalitative studier om de undersøker det forskeren har tenkt å undersøke. Denne studien har ikke som mål å representere alle hjelpearbeidere sin opplevelse, men å se på den enkeltes opplevelse av fenomenet emosjonelle belastninger. Det mine informanter har bidratt med er høyst relevant for det jeg har ønsket å undersøke, og deres opplevelse av fenomenet jeg undersøker er ikke påvirket av antallet informanter.

Gjennom arbeidet med studien har jeg funnet noen ulike strategier som hjelpearbeidere kan benytte seg av for å forsøke å forebygge utviklingen av emosjonelle belastninger. Det kommer også frem at det er viktig at den enkelte hjelpearbeider har kunnskap om de ulike emosjonelle belastningene slik at det lettere oppdages dersom de er på vei til å utvikle seg.



På bakgrunn av dette vil det være relevant for videre forskning å se mer spesifikt på hvordan man kan fremme denne kunnskapen, hvilke motvirkningsstrategier som fungerer, samt hvilke som ikke fungerer.

Hjelpearbeid vil påvirke den som utfører det i større eller mindre grad uansett. Det å høre om de vonde tingene mange av brukerne har gått gjennom vil ha en effekt, og det er derfor viktig at det blir et økt fokus på dette. Økt fokus vil kunne være med på å forminske forekomsten av de verste emosjonelle belastningene, fordi det vil gi hjelpearbeideren muligheten til å gjøre noe før det går for langt. Jo større bevissthet det er rundt farene, jo mer sannsynlig klarer man å motvirke de. Dersom hjelpearbeideren har en god opplevelse av arbeidet, vil hen også kunne gi god hjelp til brukerne. Det er litt som på flyet: man skal ta på sin egen maske før man tar den på andre. Altså må du hjelpe deg selv før du hjelper andre.

## 7. Litteraturliste

Arbeidsmiljøloven. (2005). Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (LOV-2005-06-17-62). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62?q=arbeidsmilj%C3%B8loven>

Beer, O.W.J., Phillips, R., Letson, M.M. & Wolf, K.G. (2021). Personal and professional impacts of work-related stress alleviation strategies among child welfare workers in child advocacy settings. *Children and Youth Services Review*, 122, s. 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.105904>

Berge, T. (2005). Sekundær traumatisering, vikarierende traumatisering og omsorgstretthet. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, 42(2), s. 125 – 127. <https://psykologtidsskriftet.no/fra-praksis/2005/02/sekundaer-traumatisering-vikarierende-traumatisering-og-omsorgstretthet>

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), s. 77-101. <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Brottveit, G. Om forskningsdesign. I G. Brottveit (Red.), *Vitenskapsteori og kvalitative forskningsmetoder: om å arbeide forskningsrelatert* (s. 62-72). Gyldendal.

Flyktninghjelpen. (2021, 18. Juni). *Global statistikk over mennesker på flukt*. <https://www.flyktninghjelpen.no/global/statistikk/statistikk/#static-main-table>

Gemignani, M. & Giliberto, M. (2021). Constructions of burnout, identity, and self-care in professionals working toward the psychosocial care of refugees and asylum seekers in Italy. *Journal of Constructivist Psychology*, 34(1), s. 56-78. <https://doi.org/10.1080/10720537.2019.1700853>

Haavik, M. & Toven, S. (2020). *Ivaretagelse av hjelpere: Er vi ikke betalt for å tåle dette?*. Universitetsforlaget.

Hansen, E.M., Eklund, J.H., Hallén, A., Bjurhager, C.S., Norrström, E., Viman, A. & Stocks, E.L. (2018). Does feeling empathy lead to compassion fatigue or compassion satisfaction? The role of time perspective. *The Journal of Psychology*, 152(8), s. 630-645. <https://doi.org/10.1080/00223980.2018.1495170>

Haugstvedt, H & Gunnarsdottir, H.M. (2021). Managing role expectations and emotions in encounters with extremism: Norwegian social workers experiences. *Qualitative Social Work*, 0(0), s. 1-19. <https://doi.org/10.1177%2F14733250211051410>

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

Iversen, J. (2022, 5. mai). *Spørsmål og svar: Russlands invasjon og krigen i Ukraina. FN-sambandet*. <https://www.fn.no/nyheter/spoersmaal-og-svar-russlands-invasjon-og-krigen-i-ukraina>

Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P.A. (2021). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (6. utg.). Abstrakt forlag.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.) Gyldendal akademisk.

Levin, I. & Ellingsen, I.T. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I I.T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, B. Og L.C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 112-124). Universitetsforlaget.

Lusk, M & Terrazas, S. (2015). Secondary trauma among caregivers who work with Mexican and central American refugees. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 37(2), s. 257-273. <https://doi.org/10.1177/0739986315578842>

Mack, B.M. (2020). The resiliency-focused supervision model: addressing stress, burnout, and self-care among social workers. *Advances in Social Work*, 20(3), s. 596-614. <https://doi.org/10.18060/23897>

Maguire, M & Delahunt, B. (2017). Doing a thematic analysis: A practical, step-by-step guide for learning and teaching scholars. *All Ireland Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 9(3), s. 3351-33514. <https://ojs.aishe.org/index.php/aishe-j/article/view/335>

Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg.). Universitetsforlaget.

Martin, E.M, Myers, K. & Brickman, K. (2020). Self-preservation in the workplace: The importance of well-being for social work practitioners and field supervisors. *Social work (United States)*, 65(1), s. 74-81. <https://doi.org/10.1093/sw/swz040>

Márquez, A. (2021). Detached Attachment: Burnout and Commitment among Caregivers in the Immigrant Rights Movement. *Critical Sociology*, 47(4-5), s. 727-743. <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.1177%2F0896920520966371>

Pross, C. (2006). Burnout, vicarious traumatization and its prevention. *Torture: quarterly journal on rehabilitation of torture victims and prevention of torture*, 16(1), s. 1-9. <https://irct.org/assets/uploads/Burnout,%20vicarious%20traumatization%20and%20its%20prevention.pdf>

Remen, N. (2006). *Kitchen table wisdom: stories that heal* (10-årsjubileums utg.). SD Books.

Røkenes, O.H. & Hanssen, P.-H. (2012). *Bære eller bryte: kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (3. utg.). Fagbokforlaget.

Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: en innføring I kvalitative metoder* (5. utg.). Fagbokforlaget.

Thomassen, M. (2006). *Vitenskap kunnskap og praksis: Innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Gyldendal Norsk Forlag.

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

Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (4. utg.). Gyldendal.

Weiss-Dagan, S., Ben-Porat, A. & Itzhaky, H. (2022). Secondary traumatic stress and vicarious post-traumatic growth among social workers who have worked with abused children. *Journal of social work*, 22(1), s. 170-187.

<https://doi.org/10.1177/1468017320981363>

Widerberg, K., & Bolstad, K. (2001). *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt: en alternativ lærebok*. Oslo: Universitetsforlaget.

## Vedlegg

### Vedlegg 1: Intervjuguide

## Intervjuguide

### Innledning til intervjuet:

- Gi informasjon om intervjuet og gjennomgang av informasjonsskrivet.
- Informere om min rolle som forsker, taushetsplikt, frivillighet og publisering.
- Innhente muntlig og skriftlig samtykke.
- Minne om taushetsplikt
- Gi kort informasjon om hvilke tema jeg ønsker å gå gjennom i intervjuet.
- Informere om at det er greit dersom det er noe informanten ikke ønsker å svare på, og at dersom noe er vanskelig å forstå må informanten gi beskjed.
- Informanten må gi beskjed dersom han/hun ønsker å ta en pause.
- Har du noen spørsmål før vi starter?

### Tema 1: Arbeidsforhold

- Hva er din stilling
- Hvilken utdanning har du
- Hva er dine arbeidsoppgaver
- Hvor lenge har du jobbet her
- Hvor mange brukere har du om gangen

### Tema 2: Opplevelse

- Har du opplevd å føle deg truet på arbeidsplassen din?
- Hører du mye om opplevelser av vold og farlige situasjoner som brukere har gått gjennom?
- Hvordan oppleves det for deg å høre om at et menneske har gått gjennom slike ting?
- Kan du huske en spesifikk fortelling som gikk spesielt inn på deg?
- Klarer du å legge jobben fra deg når du går hjem?
- Har du noen gang gruet deg til å gå på jobb?
  
- Har du noen gang følt på at alt det du hører om i arbeidet er overveldende?

- Har du noen gang følt på at det kan være vanskelig å føle med brukeren, eller at det å engasjere seg kan være mer slitsomt enn vanlig?
- Har du merket noe til at interessene har endret seg siden du startet i jobben?
- Hvis du tenker deg om – tror du dette kan ha noe med at du hører om så vonde ting hver dag?
  
- Merker du noe til at hvordan du ser på brukerne har endret seg siden du startet?
- Har jobben du utfører blitt lettere med årene?
  
- Har du hørt om compassion fatigue, sekundærtraumatisering og utbrenthet i hjelpeyrkene?
  
- Føler du at det er like stort fokus på de emosjonelle belastningene/påvirkningene man kan få av arbeidet med andre mennesker som det er på de fysiske?
- Hvis nei – hvorfor tror du det er slik?

### Tema 3: Arbeidsplassen

- Føler du at du kan gå til ledelsen dersom det er noe som er vanskelig eller som du sliter med i arbeidshverdagen?
- Opplever du arbeidsmiljøet som et trygt sted å ta opp vanskelige følelser rundt det du opplever i arbeidshverdagen?
- Føler du at det er muligheter for å ha en åpen dialog om mulige vonde ting man kan oppleve på arbeidsplassen?

### Tema 4: Tiltak

- Debrief
- Samtaler
- Dersom opplevelse av å føle seg truet – hva skjedde i ettertid?
- Hvilke tiltak har dere dersom noen opplever vold eller trusler på arbeidsplassen?
- Har dere noen tiltak dersom ansatte opplever utbrenthet som følge av arbeidet?
- Har dere hatt noen samtaler om hvordan det er å høre om de opplevelsene brukerne har hatt?

*Har du noe du vil legge til eller si før vi avslutter?*

## Vil du delta i forskningsprosjektet

### *” Den emosjonelle belastningen ved hjelpearbeid”?*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å øke fokuset på hvilken belastning det kan ha for hjelpere å høre om de vonde temaene dem de hjelper kan ta opp. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Dette er en masterstudie som har som mål å øke fokuset på de emosjonelle belastningene hjelpere kan oppleve ved å høre om vonde erfaringer som den man skal hjelpe har. For å fremme kunnskap om dette temaet vil jeg utforske ulike sider ved det å gi profesjonell hjelp, gjennom å snakke med de som gir hjelpen, samt benytte meg av tidligere forskning. Jeg vil se på hvilke konsekvenser det kan ha for hjelperen og det arbeidet som utføres, både negative og positive, om det finnes noen tiltak til stede for hjelperen, og om det finnes noen måter å forebygge negativ påvirkning. Jeg har valgt å fokusere på hjelpere som jobber med flyktninger, og problemstillingen min er «hvordan påvirkes ansatte i flyktningseksjonen av å arbeide med mennesker som har opplevd vonde ting?».

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Universitetet i Stavanger er ansvarlig for prosjektet.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Utvalget av deltakere er et strategisk utvalg, hvor jeg har tatt kontakt med 4-6 personer som jobber med flyktninger, og har noen års erfaring med dette. Jeg sender deg dette informasjonsskrivet fordi jeg lurer på om du vil delta i dette studiet. Du får spørsmål om å delta fordi du på en eller måte jobber med flyktninger.

#### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du deltar i et intervju. Det vil ta ca. 1 time. Intervjuet vil omhandle dine opplevelser rundt det å jobbe med flyktninger, og å høre om de opplevelsene de har hatt gjennom livet. Jeg vil også se på om det er noen tiltak til stede på arbeidsplassen for å hjelpe de ansatte dersom de har det vanskelig, samt om det er noe fokus på dette temaet på arbeidsplassen/miljøet. Jeg vil ta lydopptak av intervjuet som vil bli lagret på en kryptert minnepenn, slik at personopplysninger og anonymiteten sikres og er skjult for uautoriserte.

#### **Det er frivillig å delta**

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

#### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**



Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- De som vil ha tilgang til opplysningene vil være meg og min veileder ved Universitetet i Stavanger (Jan Otto Jacobsen)
- Lydopptak og dokumenter med transkribering o.l. vil lagres på en kryptert minnepinne. Navn og kontaktopplysninger vil jeg erstatte med en kode som lagres på en navneliste adskilt fra øvrige data.

Det vil ikke være mulig å gjenkjenne deltakeren i den ferdige masterstudien. Der vil bare den informasjonen jeg har samlet inn og som er relevant for min problemstilling bli brukt, og alt vil bli anonymisert slik at ikke man kan kjenne igjen deltakeren.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er i 1. september 2022. Ved prosjektets slutt vil alle opptak, transkriberinger, navneliste samt eventuell annen informasjon hentet inn bli slettet.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Stavanger har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

- Universitetet i Stavanger ved Jan Otto Jacobsen, [jan.o.jacobsen@uis.no](mailto:jan.o.jacobsen@uis.no).
- Nora Charlotte Dramdal Klæboe, [nc.kleboe@stud.uis.no](mailto:nc.kleboe@stud.uis.no)
- Vårt personvernombud: Rolf Jegervatn, [personvernombud@uis.no](mailto:personvernombud@uis.no)

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

- Personverntjenester på epost ([personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no)) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Jan Otto Jacobsen  
(Prosjektansvarlig)

Nora Charlotte Dramdal Klæboe  
(Student/forsker)

---

-----

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *den emosjonelle belastningen ved hjelpearbeid*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju

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

---

-----

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

# Vurdering

**Referansenummer**

838518

**Prosjekttittel**

Den emosjonelle belastningen ved hjelpearbeid

**Behandlingsansvarlig institusjon**

Universitetet i Stavanger / Det samfunnsvitenskapelige fakultet / Institutt for sosialfag

**Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)**

Jan Otto Jacobsen, jan.o.jacobsen@uis.no, tlf: 51833024

**Type prosjekt**

Studentprosjekt, masterstudium

**Kontaktinformasjon, student**

Nora Charlotte Dramdal Klæboe, nc.kleboe@stud.uis.no, tlf: 46829125

**Prosjektperiode**

25.01.2022 - 01.09.2022

**Vurdering (1)****01.03.2022 - Vurdert**

OM VURDERINGEN

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

**TAUSHETSPLIKT**

Intervjuene må gjennomføres slik at det ikke fremkommer opplysninger som kan identifisere enkeltpersoner eller avsløre annen taushetsbelagt informasjon. Vær spesielt oppmerksom på at ikke bare navn, men også identifiserende bakgrunnsopplysninger må utelates. Slike opplysninger kan være kombinasjon av for eksempel stedsnavn, alder, kjønn, tidspunkt, diagnoser og eventuelle spesielle hendelser. Dere må derfor være forsiktig ved bruk av eksempler under intervjuene. Vi anbefaler at du minner deltagerne på deres taushetsplikt i forkant av intervjuet. TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger og særlige kategorier av personopplysninger om helse frem til 01.09.2022.

#### 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.

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

#### PERSONVERNPRINSIPPER

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 oss 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/fyll-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-enderinger-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.

Kontaktperson hos oss: Line Raknes Hjellvik

Lykke til med prosjektet!