

En kvalitativ studie om håndtering av emosjonelle belastninger i barnevernsarbeid

«Så det der å legge til rette for at ansatte fungerer både alene og i team, det er hovedoppgaven min»



Universitetet
i Stavanger

Student: Maria Kristine Olsen

Veileder: Førsteamanuensis i kvalifiseringsstilling Heidi Lie Eriksen

MASTER I SOSIALFAG

Det samfunnsvitenskapelige fakultetet

Institutt for sosialfag

Mai 2022

UNIVERSITETET I STAVANGER

MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG MASTERGRADSOPPGAVE

SEMESTER: Våren 2022

FORFATTER/MASTERKANDIDAT: Maria Kristine Olsen

VEILEDER: Heidi Lie Eriksen

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Norsk tittel: En kvalitativ studie om håndtering av emosjonelle belastninger i barnevernsarbeid

EVT. Engelsk tittel:

EMNEORD/STIKKORD: emosjonelt arbeid, emosjonelle belastninger, emosjonell dissonans, forebygging, oppfølging, sykemeldinger

ANTALL SIDER: 81

STAVANGER 30.05.2022

Maria Kristine Olsen

Forord

I fem måneder har jeg arbeidet intenst med dette masterprosjektet som har vært en lærerik, spennende og utfordrende prosess. Jeg sitter nå igjen med en følelse av mestring, glede og takknemlighet. Dette prosjektet har lært meg mye om både feltet, kvalitativ forskning og ikke minst meg selv.

Det er flere som fortjener en takk for at jeg kom i mål med denne masteroppgaven. Først og fremst vil jeg takke alle deltakerne som stilte opp for intervjuer. Dere har bidratt med spennende, gode og viktige beskrivelser av egne opplevelser og erfaringer. Uten dere hadde ikke dette prosjektet vært mulig.

Jeg vil også takke min veileder, førsteamanuensis i kvalifiseringsstilling Heidi Lie Eriksen for uvurderlig oppfølging. Takk for gjennomarbeidede og konstruktive tilbakemeldinger som hele tiden har dratt meg videre i prosessen, og fått meg til å tenke på nye måter. Din tilgjengelighet og kontinuerlige tro på meg og prosjektet har vært motiverende.

Til slutt vil jeg takke familie og venner for støtte og interesse i prosjektet mitt. En spesiell takk til diskusjonspartner og onkel Halvor, for spennende bidrag. Hanne fortjener også en stor takk for gjennomlesning og språkvask.

Stavanger, 30.05.2022, Maria Kristine Olsen

Sammendrag

Formålet med denne studien er å tilføre økt kunnskap håndtering av emosjonelle belastninger i barnevernsarbeid. Det blir derfor belyst hva ansatte med erfaring fra sykemeldinger opplever at de har behov for fra sine ledere, for å håndtere de emosjonelle belastningene ved arbeidet. Det blir også belyst hvordan ledere mener at de arbeider for å forebygge sykemeldinger blant sine ansatte. Problemstillingen i denne studien er: *Hvordan kan ledere bidra til at barnevernsarbeidere skal kunne håndtere de emosjonelle belastningene ved jobben?*

Datainnsamlingen bestod av fenomenologisk orienterte intervjuer med tre avdelingsledere og tre kontaktpersoner i barneverntjenesten. Utvalget var fordelt på tre ulike fylker. Intervjuene var semi-strukturerte og ble tatt opp med båndopptaker. Analysen av datamaterialet var hermeneutisk inspirert, og tok utgangspunkt i tematisk analyse som metode.

Analyseprosessen resulterte i til sammen fem hovedfunn; tre hovedfunn for intervjuene med kontaktpersonene, og to hovedfunn for intervjuene med lederne. Kontaktpersonene i studien opplevde emosjonelle belastninger knyttet til følelsesarbeid og en uforutsigbar arbeidshverdag, og hadde behov for faglig utvikling og emosjonell støtte fra sine ledere for å håndtere belastningene. Lederne i studien arbeidet med forebygging av sykemeldinger både gjennom direkte arbeid med den enkelte kontaktperson, og indirekte gjennom arbeid med de ansatte som gruppe. Funnene viser at ledere kan spille en viktig rolle når det gjelder håndtering av emosjonelle belastninger og forhindring av at emosjonelle belastninger fører til sykemeldinger for barnevernsansatte. Funnene fra analysen viser at kontaktpersonene hadde behov for individuell oppfølging, støtte og tilrettelegging både faglig og emosjonelt. For de ansatte hadde både leder og arbeidsmiljø betydning for håndteringen av de emosjonelle belastningene ved arbeidet.

Innholdsfortegnelse

Forord	i
Sammendrag	ii
1.0 Innledning	1
1.1 Bakgrunn for valg av problemstilling	2
1.2 Problemstilling og studiens formål.....	4
1.2.1 Avgrensning av problemstilling	4
1.3 Begrepsavklaringer.....	4
1.4 Barnevernets mandat og rolle.....	5
1.5 Tidligere forskning	6
2.0 Teoretisk bakteppe	9
2.1 Begrunnelse for valg av teori	9
2.2 Emosjonelt arbeid.....	9
2.2.1 Inntrykksstyring og følelsesstyring	10
2.3 Arbeidets emosjonelle påvirkning.....	12
2.3.1 Emosjonell dissonans	12
2.3.2 Utbrenthet	12
2.4 Forebygging og håndtering av emosjonelle belastninger i arbeidet.....	13
2.4.1 Erfaring og kompetanse.....	13
2.4.2 Veiledning	14
2.4.4 Arbeidsmiljø	14
3.0 Metodiske og teoretiske fremgangsmåter	15
3.1 Fenomenologi	16
3.2 Hermeneutikk	17
3.3 Datainnsamling.....	18
3.3.1 Fremgangsmåte ved datainnsamling	18
3.3.2 Utvalg	20
3.4 Analyseprosessen	21
3.5 Troverdighet og pålitelighet	26
3.6 Forskningsetiske hensyn.....	28

4.0 Funn.....	30
4.1 Emosjonelle belastninger	30
4.1.1 Følelsesarbeid.....	30
4.1.2 Utdfordrende arbeidshverdag	32
4.2 Faglig utvikling	34
4.2.1 Opplæring og utvikling	34
4.3 Emosjonell støtte	35
4.3.1 Behov for skreddersøm	35
4.3.2 Støttende kollegamiljø.....	37
4.4 Direkte forebygging	38
4.4.1 Tett oppfølging	38
4.4.2 Utviklingsfremmende arbeid.....	41
4.4.3 Kartlegging av behov og tilrettelegging.....	42
4.5 Indirekte forebygging	43
4.5.1 Godt og støttende arbeidsmiljø.....	44
4.5.2 Kollegagruppen som lag.....	45
5.0 Diskusjon.....	46
5.1 Kontaktpersonenes behov fra sine ledere for å håndtere emosjonelle belastninger	47
5.2 Ledernes bidrag for å forebygge sykemeldinger	53
5.3 Kunnskapsbidrag og implikasjoner for praksis	57
6.0 Avslutning	58
6.1 Konklusjon	59
7.0 Litteraturliste.....	61
8.0 Vedlegg	67
Vedlegg 1: NSD sin vurdering	67
Vedlegg 2: Forespørsel om deltakelse – kontaktpersoner.....	69
Vedlegg 3: Forespørsel om deltakelse - Ledere	71
Vedlegg 4: Samtykkeskjema	73
Vedlegg 5: Intervjuguide – Ledere.....	74
Vedlegg 6: Intervjuguide – Kontaktpersoner	75

1.0 Innledning

Barnevernsarbeid innebærer arbeid med mennesker i krise. Barnevernsarbeidere jobber med sårbare barn og foreldre, og har et stort ansvar og betydelig makt (Fellesorganisasjonen, 2019). Arbeidsoppgavene utføres også ofte under press, med store saksmengder, korte tidsfrister og med strenge krav til dokumentasjon (Baugerud, 2019). Det å jobbe med mennesker trekkes ofte frem som spesielt belastende (Isdal, 2017), og det kan muligens være grunn til å anta at det kan være ekstra belastende å arbeide med mennesker i krise.

Lav belønning, ubalanse mellom innsats og belønning, jobbstress, lav jobbkontroll og emosjonelle krav er arbeidsmiljøfaktorer som er forbundet med økt risiko for sykefravær (Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2021). Barnevernsarbeid blir ofte beskrevet som emosjonelt krevende (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 95), og vernepleiere og sosialarbeidere tronet på sykemeldingsstatistikken over legemeldt sykefravær på grunn av psykiske plager og lidelser i 2021 (Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2021). I 2020 var det legemeldte sykefraværet i barnevernstjenestene 8,2%, noe som er omtrent 10% høyere enn gjennomsnittet for alle kommunale tjenesteområder (Kommunesektorens organisasjon, 2021). I følge statistikk fra Statens arbeidsmiljøinstitutt medfører langtidssykefraværet relatert til psykiske plager og lidelser ca. 5,5 millioner tapte dagsverk per år (2021). Psykisk og fysisk stress trekkes frem som grunn for utbrenthet og stor utskiftning av ansatte i barnevernsarbeid (Westbrook et al., 2006). I mars 2022 løftet også Stavanger Aftenblad frem en rapport fra Arbeidstilsynet som avdekket flere brudd på arbeidsmiljøloven og tilhørende forskrifter i barneverntjenesten (Ergo & Heimsvik, 2022). Arbeidstilsynet fastslo at ansatte utsettes for psykiske belastninger på jobb, som følge av stor arbeidsmengde, avstand til ledelsen, høy turnover og høyt sykefravær. Artikkelen viser også til mangel på systemer som fanger opp belastningene de ansatte står i, samt manglende kartlegging og risikovurdering av faktorer som kan føre til psykiske plager hos de ansatte. Artikkelen fremhever brudd på arbeidsmiljøloven med tilhørende forskrifter, og konkluderer med at overordnede og interne rutiner ikke etterleves i barneverntjenesten (Ergo & Heimsvik, 2022). Barnevernsfeltet er et område som er i endring, og det har nå trådt i kraft en reform som muligens kan medføre endringer når det gjelder barnevernsarbeideres arbeidsvilkår (Kommunesektorens organisasjon, 2021).

Barnevernreformen trådte i kraft 1. januar 2022, med mål om å styrke arbeidet med tidlig innsats, forebygging, tilpasset hjelp, ivaretagelse av rettssikkerhet og en mer effektiv

ressursbruk og oppgaveløsning i barnevernet (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2022b). Dette skal gjøres gjennom større ansvar til kommunene, noe som stiller krav til både styring, ledelse og det samlede familiestøttende arbeidet i kommunene. Ettersom målene krever endringer i hele oppvekstsektoren, blir barnevernsreformen omtalt som en oppvekstreform (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2022b). Jeg vil heretter redegjøre nærmere for bakgrunn for valg av problemstilling.

1.1 Bakgrunn for valg av problemstilling

Barnevernsarbeid krever ansatte som møter barn og familier med empati, omsorg, støtte og tilstedeværelse (Baugerud, 2019). Dette kan føre til et følelsesmessig press som barnevernsarbeidere forventes å håndtere. I tillegg innebærer jobben krav, forventning og profesjonell involvering i sårbare barn og familiers liv (Baugerud, 2019). Forskning har vist at slikt arbeid medfører høy risiko for stressrelaterte lidelser, sykemeldinger og turnover (Baugerud, 2019; Baugerud et al., 2018; Indregard et al., 2017). Samtidig som barnevernsarbeid beskrives som emosjonelt krevende og belastende, er det også mange som kjenner på de positive sidene ved hjelperyket, og håndterer de belastende sidene ved arbeidet (Baugerud, 2019). God ledelse trekkes frem i flere studier som sentralt for å forebygge negative konsekvenser av de belastende sidene ved arbeidet (Baugerud, 2019; Westbrook et al., 2006). Det er et stort problem i barnevernet at svært mange ansatte velger å slutte, noe som fører til tap av kompetanse og kontinuitet i tjenestene (Lauritzen et al., 2016). På bakgrunn av dette er det behov for økt kunnskap om hvordan ledere kan bidra til at barnevernsarbeidere skal kunne håndtere de belastende sidene ved jobben som kan føre til sykemeldinger.

Media har gjentatte ganger omtalt utfordringer med for få ansatte og for mange arbeidsoppgaver, i forbindelse med den høye sykemeldingsstatistikken og utskiftningen av ansatte i barnevernstjenestene (Nordvåg, 2021). Dette var også tema for #HeiErna-kampanjen som ble satt i gang av barnevernsansatte i 2019, etter at statsministeren uttalte at hun ønsket flere suksesshistorier i barnevernet i sin nyttårstale. Målet med kampanjen fra de ansatte var å få øremerkede midler til flere stillinger og en bemanningsnorm i barnevernet (Rød, 2019). Barnevernspedagog Linda Siem publiserte et debattinnlegg i forbindelse med #HeiErna-kampanjen, hvor hun fremhevet belastende sider ved arbeidet i barneverntjenesten. Belastningene innebar å lytte til og ta inn over seg grusomme historier, og samtidig være

fleksibel, forståelsesfull og støttende. Det hun likevel trakk frem som det mest belastende var følelsen av å ikke strekke til, og mangel på tid til å skape trygge relasjoner med brukerne (Siem, 2020). Imidlertid har det den siste tiden blitt tatt til orde for at det ikke nødvendigvis er flere ansatte det er behov for. En effektivisering av arbeidet, prioritering av de riktige sakene, og at andre instanser må ta sin del av ansvaret for kommunenes familier, trekkes frem i denne sammenhengen (Helland Sivertsen, 2022). Dette er også et viktig tema i Oppvekstreformen, som vektlegger større ansvar til kommunene, oppmerksomhet rundt forebygging og økt faglig og økonomisk ansvar (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2022a).

Jeg har selv kjent på hvor krevende det kan være å arbeide i barnevernet. Jeg jobbet som kontaktperson i avdeling for undersøkelse og tiltak i ett år mellom bachelor- og masterutdanningen min. Jeg så raskt at andelen sykemeldte i tjenesten jeg jobbet i var høy, og hvordan dette fikk konsekvenser for resten av avdelingen. Jeg opplevde et stort arbeidspress og høye krav til faglighet og effektivitet. Likevel opplevde jeg ikke alltid selve arbeidsoppgavene som det mest krevende med arbeidet. I løpet av året jeg jobbet i barneverntjenesten hadde jeg to forskjellige ledere som hadde veldig ulik påvirkning på meg og mine kollegaer. Den ene lederstilen var preget av høy faglig kompetanse, støtte og forutsigbarhet som førte til stabilitet og ro i kollegagruppen. Den andre lederstilen bar preg av stress, usikkerhet og mangel på støtte og veiledning, som også påvirket avdelingen ved at arbeidshverdagen opplevdes kaotisk. Mangelen på lederstøtte gjorde at jeg følte at jeg bar et stort ansvar alene og jeg slet med å legge fra meg jobben etter endt arbeidsdag. Andelen sykemeldte var også mye større under denne lederen, noe som førte til at vi som var på jobb fikk et enda større arbeidspress og måtte ta de sykemeldtes arbeidsoppgaver. Jeg opplevde at belastninger arbeidet påførte meg, var mer belastende under en leder som selv var usikker, i motsetning til under en leder som forholdt seg faglig, anerkjennende og støttende. Jeg ble aldri selv sykemeldt i perioden jeg jobbet i barnverntjenesten, men jeg så tydelig hvor stor og avgjørende betydning lederen hadde for min og mine kollegaers opplevelse av de belastende sidene ved arbeidet. Bakgrunnen for at jeg ønsket å fordype meg i akkurat dette temaet i min masteroppgave, var et ønske om å se nærmere på forhold som kan ha betydning for barnevernsarbeideres håndtering av emosjonelle belastninger i arbeidet. I tillegg kan det se ut til at det er behov for økt kunnskap om temaet, med bakgrunn i gjennomgang av litteratur og forskning på feltet.

1.2 Problemstilling og studiens formål

På bakgrunn av at barnevernsarbeid kan være belastende og krevende å stå i over tid, og at feltet preges av utskiftninger av arbeidstakere, har jeg valgt å undersøke hvordan ledere kan bidra til at barnevernsarbeidere skal kunne håndtere de emosjonelle belastningene ved jobben. Gjennom denne studien ønsker jeg å tilføre kunnskap om lederes rolle i håndteringen av emosjonelle belastninger i barnevernsarbeid.

Med bakgrunn i dette skal jeg besvare følgende problemstilling:

Hvordan kan ledere bidra til at barnevernsarbeidere skal kunne håndtere de emosjonelle belastningene ved jobben?

Problemstillingen vil bli belyst ved følgende forskningsspørsmål:

- Hva opplever kontaktpersoner i barnevernet at de har behov for fra sine ledere for å håndtere de emosjonelle belastningene ved jobben?
- Hvordan arbeider ledere for å bidra til å forebygge sykemeldinger blant sine ansatte?

Formålet med studien er å innhente kunnskap om lederes bidrag til håndtering av emosjonelle belastninger og kontaktpersoners behov fra sine ledere. Slik kunnskap kan tenkes å bidra til økt bevissthet rundt forebygging og oppfølging av sykemeldinger, som igjen kan bidra til økt stabilitet til fordel for både den enkelte ansatte, organisasjonene og brukere.

1.2.1 Avgrensning av problemstilling

Det kan være flere og komplekse grunner til at barnevernsansatte blir sykemeldt. Ved planleggingen av denne studien har jeg valgt å fokusere på emosjonelle belastninger. Det betyr at jeg ikke kommer til å undersøke sykemeldinger som følge av andre forhold enn emosjonelle belastninger.

Jeg vil heretter gjøre rede for min forståelse av relevante begreper for oppgaven.

1.3 Begrepsavklaringer

I oppgaven vil jeg benytte noen begreper som kan forstås på ulike måter. Jeg vil derfor definere noen av begrepene som benyttes i problemstillingen og forskningsspørsmålene. Begreper som ikke defineres i dette kapittelet vil bli definert fortløpende.

Emosjonelle belastninger er i denne oppgaven definert som belastende forhold ved arbeidet som kan føre til sykemelding. Dette innebærer for eksempel stress, håndtering av sterke følelser og vold og trusler - eller vanskelige arbeidsforhold, høyt arbeidspres og manglende støtte og veiledning.

Barnevernsarbeidere er i denne sammenhengen saksbehandlere i den kommunale barnevernstjenesten. Fire av fem saksbehandlere i barneverntjenesten har utdanning på minimum bachelornivå, og de fleste er barnevernspedagoger eller sosionomer (Statistisk sentralbyrå, 2020). Begrepet «barnevernsarbeider» vil bli brukt sammen med kontaktperson og ansatt. Begrepet ledere vil bli brukt om avdelingslederne som er intervjuet i prosjektet.

Barnevernsarbeid referer til arbeidet som utføres av barnevernsarbeidere i den kommunale barneverntjenesten, som er regulert av Lov om barneverntjenester.

«**Debrif**» er en metode for bearbeiding av opplevelser. Metoden innebærer at man går gjennom traumatiske hendelser i ettertid (Isdal, 2017, s. 189). Dette gjøres steg for steg i en trygg og ivaretagende ramme, og kan gjøres i gruppe eller som enkeltpersoner. Enkelt sagt kan debrifing gjøres ved at en person forteller om en opplevelse og en annen personen tar imot budskapet og lytter (Isdal, 2017, s. 190).

I oppgaven skilles det mellom ulike avdelinger i barnevernstjenestene ut fra ansvarsområdet til den aktuelle avdelingen. Begrepet **undersøkelsesavdeling** beskriver en avdeling som har ansvar for å undersøke bekymringsmeldinger. **Tiltaksavdeling** er i denne sammenhengen en avdeling som har ansvar for å utføre hjelpetiltak i familier som har fått vedtak om dette fra kontaktpersoner i undersøkelsesavdelingen.

1.4 Barnevernets mandat og rolle

Barnevernstjenestens arbeid reguleres av barnevernloven, som har som formål «å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid, samt at barn og unge skal sikres trygge oppvekstvilkår» (Barnevernloven, 1992, §1-1). Barneverntjenesten skal bidra til at barn kan bli bonende i egen

familie gjennom ulike hjelpetiltak, men barneverntjenesten har også myndighet til å gripe inn i familier med tvang av hensyn til barnets beste (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 18)

Fellesorganisasjonen (2019) har utarbeidet yrkesetiske retningslinjer for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere. Dokumentet presenterer forpliktende fellesverdier for profesjonene, drøfter noen etiske utfordringer og angir reaksjoner i situasjoner hvor det blir utvist dårlig dømmekraft eller etiske overtramp (Fellesorganisasjonen, 2019). Helse- og sosialfaglig arbeid blir i hovedsak utøvd i mellommenneskelige møter, hvor deltakerne både påvirker og blir påvirket. En viktig del av profesjonsrollen innebærer å ha et bevisst forhold til egen væremåte, motiver og verdier, og hvordan disse vil påvirke de man møter (Fellesorganisasjonen, 2019). Barnevernsarbeid innebærer utøvelse av makt, myndighet og sosial kontroll. Maktaspektet ved profesjonsrollen innebærer beslutninger og vurderinger som kan få store konsekvenser for brukerens liv og relasjoner, også mot deres egen vilje. Profesjonsrollen fører også med seg faglig kunnskap og mulighet til å forvalte ressurser, som kan skape asymmetri i relasjonen og et avhengighetsforhold (Fellesorganisasjonen, 2019).

Jeg vil heretter presentere tidligere forskning som jeg anser som relevant for mitt prosjekt.

1.5 Tidligere forskning

Jeg startet søket etter relevant forskning som allerede hadde blitt utført på feltet for mitt prosjekt, parallelt med rekrutteringen av deltakere. I tillegg supplerte jeg med flere litteratursøk mellom og etter intervjuene, når jeg så hvilke temaer deltakerne var opptatt av. Jeg benyttet i tillegg snøballmetoden, hvor jeg studerte referanselisten til relevante artikler og tidligere masteroppgaver, for å finne primærkildene. Forskningen jeg anser som mest relevant for mitt prosjekt vil bli presentert under.

Emosjonell dissonans og sykefravær i barnevernsarbeid

Emosjonell dissonans betegner uoverensstemmelse mellom følt og uttrykt følelse, og oppstår når en ansatt er forventet å uttrykke følelser som vedkommende ikke føler i situasjonen (Hochschild, 2012). Indregard et. al. (2017) fant at emosjonell dissonans og rollekonflikt hadde sammenheng med medisinsk sykefravær. Kontroll over arbeidsintensitet og beslutninger var negativt relatert til sykefravær. De samme forskerne gjorde også en studie

som viste at helse- og sosialarbeidere som jevnlig opplever emosjonell dissonans rapporterer om høyt nivå av utmattelse og psykisk stress, og har høyere risiko for medisinsk sykefravær (Indregard et al., 2018a). Helse- og sosialarbeidere med lav følelse av mestring viste seg å være mer sensitive mot emosjonell dissonans, og opplevde høyere nivå av utmattelse og psykisk stress. De fant også at høy grad av organisatorisk støtte ved at arbeidsgiver kommuniserer interesse i de ansattes helse, velvære og glede, reduserte sannsynligheten for utmattelse på grunn av emosjonell dissonans. Sammenhengen mellom emosjonell dissonans og sykefravær gjennom utmattelse avhenger dermed av grad av støtte og interesse fra ledelsen (Indregard et al., 2018b).

Høy grad av rollekonflikt, høye emosjonelle krav og lavt nivå av lederstøtte kan bidra til å forklare 15% av det legemeldte langtidssykefraværet, det vil si sykefravær over åtte uker (Aagestad et al., 2014). Lederstøtte innebærer i hvilken grad de ansatte opplever at nærmeste leder gir støtte og hjelp, samt om leder verdsetter arbeidsresultatene og behandler de ansatte rettferdig og upartisk. Rollekonflikt oppstår når man mangler ressurser til å utføre en arbeidsoppgave eller forespørslers fra to eller flere personer er motstridende. I emosjonelle krav ligger blant annet emosjonell dissonans som kan være belastende over tid (Aagestad & Lone, 2018).

Forebygging

Ved å studere høyt kompetente barnevernsarbeidere og ledere som hadde vært i jobben lenge, undersøkte Westbrook og kollegaer (2006) personlige og organisatoriske faktorer som hadde innvirkning på om barnevernsarbeidere ble værende i jobben. De fant at manglende samsvar mellom den ansattes personlige karakteristikk og arbeidsoppgaven, var en tydelig kilde til jobbstress. De erfarne ansatte fremhevet profesjonell og personlig støtte fra veiledere og ledere. Lederne de ansatte verdsatte høyest hadde egenskaper som støttende og omsorgsfulle, tillit, og interesse i den profesjonelle utviklingen til sine ansatte. Andre viktige lederegenskaper omfattet anerkjennelse av innsats og prestasjoner, styrking av de ansattes mestringsfølelse, følelse av at de håndterer vanskelige arbeidsoppgaver, og deres generelle selvtillit og betydning for organisasjonen (Westbrook et al., 2006).

Forebygging av rollekonflikter omhandler organisering av arbeidet, noe som i stor grad er et lederansvar (Aagestad & Lone, 2018). Det er ikke sikkert det er fullt ut mulig å forebygge

emosjonelle krav. Likevel kan leders kjennskap til og anerkjennelse av slike krav hjelpe de ansatte med strategier til å håndtere kravene (Aagestad & Lone, 2018).

Det ser ut til å være en sammenheng mellom ledelse, arbeidsmiljø og sykefravær innen helse- og sosialvirksomheter (Værnor et al., 2018). Sammenhengen understreker viktigheten av ansattes opplevelse av arbeidsklimaet sitt, samt hvilken betydning ledelsesutøvelse har for sykefraværet (Værnor et al., 2018). Åpen kommunikasjon mellom ledere og de ansatte om utfordringer knyttet til sykefravær, kjennetegner virksomheter med lavt sykefravær. Det samme gjør holdninger preget av respekt og gjensidig forventning om at alle stiller på jobb så lenge de kan. Lederne i disse virksomhetene er heller ikke redd for å snakke med ansatte som tydelig sliter på jobb, og kulturen er i stor grad kjennetegnet av samhold og kollegastøtte (Værnor et al., 2018). De ansatte beskriver gode ledere i disse virksomhetene som tilstedeværende, tydelige og oppmerksomme. I tillegg er disse lederne gode til å se den enkelte, utnytte individuelle styrker og tilrettelegge på individnivå (Værnor et al., 2018).

Baugerud et al. (2018) studerte risiko- og beskyttelsesfaktorer for sekundærtraumatisering og utbrenthet, som kan være konsekvenser av emosjonelle belastninger ved arbeidet. Begrepet sekundærtraumatisering beskriver hvordan hjelperen kan utvikle traumereaksjoner av å arbeide med andres traumer (Figley, 2002). Baugerud et al. (2018) fant at faktoren som sterkest predikerte utbrenthet var lave nivåer av tilfredsstillende av å hjelpe andre i arbeidet. En annen faktor som signifikant økte sannsynligheten for utbrenthet var tidspress i arbeidet. Barnevernsarbeidere har rapportert større arbeidsmengde enn sammenlignbare helse- og sosialarbeidere. Det er forventet at barnevernsarbeidere skal håndtere stor og sammensatt saksmengde, samtidig som det er høy utskiftning av ansatte. Dette kan skape høyt stress og risiko for at de ansatte blir utbrente (Baugerud et al., 2018). Fokus på barnevernsarbeideres evne til å finne glede i å hjelpe andre viste seg å være en viktig bidragsyter for å forebygge utbrenthet og sekundærtraumatisering.

Omsorgsovertakelse

Otterlei og Studsrød (2021) undersøkte hvordan norske barnevernsansatte opplevde å formidle nyheter om omsorgsovertakelse til foreldre. Barnevernsarbeiderne hadde utfordringer med å holde ut intense følelser, håndtere endringen fra helper til «forræder», og håndtere de ekstreme, men nødvendige inngrepene barnevernsarbeid kan innebære.

2.0 Teoretisk bakteppe

2.1 Begrunnelse for valg av teori

I denne oppgaven er fokuset rettet mot kontaktpersoners opplevelse av emosjonelle belastninger, hva de har behov for fra sine ledere for å håndtere disse, og hvordan ledere arbeider for å forebygge sykemeldinger. Isaksen og Stefansen (2021) omtaler Hochschild som en av de første som systematisk studerte hvordan følelser kan bli opplevd og dannet i lønnet arbeid. Det stilles krav til barnevernsarbeidere om å mestre egne følelser, kunne by på seg selv og bry seg, samtidig som man har sensitivitet for emosjonelle behov og uttrykk (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 95). Jeg anser derfor Hochschilds emosjonssosiologiske teori som en relevant teoretisk referanseramme for denne oppgaven.

Kapittelet vil være tredelt. I den første delen vil jeg presentere emosjonelt arbeid og tilhørende begreper. Jeg vil også gi en innføring i Goffmans (1992) perspektiv på emosjonelt arbeid. Del to vil fokusere på arbeidets emosjonelle påvirkning. Her vil jeg ta for meg emosjonell dissonans, utbrenthet og konsekvenser av dette. I den tredje delen presenterer jeg forhold jeg anser som relevante for håndtering av de emosjonelle belastningene i arbeidet og forebygging av disse.

2.2 Emosjonelt arbeid

Arlie Russel Hochschild (2012, s. 7) bruker begrepet «emotional labor» for arbeid som krever at man fremkaller eller undertrykker følelser for å opprettholde det uttrykket som produserer riktig sinnstilstand hos den andre. Emosjonelt lønnsarbeid innebærer regulering av følelser for å skape og uttrykke følelser som er ønsket av organisasjonen man jobber for, og krever en koordinering av sinn og følelse (Hochschild, 2012, s. 8). I likhet med fysisk arbeid har emosjonelt arbeid en mulig kostnad. Dette innebærer at arbeideren kan bli fremmedgjort for seg selv, enten fra sin kropp eller fra sin sjel, da disse blir brukt i arbeidet. Dette har sammenheng med at følelsesuttrykk som for eksempel et smil er en del av arbeidet, men krever også at selvet og følelser koordineres for å fremstå uanstrengt. Hochschild bruker flyvertinners og deres emosjonelle arbeid med passasjerene for å belyse arbeid der tjenester gis ansikt-til-ansikt, men det kan også overføres til andre yrker der håndtering av egne og andres følelser er en del av arbeidet (Hochschild, 2012, s. 11).

Rollen som hjelper innebærer stor grad av menneskelig nærvær og psykisk selvdisiplin. Profesjonsrollen krever oppmerksomhet og innlevelse i brukerens behov, samtidig som egne ord, væremåte og handlinger har stor betydning for hjelperelasjonen (Bang, 2003, s. 37). Begrepet emosjonelt arbeid beskriver også handlingen hvor man prøver å forandre en følelse eller emosjon i styrke eller kvalitet. Det refererer til innsatsen eller forsøket, og ikke utfallet. Utfallet kan være både vellykket og mislykket (Hochschild, 1979, s. 561). Hochschild bruker begrepet for handlingen hvor man fremkaller eller former følelser, men også for det å holde tilbake følelser. Der fremkallelse av følelser retter det kognitive fokuset mot en ønsket følelse som i utgangspunktet ikke er tilstede, innebærer undertrykkelse av følelser et fokus på en uønsket følelse som er tilstede (Hochschild, 1979, s. 561).

Det finnes flere teknikker for emosjonelt arbeid. Den kognitive, hvor man forsøker å endre tanker for å endre følelsene som assosieres med dem. Den kroppslige, hvor man forsøker å endre fysiske symptomer på følelser, for eksempel å prøve å slutte å skjelve. Og emosjonelt arbeids uttrykk, hvor man prøver å endre uttrykk og gester for å forsøke å endre indre følelser ved for eksempel å prøve å smile eller gråte. Disse tre teknikkene opptrer ofte sammen i praksis (Hochschild, 1979, s. 562).

2.2.1 Inntrykksstyring og følelsesstyring

Goffman (1992) bruker rollespill som metafor for mellommenneskelige interaksjoner. Han benytter begreper som opptreden, fasade, kulisser, roller, publikum og scene for å beskrive hvordan individer presenterer seg i ulike situasjoner. Goffman bruker betegnelsen «opptreden» om «all den aktivitet en person utfolder i løpet av et tidsrom som er kjennetegnet ved samvær med en bestemt gruppe iakttagere, og som har en viss innflytelse på iakttagere» (Goffman, 1992, s. 27). Begrepet «fasade» beskriver den delen av en persons opptreden som alltid fremtrer på en generell og fastlagt måte, med hensikt å definere situasjonen og styre inntrykket til tilskuerne. «Personlig fasade» utgjør alt som uttrykker noe og som det er naturlig at den opptredende har med seg overalt. Goffman deler den personlige fasaden inn i «ytre», som er kjennetegn som opplyser om den opptredendes sosiale status og hvorvidt situasjonen er formell eller ikke. En person kan ha flere statuser knyttet til seg, og situasjonen bestemmer hvilken status som er relevant. Den andre delen kaller han «manerer», og omfatter det som antyder hvilken interaksjonsrolle den opptredende søker å spille i situasjonen og hvilke holdninger den opptredende har overfor den andre parten (Goffman, 1992, s. 29). Et vesentlig kjennetegn ved fasader er at de er abstrakte og generelle. På denne måten behøver

ikke publikum å ha ulike forventninger og reaksjoner overfor hver enkelt opptredende, men kan heller plassere situasjonen i en bredere kategori basert på tidligere erfaringer og stereotyper (Goffman, 1992, s. 31).

I følge Goffman (1992) foregår sosial interaksjon som et rollespill foran og bak scenen. På scenen, «front stage», spilles en rolle som samsvarer og fremhever fasaden man ønsker å opprettholde, samtidig som sider som ikke samsvarer med uttrykket man ønsker å gi, undertrykkes. Disse undertrykte sidene ved en selv slippes bare frem bak kulissene, «back stage», som er skjult fra publikum. Her åpnes det opp for at den opptredende kan slappe av, gi slipp på fasaden, forberede seg til neste opptreden og gå ut av rollen (Goffman, 1992, s. 97). Han definerer «kollegaer» som personer som fremfører samme opptreden overfor samme type publikum. Ved at de fremfører samme opptreden får de innblikk i hverandres vanskeligheter og synspunkter, og de trenger ikke å opprettholde fasaden for hverandre (Goffman, 1992, s. 134).

Hochschild's følelsesregler referer til retningslinjene for å bedømme passende og upassende følelser i en situasjon (Hochschild, 2012). En sosial rolle – som for eksempel sosialarbeider, mor eller kone – fastsetter hvilke følelser som er passende i visse situasjoner. Når roller endres, endres også følelsesreglene (Hochschild, 2012, s. 74). De kan beskrives som et sett med sosialt aksepterte, ofte latente, regler. Omfang og varighet på en følelse, bestemmes ut fra situasjonen den foregår i.

Hochschild (2012) presenterer to måter å styre følelsene på. «Surface acting» som er forsøk på å endre hvordan vi fremstår utad. I surface acting er ikke følelsen egentlig en del av deg, men den er skrudd på. Det er kroppen, og ikke sjelen som fremviser følelsen. Den andre måten kalles «deep acting», og her er følelsene vi uttrykker et naturlig resultat av bevisst arbeid med følelsene, for å uttrykke følelsen vi tenker at er forventet eller som vi ønsker å føle. Man prøver ikke bare å virke glad, men viser følelsen spontant som en ekte følelse. Ved å fokusere tankene på noe som gir den ønskede følelsen, for eksempel en nær persons død, kan man fremkalle ekte følelser som passer til situasjonen man er i. I begge formene for følelsesstyring har personen lært – enten å forme en indre form for følelse, eller å forme et ytre uttrykk for en følelse (Hochschild, 2012, s. 35).

2.3 Arbeidets emosjonelle påvirkning

Vi påvirkes følelsesmessig i samspill med andre mennesker (Isdal, 2017, s. 158). Dette kommer av at våre speilnevroner, som er en type nerveceller, er laget for å reagere på og kopiere andre mennesker tilstander i oss selv. Isdal (2017, s. 159) beskriver møtet mellom mennesker, og spesielt mennesker som lider, som et emosjonelt kraftfelt som både aktiverer, preger og forandrer oss. Han begrunner dette med at speilnevronene virker slik at andre menneskers lidelse setter seg i vår egen kropp, og vi opplever dermed andres emosjoner som våre egne (Isdal, 2017, s. 160).

2.3.1 Emosjonell dissonans

Emosjonelt arbeid kan også utføres ved at det som vises utad er noe annet enn det som skjer inne i kroppen til hjelperen. Det emosjonelle arbeidet utføres i møte med sterke følelser hos andre, hvor hjelperen for eksempel må vise ro, respekt og faglighet, samtidig som de kan være aktiverte og urolige på innsiden (Isdal, 2017, s. 158–159). Hochschild (2012) kaller dette emosjonell dissonans – uoverensstemmelse mellom følt og uttrykt følelse. Emosjonell dissonans beskrives som det vanskeligste aspektet ved emosjonelt arbeid, og oppstår når en ansatt må uttrykke følelser som han eller hun ikke egentlig har i situasjonen (Hochschild, 2012, s. 90; Indregard et al., 2017). Denne avstanden er utfordrende å håndtere over tid fordi det skaper et psykisk stress, og det er derfor vanlig å prøve å redusere stresset ved å trekke følt og uttrykt følelse mot hverandre. Dette gjøres gjerne på to måter, enten ved å endre det vi føler, eller ved å endre uttrykket. I jobbsammenhenger der det stilles krav til følelsesuttrykk er det gjerne følelsene som må endres (Hochschild, 2012, s. 90).

2.3.2 Utbrenthet

Christina Maslach regnes som en av de første som satt fokus på utbrenthet, og definerer det som et psykologisk syndrom (Bang, 2003; Maslach et al., 2001). Utbrenthet er en stressreaksjon i arbeid med mennesker og deres problemer, og kan beskrives som endringen fra å se jobben som viktig, meningsfull og utfordrende, til å se den som ubehagelig, utilfredsstillende og meningsløs. Utbrenthet er en forlenget respons av kronisk emosjonelle og mellommenneskelige stressbelastninger på jobb. Det defineres ofte av de tre dimensjonene; følelsesmessig utmattelse, kynisme og ineffektivitet (Bang, 2003; Baugerud et al., 2018; Maslach et al., 2001). Utmattelsen gir en følelse av å være overanstrengt og tømt for

følelsesmessige ressurser, og kan føre til handlinger for å distansere seg selv emosjonelt og kognitivt fra arbeidet for å håndtere for stor arbeidsmengde. Kynisme eller depersonalisering innebærer en negativ, ufølsom og distanserende behandling av personene man jobber med. Ineffektiviteten har sammenheng med en følelse av nedsatt kompetanse og suksess i arbeidet (Bang, 2003, s. 39). En arbeidssituasjon med kontinuerlig overveldende krav, fører ofte til utmattelse og kynisme, og vil sannsynligvis påvirke følelsen av effektivitet. Dette har sammenheng med at det er vanskelig å føle på prestasjon når man er utmattet eller føler likegyldighet overfor dem man skal hjelpe (Maslach et al., 2001).

Utbrenthet har likehetstrekk med depresjon og angst, men skiller seg fra dem ved at utbrenthet knyttes spesifikt til arbeidskonteksten. Det er mer jobbrelatert og situasjonsspesifikt enn generell depresjon, men personer som er disponert for depresjon er også mer disponert for å bli utbrent (Maslach et al., 2001). Utbrenthet er ofte en respons til for mye arbeid i sammenheng med for liten tid til å utføre arbeidet. Selvbestemmelse over tilrettelegging av eget arbeid, innflytelse på egne oppgaver og forutsigbarhet, har stor betydning for om man utvikler utbrenthet (Bang, 2003). Opplevd arbeidsmengde og tidspress har sterk og konsistent sammenheng med utbrenthet, spesielt utmattelsesdimensjonen. Rollekonflikt har vist seg å korrelere med utbrenthet i flere studier, og oppstår når man må møte flere ulike krav i arbeidet. Rolletvetydighet har også sammenheng med utbrenthet, og skjer når man ikke har tilstrekkelig informasjon til å gjøre en god jobb. Forskning på sosial støtte har vist at mangel på dette har sammenheng med utbrenthet, og mangel på støtte fra ledere har spesiell betydning. Mangel på tilbakemeldinger og deltakelse i beslutninger øker også sjansen for utbrenthet (Maslach et al., 2001).

2.4 Forebygging og håndtering av emosjonelle belastninger i arbeidet

2.4.1 Erfaring og kompetanse

Flere ulike faktorer i vårt yrkesliv påvirker i hvilken grad vi reagerer følelsesmessig. Kompetanse har betydning for måten vi blir påvirket av arbeidet, og i hvilken grad. Dette har sammenheng med trygghet- at forståelse av hva som skjer og hvordan man skal håndtere det gjør at vi tåler mer og reagerer mindre (Isdal, 2017, s. 108). Erfaring henger sammen med kompetanse, hvor det at man har vært i lignende situasjoner tidligere og dermed vet hvordan man kan møte det og hva som er best å gjøre, gjør at man møter krevende jobbsituasjoner med

erfaringsbasert kompetanse. På denne måten kan erfaring bidra til å dempe følelsesreaksjoner hos hjelperen (Isdal, 2017, s. 108).

2.4.2 Veiledning

Veiledning er en pedagogisk metode med mål om læring og personlig utvikling (Killén, 1998, s. 12). Erkjennelsen av og forståelsen for den emosjonelle belastningen arbeidet med psykososiale problemer innebærer, har økt bevisstheten rundt behovet for veiledning (Killén, 2012, s. 29). Faglig veiledning med formål om å utvikle de profesjonelles evne til å arbeide på en fagetisk forsvarlig måte, er en forutsetning for et faglig etisk godt tilbud i helse- og sosialsektoren (Killén, 2012, s. 19). Læring, støtte og administrativ kontroll trekkes frem som veiledningens tre hovedfunksjoner (Kadushin, 1993). Bevissthet rundt de belastende sidene ved utøvelsen av arbeidet har ført til en erkjennelse av at den som veiledes har behov for følelsesmessig støtte. Derfor har veiledning også fått en hjelpende funksjon (Killén, 2012, s. 23).

Bang (2003) beskriver veiledning som det best egnede midlet for å bearbeide arbeidets tanke- og følelsesmessige påvirkning. Veiledning kan foregå individuelt eller i gruppe (Bang, 2003), og skal være en ramme for refleksjon over arbeidet (Isdal, 2017, s. 191). Kollegaveiledning er en form for gruppeveiledning der kollegaer veileder hverandre, og hvor det byttes på hvem som legger frem saker (Killén, 2012, s. 226). For at denne typen veiledning skal være hensiktsmessig, er det sentralt at deltakernes forhold til hverandre ikke hemmer utfordrende og kritiske refleksjoner. Deres evne til å støtte hverandre må heller ikke hemmes av konkurranseforhold eller misunnelse (Killén, 2012, s. 226).

2.4.4 Arbeidsmiljø

Å være i arbeid generelt er forbundet med god livskvalitet, men trivsel i jobben har mye å si for tilfredsheten. Jobbtilfredshet påvirkes av faktorer som for eksempel interessante arbeidsoppgaver, gode relasjoner med kollegaer og ledere, lønn, grad av selvbestemmelse og klart definerte utviklingsmuligheter (Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2021). Isdal (2017, s. 39) fremhever et godt og støttende kollegamiljø som viktig i krevende og belastende jobber. For at et slikt kollegamiljø skal oppstå er det nødvendig at det settes av tid til å diskutere ønskede arbeidsforhold, og at man sammen utvikler rutiner og kjøreregler for hvordan man støtter og styrker hverandre. Det er leders ansvar at det blir satt av tid og rom til slike prosesser. Isdal

trekker frem rettferdig fordeling av plikter, byrder og goder som det beste helseforebyggende tiltaket. I tillegg er det viktig at kollegagruppen anerkjenner at man er forskjellige, og reagerer ulikt (Isdal, 2017, s. 39).

3.0 Metodiske og teoretiske fremgangsmåter

Jeg vil i dette kapittelet gjøre rede for hvordan jeg har gjennomført studien, og bakgrunnen for valgene jeg har tatt. Problemstillingen min har vært avgjørende for metodiske valg i prosjektet. Jeg har vært interessert i å undersøke hvordan ledere kan bidra til kontaktpersoners håndtering av emosjonelle belastninger i arbeidet for å unngå sykemeldinger. Forskning innebærer å finne riktig metode til forskningsspørsmålet, og kvalitativ forskning har sin styrke i å avdekke faktiske opplevelser i autentiske kontekster (Krumsvik, 2014, s. 18). Det kvalitative forskningsintervjuet har som formål å forstå verden fra deltakernes ståsted, og å avdekke og få frem deres erfaringer og opplevelser av verden (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 20). Jeg har vurdert kvalitativt intervju som en hensiktsmessig metode for å belyse problemstillingen og forskningsspørsmålene. Jeg har inntatt en fenomenologisk tilnærming til intervjuene og analyseprosessen er hermeneutisk inspirert. Dette er begrunnet i fenomenologiens interesse for å studere hvordan mennesker opplever fenomener, og hermeneutikkens fokus på fortolkning av mening (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 33).

Forskningsprosessen startet med flere søk i databasene Oria, Google Scholar og Ebsco. Typiske søkeord som ble brukt var, «emotion work», «emosjonelle belastninger», «emotional dissonance», «job absence» og «job burnout», og disse i kombinasjon med «barnevern» og «forebygging». Grunnlaget for å begynne arbeidet med en litteraturstudie, var å gjøre et godt forarbeid for å kunne være oppmerksom og forberedt til å stille oppfølgingsspørsmål i intervjuene. Forarbeidet kunne også hjelpe meg til å se sammenhenger med allerede eksisterende forskning i intervjuene (Tanggaard & Brinkmann, 2020, s. 43). Selv om et slikt forarbeid kunne påvirket min nøytralitet og objektivitet i den videre datainnsamlingen, vil det ifølge hermeneutikken, bare være mulig å forstå verden på bakgrunn av en forforståelse (Tanggaard & Brinkmann, 2020, s. 43). I tillegg kom jeg uansett ikke utenom at jeg ville være tilstede og bruke meg selv i datainnsamlingen, og forarbeidet ble derfor grunnlag for å gjøre intervjuene på best mulig måte.

Videre i dette kapittelet vil beskrivelser og begrunnelser for metodiske og teoretiske fremgangsmåter for studien presenteres. Innledningsvis vil fenomenologi og hermeneutikk

beskrives nærmere, før begrunnelser for design, metodevalg og en mer inngående beskrivelse av analyseprosessen presenteres. Kapittelet vil også gjøre rede for denne studiens troverdighet og pålitelighet, samt forskningsetiske hensyn.

3.1 Fenomenologi

Problemstillingen og forskningsspørsmålene i denne studien tar utgangspunkt i kontaktpersoners behov fra sine ledere for å håndtere emosjonelle belastninger og hvordan ledere kan arbeide for å forebygge sykemeldinger. I intervjuene var jeg ute etter å undersøke deltakernes opplevelse og erfaringer knyttet til disse temaene, og jeg benyttet meg derfor av fenomenologisk orienterte intervjuer hvor målet er å utforske personers erfaringer av et fenomen (Thagaard, 2018, s. 36).

Edmund Husserl regnes som fenomenologiens grunnlegger, og beskriver fenomenologi som læren om det som kommer til syne for en bevissthet (Husserl & Ortiz Hill, 2008, s. 216). I fenomenologien rettes oppmerksomheten mot verden slik den erfares for subjektet, og gjennom den subjektive opplevelsen søkes en dypere forståelse av meningen av enkeltmenneskers erfaringer (Thornquist, 2018, s. 101). Ideen om at man må sette egen forforståelse til side for å kunne møte og forstå verden slik den er, uavhengig av en selv, regnes som et sentralt trekk ved fenomenologien (Jacobsen et al., 2020, s. 281). Det er en grunnleggende tanke at man aldri kan ta for gitt at man vet hva en annen person tenker, føler eller ønsker. Derfor må man spørre og lytte nøye, og samtidig tilstrebe å se bort fra teoriene og antagelsene man har om temaet på forhånd. I fenomenologien kalles dette «epoché» - at man må «sette parentes» rundt personlige interesser om det man søker kunnskap om (Thornquist, 2018, s. 105). På denne måten er målet å utforske meningen personer tillegger sine erfaringer av et fenomen, og beskrive verden slik den oppleves av deltakerne (Jacobsen et al., 2020, s. 282; Thagaard, 2018, s. 36). I fenomenologisk orientert forskning beskrives fellestrekk ved erfaringer som deltakerne gir uttrykk for, og dette danner grunnlag for utvikling av en generell forståelse av det studerte fenomenet (Thagaard, 2018, s. 36).

Intensjonalitet betyr «rettethet» og er sentralt i fenomenologien. Det beskriver hvordan menneskers bevissthet alltid er rettet mot *noe*, og gjennom intensjonaliteten undersøker man hvordan et fenomen presenterer seg for bevisstheten (Thornquist, 2018, s. 102).

Fenomenologien viser interesse for å forstå sosiale fenomener ut fra aktørens perspektiv.

Dette gjøres med en antakelse om at virkeligheten er slik mennesker oppfatter den. En fenomenologisk tilnærming søker å få frem nyanserte og detaljerte beskrivelser av trekk ved fenomener, og egner seg derfor i undersøkelser av komplekse og dype emner (Jacobsen et al., 2020, s. 305). I denne studien inntok jeg en fenomenologisk tilnærming til intervjuene fordi jeg ønsket å få innsikt i deltakernes forståelse av fenomenene jeg skulle undersøke. I etterkant av intervjuene transkriberte jeg de muntlige lydopptakene til tekst for videre tolkning. Min analyseprosess var i stor grad inspirert av hermeneutikk som vitenskapsteoretisk ståsted. Jeg vil heretter gjøre nærmere rede for hermeneutikk.

3.2 Hermeneutikk

Hermeneutikk betyr fortolkningslære eller fortolkningskunst. Hermeneutikken tar for seg forståelse og hvordan man går frem for å oppnå gyldige fortolkninger – å forstå hvordan vi forstår, og hvordan verden tillegges mening (Thornquist, 2018, s. 167). Det tar utgangspunkt i menneskelig virksomhet hvor hensikten er å formidle noe. Tekster og tekstfortolkning står sentralt i hermeneutikken, men også kulturytringer, handling, samhandling og muntlig tale inkluderes (Thornquist, 2018).

Begrepet forståelseshorisont tar for seg våre samlede erfaringer, oppfatninger og forventninger. Det innebærer våre bevisste eller ubevisste holdninger, som vår oppmerksomhet ikke rettes mot. Tanken om at vi møter alt med en tankemessig og erfaringsmessig «bagasje», kalles fordom i hermeneutikken. I denne sammenhengen er fordommer noe vi ikke kommer utenom fordi vi har en forutforståelse, og aldri kan være forutsetningsløse (Thornquist, 2018, s. 170–171). Hermeneutisk fortolkning skjer som en pendelprosess mellom del og helhet, og de forstås ut fra hverandre. Hermeneutisk sirkel eller spiral brukes for å betegne denne prosessen, hvor vår forståelse av en del av virkeligheten vil påvirke vår oppfatning av helheten. Denne nye oppfatningen av helheten vil videre gjøre at man ser delen i et nytt lys, som igjen vil påvirke helhetsforståelsen. Denne prosessen legger grunnlag for å forstå og fortolke på nye måter, for å oppnå en dypere innsikt (Thornquist, 2018, s. 171). Jeg inntok en hermeneutisk tilnærming til analyseprosessen i denne studien da jeg skulle undersøke erfaringer og opplevelser fra både ledere og kontaktpersoner. I analyseprosessen viste dette seg ved at jeg vekslet mellom del og helhet i den tematiske analysens seks steg. I tillegg gjorde analysen av intervjuene med lederne at jeg forsto

intervjuene med kontaktpersonene på nye måter, og omvendt. Dette er nærmere beskrevet i analysekapittelet.

3.3 Datainnsamling

Å vurdere ulike metoder var en viktig del av forarbeidet for å finne den mest hensiktsmessige metoden for å besvare problemstillingen og forskningsspørsmålene. Forskningsspørsmålene rettet seg mot to ulike grupper, ledere og kontaktpersoner i barneverntjenesten. Intervju som metode brukes ofte for å få adgang til menneskers opplevelser av ulike fenomener, og gir mulighet for å konsentrere seg om hvordan spesifikke individer forstår fenomener i eget liv (Brinkmann & Tanggaard, 2020, s. 35). Med utgangspunkt i problemstillingen, forskningsspørsmålene og mitt vitenskapsteoretiske ståsted for studien, anså jeg individuelle intervjuer som en hensiktsmessig metode. Jeg vurderte intervju som en godt egnet metode for å undersøke kontaktpersonenes opplevelse av de emosjonelle belastningene barnevernsarbeidet medfører og hvilke behov de hadde fra sine ledere for å håndtere disse. Jeg betraktet også intervju som en egnet metode for å få innsikt i hvordan lederne mener at de arbeider for å forebygge sykemeldinger knyttet til emosjonelle belastninger. Jeg gjennomførte fenomenologisk orienterte intervjuer, hvor målet er å få presise beskrivelser av hvordan et fenomen oppleves av deltakeren selv (Brinkmann & Tanggaard, 2020, s. 36).

3.3.1 Fremgangsmåte ved datainnsamling

Rekrutteringen av deltakere til prosjektet ble gjort per e-post og telefon. Jeg fant e-postadresser på de ulike barneverntjenestenes hjemmesider, og sendte ut e-post til tre barneverntjenester i tre ulike fylker. Jeg ønsket én avdelingsleder og én kontaktperson fra hver barneverntjeneste. E-postene inneholdt generell informasjon om prosjektet, hvilke kriterier deltakerne måtte oppfylle, og hva deltakelse i studien ville innebære. I tillegg lå det ved et vedlegg med informasjon om personvern, frivillighet og formålet med studiet. Det viste seg å være utfordrende å opprette kontakt gjennom e-post, og jeg fikk kun svar fra én barneverntjeneste. Jeg fortsatte å sende ut invitasjoner per e-post til flere barneverntjenester, samtidig som jeg tok kontakt per telefon med de barneverntjenestene jeg allerede hadde sendt e-post til. Tre av disse ga tilbakemelding om at de ikke hadde kapasitet til å delta, og fem barneverntjenester hadde ingen ansatte som fylte kriteriene. Seks barneverntjenester svarte aldri på e-post, eller henviste til avdelingsleder uten at denne svarte på telefon.

Jeg valgte intervju som metode da jeg vurderte denne metoden som best egnet for å svare på problemstillingen min. Jeg var interessert i å få kunnskap om deltakernes opplevelser av egne erfaringer. Dette samsvarer også med et fenomenologisk forskningsdesign, der personers subjektive opplevelse og oppfatning er gjenstand for en dypere forståelse av et fenomen (Tanggaard & Brinkmann, 2020). I forkant av intervjuene gjorde jeg et pilotintervju med en person som har erfaring fra arbeid i barneverntjenesten for å prøve ut intervjuguiden, og se at båndopptakeren fungerte som den skulle. I etterkant av dette pilotintervjuet omformulerte jeg noen av spørsmålene og laget en mer detaljert introduksjon. Jeg tok lydopptak av intervjuene, både for at jeg skulle kunne konsentrere meg om samtalen, og ikke måtte skrive underveis, men også for at materialet skulle kunne transkriberes og analyseres videre i etterkant.

Ideen om at egen forforståelse må tilsidesettes for å kunne møte verden slik den er, er sentralt i fenomenologien (Tanggaard & Brinkmann, 2020). Min erfaring fra feltet, og mitt forarbeid med litteratursøket kunne til en viss grad vanskeliggjøre dette. I forsøk på å tilsidesette egen forforståelse i tråd med fenomenologien, gjennomførte jeg semi-strukturerte intervjuer. Det vil si at jeg hadde utformet en tematisk intervjuguide som utgangspunkt for hva jeg skulle forsøke å få deltakerne til å snakke om i intervjuene (Tanggaard & Brinkmann, 2020, s. 47). Intervjuene foregikk dermed mer som samtaler hvor deltakernes fortellinger ble gjenstand for nye spørsmål og retninger som ikke var fastlagt på forhånd. Den semi-strukturerte intervjuguiden gjorde at jeg måtte forsøke å tilsidesette egen forforståelse og være lyttende i intervjuene for å få innsikt i deltakernes opplevelse og erfaringer, slik at jeg kunne stille gode oppfølgingsspørsmål.

Alle intervjuene ble gjennomført på barnevernskontorene der deltakerne jobbet og varte i ca. En time. I begynnelsen av hvert intervju presenterte jeg meg selv med alder, utdanning og yrkesbakgrunn. Jeg fortalte at jeg hadde jobbet ett år i barneverntjenesten og åpnet for spørsmål. Jeg presiserte at jeg ikke visste svarene på spørsmålene jeg kom til å stille, og at jeg var interessert i deltakernes opplevelse og erfaringer. Mitt inntrykk var at denne informasjonen bidro til en tryggere ramme for intervjuene, og at deltakerne fikk en bedre forståelse av grunnlaget for valg av tema i intervjuene. Intervjuguiden så ulik ut for de to gruppene jeg intervjuet, da de tok utgangspunkt i de to forskningsspørsmålene. Intervjuene med kontaktpersonene omhandlet deres opplevelse av emosjonelle belastninger og hva de hadde behov for fra sine ledere for å håndtere disse. Lederintervjuene sentrerte seg rundt hvordan de arbeidet for å forebygge sykemeldinger.

3.3.2 Utvalg

Utvalget mitt besto av tre ledere og tre kontaktpersoner fra barneverntjenester i tre ulike norske fylker. Antallet deltakere må bestemmes i sammenheng med prosjektets rammer, tid og ressurser (Brinkmann & Tanggaard, 2020, s. 36). Brinkmann og Tanggaard (2020) anbefaler et relativt lite utvalg for å kunne gjennomarbeide og analysere dataene, slik at resultatet blir grundig og teoretisk nyansert. Ved for mange intervjuer øker risikoen for at mengden data blir for stor, slik at en ikke får laget en sammenhengende analyse og fortolkning av materialet (Brinkmann & Tanggaard, 2020, s. 36). Grunnlaget for å fordele utvalget fra tre ulike barnevernkontorer og fylker, var å unngå kun å undersøke hva som var typisk for ett kontor. Jeg ønsket også muligheter for å se på likheter og forskjeller på tvers av kontorer. Intervjuer med 1-2 personer fra et kontor er ikke nødvendigvis tilstrekkelig for å kunne få et fullverdig bilde av situasjonen på et kontor, men det kan gi et innblikk i de utvalgte deltakernes opplevelser og erfaringer. Formålet med min kvalitative forskning var ikke å finne én sannhet, men jeg ønsket å gå i dybden på deltakernes erfaringer rundt forskningsspørsmålene. Utvalget var relativt lite på grunn av tilgang på deltakere og tidsaspekt, men fordelingen av utvalget fra ulike fylker vil kunne styrke gyldigheten noe.

De ønskede kriteriene for deltakelse i prosjektet fremkom av invitasjonen. For kontaktpersonene var inklusjonskriteriene: erfaring fra å ha vært sykemeldt som følge av emosjonelle belastninger i jobben, og ansatt i avdeling for undersøkelse, eller tilsvarende på det aktuelle kontoret. Kontaktpersoner med sykefravær som følge av rent fysiske årsaker, eller forhold som ikke var relatert til arbeidets karakter møtte dermed ikke kriteriene for deltakelse. Den første kontaktpersonen hadde vært sykemeldt som følge av emosjonelle belastninger hun opplevde i forbindelse med å formidle en omsorgsovertakelse til foreldre. Hun opplevde at dette satte i gang følelser hos henne som hun måtte få kontroll over før hun kunne komme tilbake til arbeidet. Den andre kontaktpersonen hadde vært sykemeldt som følge av utbrenthet. En overveldende følelse av å grue seg til alle sider av jobben, kombinert med en følelse av håpløshet resulterte i en sykemelding. Den tredje kontaktpersonen kobler ikke sykemeldingen til en spesifikk hendelse, men til summen av flere belastende sider ved jobben. De tre kontaktpersonene hadde erfaring fra barneverntjenesten på mellom 6 og 9 år.

Inklusjonskriteriene for lederne var følgende: personalansvar, leder for undersøkelsesavdeling og erfaring med at én eller flere av sine ansatte har vært sykemeldt som følge av emosjonelle

belastninger i arbeidet. Den første lederen var leder for en tiltaksavdeling og hadde ikke erfaring med å følge opp sykemeldte ansatte. Jeg valgte likevel å intervju henne da hun hadde personalansvar for 30 ansatte, og kanskje kunne si noe om forebyggingsarbeid. Hun hadde også ansatte som opplevde deler av arbeidet som krevende, og måtte derfor jobbe med forebygging og tilrettelegging knyttet til dette. Den andre lederen var også leder for en tiltaksavdeling. Grunnlaget for å intervju henne likevel var basert på hennes erfaring med oppfølging av sykemeldte ansatte. Den tredje lederen hadde bred og lang ledererfaring, også for undersøkelsesavdeling i barneverntjenesten, og hun innfridde alle inklusjonskriterier. Lederne hadde varierende erfaring, fra 2 til 5 år. Alle lederne hadde også ledererfaring fra andre roller enn som avdelingsledere i barneverntjenesten.

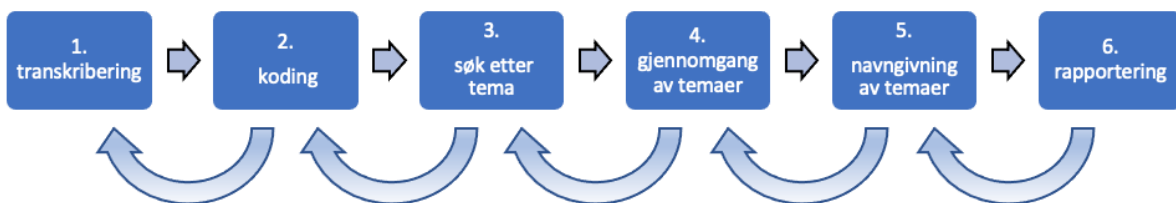
Grunnlaget for at jeg valgte et utvalg med like mange kontaktpersoner som avdelingsledere, var at jeg ønsket å se på likheter og forskjeller i hva de to gruppene anså som viktig, og at begge grupper sine meninger skulle likestilles i fremstillingen av resultatene.

3.4 Analyseprosessen

Formålet med analysen i dette prosjektet var å undersøke og belyse hva kontaktpersonene har behov for fra sine ledere for å håndtere emosjonelle belastninger, samt hvordan lederne arbeider med forebygging. Jeg har valgt Braun og Clarke sin tematiske analyse som analysemetode. Grunnlaget for at jeg valgte tematisk analyse som metode for analyseprosessen, var at den fremsto som en anvendelig metode med tydelige steg for analyseprosessen. Ifølge Braun og Clarke (2006) innebærer metoden grunnleggende ferdigheter i kvalitativ forskning, og er enkel å både lære seg og gjennomføre. Etersom jeg ikke har erfaring med kvalitativ forskning fra tidligere, anså jeg tematisk analyse som en hensiktsmessig metode for mitt prosjekt.

Tematisk analyse beskrives som en fleksibel tilnærming som kan brukes over et bredt spekter av epistemologier og forskningsspørsmål, og bør anses som en grunnleggende metode for kvalitativ analyse (Braun & Clarke, 2006). Tematisk analyse er en metode for identifisering, analysering og rapportering av mønster og tema innen et datamateriale. Metoden er ikke bundet til et allerede eksisterende teoretisk rammeverk, og kan derfor benyttes innen flere ulike rammeverk. Tematisk analyse kan brukes til å reflektere virkeligheten, men også til å plukke fra hverandre og nøste opp overflaten av virkeligheten (Braun & Clarke, 2006).

Nedenfor vil jeg beskrive hvordan jeg har analysert datamaterialet med utgangspunkt i den tematiske analyseprosessens seks steg. Selv om stegene presenteres i en tilsynelatende kronologisk rekkefølge, må ikke dette misforstås som en lineær prosess. Min analyseprosess i praksis har vært inspirert av den hermeneutiske sirkelen, hvor jeg har gått frem og tilbake mellom de ulike stegene underveis. På denne måten har resultatet fra ett steg påvirket hvordan jeg forstår neste steg, og samtidig har resultatene fra ett steg gjort at jeg har forstått tidligere steg på en ny måte. Denne pendelprosessen mellom helhet og deler har skapt grunnlag for nye forståelser og fortolkninger av datamaterialet. Analyseprosessene av intervjuene har gjensidig påvirket hverandre, ved at lederintervjuene har påvirket forståelsen av intervjuene med kontaktpersonene og motsatt. En fremstilling av analyseprosessens slik den fremsto i praksis er presentert i figuren under.



Merk at selv om de runde pilene i figuren bare går mellom ett og ett steg, har jeg i praksis også gått tilbake flere steg om gangen.

1. Transkribering

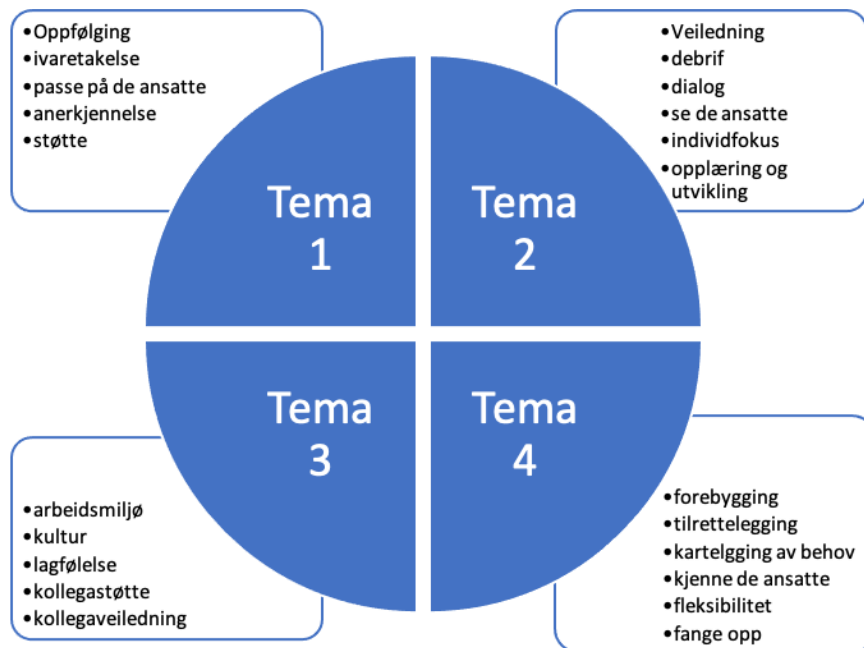
Etter at jeg hadde gjennomført intervjuene hadde jeg lydopptak med muntlig data. Første fase i tematisk analyse innebærer å bli kjent med datamaterialet (Braun & Clarke, 2006). Dette gjorde jeg ved å transkribere lydfilene fra hvert intervju til en så detaljert skriftlig gjengivelse som mulig. Jeg transkriberte fortløpende etter hvert intervju for at transkriberingen skulle være mest mulig virkelighetsnær. Ettersom jeg intervjuet ledere og saksbehandlere fra tre ulike fylker, var jeg nøye på å skrive om dialekt, uttrykk og sjargong som kunne identifiseres med et geografisk område til bokmål. Jeg leste nøye gjennom de transkriberte intervjuene flere ganger, noterte ned tanker og markerte utdrag som umiddelbart vekket interesse. Hvert transkriberingsnotat inneholdt ca. 10 000 ord.

2. Koding

Etter at de muntlige lydopptakene var omgjort til skriftlige transkriberingsnotater kunne jeg gå videre til neste fase i analyseprosessen. Jeg gjorde denne delen av analysen i flere omganger, og prøvde ulike metoder. Først laget jeg et eget dokument hvor jeg kopierte sitater inn i en tabell med tilhørende kode. Lederne og kontaktpersonene fikk hver sin tabell i hvert sitt dokument. Hensikten bak denne metoden var at sitater i en tabell ville lage en oversiktlig sammenheng mellom sitater og koder som gikk igjen på tvers av intervjuene. Det viste seg imidlertid at denne metoden ikke var hensiktsmessig da det transkriberte datamaterialet var stort, og dokumentene endte med å inneholde femti sider med tekst. Det var dermed utfordrende å få oversikt. Metoden for koding som tilslutt viste seg å fungere best for meg, var å koble koder direkte til sitater i transkriberingsnotatene. I følge Braun og Clarke (2006) er det flere måter å arbeide seg gjennom datamaterialet i denne fasen. For eksempel kan dette gjøres ved å notere eller på andre måter fremheve mulige mønster og temaer i datamaterialet (Braun & Clarke, 2006), slik jeg valgte å gjøre det. På denne måten beholdt jeg også konteksten til sitatene, og det ble dermed enklere å se større sammenhenger og få oversikt. Eksempler på kodenavn for temaer som gikk igjen hos lederne var «tilrettelegging», «oppfølging» og «arbeidsmiljø», og hos kontaktpersonene var det fokus på «veiledning», «lederstøtte» og «individfokus». Jeg skrev alle kodene inn i et eget dokument og talte opp hvor mange ganger kodene gikk igjen i de ulike intervjuene. På denne måten fikk jeg oversikt over hvilke koder som var gjentakende i hvert intervju og på tvers av intervjuer. Dette dannet grunnlaget for neste fase i analysen, som innebar å søke etter temaer.

3. Søk etter tema

I begynnelsen av denne fasen satt jeg med en lang liste med aktuelle koder for forskningsspørsmålene. Jeg behandlet kodene fra lederintervjuene og intervjuene med kontaktpersonene hver for seg. Målet i denne fasen var å sortere kodene under potensielle temaer (Braun & Clarke, 2006), og jeg brukte penn og papir i forsøk på å danne meningsfulle sammenhenger mellom koder. Jeg grupperte først koder fra lederintervjuene under fire temaer som vist i dette skjemaet:



Når jeg hadde laget en visuell presentasjon for meg selv var det enklere å se nærmere på forholdet mellom koder og temaer. Når jeg så disse i sammenheng med forskningsspørsmålene, ble det tydelig at temaene for lederintervjuene ikke var tilstrekkelig avgrenset og måtte gjennomgås på nytt. Jeg gjorde det samme steget for kodene fra kontaktpersonintervjuene også, men var denne gangen mer fokusert på forskningsspørsmålet fra start.

4. Gjennomgang av temaer

I den fjerde fasen skal alle dataene i hvert tema gjennomgås for å sjekke at dataene og temaene har en meningsfull sammenheng, samt at det er en klar avgrensning mellom temaene (Braun & Clarke, 2006). Jeg prøvde ulike kombinasjoner av koder under hvert tema, og så at flere av kodene kunne passe under flere temaer. For eksempel kunne «utvikling og opplæring» stått under både tema 1 og tema 2, og en del av sitatene under kodene «kartlegging av behov» og «individfokus» handlet om de samme tingene og disse kunne dermed passet i samme tema. Jeg revurderte dermed temaene mine og så behovet for å ta et skritt tilbake for å få overblikk. Etersom flere av kodene også kunne gi meningsfulle sammenhenger med andre kombinasjoner enn jeg hadde laget, gikk jeg tilbake til forskningsspørsmålet mitt. For å kunne svare på dette måtte jeg etablere temaer som på ulike måter belyste hvordan ledere arbeidet for å bidra til å forebygge sykemeldinger blant sine ansatte. I denne prosessen vurderte jeg også hvilke koder som var relevante for å belyse temaene og forskningsspørsmålene. Jeg gikk tilbake til steg 2, og gjennomgikk kodene på nytt

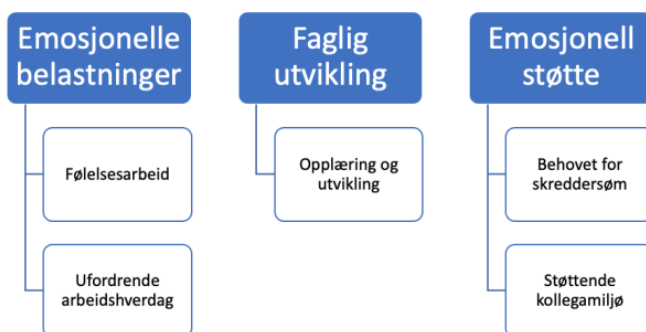
slik at jeg kunne ta med koder som likevel hadde blitt relevante og forkastet de kodene som tilførte minst.

I slutten av denne fasen satt jeg igjen med to hovedtemaer. Det ene handlet om hvordan ledere arbeidet direkte med den enkelte kontaktperson for å forebygge sykemeldinger. Det andre hovedtemaet handlet om hvordan lederne arbeidet indirekte forebyggende gjennom arbeid med kontaktpersonene som gruppe og kollegaer. For kontaktpersonintervjuene resulterte denne fasen i tre temaer hvor det ene handlet om kontaktpersonenes opplevelse av emosjonelle belastninger i arbeidet, det andre handlet om behovet for faglig utvikling og det tredje om kontaktpersonenes behov for emosjonell støtte. Kodene jeg anså som relevante under disse temaene dannet grunnlaget for undertemaer.

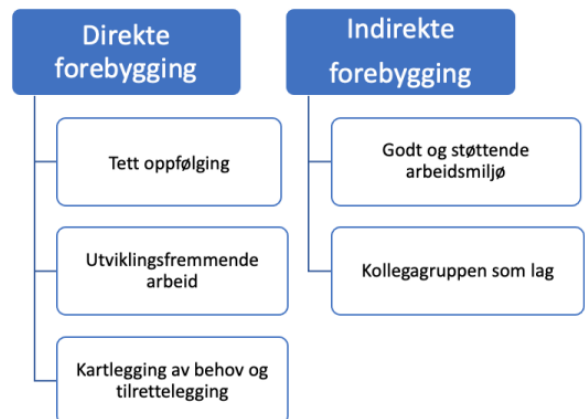
5. Navngivning av tema

Jeg hadde nå tilsammen fem temaer som fikk frem det jeg vurderte som hovedessensen i intervjuene og jeg kunne dermed arbeide med navn for temaene. Femte fase består av videre analyse og avgrensning av detaljene for hvert tema, for å skape klare definisjoner og navn på hvert tema (Braun & Clarke, 2006). Også i denne fasen ble det nødvendig å ta skritt tilbake. Ved å gå nøye gjennom kodene under hvert tema på nytt og lese sitatene som var tilknyttet dem, fikk jeg en bredere forståelse av hva temaene egentlig handlet om slik at jeg kunne gi passende navn. Denne fasen resulterte i navn på hovedtemaer og undertemaer som presentert i skjemaet under:

Kontaktpersoner:



Ledere:



6. Rapportering

Sjette og siste fase innebar å trekke ut gode sitater for å eksemplifisere og belyse forskningsspørsmålene og temaene. Dette presenteres i kapittel 4.0 *Funn*.

3.5 Troverdighet og pålitelighet

Prosjektets troverdighet referer til om forskningen er gjort på en tillitsvekkende måte. Dette handler om i hvilken grad en annen forsker som benytter de samme metodene som meg, vil komme frem til de samme resultatene (Thagaard, 2018, s. 187). Ettersom jeg har brukt semi-strukturerte intervjuer i min studie, vil det ikke være mulig for en annen forsker å få nøyaktig de samme svarene som jeg har fått, ved å bruke den samme intervjuguiden. Dette har sammenheng med at alle mennesker er ulike og oppfatter ting ulikt, samt at andre intervjuobjekter har andre erfaringer og opplevelser enn de jeg intervjuet i mitt prosjekt. Jeg som forsker har med meg tidligere erfaringer fra feltet, og kunnskap om tidligere studier som påvirker hvordan jeg forstår deltakernes fortellinger. I tillegg gjorde den semi-strukturerte intervjuguiden at jeg fulgte opp det deltakerne trakk frem med oppfølgingsspørsmål. En annen forsker ville kanskje fulgt opp andre ting enn det jeg gjorde, og ville dermed ha fått andre svar enn de jeg fikk. Formålet med oppgavens metodekapittel er likevel å gjøre studien så transparent som mulig, slik at leseren skal vite hva jeg har gjort og hvorfor. Transparens refererer til ærlighet om forskningsprosessen (Tracy, 2010). Det innebærer blant annet å gjøre rede for min plassering på forskningsområdet og detaljerte beskrivelser av metodiske valg i forskningsprosessen. Dette kan gjøres ved å gi en detaljert beskrivelse av forskningsstrategi og analysemetoder slik at leseren kan vurdere forskningsprosessen steg for steg (Thagaard, 2018, s. 188). Jeg har i analysekapittelet forsøkt å presentere analyseprosessen på en så transparent måte som mulig, for at andre forskere skal kunne vurdere kvaliteten på arbeidet.

Thagaard (2018, s. 189) fremhever refleksjon over betydningen av hvordan forskeren fremstår for deltakerne, som viktig for utvikling av data. Jeg startet intervjuene med å gi en kort presentasjon av meg selv, hvor jeg også informerte om min erfaring fra feltet. I forkant av intervjuene reflekterte jeg over hvordan denne informasjonen kunne påvirke intervjusituasjonene. Informasjon om min erfaring fra feltet kunne ha påvirket deltakerne til å svare som om jeg var en kollega, og dermed ikke utdypet ting som de tenkte var selvfølgelig for en som har jobbet med det samme. Det kunne vanskeliggjort analyseprosessen dersom deltakerne hadde utelatt ting som de anså som selvfølgelig for en som har erfaring fra feltet.

Da kunne jeg ha sittet igjen med data uten konkrete beskrivelser. Dette var jeg oppmerksom på, og i begynnelsen av hvert intervju presiserte jeg derfor at jeg ikke kunne svarene på spørsmålene, og at jeg var ute etter akkurat den deltakerens erfaringer og opplevelser. I tillegg var jeg nøye med å be om konkrete eksempler og stille utdypende spørsmål dersom noe var uklart underveis. Å ikke fortelle om egen erfaring fra feltet kunne ha ført til tydeligere beskrivelser fra deltakerne ettersom de ikke kunne ta for gitt at jeg visste hva de snakket om. Det kunne samtidig ført til en større avstand mellom meg som forsker og deltakerne, ved at deltakerne kunne følt at jeg ikke hadde forståelse for og innsikt i deres arbeidshverdag.

Studiens gyldighet beskriver i hvilken grad en metode faktisk undersøker det den er ment å undersøke (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276). Jeg var nøye med å stille oppsummerende spørsmål underveis i intervjuene for å forsikre meg om at deltakerne og jeg hadde en felles forståelse av svarene som ble gitt. På denne måten fikk deltakerne mulighet til å korrigere meg dersom jeg hadde misforstått noe de hadde sagt. Forskerens tilknytning til feltet er også relevant for studiens gyldighet (Thagaard, 2018, s. 190). Min kjennskap til miljøet kunne ha påvirket hvordan jeg forsto deltakernes fortellinger, for eksempel ved at mine egne erfaringer hadde påvirket forståelsen og fortolkningen min. Kjennskapen kunne samtidig påvirket meg til å overse elementer som ikke samsvarte med mine egne erfaringer. På bakgrunn av dette var det sentralt at jeg underveis i intervjuene og i analyseprosessen, forholdt meg bevisst til mitt vitenskapsteoretiske ståsted. Dette har også betydning for gyldigheten, som kan styrkes gjennom beskrivelse av det teoretiske ståstedet som er grunnlaget for tolkningene (Thagaard, 2018, s. 189). Ved å bevisst innta et fenomenologisk ståsted i intervjuene, kunne jeg holde fokus på deltakernes fortellinger og la dem styre hva som var viktig for dem. I analyseprosessen som i stor grad var preget av et hermeneutisk ståsted, tilstrebet jeg også å være bevisst på hvilken betydning mine fordommer utgjorde for fortolkningene mine.

Intervjuene kan imidlertid kun gi et innblikk i hva lederne *sier* at de gjør for å forebygge sykemeldinger, og hva kontaktpersonene *sier* at de hadde hatt behov for. Det kunne dermed ha vært nyttig å supplere med observasjoner i datainnsamlingen for å undersøke om det var samsvar mellom det de sa at de gjorde og det faktisk gjorde. Dette vurderte jeg imidlertid som for omfattende og utfordrende å få til sett ut fra prosjektets omfang og tidsramme.

En metodisk svakhet i denne studien kan være at to av lederne som ønsket å delta ikke møtte inklusjonskriteriene jeg først hadde satt. Jeg ønsket å intervjuere ledere for undersøkelsesavdelinger, helst med erfaring fra oppfølging av sykemeldte ansatte. Det viste seg å være svært utfordrende å få tak i ledere som møtte kriteriene. En mulig grunn til dette kan være at disse lederne har for mye å gjøre til å ta seg tid til å delta i forskningsprosjekter. Det er også mulig at de lederne som har mange sykemeldte ansatte ikke ønsker å stille til intervju om arbeidet sitt knyttet til forebygging av dette dersom de opplever at de ikke har lyktes. To av lederne som stilte til intervju var ledere for tiltaksavdelinger, og en av dem hadde ikke hatt sykemeldte ansatte. Jeg valgte likevel å intervjuere disse lederne, da det var sjans for at de kunne si noe om temaer som oppfølging, lederansvar og forebygging. Jeg var også nysgjerrig på å undersøke om grunnlaget for at den ene lederen ikke hadde hatt sykemeldte ansatte hadde sammenheng med arbeidet med forebygging og oppfølging. At ikke alle lederne representerte samme avdeling som kontaktpersonene kan være en metodisk svakhet, men jeg intervjuet også en leder som innfridde kriteriene for deltakelse og hadde lang erfaring innen ledelse for undersøkelsesavdelingen. Det viste seg at selv om lederne hadde ansvar for ulike avdelinger, så var de opptatt av mange av de samme tingene. Alle lederne snakket for eksempel om oppfølging, tilgjengelighet og arbeidsmiljø som viktige elementer i forebyggingsarbeidet. Lederne som ikke hadde lederansvar for kontaktpersoner i undersøkelsesavdelingen, ga også uttrykk for at de hadde mye kontakt og samarbeid med ledere som hadde ansvar for denne avdelingen, og at de dermed hadde innsikt i deres arbeid og ansvar. De hadde mange sammenfallende tanker om de ansattes håndtering av emosjonelle belastninger, sykemeldinger og deres rolle i forebygging og oppfølging av dette. Dette gjør at jeg mener at beslutningen om å intervjuere avdelingslederne som i utgangspunktet ikke oppfylte kriteriene mine, var riktig fordi de bidro med viktig kunnskap rundt temaet mitt. I ettertid anser jeg også inklusjonskriteriene jeg først hadde utformet som uforholdsmessig restriktive.

3.6 Forskningsetiske hensyn

Jeg brukte tid i startfasen av prosjektet på å vurdere og reflektere rundt hvordan jeg ville gå frem for å undersøke studiens problemstilling og forskningsspørsmål. Ettersom prosjektet mitt ville innebære registrering og behandling av personopplysninger, meldte jeg inn prosjektet til Norsk senter for forskningsdata (NSD). NSD vurderte at behandlingen av personvernopplysninger i prosjektet samsvarte med personvernlovgivningen (se vedlegg 1) og ga prosjektet referansenummer 875203.

Før rekrutteringsprosessen startet utformet jeg et informasjonsbrev med informasjon om prosjektet, hva eventuell deltakelse ville innebære og mulighet til å trekke samtykket når som helst uten begrunnelse. Jeg gjorde det tydelig i informasjonsbrevet hva intervjuet ville handle om. Ettersom spørsmålene ville dreie seg om emosjonelle belastninger og erfaringer med sykemeldinger, informerte jeg om at eventuell deltakelse kunne berøre deltakerne emosjonelt. Brevet ble sendt som vedlegg i invitasjonene. Vedlagt lå også et skjema for samtykke til å delta i prosjektet, og at intervjuet ble tatt opp med båndopptaker. I begynnelsen av hvert intervju ga jeg den viktigste informasjonen fra informasjonsskrivet muntlig, og ga deltakerne anledning til å stille spørsmål. Jeg ba i tillegg om muntlig samtykke i forkant av hvert intervju. Samtykket skal være frivillig, informert og utvetydig (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2021). Selv om det var en utfordrende prosess å rekruttere deltakere, valgte jeg bevisst ikke å kontakte tidligere kollegaer som jeg visste var innenfor utvalgskriteriene. Dette gjorde jeg for å sikre at samtykkene til å delta var reelle, og ikke ble gitt ut fra en følelse av forpliktelse eller press til å hjelpe en tidligere kollega. I tillegg visste jeg at mange av mine tidligere kollegaer hadde samme erfaringer som meg, og dermed kunne jeg ha sittet igjen med resultater som direkte bekreftet mine hypoteser.

Forskere må sikre anonymitet hvis dette er avtalt (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2021). Av informasjonsbrevet kom det frem at deltakelse ville innebære anonymitet, slik at enkeltindivider ikke ville kunne identifiseres i transkriberingsprosessen eller den ferdige oppgaven. For å sikre anonymiteten ytterligere valgte jeg et utvalg fordelt på tre ulike fylker, slik at kommunene deltakerne tilhørte ikke skulle være identifiserbare.

Forskere skal respektere deltakeres selvforståelse, og fortolkning skal bygge på forskningsbaserte teorier, perspektiver og begreper (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2021). Ettersom jeg selv har erfaring fra feltet jeg forsker på, er dette en sentral norm å ta hensyn til. Temaet for oppgaven vekket interessen min da jeg jobbet i barneverntjenesten, og jeg hadde allerede før oppstart av masterutdanningen en tanke om at emosjonelle belastninger, sykemeldinger og leders påvirkning var noe jeg ønsket å undersøke nærmere. Dette gjorde det ekstra viktig for meg å gjøre meg selv bevisst mine egne holdninger, og passe på at jeg ikke kom med antakelser som ikke hadde grunnlag i forskning eller teori.

4.0 Funn

Denne studiens formål var å undersøke *hvordan ledere kan bidra til at barnevernsarbeidere skal kunne håndtere de emosjonelle belastningene ved jobben*. Med utgangspunkt i studiens to forskningsspørsmål ønsket jeg å få kunnskap om hvordan ledere arbeidet for å bidra til å forebygge sykemeldinger, samt hva kontaktpersonene selv opplevde at de har behov for fra sine ledere for å håndtere de emosjonelle belastningene ved arbeidet.

I dette kapitlet presenterer jeg mine funn som resultat av analysen som er beskrevet i kapittel 3.4. Ettersom jeg analyserte intervjuene av kontaktpersonene og lederne hver for seg, vil funnene presenteres i samsvar med dette. Analysen av intervjuene med kontaktpersonene resulterte i tre hovedfunn; arbeidet med følelser og utfordrende arbeidshverdager opplevdes som emosjonelt belastende. For å håndtere dette hadde kontaktpersonene behov for faglig utvikling og emosjonell støtte fra sine ledere. Disse presenteres i kapittel 4.1 til 4.3. Jeg har gitt kontaktpersonene de fiktive navnene Ina, Ane og Amanda. Analysen av lederintervjuene viste at lederne hadde to hovedtilnærminger til det forebyggende arbeidet; direkte forebygging mot den enkelte kontaktpersonen og indirekte forebygging gjennom arbeid med de ansatte som gruppe. Disse presenteres i kapittel 4.4 og 4.5. Funnene fra intervjuene med lederne presenteres med de fiktive navnene Trine, Bente og Silje.

4.1 Emosjonelle belastninger

Kontaktpersonene snakket om det jeg tolker som spesielt to typer emosjonelle belastninger ved arbeidet. Dette omhandlet arbeidet de måtte gjøre med å kontrollere egne følelser i møte med brukeres sterke følelser, og å håndtere utfordrende og uforutsigbare arbeidshverdager som kunne oppleves som emosjonelt belastende.

4.1.1 Følelsesarbeid

Alle kontaktpersonene fortalte om hvordan de forholdt seg til egne og andres følelser i arbeidet. Kontaktpersonene ga uttrykk for at dette skjedde mer eller mindre ubevisst, og at de ofte reagerte og uttrykte følelser i kontakt med brukere som samsvarte med det de tenkte var forventet av dem i deres rolle som profesjonell. Jeg tolket det som at profesjonaliteten kontaktpersonene snakket om handlet om å vise følelser som bidro til å bevare kontrollen i situasjoner der brukerne viste sterke følelser. Ane fortalte at følelsene hun uttrykte i

jobbsammenheng var nedtonet selv om brukerne fortalte om opplevelser som kunne gjøre sterke inntrykk:

Så husker jeg veldig godt, forandringsfabrikken snakka om at det var så rart at de fortalte om vanskelige ting som de hadde opplevd og vanskelige følelser og sånn, uten at det så ut som vi ble noe særlig påvirket, at kontaktpersonen ikke begynte å grine. Og det har jeg tenkt mye på i ettertid, at det er jeg enig i, hvis jeg sitter og forteller deg om overgrep, hvorfor reagerer du ikke mer på en måte. Men, og det skjønner jeg veldig godt, men da hadde jo ikke det vært naturlig, for man er liksom på jobb da, så man reagerer ikke sånn på en måte, selv om ja, det hadde kanskje vært mer naturlig da.

Alle kontaktpersonene fortalte at de opplevde at de håndterte brukeres sterke følelser på en god måte i samhandlingssituasjonen. Etersom de var fokuserte på å være profesjonell i situasjonene kunne deres genuine følelsesreaksjoner komme i ettertid. Disse reaksjonene kunne innebære blant annet hjertebank, søvnforstyrrelser og konsentrasjonsvansker. Amanda beskrev reaksjonene som en konsekvens av å forsøke å opprettholde kontroll og ro i situasjoner som egentlig fremkalte sterke følelser hos henne. Hun beskrev det slik:

Så det er egentlig noe som ligger litt sånn innøvd, litt sånn refleks, at jeg vet hva jeg gjør, jeg vet hva jeg skal gjøre for å håndtere, men så kommer det kanskje skyllende inn en mere følelsesreaksjon etterpå.

Ane og Ina fortalte også om hvordan de arbeidet med å styre følelsene sine i kontakt med brukere. Ane fortalte at hun ville reagert veldig ulikt dersom en venninne fortalte de samme tingene som brukerne forteller. Jeg tolket det som at følelsene hun uttrykker i møte med brukerne dermed er et resultat av rollebestemt atferd og forventninger til hennes rolle som profesjonell. Ane og Amanda fortalte at de som oftest ikke opplevde at de måtte aktivt styre følelsene sine, men at de styrte fokuset sitt mot hvordan de kunne hjelpe familiene. Dette hjalp dem med å holde følelsesuttrykkene sine profesjonelle på en naturlig måte.

Alle kontaktpersonene fortalte at de fleste følelsesuttrykkene i møte med brukerne var ektefølte følelser som samsvarte med rollen de hadde. Likevel uttrykte samtlige at det oppsto situasjoner der de uttrykte følelser som de egentlig ikke kjente på, eller hvor de måtte styre sine egne følelser. For eksempel uttrykte Ina at dette var tilfelle i møter hvor hun måtte formidle til foreldre at barneverntjenesten skulle gå til sak om omsorgsovertakelse. I disse

situasjonene tolket jeg det som at hun identifiserte seg med brukerne. Hun fortalte at hun følte på alle følelsene hun selv ville følt dersom beskjeden om omsorgsovertakelse skulle blitt gitt til henne. Hun fortalte at hun likevel klarer å opptre på en profesjonell måte. Kravet hun kjente på om å opptre profesjonelt i slike emosjonelt krevende situasjoner, gjorde at hun tidligere hadde blitt sykemeldt. Hun begrunnet dette med at hun ble så emosjonelt påvirket at hun trengte en pause for å sortere egne følelser slik at hun kunne opptre slik hun ønsket på jobb. Hun opplevde at erfaring fra tidligere lignende situasjoner har gjort at hun nå klarer å skille mellom egne følelser og brukernes følelser og behov i situasjonen. På denne måten fokuserer hun heller på hvordan hun kan gjøre situasjonen best mulig og hjelpe foreldrene videre i saken. Dette gjør at hun ikke trenger å bevisst styre følelsene sine. På tross av erfaring fra slike situasjoner ga Ina uttrykk for at formidling av omsorgsovertakelse påvirket henne sterkt følelsesmessig og at hun kunne gå hjemme med en klump i magen og hjertebank.

Amanda fortalte at det krever mye av henne å beholde roen i møte med andres sterke følelser, og at hun håndterer følelsene som bygger seg opp hos henne ved å slippe dem ut med kollegaer eller leder i etterkant av møtet. Hun fortalte også at dersom hun ikke fikk mulighet til å slippe ut sine egentlige følelser i etterkant av slike møter, så kunne det gjøre det vanskelig å ikke ta med jobben hjem. Amanda sa:

Det er jo på en måte, det er jo forventet og godt og kunne ha rom til å sende ut, plassere det, eller få dele med noen andre hva man har som har stått og bygget seg opp. Og det er jo ikke så greit de gangene, nå nylig sånn helt på tampen av dagen, [...] og jeg visste at jeg hadde det travelt og fikk ikke tid til å snakke med kollegaen, og da merka jeg at alt dette hadde jeg med meg hjem. Da var det jo ikke noe godt, da kommer den følelsen av å ikke kunne være den beste utgaven av en mor selv. Fordi jeg hadde ikke, strikken var strukket for langt.

4.1.2 Utfordrende arbeidshverdag

Arbeidspress var et tema som gikk igjen i alle intervjuene og ble beskrevet som en sentral emosjonell belastning. Jeg fikk inntrykk av at dette handlet om at de opplevde at de hadde for mange arbeidsoppgaver i forhold til tiden de hadde til å gjøre dem. Arbeidspresset ble også koblet til bakgrunnen for sykemeldingen til Amanda.

Perioder det var et sabla kaos. Hektisk, veldig mye å gjøre. Og det var et maraton fra begynnelse til slutt, og da klarer man ikke helt å henge med, man bare gjør, man bare går på

uten å tenke også til slutt. Og da får man ikke så mye anledning til å kjenne etter, før man kan gå på en slags smell.

Arbeidspress og tidspress ble trukket frem som grunnlag for følelse av utilstrekkelighet i arbeidet. Det ble også koblet til mestring, ved at høy saksmengde kunne påvirke om kontaktpersonene opplevde at de mestret arbeidet. Arbeidspresset påvirket også i hvilken grad Ina opplevde at hun kunne skape tillit og relasjon for et godt samarbeid med brukerne. Amanda fortalte om hvordan arbeidspresset økte i perioder hvor det var høyt sykefravær:

Det var flere som var sykemeldt også fikk man bare, man må bare ta de sakene som er, og avlaste andre, også ble det til slutt for mye for meg også da. Man tar en for laget, men det straffer seg på en måte, ja.

Uforutsigbarhet i arbeidet var et tema i Inas og Anes intervjuer. Ina opplevde det som vanskelig å planlegge arbeidsdagene ettersom man aldri visste om det kom til å oppstå en akutsituasjon man måtte håndtere:

Du planlegger noe, men det blir vanskelig å gjennomføre planen, ofte.

Ane snakket om uforutsigbarhet i møte med brukere. Følelsen av å ikke vite hva som møter deg i møte med brukerne kunne gjøre at hun gruet seg, og hun ga uttrykk for at dette opplevdes som en belastning:

Men jeg tipper at det sikkert er mange som kjenner på det, at man gruer seg til møter, for man vet ikke helt hvilke retninger det kan ta, og noen ganger snakker man jo med psykisk syke foreldre som er ustabile da.

Amanda opplevde også arbeid med psykisk syke brukere som belastende. Hun beskrev det som en fysisk reaksjon hvor hun kunne føle seg utslitt fordi hun ikke alltid klarte å finne gode måter å hjelpe psykisk syke brukere. Hun opplevde at psykisk sykdom gjorde undersøkelsesarbeidet ekstra krevende.

En annen side ved arbeidet som ble omtalt som belastende i flere intervjuer, var når hjelpen de anså som riktig lå utenfor barnevernets mandat. Ina fortalte at dette kunne skje i saker der det var sammensatt problematikk, eller hvor barnevernet var avhengig av å samarbeide med andre

instanser for å kunne hjelpe. Ane opplevde dette når familiers utfordringer hadde stor sammenheng med økonomiske vansker, eller når kommunen ikke hadde ressurser til å kunne sette i gang tiltaket som ble vurdert som nødvendig.

4.2 Faglig utvikling

Kontaktpersonene la vekt på faglig utvikling som et behov de hadde for å håndtere emosjonelle belastninger. Veiledning, opplæring og formell faglig utvikling fremsto som sentrale bidrag.

4.2.1 Opplæring og utvikling

Amanda trakk frem god og kontinuerlig opplæring som en viktig faktor for å håndtere de emosjonelle belastningene i arbeidet, og som et forebyggende tiltak mot sykemeldinger. Spesielt veiledning ble fremhevet som sentralt i denne sammenhengen. Amanda ga uttrykk for at hun hadde hatt behov for mye mer veiledning enn hun fikk i praksis, og at det gjerne skulle vært hyppigere. Hun fortalte at veiledningen de mottok var tredelt: saksveiledning, emosjonell veiledning med ekstern veileder, og fagutvikling. Amanda hadde et ønske om mer teoretisk og faglig kunnskap for å forebygge og forberede seg på å håndtere emosjonelt krevende arbeidsoppgaver. Hun sa:

I den grad man kan forebygge, få mer teori rett og slett, mer kunnskap. Fokus på ulike problemstillinger, ulike mennesketyper, hvordan man kan møte dem på en god måte. Kunnskap om hva det kan gjøre med en, at man er mer rusta da, forberedt, og ikke bare blir satt ut. Det tenker jeg er en sånn, ja, mer informasjon om det, men også legge til rette for å kunne bli bedre selv. For det er jo noe med, man må på en måte få skaffet seg det verktøyet selv

Ane snakket også om forberedelse på emosjonelt krevende arbeidsoppgaver som en viktig forebyggende faktor. Hun fortalte at hun hadde utviklet en stor frykt for å stille som partsrepresentant i Fylkesnemnda på grunn av dårlige erfaringer der tidligere. Hun beskrev hvordan nåværende leder hadde tatt dette på alvor og latt henne bli med en kollega som bisitter for å observere og lære. Hun ga uttrykk for at hun opplevde dette som svært nyttig, og at det gjorde henne mer forberedt for å håndtere en slik situasjon senere.

Ina sa at hun hadde forventninger til sin leder om å gi tilbakemeldinger på godt og vondt, og at dette var en viktig kilde til utvikling. Hun forklarte at dersom leder ga henne tilbakemeldinger på mangler, kunne hun bli oppmerksom på det og skaffe kompetansen for å bli bedre. Amanda trakk frem formell faglig utvikling gjennom videreutdanning som viktig for å trives i arbeidet:

Ehm, jeg har jo behov for rom for å utvikle meg selv. Altså det var jo det jeg var litt gang med i høst når jeg begynte på studiet, at jeg hadde behov for at det legges til rette for at man kan gå i gang med noe studieforløp, og der lugga det litt for min del.

4.3 Emosjonell støtte

Alle kontaktpersonene vektla emosjonell støtte fra leder minst like høyt som den faglige utviklingen. Kontaktpersonene ønsket at lederen så dem som enkeltmennesker med egne ressurser og behov, og tilrettela ut fra dette. I tillegg fortalte alle kontaktpersonene at de opplevde arbeidsmiljøet mellom kollegaene som en viktig emosjonell støtte, og at leder hadde en viktig rolle for at et slikt arbeidsmiljø skulle oppstå og bevares.

4.3.1 Behov for skreddersøm

Et sentralt tema i alle intervjuene var kontaktpersonenes behov for at lederne hadde individfokus og ikke generaliserte de ansatte. De uttalte et behov for at lederen ble kjent dem og deres behov, og tilrettela ut fra dette. Alle kontaktpersonene fremhevet støtte fra leder som svært viktig for håndtering av emosjonelle belastninger i arbeidet. For Ane innebar dette at leder brukte tid på å bli kjent, og viste forståelse for individuelle forskjeller:

En som bruker litt tid på å bli kjent med hver enkelt ansatt, at man er kjent med litt sånn svake og sterke sider på en måte. Sånn at en leder kan være litt obs på hva som kan på en måte gjøre at noe blir veldig stressende da.

Ane og Ina var opptatt av leders fokus på å legge til rette for mestring som et forebyggende tiltak. Dette kunne for eksempel gjøres ved å tilpasse arbeidsoppgavene til kontaktpersonenes kompetanse og interesser. Ina mente at leder burde være spesielt påpasselig med nyansatte, og ikke gi dem for vanskelige saker i starten. Hun sa at de heller aldri burde arbeide alene i saker, slik at de fikk den erfaringen de trengte for å bli trygg i jobben. Ane og Ina opplevde det som forebyggende at leder var bevisst deres sterke og svake sider, og dermed ga dem saker hvor de

kunne oppleve mestring. Ane fortalte at leder hadde lagt til rette for at kontaktpersonene fikk komme med ønsker om hvilken aldersgruppe de ønsket å arbeide med saker innenfor. Dette bidro til opplevelse av mestring i arbeidet.

Ane og Amanda snakket om et behov for emosjonell støtte fra leder. Amanda opplevde at hun hadde hatt behov for mer emosjonell støtte enn hun fikk. Hun uttrykte et ønske om at leder skulle hatt mer kapasitet og fokus på hvordan arbeidet påvirket henne følelsesmessig. Hun ønsket at leder skulle vist mer interesse, og hatt mer fokus på «debrif» og oppfølging etter spesielt vanskelige situasjoner.

Behovet for oppfølging i forbindelse med sykemeldinger ble oppfattet ulikt mellom kontaktpersonene. Ina ga uttrykk for at den lange erfaringen hun hadde fra barnevernsarbeid gjorde at hun ikke opplevde like sterkt behov for oppfølging fra leder, men heller trengte en pause for å få kontroll selv. Selv om Ina ikke selv opplevde et stort behov for tett oppfølging fra leder, anerkjente hun dette som svært viktig for mange av hennes kollegaer – spesielt de nyansatte. Amanda opplevde oppfølgingen i forbindelse med sykemeldingen som mangelfull, og hadde ønsket tettere kontakt og at leder hadde vist mer interesse. Ane ga uttrykk for at leders oppfølging og tilrettelegging i forbindelse med sykemeldingen var veldig god, og den avgjørende grunnen til at hun kom tilbake til arbeidet.

Det virket som at Amanda og Ane opplevde et behov for at leder var tilgjengelig for støtte, oppfølging og ivaretagelse for å håndtere emosjonelle belastninger. Dette innebar både fysisk og emosjonell tilgjengelighet, og Ane sa:

At døra hennes alltid er åpen, at man alltid kan komme inn der, at det er rom til å ta opp ting da. Hun er jo veldig god på å ta imot de følelsene vi står i, og har mye erfaring med det på en måte. Hun viser det rett og slett ved at hun sier det, at døra hennes alltid er åpen, og at hun er flink til å spørre.

Anerkjennelse av kontaktpersonenes følelser og opplevelser ble også ansett som viktig for håndteringen av de emosjonelle belastningene i arbeidet. Kontaktpersonene uttrykte et behov for å bli sett og hørt av leder, og dette kunne gjøres på flere måter. For eksempel fortalte Ina at leder kunne gjøre dette ved å kartlegge behov og ressurser, slik at det ble mulig å tilpasse oppgaver til kompetanse. Ane hadde vært sykemeldt på grunn av utbrenthet, og ga uttrykk for at tilretteleggingen leder hadde gjort for henne da hun kom tilbake gjorde at hun opplevde seg

sett og hørt. Det ga henne tro på at tilretteleggingen hun trengte ville bli gjort slik at hun kunne fortsette i jobben. Amanda fortalte om en hendelse der hennes behov for «debrif» etter en alvorlig hendelse ikke ble møtt av leder, og at hun da ikke følte seg sett og hørt. Hun uttrykte et behov for anerkjennelse fra leder på at situasjonen hadde vært alvorlig, og å bli møtt på sine behov i etterkant.

Alle kontaktpersonene omtalte leders forståelse som viktig for å håndtere emosjonelt krevende opplevelser i arbeidet, og tilhørende reaksjoner. Ane uttrykte at leders forståelsesfulle tilnærming gjorde at hun klarte å komme tilbake til arbeidet etter sykemeldingen, noe hun i utgangspunktet ikke anså som mulig da hun ble sykemeldt. Ane fortalte:

Det at hun tok det så bra, det var veldig bra for meg. Det var veldig viktig, og hun lytta og på en måte kunne forstå, jeg fikk en opplevelse av at hun forstår alt det her på en måte, at dette ikke var noe unormalt. Og det var nok også viktig for meg å høre, at det ikke er unormalt.

Alle kontaktpersonene opplevde arbeidspresset som en emosjonell belastning, og fremhevet en overkommelig saksmengde som et viktig forebyggende tiltak mot sykemelding. Amanda koblet også arbeidsmengde til mestring, ved at for høy saksmengde kunne føre til en følelse av utilstrekkelighet i arbeidet.

4.3.2 Støttende kollegamiljø

Arbeidsmiljø og en støttende kollegakultur fremsto også som et sentralt element for å håndtere arbeidets emosjonelle belastninger. Kontaktpersonene påpekte et samarbeid mellom de ansatte og leder for at et slikt arbeidsmiljø skulle kunne oppstå og bevares. Ane fortalte at leder påtok seg ansvar for konflikthåndtering og at dette var en viktig del av tilretteleggingen for et godt arbeidsmiljø:

Det tror jeg kommer av at hun (leder) har vært veldig sånn, med en gang det har begynt å bli noe sånn gnisninger mellom noen eller mellom team, eller med en gang hun får noe nyss om at noe er i ferd med å skje så har hun vært veldig til å ta det opp med en eneste gang, og samle oss og snakke om det. Selv om det er beintøft noen ganger, men det tror jeg er veldig positivt på sikt. For det er mange jenter, ikke sant, det kan skje mye her (latter), men hun er veldig sånn rett på sak når det kommer til sånne ting, og er veldig opptatt - løfter det veldig da, som tema. At vi skal ta vare på hverandre og være gode med hverandre og sånn.

Støtte fra kollegaer og å gi hverandre veiledning var også et tema i alle intervjuene. Alle kontaktpersonene hadde gode erfaringer med å samarbeide med kollegaer i saker, for å kunne støtte seg på hverandre faglig og emosjonelt. Amanda sa:

Heldigvis så er vi to i undersøkelser, vi tar en sånn oppsummering sammen, og får lufta ut littegrann. [...] Ja, altså vi har veldig godt arbeidsmiljø. Også tenker jeg sånn generelt så snakker vi veldig mye sammen på kryss og tvers, kollegaene, og bruker hverandre. Har veldig sånn åpen dør-policy, og det er alltid rom for å få lufta ting.

Et støttende arbeidsmiljø ble også trukket frem som et bidrag til å redusere følelsen av å være alene om et stort ansvar og krevende opplevelser. Ina fortalte at et åpent arbeidsmiljø med rom for å snakke om opplevelser og erfaringer var med på å gjøre det enklere for dem å håndtere emosjonelle belastninger.

4.4 Direkte forebygging

Funnene fra lederintervjuene vil nå bli presentert. Den ene måten lederne sa at de arbeidet med forebygging omhandlet arbeid med den enkelte ansatte. Dette hovedtemaet omfatter arbeidet lederne gjør med å følge opp og ivareta de ansatte slik at de skal unngå å bli sykemeldt. I forbindelse med dette må lederen sørge for at de ansatte har den opplæringen og kompetansen de behøver for å være i stand til å gjøre det arbeidet de er ansatt for å gjøre, og innebærer dermed også veiledning og faglig utvikling. Det handler også om at lederen må gjøre seg kjent med de ansattes styrker og svakheter for å kunne legge til rette for at de skal kunne gjøre en god jobb.

4.4.1 Tett oppfølging

Alle lederne uttrykte en opplevelse av at de hadde mulighet til å påvirke om de ansatte ble sykemeldte eller ikke. De gjorde dette på ulike måter, men å følge tett opp og å passe på de ansatte, ble trukket frem som viktige lederoppgaver. Fokuset på oppfølging og ivaretagelse av de ansatte var felles for alle lederne. Bente sammenlignet de ansattes behov fra henne som leder med egne barns behov fra henne som mor:

Jeg tenker at mye av det handler om at man må gjøre mye av det samme med ansatte som jeg tenker at jeg må gjøre i forhold til ungene mine, ikke sant, de skal være trygge, men jeg vil at

de skal komme til meg når de trenger hjelp, og så vil jeg at de skal ut og jobbe når de er klare for det. Men at de tør, jeg ville jo synes det var utrolig vanskelig hvis de ikke hadde turt å komme hvis det var noe.

For å kunne ha tett oppfølging og ivareta de ansatte fortalte Silje at hun hadde mange og jevnlig treffpunkter med sine ansatte for å bli godt kjent med dem. På denne måten opplevde hun at hun kunne vite bedre hvor mye hver enkelt ansatt tålte, og hva de hadde behov for. Treffpunkter som avtalte veiledningstimer og avdelingsmøter var arenaer hvor lederne kunne fange opp hvordan de ansatte hadde det. Silje beskrev tett kontakt med de ansatte som en viktig del av ivaretakelsen:

Det er veldig stort fokus på ivaretakelse av de ansatte her hos oss, og jeg vil si at så godt som alle har en veldig tett kontakt med lederen sin, og det er jeg veldig opptatt av.

Det ble tydelig i flere av intervjuene at relasjonen mellom lederen og de ansatte også hadde mye å si for om lederne i praksis kunne følge opp og ivareta de ansatte. Bente uttalte at hun hadde best mulighet til å forebygge sykemeldinger hos de ansatte hun kjente best. Det å la de ansatte bli godt kjent med lederen ble også fremhevet som viktig for å kunne forebygge gjennom oppfølging. I denne sammenhengen ble åpenhet, og det å by på seg selv presentert som viktige bidrag. Dette ble begrunnet i at lederne anså seg selv som avhengige av at de ansatte turte å komme til dem med små og store utfordringer for å kunne ivareta og følge dem opp. Silje sa:

Også byr jo jeg veldig på meg selv også, for jeg har jo levd et liv, ikke sant. Jeg har jo blitt skilt, jeg har to barn som synes at det var kjempevanskelig, jeg har vært sliten, jeg har jo mine ting jeg også. Så byr jeg jo selvfølgelig på det, sånn at jeg tror nok at de tenker at de kan komme hit og si det som det er fordi at jeg tar imot alt liksom, jeg dømmer ingen, det er helt greit. Av og til har vi det vanskelig, det er dritt, men vi kommer hit og er sammen allikevel (latter).

Alle lederne snakket om tilgjengelighet som en del av ivaretakelsen av de ansatte, også utenfor arbeidstid. De trakk frem følelsen av å være alene om et stort ansvar som en stor belastning for de ansatte. Trine beskrev det slik:

Så det er litt viktig å fange opp, også er vi jo opptatt av at hvis, det har jeg jo sagt, tror jeg har sagt det til alle, at du må aldri være redd for å ta kontakt etter jobb hvis det er noe de har vært med på som de synes er vanskelig og de går med det inni seg. At du er litt tilgjengelig, at de føler at de har noen.

Silje og Bente trakk frem tillit og forutsigbarhet i lederstilen som en viktig del av relasjonen mellom leder og ansatt. Jeg forsto det som at dette handlet om at kvaliteten på relasjonen påvirket i hvilken grad de ansatte kom til lederne for støtte og hjelp, samt om lederne kom i posisjon til å ivareta sine ansatte. De beskrev uforutsigbarhet i lederstilen som en hindring for at de ansatte turte å si fra eller spørre om hjelp, og dermed også en hindring for at de kunne følge dem opp. Bente uttalte:

For hvis de kjenner at de ikke vet [hvor de har leder], så tror jeg det kan påvirke. For når du trenger noe så tør du ikke å komme med det, også går det for langt da. Så det å være en trygg havn for folka, det tror jeg er viktig. Så sann sett så tenker jeg at man kan forebygge.

Alle lederne snakket også om oppfølging gjennom «debrif» i forbindelse med den direkte forebyggingen av sykemeldinger. Det varierte litt mellom de ulike kontorene hvordan «debrifen» ble avholdt. Trine fortalte at de holdt på å implementere et debrifingsverktøy som het «Traumatic Incident Reduction». Silje fortalte at de ikke brukte en spesiell metode, men at de hadde krav om «debrif» og gjennomgang etter alvorlige hendelser. Da var det leder selv eller ekstern psykolog som gjennomførte «debrif». Hun sa:

Jeg er alltid tilgjengelig, så uansett, det er i utgangspunktet ikke et valg, dette med «debrif». Det er noe du må. Kommer litt an på hva du har stått i selvfølgelig, men hvis du har stått i litt sånn alvorlige trusselsituasjoner og det kanskje har vært våpen og den type ting, så har du ikke noe valg, da skal du det. Og jeg er jo tilgjengelig uansett, for «debrif» og gjennomgang. Sann at det er et krav vi har her.

«Debrif» ble også trukket frem av Silje som en viktig del av å forebygge de ansattes følelse av at de sto alene med mye ansvar. Hun forklarte det på denne måten:

Det der å få en «debrif», det å vite at du ikke er alene, for det mener jeg, det er den største trusselen mot deg selv i en jobb som det her, det er hvis du føler at du står helt alene, for da

har du ingenting å stille opp med tilslutt. Så derfor snakker vi sammen. Altså det er ubegrensa med taletid, virkelig.

Silje og Trine beskrev viktigheten av tilgjengelighet når det gjaldt «debrif», uansett når på dagen det var behov, som en viktig del av oppfølgingen av de ansatte. Gjennom tilgjengelighet knyttet til «debrif» og gjennomgang, viste også lederne at de delte ansvaret med de ansatte og var oppdatert på hva de ansatte sto i. Silje forklarte denne delen av oppfølgingen og ivaretakelsen av de ansatte slik:

Ehm, hvis de har jobba til kl. 6-7 på kvelden, så kan det være at vi møtes her, det kommer litt an på, men da er det fortrinnsvis på telefon. For det er noe med å være litt lydhør for hva de enkelte trenger. Noen vil hjem da ikke sant. Og da tar vi en prat på telefon, den trenger ikke å være så lang, men den skal hvertfall være sånn at du får snakka med lederen din sånn at du vet at du er ikke alene om dette. Og at jeg vil si at du kan ringe meg liksom, seinere i kveld hvis det er noe som begynner å røre seg da.

Oppfølging og ivaretakelse ble fremhevet som en viktig del av det forebyggende arbeidet mot sykemeldinger. Tilgjengelighet, trygghet, «debrif» og støtte i arbeidet ble trukket frem som viktige forebyggende elementer.

4.4.2 Utviklingsfremmende arbeid

Veiledning ble også presentert som en viktig del av det forebyggende arbeidet med den enkelte ansatte. Jeg tolket det som at lederne brukte begrepet veiledning om et rom for både emosjonell og faglig oppfølging og utvikling. De ulike kontorene hadde både individuell- og gruppeveiledning, og benyttet seg av både interne og eksterne veiledere. Veiledningstiden ble brukt til både saksgjennomgang og veiledning på prosesser de ansatte sto i. Det varierte mellom de ulike kontorene hvor ofte de ansatte hadde veiledning. Alt fra hver uke til en gang per måned, men felles for alle var at veiledning fikk høy prioritet hos ledelsen. Trine fortalte:

Jeg tenker at her i denne tjenesten, så er vi ganske flinke på det der med veiledning, alle har veiledere, og du skal, du får ikke lov å sluntre unna. Hvis folk hadde kommet til meg og sagt at jeg har ikke tid til veiledning for nå har jeg så mye å gjøre, så hadde jeg sagt at det får du ikke lov til. Veiledning skal prioriteres.

Bente ga uttrykk for at veiledningen ble tilpasset etter den enkeltes behov og arbeidserfaring:

Også har alle ansatte individuell oppfølging en gang i måneden, minimum av sin avdelingsleder. Og jeg ser jo på avdelingen min, så har jeg en gang i måneden på de fleste, også har jeg noen som jeg har tettere på fordi de enten er i en situasjon som er utfordrende, eller er nyansatte, de har også tettere enn de som har vært her lengre, men det er minimum en gang i måneden.

Opplæring og utvikling ble fremhevet som viktige elementer i veiledningen til de ansatte. Trine snakket om utvikling av kompetanse som en sentral lederoppgave i forbindelse med å legge opp til at de ansatte skulle mestre arbeidsoppgavene sine. Bente fortalte om personalmøter hvor alle de ansatte ble samlet annenhver uke på tvers av avdelinger. I disse møtene var det fokus på opplæring og rutiner, og de hadde både innslag fra interne og eksterne veiledere på ulike fagområder. I tillegg hadde de gruppeveiledning og prosessveiledning hvor de ansatte kunne velge temaer som engasjerte dem og som det var behov for veiledning og opplæring rundt.

4.4.3 Kartlegging av behov og tilrettelegging

Det forebyggende arbeidet ble av alle lederne beskrevet som individfokusert gjennom kartlegging av behov og individuell tilrettelegging. Alle lederne fortalte at de opplevde det som viktig å se den enkelte, og hva de har behov for. På denne måten kunne de tilrettelegge ut fra de individuelle behovene for å forebygge sykemeldinger. Silje uttalte at det å bli kjent med de ansatte og å snakke mye med dem var viktig for å vite hva de trenger av tilrettelegging. Hun sa:

Jeg er opptatt av å se den enkelte, individuelt. Se hva den trenger, og jeg vet akkurat hvor mye de tåler og hva jeg kan gi de og hva jeg ikke kan gi de, og når de trenger en pause.

Tilrettelegging for pauser og fleksibilitet ble fremhevet som viktig i forebyggingsarbeidet. Silje fortalte at hun kunne gå litt utenfor sitt mandat og gi ansatte fri uten å måtte ta egenmelding eller avspasering ved behov for en pause. Hun uttalte:

For meg er også fleksibilitet veldig viktig, så hvis jeg ser at nå trenger ** et par dager i ro så ber jeg henne om det, også får hun det. Sånn at det med tilrettelegging er veldig viktig for meg, for å forebygge, å være litt i forkant egentlig.

Hjelp til å sortere og prioritere hvilken del av arbeidet som er viktigst, ble også omtalt som en viktig tilrettelegging. Trine fortalte at hun hjalp sine ansatte med å gjøre en prioritering i arbeidet, hvor noen oppgaver og møter ble nedprioritert. På denne måten fikk den ansatte tid til å gjøre de prioriterte oppgavene og støtte til å nedprioritere andre oppgaver.

Det at det blir tatt på alvor, at du gjerne får litt hjelp til å rydde litt i kalenderen, og får beskjed om at nå trenger du ikke å være med på de tingene, nå skal du konsentrere deg om dette, så du kan få hodet over vann igjen. Og kanskje det der at du ikke får tildelt nye saker i den perioden.

Silje fortalte at hun i forbindelse med sykemeldte ansatte var villig til å gjøre det som skulle til for at den ansatte skulle kunne komme tilbake på jobb. Hun hadde stort fokus på tilrettelegging, og å imøtekomme den ansattes behov. Det viktigste for henne var at de ansatte kom tilbake, og neste prioritet var da å tilrettelegge på den måten som var best for den ansatte. Hun uttalte:

Så er nok mitt fokus å komme tilbake på jobb så raskt som mulig og tilrettelegge, hva trenger du nå? Om det så er å bare være her og ikke gjøre noe, så er det helt greit. Om det er å bare være her og gjøre noe helt annet, så er det helt greit, altså alt er egentlig helt greit, så lenge du bare kommer deg hit.

Lederne fortalte at kartlegging av de ansattes ønsker og interesser i arbeidet var viktig for fordelingen av arbeidsoppgaver og saker. Med denne tilretteleggingen kunne lederne gi de ansatte oppgaver de kunne håndtere, trives med og mestre. Mestring ble av samtlige ledere nevnt som viktig i forbindelse med forebygging av sykemeldinger. Trine beskrev det slik:

Folk som jobber her har veldig ulik kompetanse, så vi prøver å fordele saker til, eller familier til de rette veilederne, sånn at de får jobbet med ting som de mestrer, og de skal jo oppleve mestring.

4.5 Indirekte forebygging

Jeg tolket den andre måten lederne arbeidet med forebygging som rettet mot de ansatte som gruppe. Denne forebyggingen var mer indirekte, ved at lederne brukte tid og ressurser på å skape et godt og trygt arbeidsmiljø med en god kultur for at de ansatte kunne støtte hverandre. På denne måten kunne de ansatte søke og oppnå støtte i hverandre når ledelsen ikke var

tilgjengelig. Ledelsen tilrettela for at kollegagruppen skulle se seg som et lag for å forebygge følelsen av at de ansatte hadde et stort ansvar alene, og øke terskelen for sykemeldinger.

4.5.1 Godt og støttende arbeidsmiljø

Samtlige ledere trakk frem arbeidet med de ansatte som kollegagruppe, som en viktig del av det forebyggende arbeidet. Lederne gjorde dette på ulike måter, men alle snakket om arbeidsmiljø og kultur mellom de ansatte som viktige faktorer i det forebyggende arbeidet. Alle lederne opplevde at de hadde mulighet til å påvirke arbeidsmiljøet og kulturen. Dette gjorde de blant annet gjennom å gå foran som et godt eksempel for de ansatte. Bente forklarte det på denne måten:

Man har et ansvar for eget arbeidsmiljø, men hvis jeg ikke oppfører meg ordentlig, hvis ikke jeg er raus, hvis ikke jeg er ivaretagende, hvis ikke jeg prøver å møte folk på en ålreit måte, så sparker det nedover. Det gjør det i familier, det gjør det på skoler, det gjør det på arbeidsplasser. Så sånn sett føler jeg at jeg har et stort ansvar, sånn rollemodelleringsansvar.

Bente var også opptatt av at hun ikke kunne få med seg alt som skjedde med alle de ansatte til enhver tid. Hun syntes derfor det var viktig å tilrettelegge for at de ansatte kunne se, støtte og anerkjenne hverandre. Gjennom et godt og støttende arbeidsmiljø kunne de ansatte bidra til å forebygge sykemeldinger for hverandre. Hun snakket om sitt ansvar som rollemodell i forbindelse med kulturen mellom de ansatte på denne måten:

Man må lære alle å se hverandre. Så jobben min blir på en måte mer å ha en sånn positiv, det å være positiv og løsningsorientert. Og sette ord på det som er bra, som gjør at det er greit å gjøre det, sånn at alle kan gjøre det, og oppfordre alle til å gjøre det.

Dette var også Silje opptatt av, og uttalte:

Så det handler nok om å legge til rette for en kultur som gjør at de klarer å støtte hverandre, og se hverandre.

Trine fortalte at hun opplevde at tilrettelegging for at et godt arbeidsmiljø kunne oppstå var en viktig lederoppgave. Hun vektla trivsel og rom for at de ansatte skulle kunne ha det gøy på jobb. Hun sa:

Det der å ha et godt samarbeid, godt arbeidsmiljø er jo fantastisk viktig. Og der har jo leder og et ansvar, å legge opp til at folk skal få lov til å gjøre litt kjekke ting. At man kan ha fredagskos, altså litt sånne kjekke ting som gjør at folk har det litt gøy på jobben. Så det er jo og leder sitt ansvar å være med å bidra til at du skal ha det fint på jobben.

Trivsel var også et tema hos Silje som var opptatt av å skape en god kultur og et godt arbeidsmiljø for at de ansatte skulle ønske å bli værende i jobben. Hun fremhevet et godt arbeidsmiljø som viktig for å håndtere utfordringer og belastninger i arbeidet. Dette ble begrunnet med at de ansatte sto stødigere i utfordrende perioder hvis de følte seg knyttet til og støttet av sine kollegaer. Silje beskrev oppbyggingen av kulturen som en viktig lederoppgave og et viktig lederansvar:

Bygge en god kultur, som gjør at folk holder lenge og har lyst til å bli. For det ligger veldig på oss ledere, det har alt å bety, man er utrolig viktig som leder (...) også handler det om å bygge et godt fellesskap, fordi at jo nærmere du føler deg knytta gjengen din, jo bedre står du jo når det blir vanskelig.

4.5.2 Kollegagruppen som lag

Silje fortalte hvordan hun arbeidet med de ansatte som et lag, som et forebyggende tiltak mot sykemeldinger. Dette arbeidet besto av å skape en jevnlig arena der de ansatte kunne snakke sammen. Ukentlig la hun opp til avdelingsmøter der det ble gitt rom for å snakke åpent om hva de ansatte sto i og hva som var utfordrende. I disse møtene var det rom for at de ansatte kunne gi hverandre innspill og støtte. Disse møtene bidro også til at de ansatte fikk bedre oversikt over hva sine kollegaer arbeidet med og hvilke utfordringer de hadde. På denne måten fikk de mulighet til å hjelpe, støtte og følge hverandre opp:

Vi er et veldig sterkt lag, så når en bikker over, så kan en annen overta, ikke sant. For det som kanskje blir aller mest sårbart, tror jeg, i det spørsmålet her, er jo når en ansatt føler seg alene, at du er alene med et enormt ansvar. Det er det ingen som er her. (...) Det er alltid en der som kan backe deg hvis du trenger det da.

Bente forklarte at de i komplekse saker etablerte noe de kalte ressursgrupper. Disse gruppene besto av ressurspersoner som hadde ekstra kompetanse på viktige temaer i saken. I disse sakene ble alle beslutninger tatt i fellesskap. Dette tiltaket bidro både til å holde stø kurs i

saken, men også til å støtte de ansatte slik at de ikke opplevde at de sto alene med ansvaret i store og komplekse saker.

Silje trakk frem fellesskap og lagfølelse som et viktig bidrag i forebyggingen av sykemeldinger ettersom sterk tilknytning til kollegagruppen kunne gjøre at de ansatte ikke ønsket å bryte ut av fellesskapet og bli sykemeldt. At de ansatte hadde en så sterk lagfølelse at de opplevde at de alle hadde et delt ansvar for sakene, ble presentert som et bidrag til forebygging av sykemeldinger:

Bygge fellesskap, bygge lag, tjore folk til masta, sørge for at de har en så sterk tilknytning at det faktisk er en bøyg å bryte ut av det.

Selv om alle lederne fortalte at de hadde fokus på emosjonelle belastninger og sykemeldinger på ledernivå, var spesielt Bente og Silje opptatt av at disse temaene ikke måtte få for stor plass blant de ansatte. Bente fortalte at hun som person var skrudd sammen på en løsningsorientert måte, og at hun var mest opptatt av å finne raske løsninger når de ansatte hadde det vanskelig. Silje uttrykte en bekymring for at for mye fokus på sykemeldinger og belastninger kunne føre til en selvoppfyllende profeti. Et stort fokus på hvor vanskelig barnevernsarbeidet var kunne føre til flere sykemeldte, og hun prøvde derfor å ta kontroll på den praten blant de ansatte. Hun fortalte også at sykemeldinger kunne utløse en «dominoeffekt» hvor én sykemelding førte til flere. Hun var derfor opptatt av at en ansatts sykemelding ikke skulle få fokus hos de andre, og ga bevisst ikke informasjon om at en ansatt var sykemeldt til de andre ansatte.

5.0 Diskusjon

I dette kapittelet vil jeg diskutere funnene jeg har presentert i kapittel 4 opp mot forskningsspørsmålene mine:

- Hva opplever kontaktpersoner i barnevernet at de har behov for fra sine ledere for å håndtere de emosjonelle belastningene ved jobben?
- Hvordan arbeider ledere for å bidra til å forebygge sykemeldinger blant sine ansatte?

Jeg vil aktivt benytte meg av presenterte teorier og tidligere forskning for å diskutere funnene. Hochschilds teori vil benyttes for å belyse følelsesarbeidet som gjøres av de ansatte og lederne. Goffmans symbolske interaksjonisme vil i hovedsak benyttes for å diskutere funn som dreier seg om sosial interaksjon mellom leder og kontaktperson, eller mellom

kontaktperson og brukere. Funnene fra analysen er basert på tolkning av hvordan lederne *sier* at de følger opp de ansatte, og hva kontaktpersonene *sier* at de har behov for. Diskusjonen vil sentreres rundt de to forskningsspørsmålene for å besvare oppgavens problemstilling som er:

Hvordan kan ledere bidra til at barnevernsarbeidere skal kunne håndtere de emosjonelle belastningene ved jobben?

Avslutningsvis i dette kapittelet vil jeg presentere studiens kunnskapsbidrag og implikasjoner for praksis.

5.1 Kontaktpersonenes behov fra sine ledere for å håndtere emosjonelle belastninger

Jeg vil nå drøfte funnene fra intervjuene med kontaktpersonene med utgangspunkt i det første forskningsspørsmålet. I de tre innledende avsnittene vil jeg drøfte de emosjonelle belastningene kontaktpersonene opplever, før jeg drøfter behovene kontaktpersonene har for å håndtere disse.

Et gjennomgående tema i kontaktpersonenes intervjuer var arbeidet de gjorde med følelsene sine. Alle kontaktpersonene ga uttrykk for at de opptrådte og uttrykte følelser i samsvar med det de tenkte at var forventet av dem i rollen som profesjonell. Dette kan ses i sammenheng med både Hochschilds (2012) og Goffmans (1992) begrepsapparat. Sett ut fra Hochschilds følelsesregler fremviser kontaktpersonene følelser som et resultat av den sosiale rollen de besitter som barnevernsarbeider. Følelsesuttrykkene fremstår som innlært og dette kan tyde på at kontaktpersonene utfører det Hochschild kaller «deep-acting» i arbeidet (Hochschild, 2012). De endrer ikke bare hvordan de fremstår utad, slik «surface-acting» beskriver (Hochschild, 2012), men de utviser genuine følelser som et resultat av følelsesarbeid. Ina og Ane fortalte at de satte seg i foreldrenes situasjon og dermed kunne føle på noen av de samme følelsene som dem. Slik kunne de uttrykke genuin forståelse for foreldrene, men dette gjorde også at de måtte styre følelsesuttrykket for å opptre profesjonelt. Dette kan tyde på at kontaktpersonene utøver en kombinasjon av «deep-acting» og «surface-acting» overfor brukere ved at de også må styre følelsesuttrykkene. Ina fortalte at grunnen for at hun ble sykemeldt var at hun var redd for at hennes egentlige følelser skulle ta overhånd og gjøre at hun opptrådte uprofesjonelt i møte med brukerne. Det kan tyde på at følelsesreglene sitter så sterkt i kontaktpersonene at det kan oppleves som svært belastende å oppleve at man ikke klarer å overholde disse.

Med utgangspunkt i Goffmans begrepsapparat kan arbeidet kontaktpersonene gjør med følelsene sine knyttes til «front stage»-begrepet (Goffman, 1992). Kontaktpersonene spiller ut det de opplever som forventet av dem i samspill med brukerne. Litt som et rollespill, men kontaktpersonene opplever at følelsene kommer naturlig for dem. Det kom likevel frem at disse følelsene var rollebestemte, og ikke ville vært like i private situasjoner.

Kontaktpersonene ga uttrykk for at de hadde behov for å slippe ut sine egentlige følelser til kollegaer eller leder i etterkant av møter med brukerne. Dette kan tyde på at kontaktpersonene benytter det Goffman kaller «back stage» (Goffman, 1992) for å få utløp for sine genuine følelser. «Debrif» kan også fungere som en viktig del av «back stage» der kontaktpersonene kan gi uttrykk for sine egentlige følelser og få støtte på disse. «Debrif» og støttende samtaler fra leder kan trolig også bidra til å redusere emosjonell dissonans for kontaktpersonene. Ved at kontaktpersonene får rom til å gi uttrykk for sine egentlige følelser som de må undertrykke i møte med familier, kan det tenkes at avstanden mellom følt og uttrykt følelse kan reduseres. Dermed reduseres også den belastningen som emosjonell dissonans kan medføre over tid.

Noe av følelsesarbeidet de ansatte gjorde i møte med brukernes sterke følelser bar preg av det Hochschild betegner som emosjonell dissonans, eller uoverensstemmelse mellom følt og uttrykt følelse (Hochschild, 2012). Amanda forklarte at hun brukte mye krefter på å dempe egne følelser for å holde fokus og møte brukernes behov i situasjonen. Ina beskrev liknende følelsesarbeid i forbindelse med formidling av omsorgsovertakelse til foreldre. Hun kunne oppleve sterk omsorg overfor foreldrene, samtidig som hun måtte stå støtt i de barnevernfaglige vurderingene og opptre profesjonelt. Følelsene Ina beskriver samsvarer også med Otterlei og Studsrød (2021) sine funn om at endringen fra rollen som hjelper til «forræder» er belastende for barnevernsansatte. I følge Hochschild (2012, s. 90) skaper emosjonell dissonans et psykisk stress som er utfordrende å håndtere over tid. Det er derfor nødvendig å forsøke å redusere avstanden mellom følt og uttrykt følelse. Dette kan enten gjøres ved å endre det vi føler, eller ved å endre uttrykket (Hochschild, 2012, s. 90). Rollen som kontaktperson fastsetter følelsesreglene og stiller krav til uttrykket. Det er dermed nærliggende å tenke at det er følelsene som må endres. Dersom man ikke klarer å endre følelsene eller følelsesuttrykket, kan det hende at siste mulighet er å endre situasjonen. Ina beskrev en redsel for å ikke lenger klare å opprettholde det hun omtalte som profesjonalitet, eller det jeg tolker som følelsesregler, og dette førte til at hun dro til legen og ble sykemeldt. På denne måten endret hun situasjonen og følelsesreglene var dermed ikke lenger gjeldende.

Det kan virke som Ina ikke lenger opplevde at hun klarte å utvise riktig uttrykk «på scenen» og dermed var i ferd med å miste fasaden (Goffman, 1992). Hun klarte ikke å håndtere belastningen det innebar å vise følelsene som var forventet når hun egentlig kjente på noen helt andre følelser selv. Hun ble sykemeldt for å samle og få kontroll over følelsene sine. Ina benyttet kanskje en sykemelding som en mulighet til å oppholde seg «back stage», hvor hun kunne gå ut av rollen som profesjonell, slappe av og gi slipp på fasaden (Goffman, 1992). Da hun gikk fra fulltidssykemelding til gradert sykemelding med gradvis mer jobb, fikk hun tilrettelegging fra leder slik at hun ikke jobbet direkte med familier. Denne tilretteleggingen gjorde at Ina kunne oppholde seg «back stage» og utføre den jobben hun var i stand til på det tidspunktet. Hun arbeidet med det barnevernfaglige arbeidet til hun hadde fått kontroll på følelser og fasaden, og var klar til å møte familier «på scenen» igjen. Med andre ord kan det virke som kontaktpersonene har behov for støtte og avklarte rom hvor de kan slippe fasaden og gi uttrykk for- og bearbeide sine følelser, for å håndtere den emosjonelle belastningen slikt følelsesarbeid kan medføre.

Selv om Ina tidligere hadde blitt sykemeldt på grunn av følelsesarbeid, uttrykte hun at dette ikke ville bli tilfellet igjen. Hun begrunnet det med at hun nå hadde mer erfaring til å takle slike situasjoner. Isdal (2017) ser også erfaring som en beskyttelsesfaktor mot emosjonelle belastninger. Han kobler erfaring til kompetanse, og begrunner det beskyttende aspektet med at tidligere lignende situasjoner kan gjøre at man vet hvordan man skal møte situasjonen og dermed dempe aktivisering hos hjelperen (Isdal, 2017). Det kan likevel stilles spørsmål ved om erfaring i seg selv virker forebyggende. Kanskje er det støtte og ivaretagelse for å håndtere belastningene i arbeidet som gjør at kontaktpersonene blir værende i jobben, og skaffer seg erfaringen som kan beskytte dem. Det kan med andre ord være behov for støttende tiltak slik at de ansatte blir værende i jobben lenge nok til å få erfaringen som kan beskytte dem. Otterlei og Studsrød (2021) foreslår mer omfattende støtte fra ledelsen som et tiltak for å unngå utbrenthet på grunn av konsekvensene slike formidlingsmøter kan medføre følelsesmessig for barnevernsarbeideren.

Kontaktpersonene snakket ikke bare om uoverensstemmelse mellom følt og uttrykt følelse, men også mellom barnevernets mandat og kontaktpersonenes forventninger til eget arbeid. Det kunne virke som kontaktpersonene hadde høye forventninger til hjelpearbeidet de skulle levere til familiene. Dermed opplevde de en uoverensstemmelse mellom egne forventninger, og muligheter de fikk gjennom sin rolle som kontaktperson. Jeg tolker det også som at de

kunne oppleve en uoverensstemmelse mellom forventninger fra familier og forventninger fra ledere til deres rolle. Dette kan utgjøre rollekonflikter for kontaktpersonene, ved at ressursene som kreves mangler og at krav fra flere parter, inkludert dem selv, er motstridende.

Rollekonflikt har blitt koblet til sykefravær i flere studier (Aagestad et. al., 2014; Indregard et. al., 2017), og forebygging av rollekonflikter kan dermed ses som et bidrag til å forebygge sykemeldinger. Det kan tenkes at kontaktpersonene har behov for støtte knyttet til de vurderinger og beslutninger som tas i situasjoner med motstridende interesser. I følge Aagestad og Lone (2018) er forebygging av rollekonflikter i stor grad et lederansvar, og handler blant annet om organisering av arbeidet. Leders kjennskap til, og anerkjennelse av arbeidets emosjonelle krav kan også hjelpe kontaktpersonene med strategier for håndteringen av kravene (Aagestad & Lone, 2018).

Dersom målene for Oppvekstreformen som trådte i kraft i januar 2022 (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2022a) lykkes, blir det interessant å se om rollekonflikter som utløses av manglende ressurser kan forebygges. Formålet med denne reformen er blant annet at forebyggende instanser skal ta en større del av ansvaret for kommunens familier (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2022a), og denne fordelingen og samarbeidet om kommunens familier kan forhåpentligvis redusere arbeidspresset kontaktpersonene opplever. Det er rimelig å anta at arbeidspress kan føre til rollekonflikt fordi det medfører krav til prioritering. Prioriteringen kan skape en følelse av utilstrekkelighet hvor kontaktpersonene opplever at prioritering av en familie krever nedprioritering av en annen. Dersom Oppvekstreformen (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2022a) sørger for at andre instanser overtar noen av familiene barneverntjenesten tidligere hadde ansvaret for, kan det tenkes at det kan bidra til at arbeidspresset og medfølgende rollekonflikter kan forebygges og reduseres. På denne måten kan behovet kontaktpersonene har for en overkommelig arbeidsmengde imøtekommes.

Kontaktpersonene trakk frem behov for veiledning som et viktig tiltak for å håndtere emosjonelle belastninger i arbeidet. Dette ble blant annet begrunnet med at økt kompetanse og kunnskap kunne gjøre kontaktpersonene mer rustet til å møte ulike problemstillinger. Isdal (2017) kobler kompetanse til trygghet ved at forståelse av hva som skjer og hvordan man skal håndtere det, kan føre til at man tåler mer og reagerer mindre. Ved at leder legger til rette for faglig utvikling kan kontaktpersonene settes i stand til å håndtere vanskelige og emosjonelt krevende arbeidsoppgaver (Westbrook et al., 2006), og på denne måten bli mer robuste mot

emosjonelle belastninger. Dette kan også knyttes til Goffmans syn på fasader som handler om den delen av opptreden som fremtrer på en generell og fastlagt måte for å definere situasjonen for publikum (Goffman, 1992, s. 27). Det kan tenkes at en kombinasjon av faglig og emosjonell veiledning kan gi de ansatte bedre innsikt i egen rolle og hvordan de skal opptre for å opprettholde fasaden. Veiledning kan dermed sette dem i bedre stand til å opptre på den fastlagte måten som samsvarer med egne og brukernes forventninger til rollen deres. Dette kan videre bidra til å redusere stresset kontaktpersonene beskrev knyttet til å opptre profesjonelt i møte med brukernes sterke følelser.

Ina fremhevet et behov for tilbakemeldinger på arbeidet fra leder for å kunne utvikle seg og skaffe seg kunnskapen hun manglet. For Amanda var mulighet og støtte til faglig utvikling spesielt viktig. Hun beskrev hvordan hun ønsket å ta en mastergrad, men at hun ikke ble møtt av ledelsen på dette og ikke fikk støtte til å begynne. Hun opplevde mulighet til å utvikle seg faglig som så viktig at manglende støtte fra ledelsen kunne påvirke henne til å slutte i jobben. Leders interesse i den profesjonelle utviklingen til de ansatte fremheves også som en viktig lederegenskap i Westbrook et al. (2006) sin undersøkelse, samt som en viktig faktor for jobbtillfredshet (Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2021). Rolletvetydighet har sammenheng med utbrenthet og skjer når den ansatte ikke har tilstrekkelig informasjon til å gjøre en god jobb (Maslach et. al., 2001). Leders støtte til faglig utvikling kan på denne måten bidra til å forebygge utbrenthet ved å øke de ansattes kompetanse i arbeidet.

Kontaktpersonene uttrykte behov for at leder gjorde seg kjent med de ansattes styrker og svakheter for å kunne tilpasse arbeidsoppgaver til kompetanse og interesse. Viktigheten av dette samsvarer med Westbrook et al. (2006) sine funn om at uoverensstemmelse mellom de ansattes karakteristikk og arbeidsoppgaver, var en tydelig kilde til jobbstress.

Tilrettelegging på individnivå og utnyttelse av individuelle styrker har også vist seg å være viktige lederegenskaper i virksomheter med lite sykefravær (Værnor et al., 2018). Dersom de ansatte får arbeidsoppgaver de har kompetanse til å gjennomføre, kan tiden som brukes på oppgavene reduseres og effektiviteten økes. Dermed kan arbeidspresset reduseres og det kan tenkes at en overkommelig arbeidsmengde kan bidra til økt opplevelse av kontroll i arbeidet som kan virke forebyggende mot sykemeldinger (Indregard et al., 2017). Dette, fordi at det gir større mulighet til å planlegge og å legge inn pauser. I tillegg kan det tenkes at mer tid til hver sak gir mer tid til å bygge relasjon som ble presentert som viktig for hjelpearbeidet og opplevelsen av å gjøre en god jobb.

Ane fremhevet leders interesse for hennes helse og tilrettelegging ut fra hennes behov som den viktigste faktoren for at hun kom tilbake til arbeidet etter sykemeldingen. Leders ønske om å få henne tilbake på jobb selv om hun ikke var i stand til å gjøre alle oppgavene hun tidligere hadde hatt, gjorde at hun gikk fra en følelse av å aldri kunne jobbe med barnevern igjen til å se muligheten for å komme tilbake. Selv om leders tilrettelegging for Ane gjorde at hun kunne komme tilbake til arbeidet, er det ikke sikkert at tilrettelegging for én ansatt ikke påvirker de andre. Ved at leder tilrettelegger for at én kontaktperson skal få arbeide med oppgaver som hun mestrer, kan dette gjøre at de andre kontaktpersonene i gruppen må ta på seg flere arbeidsoppgaver og kan oppleve økt arbeidspress og urettferdighet knyttet til dette. At leder behandler de ansatte rettferdig og upartisk er en viktig del av lederstøtte (Aagestad & Lone, 2018), og ifølge Isdal (2017) en av de viktigste faktorene for helseforebygging. Ettersom individuell tilrettelegging kan resultere i økt arbeidspress for de andre kontaktpersonene, vil det være viktig at leder tilrettelegger på en måte som alle de ansatte kan håndtere.

Behov for støtte fra kollegaer og et støttende arbeidsmiljø var også noe som ble fremhevet i intervjuene. Et støttende arbeidsmiljø kunne bidra til å redusere følelsen av å være alene om et stort ansvar og krevende opplevelser, som ble fremhevet som belastende sider ved arbeidet. Kontaktpersonene ga uttrykk for at et samarbeid mellom leder og de ansatte måtte til for at et godt arbeidsmiljø skulle oppstå og bevares. Et godt og støttende arbeidsmiljø har stor betydning i belastende jobber, og Isdal (2017) mener også at det er leders ansvar å sette av tid til at kollegagruppen kan diskutere ønskede arbeidsforhold. Ifølge Goffman har kollegaer som fremfører samme type opptreden innblikk i hverandres vanskeligheter og synspunkter, og de trenger dermed ikke å opprettholde fasaden for hverandre (Goffman, 1992, s. 134). Ved at det legges til rette for åpenhet i trygge rammer mellom kollegaene, kan det tenkes at arbeidsmiljøet kan bli en del av «back stage»-område hvor de ansatte kan slappe av og motta forståelse. Amanda ga uttrykk for at støtte og mulighet til «debrif» med kollegaer til dels også kunne kompensere for manglende oppfølging fra ledelsen etter en alvorlig hendelse. Ettersom leders tilgjengelighet så ut til å være en utfordring, kan det underbygge viktigheten av leders investering i arbeidsmiljøet.

5.2 Ledernes bidrag for å forebygge sykemeldinger

I denne delen av kapittelet vil jeg drøfte funnene fra lederintervjuene med utgangspunkt i forskningsspørsmålet: Hvordan arbeider ledere for å bidra til å forebygge sykemeldinger blant sine ansatte?

Tett oppfølging av de ansatte ble vektlagt som et viktig bidrag til å forebygge sykemeldinger. I praksis innebar dette jevnlige treffpunkter og å skape en tett relasjon til de ansatte for å kunne kartlegge behov. En leder uttalte at hun hadde best mulighet til å forebygge sykemeldinger hos de ansatte hun kjente best fordi hun lettere kunne fange opp utfordringer. Det at lederne bruker tid på å bli godt kjent med sine ansatte kan være positivt fordi det kan bidra til at de ansatte føler seg sett av lederen. Dette har vist seg som en viktig lederegenskap (Værnor et al., 2018). Det er likevel ikke nødvendigvis ensidig positivt, da det kan føre til at de ansatte kan oppleve et krav om å ha et personlig forhold til leder, og utlevere seg selv om personlige ting for at lederne skal kunne følge dem opp på en god måte.

Lederne var opptatt av å være tilgjengelige for de ansatte. Tilgjengelighet og tilstedeværelse var også gjennomgående temaer i kontaktpersonintervjuene, og fremhevet som viktige lederegenskaper i Værnor et al. (2018) sin studie. Lederne fortalte at de var tilgjengelige for de ansatte, også utenfor arbeidstid. Det kan tyde på at ledernes forventninger til seg selv når det kommer til tilgjengelighet og ivaretagelse av de ansatte kan være for høye, og at de dermed setter seg i en posisjon der grensen mellom leder og nær venn blir utydelig. Kanskje er det slik at lederne har for mye å gjøre i løpet av arbeidsdagen slik at de må bruke fritiden sin på å signalisere at de ser den enkelte ansatte og er tilgjengelige for dem. En annen problemstilling det kan være interessant å undersøke nærmere er hvordan denne kontakten utenfor arbeidstid påvirker de ansatte og om dette signaliserer en forventning om at de skal tenke på jobb og ha kontakt med leder på fritiden. Utbrenthet er en forlenget respons av kroniske emosjonelle belastninger (Maslach et al., 2001), og det kan tenkes at denne kontinuerlige tilgjengeligheten kan få konsekvenser for både ledere og kontaktpersoner på sikt.

Dersom man ser ledernes relasjon til de ansatte gjennom Goffmans perspektiv, kan ledernes tilgjengelighet for de ansatte være en del av ledernes «front stage» (Goffman, 1992). Rollen lederne spiller i samspill med de ansatte samsvarer med fasaden de ønsker å gi som støttende og ivaretagende leder. Bente ga uttrykk for at dersom hun ikke «var på plass i seg selv» så

kunne hun ikke være på jobb, da hun mente at dette kunne skape en uforutsigbarhet for de ansatte som de ikke hadde godt av. Dersom lederne er tilgjengelige for de ansatte også utenfor arbeidstid kan dette bety at de må opprettholde «front stage» for de ansatte også på fritiden. I praksis kan de da aldri helt slappe av og gå ut av rollen «back stage». Dersom lederne blir kontaktet av de ansatte utenfor arbeidstid, kan det også tenkes at lederne opplever emosjonell dissonans ved at de må utvise støttende og ivaretagende følelser for å møte de ansattes behov. Dette kan bli et krav selv om de kanskje holder på med noe helt annet på hjemmebane. På denne måten kan ledernes tilgjengelighet også få uheldige konsekvenser. Både lederne og kontaktpersonene opplevde tilgjengelighet som viktig. Lederne var opptatt av å være tilgjengelige for de ansatte, men de ansatte uttrykte en opplevelse av at dette ikke alltid var tilfellet. Det er likevel viktig å få frem at kun én av lederne som er intervjuet i denne studien var leder for en deltakende kontaktperson, og at dette kan forklare noe av uoverensstemmelsen.

Silje anså fleksibilitet som viktig for å forebyggende sykemeldinger. Hun fortalte at hun noen ganger ga de ansatte fri uten å måtte ta egenmelding eller avspasering dersom hun så at de hadde behov for en pause. Dette forebyggende tiltaket kan bidra til at de ansatte føler seg sett og forstått av leder, men det kan imidlertid også få mer uheldige konsekvenser. Dersom det reelle fraværet i barneverntjenestene ikke blir registrert kan det være grunnlag for å undres over om belastningsomfanget på barnevernsansatte kommer tilstrekkelig frem. Barnevernsarbeid kan dermed være enda mer belastende enn antatt, og det er usikkert om behovet kommer tydelig nok frem når ressurser tildeles til tjenestene. Samtidig er virksomheter med lavt sykefravær kjennetegnet av holdninger preget av respekt og gjensidig forventning om at alle stiller på jobb så lenge de kan (Værnor et al., 2018). Dersom leder og de ansatte har slike holdninger kan fleksibiliteten virke som et forebyggende tiltak mot sykemeldinger. Ved at slik fleksibilitet benyttes kan de ansatte få en pause før det går for langt, og dermed unngå sykemeldinger av lengre varighet. I hvilken grad slik fleksibilitet faktisk ble benyttet kom ikke tydelig frem i intervjuet, og det er dermed ikke grunnlag for å tolke det som et tiltak som benyttes ofte i praksis.

Silje prioriterte å få de ansatte tilbake på jobb etter sykemelding høyt. Hun fortalte at det viktigste for henne var at hun ikke mistet ansatte, og at hun dermed var villig til å gjøre det som skulle til når det gjaldt tilrettelegging for at de skulle komme tilbake til arbeidet. Dette kunne også innebære at de sykemeldte ansatte kunne komme på jobb uten å gjøre noe eller

gjøre helt andre oppgaver. Tilrettelegging på individnivå, å se den enkelte og anerkjennelse av de ansattes behov og prestasjoner er viktige lederegenskaper (Værnor et al., 2018; Westbrook et al., 2006), men det kan også få konsekvenser for de andre ansatte. For eksempel fremhever Isdal (2017) at rettferdig fordeling av byrder og plikter er et av de viktigste helsefremmende tiltak på arbeidsplassen. Slik tilrettelegging for enkelte ansatte kan føre til opplevelse av urettferdighet for de andre. I tillegg kan det at noen ansatte får komme på jobb uten å gjøre de vanlige arbeidsoppgavene føre til et ekstra arbeidspress for de andre som må kompensere for dette. Spørsmålet blir da om så omfattende individuell tilrettelegging for enkelte ansatte kan øke risikoen for sykemeldinger hos andre. Å sørge for at ansatte blir værende i jobben over tid kan likevel være sentralt for å opprettholde et stabilt og godt arbeidsmiljø med godene dette kan medføre.

Det er rimelig å anta at tilrettelegging for at de ansatte får jobbe med oppgaver som samsvarer med deres interesser og kompetanse kan føre til opplevelse av mestring. Dette er sentralt fordi lav følelse av mestring øker sensitiviteten mot emosjonell dissonans, utmattelse og psykisk stress som kan føre til sykefravær (Indregard et al., 2018). Barnevernsarbeid innebærer ofte arbeid med familier som har store utfordringer. Det er derfor ikke alltid realistisk at kontaktpersonenes arbeid skal føre til store forbedringer eller perfekte resultater for familiene. På bakgrunn av dette kan det være viktig at ledere retter fokus mot det kontaktpersonene gjør bra, og de små endringene som har gjort situasjonen bedre for familiene. På denne måten kan de bidra til å øke mestringsfølelsen, og redusere sensitiviteten mot belastningene som kan føre til sykefravær (Indregard et al., 2018).

Alle lederne mente at de hadde mulighet til å påvirke arbeidsmiljøet, og at dette var et viktig bidrag til forebygging. Arbeid med å tilrettelegge for et godt arbeidsmiljø handlet blant annet om å legge opp til at de ansatte skulle ha det gøy på jobb og fremme trivsel. Leders interesse i de ansattes glede og helse har vist seg å redusere utmattelse som en konsekvens av emosjonell dissonans (Indregard et al., 2018), og dette kan dermed underbygge lederes fokus på dette som et forebyggende tiltak mot sykemeldinger. Samtidig vil arbeidspress kunne gjøre det utfordrende for de ansatte å sette av tid til å for eksempel delta på «fredagskos» som ble trukket frem som en arena der de ansatte kunne ha det gøy på jobb. Det er dermed ikke sikkert at det er nok at ledelsen arrangerer eller tar initiativ til slike aktiviteter. Dersom de ansatte ikke har kapasitet til å delta, eller at deltakelse stjeler fra tiden de ansatte trenger for å få gjennomført oppgavene sine, er det fare for at det heller kan bli en ekstra belastning.

Lederne var også opptatt av at de ansatte skulle se seg selv som et lag som hadde et felles ansvar for sakene. På denne måten var målet at de ansatte skulle få en så sterk tilknytning til fellesskapet at det kunne forhindre at de ansatte brøt ut av det og ble sykemeldt. Det kan virke som at denne lagfølelsen vektlegges mer i barnevernarbeid enn i andre bedrifter. Sterk forpliktelse til arbeidsplassen og samvittighet overfor kollegaene, kan føre til at de ansatte strekker seg lengre enn de kanskje bør for arbeidet. Det er dermed mulighet for at fellesskapsfølelsen kan resultere i negative konsekvenser for helsen til de ansatte og dermed også sykemeldinger av lengre varighet når det først går for langt. At de ansatte opplever seg som en del av et sterkt og trygt lag kan likevel virke forebyggende mot følelsen av å sitte med et stort ansvar og krevende opplevelser alene. Ved at de ansatte opplever seg som et lag som utfører likt arbeid, kan de trygt slippe fasaden for hverandre og hente støtte til forberedelse til neste «opptreden» (Goffman, 1992). Det vil da kunne fungere som et «back stage»-område.

Barnevernsarbeid er preget av høy utskiftning av ansatte (Baugerud et al., 2018), noe som kan vanskeliggjøre arbeidet med å skape et godt arbeidsmiljø og lagfølelse. Dersom «laget» ofte mister medlemmer og får nye medlemmer, kan det gjøre det utfordrende for de ansatte å oppleve seg som et stabilt lag og bevare et trygt arbeidsmiljø. Det kan dermed være viktig at leder sørger for en viss formell ramme rundt kulturen for støtte og trygghet. Da kan nyansatte som ikke enda har blitt godt kjent med kollegaene sine, også få tilgang på godene et støttende og godt arbeidsmiljø kan gi. Dette kan være med på å argumentere for viktigheten av at leder tar ansvar for å legge til rette for et godt arbeidsmiljø som bidrar til at de ansatte trives og har lyst til å bli værende i jobben.

To av lederne ga uttrykk for at fokuset på emosjonelle belastninger og sykemeldinger ikke måtte få for stor plass blant de ansatte. Dette ble begrunnet med at et slikt fokus kunne føre til en «dominoeffekt» av flere sykemeldinger og at de ansatte «kjente mer etter». Dette står i kontrast til Værnor et al. (2018) sine funn om at åpen kommunikasjon mellom ledere og de ansatte om utfordringer knyttet til sykefravær, kjennetegner bedrifter med lavt sykefravær. Det kan dermed være hensiktsmessig å vurdere om disse temaene bør gis mer plass blant de ansatte, da åpenhet om utfordringer kan utløse støtte fra kollegaer. I tillegg kan det tenkes at åpenhet om belastninger og sykefravær kan skape en opplevelse av at man ikke er alene om opplevelsene sine. Isdal (2017) fremhever et støttende kollegamiljø som viktig i belastende jobber, og at leder må legge til rette for å etablere kjøreregler for hvordan man støtter og

styrker hverandre. Kanskje det hadde vært mer hensiktsmessig at lederne tok ansvar for å lage rammer for måten disse temaene blir snakket om og anerkjent i kollegagruppen, heller enn at temaene ikke vies oppmerksomhet overfor de ansatte.

5.3 Kunnskapsbidrag og implikasjoner for praksis

Funnene fra studien er basert på et lite utvalg og kan dermed ikke generaliseres. Til tross for dette, kan det være relevant å undre seg over at kontaktpersonene som deltok i studien har sammenfallende beskrivelser av belastninger og behov for håndteringen av disse.

Kontaktpersonene var uavhengige av hverandre, og arbeidet i ulike fylker. Det samme gjaldt lederne. På tross av at lederne som deltok hadde lederansvar for ulike typer avdelinger, hadde også disse sammenfallende tanker og beskrivelser av hvordan de arbeidet med forebygging av sykemeldinger. Dermed kan det være mulig at flere kontaktpersoner og ledere kan ha tilsvarende opplevelser og behov. Dette må imidlertid undersøkes nærmere før en kan konkludere.

Funnene fra denne studien viser at ledere har en betydningsfull rolle når det gjelder å forebygge sykemeldinger blant kontaktpersoner i barneverntjenesten. Gjennom arbeidet med denne studien har jeg fått et innblikk i hvor viktig kontaktpersoner opplever at leder er for at de skal kunne håndtere emosjonelle belastninger i arbeidet. Jeg håper derfor at denne studien kan bidra til at dette kommuniseres tydeligere, for å bevisstgjøre nåværende og potensielle nye barnevernsledere om deres ansvar og rolle innen dette feltet. Selv om lederne og kontaktpersonene som deltok i studien har mange sammenfallende tanker om behov, hadde kontaktpersonene ulike opplevelser av hvordan disse behovene ble møtt av lederne i praksis. I tillegg kan antallet sykemeldinger i norske barneverntjenester tyde på at det er behov for mer støtte og ivaretagelse enn det noen ansatte får i praksis. Dette kan være uheldig for opplevd arbeidsbelastning og kontinuitet i barnevernsarbeid.

Arbeidet med denne studien gjør at jeg vurderer at det kan være aktuelt å forske videre og se nærmere på flere problemstillinger. Dersom jeg hadde hatt mer tid og ressurser i denne studien, ville jeg prioritert og observere ledernes forebyggende arbeid i praksis. På denne måten kunne man undersøkt i hvilken grad det lederne sier at de gjør for å forebygge, og det de gjør i praksis samsvarer. Jeg mener også at det er behov for mer forskning rundt konkrete tiltak for forebygging av belastninger og sykemeldinger i barneverntjenestene. Ettersom

følelsesdimensjonen er en sentral del av barnevernsarbeid, anser jeg det også som relevant å undersøke hvordan ledere kan arbeide for at kontaktpersoner skal oppleve at de får den emosjonelle støtten de har behov for. Erfaring ble i kontaktpersonintervjuene fremhevet som viktig for håndteringen av emosjonelle belastninger. Det kan dermed være interessant å forske videre på hvilken betydning erfaring har, og hva som skal til for at kontaktpersonene blir værende lenge nok i jobben for å opparbeide seg erfaringen som kan beskytte dem mot belastninger. Arbeidsmiljø var også et viktig tema i samtlige intervjuer. Som følge av dette, kan arbeidsmiljøet som forebyggende element mot emosjonelle belastninger og sykemeldinger være et sentralt område å utforske videre. Jeg betrakter den emosjonelle dimensjonen som et viktig forskningsfelt for å få en bedre forståelse av hvordan barnevernsarbeid utøves og oppleves av barnevernsansatte. Dermed vil følelsesarbeid og hvilken rolle dette spiller når det kommer til sykefravær i barnevernstjenestene også være interessant å utforske videre. Til slutt anser jeg det som relevant å forske mer på lederes opplevelse av eget handlingsrom og om det er mulig for ledere å følge opp sine ansatte slik denne studien tyder på at de har behov for.

6.0 Avslutning

Formålet med denne studien var å få mer kunnskap om håndtering av emosjonelle belastninger i barnevernsarbeid, og hvordan ledere kan forebygge slike for å unngå sykemeldinger. Masteroppgavens overordnede problemstilling har vært:

Hvordan kan ledere bidra til at barnevernsarbeidere skal kunne håndtere de emosjonelle belastningene ved jobben?

For å kunne besvare problemstillingen intervjuet jeg tre kontaktpersoner med utgangspunkt i forskningsspørsmålet: Hva opplever kontaktpersoner i barnevernet at de har behov for fra sine ledere for å håndtere de emosjonelle belastningene ved jobben? Jeg intervjuet også tre ledere for å besvare forskningsspørsmålet: Hvordan arbeider ledere for å bidra til å forebygge sykemeldinger blant sine ansatte? Intervjuene var fenomenologisk orienterte, mens analyseprosessen var inspirert av hermeneutisk fortolkning av datamaterialet. Jeg analyserte datamaterialet ved hjelp av en tematisk analysetilnærming (Braun & Clarke, 2006), og har diskutert funnene mine ved hjelp av presentert teori og tidligere forskning. Noe av teorigrunnlaget ble utarbeidet i forkant av intervjuene, men teoridelen ble mer fokusert etter at jeg så hva jeg hadde data om.

Funnene fra denne studien viser at kontaktpersonene utøvde arbeid som krevde at de styrte egne følelser og følelsesuttrykk, både bevisst og ubevisst. De styrte egne følelser for å opptre i samsvar med organisasjonens og brukernes forventninger, og opplevde til tider uoverensstemmelse mellom følt og uttrykt følelse. I tillegg opplevde de arbeidshverdagen som utfordrende med høyt arbeidspress og uforutsigbarhet. For å kunne håndtere disse belastningene ga kontaktpersonene uttrykk for at de hadde behov for støtte til opplæring og å utvikle seg faglig. Jeg fant at kontaktpersonene var mest opptatt av emosjonell støtte fra sine ledere. Dette innebar individuell tilrettelegging, oppfølging, tilgjengelighet, forståelse, anerkjennelse, fleksibilitet og at leder viste interesse. I tillegg verdsatte kontaktpersonene et støttende arbeidsmiljø som forebyggende mot sykemeldinger. Dette ble begrunnet med at et godt arbeidsmiljø kunne bidra til å redusere følelsen av å være alene om et stort ansvar og krevende opplevelser. Dette gjorde det enklere å håndtere de emosjonelle belastningene som arbeidet påførte dem.

Funnene fra intervjuene med lederne viser at de arbeidet med forebygging av sykemeldinger på to hovedmåter som jeg har valgt å kalle «direkte forebygging» og «indirekte forebygging». Den direkte forebyggingen foregikk ved at lederne arbeidet med hver ansatt individuelt. Lederne var opptatt av å gi tett oppfølging ved å bruke tid på å skape en god og tett relasjon til sine ansatte. Dette krevde forutsigbarhet i lederstilen, og oppfølging og ivaretagelse av de ansatte. I tillegg kom det frem at lederne vektla faglig utvikling som en del av det forebyggende arbeidet. God opplæring og videre faglig utvikling ble trukket frem som viktig for at de ansatte skulle håndtere arbeidet. Kartlegging av de ansattes behov og tilrettelegging på bakgrunn av dette ble ansett som en viktig del av den direkte forebyggingen. Den indirekte forebyggingen besto av arbeid med de ansatte som gruppe. Lederne opplevde et ansvar for å bidra til et godt og støttende arbeidsmiljø hvor de ansatte kunne se og støtte hverandre. I tillegg jobbet lederne for at de ansatte skulle se seg selv som et lag med et felles ansvar, fordi dette kunne bidra til å øke terskelen for å bli sykemeldt.

6.1 Konklusjon

Som svar på problemstillingen viser mine funn at lederne selv mener de har mulighet til å påvirke om emosjonelle belastninger fører til sykemeldinger for barnevernsansatte. De ansatte opplever flere typer emosjonelle belastninger, og har flere behov fra sine ledere for å kunne håndtere disse. Dette innebærer å motta støtte fra ledere som både medmennesker og

fagpersoner. Kontaktpersonene beskrev varierende opplevelse av den emosjonelle støtten de mottok fra sine ledere, men også i hvilken grad de hadde behov for det. Dette kan tyde på at det er viktig at ledere forholder seg til ansatte som enkeltindivider med ulike styrker, svakheter og behov. For at ledere skal kunne gjøre nødvendige tilrettelegginger er det sentralt at de prioriterer å bli kjent med sine ansatte for å kjenne både de emosjonelle og faglige behovene deres. På denne måten kan ledere tilrettelegge for at de ansatte får oppgaver de håndterer og mestrer. Dette kan også ruste kontaktpersonene bedre til å håndtere belastningene som kan føre til sykefravær, ved at de forberedes godt faglig og får emosjonell støtte både før, underveis og etter møter med brukere.

Ettersom hver leder synes å ha ansvar for relativt mange ansatte var både ledere og kontaktpersoner opptatt av arbeidsmiljø som en støttende faktor mot emosjonelle belastninger. Ved at ledere setter av tid og rom til at de ansatte kan etablere og bevare et trygt og støttende arbeidsmiljø, kan kontaktpersoner også hjelpe hverandre i håndteringen av de emosjonelle belastningene ved jobben. Med bakgrunn i mine funn, spiller ledere i barnevernstjenesten en svært viktig rolle for om kontaktpersoners opplevde emosjonelle belastninger fører til sykemeldinger. Lederes arbeid med emosjonell støtte og faglig utvikling kan bidra til at kontaktpersoner skal kunne håndtere de emosjonelle belastningene ved arbeidet, og unngå å bli sykemeldt.

7.0 Litteraturliste

- Bang, S. (2003). *Rørt, rammet og rystet: Faglig vekst gjennom veiledning*. Gyldendal akademisk.
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2022a). *Barnevernsreformen—En oppvekstreform*. Bufdir. <https://ny.bufdir.no/barnevernsreformen/>
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2022b). *Hva er barnevernsreformen?* Bufdir. <https://ny.bufdir.no/barnevernsreformen/hva-er-barnevernsreformen/>
- Barnevernloven. (1992). *Lov om barneverntjenester (LOV-1992-07-17-100)*. Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100>
- Baugerud, G. A. (2019). Barnevernet som arbeidsplass: En kilde til jobbtilfredsstillelse eller stressrelaterte belastninger? *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 96(4), 230–245. <https://doi.org/10.18261/ISSN.1891-1838-2019-04-03>
- Baugerud, G. A., Vangbæk, S., & Melinder, A. (2018). Secondary Traumatic Stress, Burnout and Compassion Satisfaction among Norwegian Child Protection Workers: Protective and Risk Factors. *British Journal of Social Work*, 1, s. 215-235. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx002>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2020). *Kvalitative metoder: En grundbog*. Hans Reitzel.
- Bunkholdt, V., & Kvaran, I. (2015). *Kunnskap og kompetanse i barnevernsarbeid*. Gyldendal Akademisk.
- De nasjonale forskningsetiske komiteene. (2021). *FORSKNINGSETISKE RETNINGSLINJER FOR SAMFUNNSVITENSKAP OG HUMANIORA* (5. utg.). Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora.

- Ergo, T., & Heimsvik, O. (2022, 8. mars). *Avdekker lovbrudd på lovbrudd i barnevernstjenesten i Stavanger*.
<https://www.aftenbladet.no/lokalt/i/7dg8PW/avdekker-lovbrudd-paa-lovbrudd-i-barneverntjenesten-i-stavanger>
- Fellesorganisasjonen. (2019). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*. Fellesorganisasjonen.
<https://www.fo.no/getfile.php/1311735-1585635696/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>
- Figley, C. R. (2002). Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack of Self Care[SUP 1]. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11), 1433–1441.
<https://doi.org/10.1002/jclp.10090>
- Goffman, E. (1992). *Vårt rollespill til daglig: En studie i hverdagslivets dramatik* (K. Risvik & K. Risvik, Overs.; Ny utg.). Pax.
[https://www.nb.no/search?q=oaiid:"oai:nb.bibsys.no:999201163294702202"&mediatype=bøker](https://www.nb.no/search?q=oaiid:)
- Gunnarsdottir, H. M., & Studsrød, I. (2019). Barnevernspedagogens emosjonelle arbeid – å bruke seg selv. I *Barnevernspedagog: En grunnbok* (s. s. 95-110). Universitetsforlaget.
- Helland Sivertsen, S. (2022, januar 13). *Tre tiltak for å skape økt handlingsrom i egen barnevernstjeneste*. <https://fontene.no/fagartikler/tre-tiltak-for-a-skape-okt-handlingsrom-i-egen-barnevernstjeneste-6.47.844214.d85aa41dee>
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 3, s. 551-575. <https://doi.org/10.1086/227049>

- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling* (3. utg.). University of California Press. <https://doi.org/10.1525/j.ctt1pn9bk>
- Husserl, E., & Ortiz Hill, C. (2008). *Introduction to Logic and Theory of Knowledge: Lectures 1906/07*. Springer Netherlands. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisbib/detail.action?docID=364505>
- Indregard, A.-M. R., Knardahl, S., & Nielsen, M. B. (2017). Emotional dissonance and sickness absence: A prospective study of employees working with clients. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 1*, s. 83-92. <https://doi.org/10.1007/s00420-016-1176-9>
- Indregard, A.-M. R., Knardahl, S., & Nielsen, M. B. (2018a). Emotional Dissonance, Mental Health Complaints, and Sickness Absence Among Health- and Social Workers. The Moderating Role of Self-Efficacy. *Frontiers in Psychology, 9*. <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2018.00592>
- Indregard, A.-M. R., Ulleberg, P., Knardahl, S., & Nielsen, M. (2018b). Emotional Dissonance and Sickness Absence Among Employees Working With Customers and Clients: A Moderated Mediation Model via Exhaustion and Human Resource Primacy. *Frontiers in Psychology, 9*, 436. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00436>
- Isaksen, L. W., & Stefansen, K. (2021). Arven fra Arlie Russell Hochschild. *Norsk sosiologisk tidsskrift, 5*(1), 4–7. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2021-01-01>
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold: Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelpeyrkene*. Fagbokforlaget.
- Jacobsen, B., Tanggaard, L., & Brinkmann, S. (2020). Fænomenologi. I S. Brinkmann & L. Tanggaard (Red.), *Kvalitative metoder: En grundbog* (3. utg.).
- Kadushin, A. (1993). Social Work Supervision: An Updated Survey. *The Clinical Supervisor, 10*(2), 9–27. https://doi.org/10.1300/J001v10n02_02

- Killén, K. (1998). *Veiledning og veiledningsmodeller i barnevernets førstelinjetjeneste* (Bd. 1/1998). Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
[https://www.nb.no/search?q=oaiid:"oai:nb.bibsys.no:999824391304702202"&mediatype=bøker](https://www.nb.no/search?q=oaiid:)
- Killén, K. (2012). *Profesjonell utvikling og faglig veiledning* (4. utg.). Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Kommunesektorens organisasjon. (2021, 3. november). *Statistikk om barnevernstjenesten*. KS.no. <https://www.ks.no/fagomrader/statistikk-og-analyse/sysselsettingsstatistikk/statistikk-om-barnevernstjenesten/>
- Kommunesektorens organisasjon. (2021, 11. mars). *Barnevernet er i endring*. KS.no. <https://www.ks.no/fagomrader/barn-og-unge/barnevern/barnevernet-er-i-endring/>
- Krumsvik, R. J. (2014). *Forskningsdesign og kvalitativ metode ei innføring*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (T. M. Anderssen & J. Rygge, Overs.; 3. utg.). Gyldendal akademisk.
- Lauritzen, C., Nordstoga, S., Østby, L., Broman, Å., & Haugs, T. (2016). Videreutdanning i barnevernfaglig veiledning – hvorfor, hvordan og hva videre? *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 93(3–04), 226–238. <https://doi.org/10.18261/issn.1891-1838-2016-03-04-07>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
<https://doiorg.ezproxy.uis.no/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Nordvåg, H. B. (2021, 22. februar). *Barnevernet slått ut av sykemeldinger – over 100 barn i kø for å få hjelp*. NRK. <https://www.nrk.no/trondelag/over-20-prosent-av->

[barnevernansatte-i-midtre-namdal-er-sykmeldt- -105-barn-venter-pa-hjelp-1.15385808](https://doi.org/10.1111/cfs.12858)

Otterlei, M. T., & Studsrød, I. (2021). Breaking bad news: Child welfare workers' informing parents of care order proceedings. *Child & Family Social Work*, 27(2).

<https://doi.org/10.1111/cfs.12858>

Rød, S. (2019, 26. januar). *#heierna, vi trenger flere ansatte!*

<https://fontene.no/nyheter/heierna-vi-trenger-flere-ansatte-6.47.607941.81702fce55>

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

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

Statens arbeidsmiljøinstitutt. (2021). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2021. Status og utviklingstrekk* (årgang 22 Nr. 4; STAMI-rapport). Statens arbeidsmiljøinstitutt.

<https://stami.brage.unit.no/stami-xmlui/handle/11250/2757495>

Statistisk Sentralbyrå. (2020, 13. januar). *4 av 5 i det kommunale barnevernet har høyere utdanning*. ssb.no. [https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-](https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/4-av-5-i-det-kommunale-barnevernet-har-hoyere-utdanning)

[publikasjoner/4-av-5-i-det-kommunale-barnevernet-har-hoyere-utdanning](https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/4-av-5-i-det-kommunale-barnevernet-har-hoyere-utdanning)

Tanggaard, L., & Brinkmann, S. (2020). Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. I *Kvalitative metoder: En grundbog* (3. utg.). Hans Reitzels Forlag.

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

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

Tracy, S. J. (2010). Qualitative Quality: Eight “Big-Tent” Criteria for Excellent Qualitative Research. *Qualitative Inquiry*, 16(10), 837–851.

<https://doi.org/10.1177/1077800410383121>

- Værnor, K. E., Lone, J. A., & Staalesen, P. D. (2018). *Følgforskning på IA-ledelse 2.0 – NED med sykefraværet!* (Nr. R1020071; s. 57).
- Westbrook, T. M., Ellis, J., & Ellet, A. J. (2006). Improving Retention Among Public Child Welfare Workers: What Can We Learn from the Insights and Experiences of Committed Survivors? *Administration in Social Work*, 30(4), 37–62. https://doi.org.ezproxy.uis.no/10.1300/J147v30n04_04
- Aagestad, C., Johannessen, H. A., Gravseth, H. M., & Sterud, T. (2014). Work-Related Psychosocial Risk Factors for Long-Term Sick Leave: A Prospective Study of the General Working Population in Norway. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(8), 787–793. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000212>
- Aagestad, C., & Lone, J. A. (2018). Betydningen av ledelse for forebygging av sykefravær. *Stat & Styring*, 28(4), 60–63. <https://doi.org/10.18261/ISSN0809-750X-2018-04-16>

8.0 Vedlegg

Vedlegg 1: NSD sin vurdering

05.04.2022, 10:31

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



Vurdering

Referansenummer

875203

Prosjekttittel

Masteroppgave i sosialfag

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Stavanger / Det samfunnsvitenskapelige fakultet / Institutt for sosialfag

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Heidi Lie Eriksen , heidi.l.eriksen@uis.no, tlf: 51832840

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Maria Kristine Olsen , mariakolsen@hotmail.com, tlf: 48088282

Prosjektperiode

01.11.2021 - 01.06.2022

Vurdering (1)

30.11.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen vil være i samsvar med personvernlovgivningen, så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet 30.11.2021 med vedlegg. Behandlingen kan starte.

TAUSHETSPLIKT

Deltagerne i prosjektet har taushetsplikt. Intervjuene må gjennomføres uten at det fremkommer opplysninger som kan identifisere brukere.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger, særlige kategorier av personopplysninger om helseopplysninger frem til 01.06.2022.

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.

<https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/6156e103-1f2a-4576-a68e-f9ba3f0bf136>

1/2

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

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

PERSONVERNPRINSIPPER

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

- om lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet.

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

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

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

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

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med.

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 NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilken type endringer det er nødvendig å melde:

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

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Kontaktperson hos NSD: Sturla Herfindal

Lykke til med prosjektet!

Forespørsel om deltakelse i individuelle intervju

Tema:

Sykemeldinger som følge av emosjonelle belastninger i barnevernsarbeid

Dette er en forespørsel til deg om å delta i forskningsprosjektet tilknyttet min mastergradsoppgave. Formålet med forskningsprosjektet er å finne ut hvordan ledere kan bidra til at barnevernsarbeidere skal håndtere de emosjonelle belastningene i jobben for å unngå sykemeldinger. Med dette skrivet ønsker jeg å presentere målene for prosjektet og gi informasjon om hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål:

Dette forskningsprosjektet er tilknyttet min masteroppgave i sosialfag ved Universitetet i Stavanger. Formålet med studien er å belyse temaet sykemeldinger som følge av emosjonelle belastninger i barnevernsarbeid, samt undersøke hva som kan gjøres på ledernivå for å forebygge og unngå sykemeldinger.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg ønsker å snakke med deg på grunn av din rolle som kontaktperson i barnevernstjenesten. Du besitter viktig kunnskap og erfaringer med de emosjonelle belastningene som barnevernsarbeidet medfører, og hvordan disse kan føre til sykemeldinger fra arbeidet. Formålet med dette prosjektet er å sette fokus på sykemeldinger i barnevernsarbeid og hva ledere kan gjøre for å forebygge og unngå sykemeldinger som følge av emosjonelle belastninger. Du har kunnskap og erfaringer som kan være relevante for dette prosjektet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du er villig til å delta i prosjektet, vil dette innebære et samtaleintervju på ca. 1 time. I intervjuet kan du forvente spørsmål om opplevelser av emosjonelle belastninger i arbeidet med barn og familier, og hvordan dette påvirker deg. I tillegg kan du forvente spørsmål om din erfaring med sykemeldinger og tanker om hva du kunne hatt behov for, for å unngå sykemelding. Du kan også forvente spørsmål knyttet til lederes mulighet til påvirkning av sykemeldinger.

Informasjonen som samles inn, vil oppbevares forsvarlig og det er kun meg og min veileder som vil ha tilgang til dette. I prosjektet vil du bli fullstendig anonymisert slik at det ikke vil være mulig å identifisere deg eller andre deltakere. Ditt navn vil ikke bli brukt, kun tall eller pseudonymer brukes for å skille deltakere i prosjektet. For at jeg skal kunne fokusere på samtaleintervjuet og tilstedeværelse vil jeg benytte meg av lydopptak under intervjuet. Dette opptaket er det kun min veileder og meg som har tilgang til, og opptaket vil slettes så snart prosjektet er ferdig. Intervjuene vil transkriberes ordrett og kodes slik at det ikke kan spores tilbake til deg. Resultatene fra intervjuet vil publiseres i min masteroppgave.

Frivillighet:

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.

Personvern- hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi behandler opplysninger fra deg basert på ditt samtykke. På oppdrag fra Universitetet i Stavanger har Norsk senter for forskningsdata AS (NSD) vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet samsvarer med personvernregelverket.

Opplysninger fra deg vil kun benyttes til formålet som er presentert i dette dokumentet. Opplysningene behandles konfidensielt og det er kun meg og min veileder som har tilgang til datamaterialet. Datamaterialet lagres på min datamaskin, med tilgang forbeholdt meg ved hjelp av passord. Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Prosjektet er etter planen ferdig 1. juni 2022, og lagret datamateriale vil da blir fullstendig anonymisert eller slettet.

Dine rettigheter

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

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

Mulige fordeler og ulemper

Spørsmålene kommer til å omhandle emosjonelle belastninger, og erfaringer med sykemelding, og de vil derfor kunne berøre deg emosjonelt. Samtidig vil dine erfaringer og kunnskap kunne belyse problemstillingen i dette prosjektet og du vil dermed bidra til utvikling av ny kunnskap på et viktig forskningsfelt.

Ved spørsmål

Ved spørsmål til studien, eller ønsker om å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Masterstudent Maria Kristine Olsen ved Universitetet i Stavanger:
Mak.olsen@stud.uis.no
Telefon: 48088282
- Veileder Heidi Lie Eriksen ved Universitetet i Stavanger
Heidi.l.eriksen@uis.no

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

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

Med vennlig hilsen
Maria Kristine Olsen

Forespørsel om deltakelse i individuelle intervju

Tema:

Sykemeldinger som følge av emosjonelle belastninger i barnevernsarbeid

Dette er en forespørsel til deg om å delta i forskningsprosjektet tilknyttet min mastergradsoppgave. Formålet med forskningsprosjektet er å finne ut hvordan ledere kan bidra til at barnevernsarbeidere skal håndtere de emosjonelle belastningene i jobben for å unngå sykemeldinger. Med dette skrivet ønsker jeg å presentere målene for prosjektet og gi informasjon om hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål:

Dette forskningsprosjektet er tilknyttet min masteroppgave i sosialfag ved Universitetet i Stavanger. Formålet med studien er å belyse temaet sykemeldinger som følge av emosjonelle belastninger i barnevernsarbeid, samt undersøke hva som kan gjøres på ledernivå for å forebygge og unngå sykemeldinger.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg ønsker å snakke med deg på grunn av din rolle som avdelingsleder i barnevernstjenesten. Du besitter viktig kunnskap og erfaringer med veiledning og oppfølgingsansvar av barnevernsansatte. Formålet med dette prosjektet å sette fokus på sykemeldinger i barnevernsarbeid og hva ledere kan gjøre for å forebygge og unngå sykemeldinger som følge av emosjonelle belastninger. Du har kunnskap og erfaringer som kan være relevante for dette prosjektet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du er villig til å delta i prosjektet, vil dette innebære et samtaleintervju på ca. 1 time. I intervjuet kan du forvente spørsmål om dine erfaringer med sykemeldte ansatte, og fokus på oppfølging, veiledning og tilrettelegging av barnevernsansatte. I tillegg kan du forvente spørsmål om dine tanker rundt forebygging av sykemeldinger, og tanker om hva du som leder kan bidra med.

Informasjonen som samles inn, vil oppbevares forsvarlig og det er kun meg og min veileder som vil ha tilgang til dette. I prosjektet vil du bli fullstendig anonymisert slik at det ikke vil være mulig å identifisere deg eller andre deltakere. Ditt navn vil ikke bli brukt, kun tall eller pseudonymer brukes for å skille deltakere i prosjektet. For at jeg skal kunne fokusere på samtaleintervjuet og tilstedeværelse vil jeg benytte meg av lydopptak under intervjuet. Dette opptaket er det kun min veileder og meg som har tilgang til, og opptaket vil slettes så snart prosjektet er ferdig. Intervjuene vil transkriberes ordrett og kodes slik at det ikke kan spores tilbake til deg. Resultatene fra intervjuet vil publiseres i min masteroppgave.

Frivillighet:

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.

Personvern- hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi behandler opplysninger fra deg basert på ditt samtykke. På oppdrag fra Universitetet i Stavanger har Norsk senter for forskningsdata AS (NSD) vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet samsvarer med personvernregelverket.

Opplysninger fra deg vil kun benyttes til formålet som er presentert i dette dokumentet. Opplysningene behandles konfidensielt og det er kun meg og min veileder som har tilgang til datamaterialet. Datamaterialet lagres på min datamaskin, med tilgang forbeholdt meg ved hjelp av passord. Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Prosjektet er etter planen ferdig 1. juni 2022, og lagret datamateriale vil da blir fullstendig anonymisert eller slettet.

Dine rettigheter

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

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

Mulige fordeler og ulemper

Spørsmålene kommer til å omhandle emosjonelle belastninger, og erfaringer med sykemelding, og de vil derfor kunne berøre deg emosjonelt. Samtidig vil dine erfaringer og kunnskap kunne belyse problemstillingen i dette prosjektet og du vil dermed bidra til utvikling av ny kunnskap på et viktig forskningsfelt.

Ved spørsmål

Ved spørsmål til studien, eller ønsker om å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Masterstudent Maria Kristine Olsen ved Universitetet i Stavanger:
Mak.olsen@stud.uis.no
Telefon: 48088282
- Veileder Heidi Lie Eriksen ved Universitetet i Stavanger
Heidi.l.eriksen@uis.no

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

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

Med vennlig hilsen
Maria Kristine Olsen

Vedlegg 4: Samtykkeskjema

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- Å delta i individuelt intervju
- At intervjuet tas opp med lydopptak

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 5: Intervjuguide – Ledere

Intervjuguide:

Før vi starter ønsker jeg at du skriver under på samtykkeskjemaet.

- Kort beskrivelse av meg selv og min bakgrunn
- Gi informasjon om intervjuet og mulighet for å stille spørsmål til informasjonsskrivet.
- Gi informasjon om prosjektet og definere emosjonelle belastninger.
- Dersom det er noe som er vanskelig å forstå må du gi beskjed, så skal jeg omformulere.
- Jeg vet ikke svarene på spørsmålene jeg kommer til å stille- ute etter dine erfaringer og opplevelser.

Spørsmål?

Avdelingsledere:

1. Kan du fortelle litt om din bakgrunn før du ble leder?
2. Hvor lenge har du jobbet som avdelingsleder?
3. kan du fortelle om belastningene du opplever at dine ansatte utsettes for i arbeidet?
4. kan du beskrive rutine dere har ifft. Oppfølging og ivaretagelse av ansatte?
5. Hva tenker du at er din viktigste oppgave som leder?
6. Hva tenker du om andelen sykemeldte i barneverntjenestene?
7. kan du fortelle om din erfaring med sykemeldte ansatte?
 - a. Hvis du tenker på en situasjon der en ansatt ble sykemeldt, kan du beskrive så konkret som mulig hvordan du arbeidet i forhold til dette? Før, underveis, etter?
8. Tenker du at du som leder har mulighet til å bidra til å unngå sykemeldinger blant dine ansatte? På hvilken måte?
9. Hvilket fokus har du som leder på emosjonelle belastninger blant dine ansatte?
10. Hva gjør du/dere som ledere på din arbeidsplass for å forebygge sykemeldinger som følge av emosjonelle belastninger?
11. Er det noe du tenker kan/bør gjøres mer eller mindre av for å forebygge sykemeldinger som følge av emosjonelle belastninger i jobben?
12. Opplever du at du som leder har mulighet til å påvirke om dine ansatte blir sykemeldte på grunn av emosjonelle belastninger i arbeidet eller ikke? Eyt: Hva opplever du at dine ansatte har mest behov for fra deg som leder for å unngå å bli sykemeldt?
13. Hva opplever du som det mest givende med jobben din som leder?

Vedlegg 6: Intervjuguide – Kontaktpersoner

Kontaktpersoner:

1. Hvor lenge har du jobbet som kontaktperson i barneverntjenesten?
2. Kan du fortelle meg om din opplevelse med emosjonelle belastninger i jobben?
 - kan du utdype?
 - Har du flere eksempler på dette?
3. Hva opplever du som det mest krevende med jobben?
 - Er det noe du hadde hatt behov for, for å takle disse sidene ved jobben, som du ikke får?
4. Kan du beskrive den perfekte lederen for deg?
5. Kan du beskrive kulturen på kontoret ditt når det kommer til håndtering av de belastende sidene ved jobben?
 - Kultur for støtte? Før, underveis, etter?
6. Kan du beskrive hvilke følelser du kjenner på i din arbeidshverdag?
7. Dersom du må forholde deg til sterke følelser hos andre eller deg selv, hvordan gjør du det? har du noen metoder du bruker for å håndtere dine egne eller andres følelser?
8. Hvor lenge har du vært sykemeldt?
9. Kan du fortelle om det som skjedde før du ble sykemeldt? Hva var det som førte til at du ble sykemeldt?
 - Hvilke symptomer opplevde du selv eller eventuelle andre? Kollegaer, leder, venner og familie.
10. Hvordan tenker du at disse symptomene påvirket arbeidet ditt?
11. Kan du fortelle om hvordan du opplevde at du ble ivaretatt av ledelsen ~~ift.~~ Sykemeldingen?
 - Før, underveis, etter?
 - Hva gjorde at du kunne komme tilbake til arbeidet?
12. Hva tenker du at du hadde hatt behov for fra ledelsen, evt. Andre for å kunne unngå sykemelding? Er det noe ledelsen kunne gjort annerledes i forkant av sykemeldingen?
13. Kan du beskrive rutinene dere har på kontoret for veiledning og debrief?
14. Hva tenker du at du har behov for, for å bli værende i yrket?
 - Kollegemiljø, lederstøtte, tilpassing av arbeidsoppgaver osv.
15. Hva opplever du som det mest givende med jobben?
16. Er det andre ting du tenker ledere kan bidra med for at du som barnevernsarbeider skal kunne håndtere de emosjonelle belastningene i jobben?