

«Turnover av saksbehandlere i den  
kommunale barneverntjenesten:  
En litteraturstudie»



Universitetet  
i Stavanger

Student: Thomas Nesje Wiik

Veileder: Thonette Myking

Masterstudium i sosialt arbeid og sosialpedagogikk

**MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG  
MASTERGRADSOPPGAVE**

---

**SEMESTER: Vårsemester 2019**

**(vår/høst – årstall)**

---

**FORFATTER/MASTERKANDIDAT: Thomas Nesje Wiik**

**VEILEDER: Thonette Myking**

---

**TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:**

**Norsk tittel: Turnover av saksbehandlere i den kommunale barneverntjenesten: En litteraturstudie**

**EVT. Engelsk tittel:**

---

**EMNEORD/STIKKORD: Turnover, gjennomtrekk, frafall, saksbehandler, kontaktperson, barnevern, barneverntjenesten, kommunale barneverntjenesten, utbrenthet, compassion fatigue, perceived organizational theory,**

---

**ANTALL SIDER: 89**

**STAVANGER**

**03.06.2019**

**Thomas Nesje Wiik**

**DATO/ÅR**

**Kandidatens navn**

---

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

(Dette skjemaet brukes som side 2 i masteroppgaven – elektronisk versjon legges ut på Canvas under MSOMAS)

## Forord

For en reise dette har vært!

Først og fremst vil jeg rette en stor takk til min veileder Thonette Myking for en flott innsats med konstruktive og gode tilbakemeldinger! På tross av at du aldri hadde vært veileder for en student som skrev en litteraturstudie, tok du på deg utfordringen og hjalp meg med å fullføre denne masteroppgaven.

Jeg vil så takke min fantastiske bestemor for hennes hjelp, støtte og motivasjon. I de tyngste periodene av skriveprosessen har ditt bidrag vært til umåtelig stor hjelp. Av og til lurte jeg på hva jeg skulle gjort uten deg. Videre vil jeg rette min takknemlighet til Iren Bore Brunvær for alle timene hun donerte til finlesning og språkvask av oppgaven, og Anne Apeland Svalastog for konstruktive tilbakemeldinger i innspurten av oppgaven.

Til slutt skylder jeg også en stor takk til alle mine venner som har hjulpet til med korrekturlesing, og kommet med mat når jeg har vært for stresset til å gi dette behovet nevneverdig mye oppmerksomhet. Jeg føler meg ufattelig heldig som har så mange fantastiske mennesker rundt meg.

Jeg hadde ikke klart å fullføre denne oppgaven uten dere.

Stavanger 02.06.2019

Thomas Nesje Wiik

## Sammendrag

Hensikten med denne oppgaven er å bidra til økt kunnskap om årsakene bak det omfattende gjennomtrekket av saksbehandlere i den kommunale barneverntjenesten. Denne hensikten resulterte i problemstillingen «hvordan forklarer forskning gjennomtrekket av saksbehandlere i barnevernet?»

For å besvare denne problemstillingen ble litteraturstudie brukt som metode, med et utgangspunkt i en hermeneutisk vitenskapsteoretisk tilnærming. Det ble gjennomført til sammen 440 individuelle søk i 7 ulike databaser. Etter flere runder med revidering av oppgavens inklusjonskriterier i lys av den hermeneutiske sirkelen, gjensto 5 artikler. Disse artiklene utgjør oppgavens kunnskapsgrunnlag.

Etter en kritisk gjennomgang av forskningsartiklenes funn, ble artiklenes funn fortolket i lys av utbrenthetsteori og teorien om opplevd organisatorisk støtte.

Det blir gjennom artiklene i oppgavens kunnskapsgrunnlag tydeliggjort at gjennomtrekket i barneverntjenesten er et komplekst fenomen, hvor mange faktorer spiller inn. Det blir i denne oppgaven likevel trukket frem tre faktorer, som gjennom de utvalgte artiklene ble funnet å være relevante for besvarelsen av oppgavens problemstilling. Disse faktorene er stress, saksbehandlerens alder og erfaring, og ønsket om å hjelpe.

# INNHALDSFORTEGNELSE

## DEL 1

<b>1. Innledning .....</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	2
1.2 Problemstilling.....	2
1.3 Oppgavens disposisjon .....	3
<b>2. Metodisk og vitenskapsteoretisk tilnærming .....</b>	<b>3</b>
2.1 Vitenskapsteoretisk tilnærming .....	3
2.2 Metode .....	4
2.3 Søk, søkeord og søkemotorer .....	5
2.4 Filtrering av artikler .....	6
2.5 Inklusjonskriterier.....	7
2.5.1 Endringer av kriteriene .....	8
2.5.2 Nye kriterier .....	10
2.6 Tematisk analyse .....	11
2.7 Validitet og reliabilitet.....	11
2.8 Styrker og svakheter ved litteraturstudie som metode .....	12
<b>3 Teoretiske perspektiver .....</b>	<b>13</b>
3.1 Begrepsavklaringer .....	14
3.1.1 Turnover .....	14
3.1.2 Intention to leave.....	14
3.1.3 Oversettelse av begreper.....	15
3.2 Den kommunale barneverntjenestens arbeid .....	15
3.2.1 En innføring i det kommunale barnevernet.....	15
3.2.2 Kompleksitet og belastninger.....	17
3.3 Utbrenthet.....	18
3.4 Perceived organizational support.....	22

<b>4</b>	<b>Tidligere forskning .....</b>	<b>25</b>
4.1	De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid: Hvordan oppleves det å jobbe som saksbehandler i barnevernet? (Torfelt, 2015).....	25
4.2	Hva skyldes høy turnover blant saksbehandlere i kommunalt barnevern? (Olsen & Garnes, 2018).....	25
4.3	Alene med ansvaret: Hvilke faktorer påvirker nyutdannede sosialarbeidere til å slutte i førstelinjetjenesten i barnevernet? (Engedal, 2008).....	26
<b>5</b>	<b>Presentasjon av artikler .....</b>	<b>27</b>
5.1	Artikkel 1: Existence, relatedness, or growth? Examining turnover intention of public child welfare caseworkers from a human need approach (Chen, Park & Park, 2012) .....	27
5.1.1	<i>Artikkelens hovedfunn</i> .....	27
5.2	Artikkel 2: An examination of retention and length of employment among public child welfare workers (Madden, Scannapieco & Painter, 2014).....	28
5.2.1	<i>Artikkelens hovedfunn</i> .....	28
5.3	Artikkel 3: Who stays, who goes, who knows? A state-wide survey of child welfare workers (Griffiths, Royse, Culver, Piescher & Zhang, 2017).....	29
5.3.1	<i>Artikkelens hovedfunn</i> .....	29
5.4	Artikkel 4: Examining internal and external job resources in child welfare: Protecting against caseworker burnout (He, Phillips, Lizano, Rienks & Leake, 2018).....	30
5.4.1	<i>Studiens hovedfunn</i> .....	30
5.5	Artikkel 5: Beyond intent to leave: Using multiple outcome measure for assessing turnover in child welfare (Hopkins, Cohen-Callow, Kim & Hwang, 2010).....	31
5.5.1	<i>Studiens hovedfunn</i> .....	32
<b>DEL 2</b>		
<b>6</b>	<b>Svakheter ved de utvalgte artiklene .....</b>	<b>33</b>
6.1	Metodiske svakheter .....	33
6.2	Innsyn i anvendte spørreundersøkelser .....	34
6.3	Forskningsjournaler .....	35
<b>7</b>	<b>Sammenligning av artiklenes funn .....</b>	<b>35</b>
7.1	Personlige faktorer .....	35

7.1.1	<i>Demografi</i> .....	35
7.1.2	<i>Mestringsfølelse</i> .....	40
7.1.3	<i>Arbeidsmoral og forpliktelse til karriere</i> .....	41
7.2	Organisatoriske faktorer .....	42
7.2.1	<i>Organisatorisk støtte</i> .....	42
7.2.2	<i>Sosial støtte og veiledning på arbeidsplassen</i> .....	45
7.2.3	<i>Stress</i> .....	48
7.2.4	<i>Ytre belønninger</i> .....	52
7.2.5	<i>Arbeidssted og avdeling</i> .....	54
7.2.6	<i>Eksterne ressurser</i> .....	55
<b>DEL 3</b>		
<b>8</b>	<b>Diskusjon</b> .....	<b>58</b>
8.1	Stress .....	58
8.2	Jeg vil bare hjelpe .....	60
8.3	Ung alder og manglende erfaring.....	61
8.4	Effekten av lederens rolle på turnover.....	63
8.5	Overlevelse ved unnvikelsesatferd?.....	64
<b>9</b>	<b>Konklusjon og veien videre</b> .....	<b>67</b>
9.1	Fremtidig forskning .....	68
9.2	Oppgavens svakheter .....	68
<b>10</b>	<b>Litteraturliste</b> .....	<b>70</b>
10.1	Masteroppgaver .....	74
10.2	Lover .....	75
<b>Vedlegg 1: Gjennomførte søk</b> .....		<b>76</b>
<b>Vedlegg 2: Comprehensive Organizational Health Assessment (COHA)</b> .....		<b>78</b>

# 1. Innledning

Den kommunale barneverntjenesten er blant de mest utsatte yrkene for gjennomtrekk av ansatte med omkring 31,5% gjennomtrekk hvert år (Johansen, 2014, s. 4), og en gjennomsnittlig sykefraværsprosent på 11,3% (Kommunesektorens organisasjon, 2017, s. 5). Dette vitner om en svært krevende arbeidshverdag, som har blitt funnet å skape vesentlige utfordringer på flere områder. For det første kan høyt gjennomtrekk og fravær føre til lav grad av kontinuitet og stabilitet i barneverntjenestens saker. Dette kan gjøre det vanskelig å følge opp tiltakene på en god og faglig forsvarlig måte (Ellingsen, Pettersen, Andersen & Viblemo, 2015, s. 66). Med tanke på at tiltakene barnevernet iverksetter søker å hjelpe samfunnets mest sårbare barn, unge og deres familier, er dette bekymringsverdig. For det andre skapes det ekstra press på de andre saksbehandlerne i barnevernet, da saksarbeidet til den sykmeldte eller avgåtte saksbehandleren må overføres til andre. Da mange ansatte i barnevernet rapporterer om stor arbeidsbelastning, høyt arbeidstempo og komplekse og krevende arbeidsoppgaver, er det naturlig å tenke at ytterligere belastninger vil kunne ha negative effekter på saksbehandlerne (Fagforbundet & Fellesorganisasjonen, 2015, s. 5). For det tredje kreves det kompetanse for å være i stand til å ta gode avgjørelser i komplekse saker. Hver gang saksbehandlere slutter i jobben, mister barnevernet den kompetansen saksbehandleren har opparbeidet seg gjennom arbeidet. Da det hevdes at det kan ta to år før saksbehandlere opparbeider seg kunnskapene og ferdighetene som trengs å mestre jobben i barnevernet, fremhever dette kompetanseutfordringene som oppstår ved et stort gjennomtrekk i barnevernet (Louisiana Job Force Task, referert i Strolin, McCarthy & Caringi, 2006, s. 30). Dette kan ses i sammenheng med at andelen av saksbehandlere som slutter i barnevernet er størst for aldersgruppen under 35 år, og avtakende med økende alder (Johansen, 2014, s. 17).

Utfordringen med høy turnover i barnevernet er ikke et nytt fenomen. Dette demonstreres eksempelvis gjennom artikkelen «Kritisk for barnevernet i 95 kommuner» som opprinnelig ble publisert i 2010 (Rød, 2013). Artikkelen fremmet omfattende utfordringer i barnevernet gjennom utslitte ansatte, fristbrudd og stort gjennomtrekk. Dette er kun en av mangfoldige bekymringer som har blitt fremmet av media, fagforeninger og ansatte i barnevernet de senere årene.

I sin nyttårstale etterlyste statsminister Erna Solberg flere suksesshistorier fra barnevernet (Holmes, 2019). Denne etterlysningen resulterte i et grasrotopprør i barnevernet, ofte omtalt som #Heierna-kampanjen. Formålet med kampanjen var å skaffe flere stillinger til saksbehandlere i



barneverntjenesten, da lav bemanning resulterer både i omfattende tidspress og turnover i barneverntjenesten (Haver & Stephansen, 2019). Dette er en kampanje som fremdeles pågår.

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Da jeg bestemte meg for at jeg ville bli barnevernspedagog, var mitt mål å jobbe i barneverntjenesten. Jeg fikk tidlig høre at det var lurt å opparbeide seg litt erfaring gjennom andre barnevernfaglige jobber før jeg realiserte dette målet, da arbeidet som barneverntjenesten utfører ble beskrevet som veldig krevende. Dette er informasjon som jeg den dag i dag er glad for at jeg fikk, da mitt ønske om å utrette en positiv forskjell overskygget kompleksiteten og belastningen dette arbeidet fører med seg. På tross av at jeg enda ikke har realisert dette målet, har min interesse for barneverntjenestens arbeid vedvart.

De siste årene har det store gjennomtrekket i barneverntjenesten fått mye dekning, både gjennom fagforeninger og gjennom tradisjonelle media. Det har blitt fortalt om saksbehandlere som ikke orker mer, om barn som ikke får den hjelpen de trenger, og kommuner som bryter loven ved å ikke følge tidsfristene i barnevernloven. Dette førte til et sterkt ønske om å kunne bidra til å forbedre situasjonen, hvilket inspirerte meg til å skrive denne oppgaven.

Hensikten med utarbeidelsen av denne oppgaven har derfor vært å øke kunnskapen om hvilke faktorer som gjør at saksbehandlere i barnevernet velger å si opp jobben. Gjennom mer kunnskap om årsakssammenhengen bak dette fenomenet, kan tiltak for å utbedre situasjonen i det norske barnevernet iverksettes. Dette vil kunne bidra til at saksbehandlerne i barneverntjenesten i større grad blir værende i jobben, og at de sårbare barna og familiene deres som utgjør barnevernets klientgruppe, får den hjelpen de så sårt trenger.

## 1.2 Problemstilling

Denne oppgavens problemstilling er: «Hvordan forklarer forskning gjennomtrekket av saksbehandlere i barnevernet?»

### 1.3 Oppgavens disposisjon

Denne oppgaven er delt inn i tre deler. Del 1 blir innledet med en presentasjon av oppgavens metodiske og vitenskapsteoretiske tilnærming. Her redegjør jeg for oppgavens hermeneutiske tilnærming, litteraturstudie som metode og hvordan litteraturstudien ble gjennomført. Videre følger oppgavens teoretiske perspektiver, definering av sentrale begreper og en kort redegjørelse av tidligere forskning på turnover av saksbehandlere i barnevernet på masternivå i Norge.

Avslutningsvis i del 1 presenteres oppgavens fem utvalgte artikler. I del 2 av oppgaven presenteres refleksjoner rundt de utvalgte artiklens svakheter, og en sammenligning av artiklens funn. I del 3 belyses først oppgavens funn gjennom de inkluderte teoretiske perspektivene og tidligere forskning. Deretter presenteres oppgavens konklusjon. Til slutt blir forslag til fremtidig forskning fremmet, før det blir gjort en redegjørelse av oppgavens svakheter.

## 2. Metodisk og vitenskapsteoretisk tilnærming

### 2.1 Vitenskapsteoretisk tilnærming

Denne litteraturstudien anvender en hermeneutisk vitenskapsteoretisk tilnærming. Dette valget er i stor grad basert på hermeneutikkens fortolkende karakter og utgangspunkt i tekstanalyse. Gjennom dette utgjør den et godt vitenskapsteoretisk grunnlag for litteraturstudier, særlig gjennom teoriens perspektiv på hvordan forståelse av tekst utvikles (Boell og Cecez-Kecmanovic, 2014, s. 262). Ved gjennomføringen av en litteraturstudie er forskeren avhengig av å både finne og fortolke forskningslitteratur av relevans til problemstillingen, for å lykkes i å utvikle en dyp forståelse for det som undersøkes. Denne dype forståelsen er avgjørende for den videre analysen og sammenføyningen av forskningslitteraturen.

Boell og Cecez-Kecmanovic (2014, s. 263) argumenterer for at utviklingsprosessen av en litteraturstudie kan ses i lys av to sammenkoblede hermeneutiske sirkler. En for søk og tilegnelse av forskningslitteratur, og en annen for analyse og fortolking. Ved å søke etter forskning for å belyse problemstillingen, tilegner forskeren seg store mengder ny data og informasjon. Forskeren er avhengig av å fortolke og forstå denne dataen og informasjonen, for å utvikle en økt kunnskap om temaet. Denne økte kunnskapen kan få forskeren til å få ny innsikt i hvilke inklusjons- og eksklusjonskriterier som vil være konstruktive for å oppnå best mulig resultat. Nye søk vil kunne gi tilsvarende resultater, og initiere en lignende prosess. Gjennom den forbedrede forståelsen klarer

forskeren i større grad å tilegne seg en dypere innsikt inn i de ulike tekstene, og hvordan tekstene henger sammen. Dette er den andre sirkelen. Forskeren vil her begynne den systematiske analysen og sortering av relevante funn, ideer og kunnskapsbidrag og videre gjennomføre en bred analyse av litteraturen. Gjennom denne analysen lokaliseres mulige kunnskapshull rundt fenomenet, hvilket ofte initierer en ny sirkel for søk og tilegnelse av forskningslitteratur.

## 2.2 Metode

Den valgte metoden for denne oppgaven er litteraturstudie. En litteraturstudie kan kort defineres som en «comprehensive summary of the ideas, issues, approaches and research findings that have been published on a particular subject area or topic» (Kiteley & Stogdon, 2014, s.9). Gjennom en slik studie ser forskeren nærmere på hvilke funn litteraturen har produsert, hvorvidt metodologiske fremgangsmåter har fungert som intendert, hvilke teoretiske perspektiver som har blitt anvendt og hva som kan hentes fra disse. Videre ser forskeren på hvilke kunnskapshull og utfordringer som vil bli gjort til gjenstand for fremtidig forskning, og hvilke resultater en kan forvente å se ved etterprøving under gitte forhold (Kiteley og Stogdon, 2014, s. 9).

Det finnes en rekke ulike varianter av litteraturstudier, men i denne konteksten vil jeg kun redegjøre for de to hovedformene, narrativ litteraturstudie og systematisk litteraturstudie. Narrative litteraturstudier, også kalt tradisjonelle litteraturstudier er den vanligste formen, og er karakterisert av en sammenføyning av ulike teoretiske ideer og konsepter fra en rekke ulike kilder (Kiteley og Stogdon, 2014, s. 11).

Det kan være store variasjoner mellom narrative litteraturstudier når det gjelder søkestrategier, utforming av inklusjons- og eksklusjonskriterier og andre elementer som kan påvirke gjennomsiktigheten av prosessen. Ved at det ikke foreligger klare føringer på hvordan litteraturstudiet skal gjennomføres truer dette reliabiliteten og validiteten til slike undersøkelser. Dette er fordi manglende redegjørelse for fremgangsmåte og valg i prosessen reduserer undersøkelsens etterprøvbarehet (Kiteley og Stogdon, 2014, s. 11). Det systematiske litteraturstudiet søker å forhindre slike utfordringer ved å implementere strenge regler for hvordan undersøkelsen gjøres. Ved slike studier stilles det omfattende krav til gjennomsiktighet av hele forskningsprosessen. Dette gjelder fra hvordan forskeren kom frem til problemstillingen, til hvilke utfordringer sammenføyningen av funn fra ulike studier skapte (Aveyard, 2014, s. 21). Det anvendes også protokoller for å forsikre seg om at gjennomføringen av litteraturstudien er av god nok karakter.

Systematiske litteraturstudier gjennomføres ofte av et team av forskere, hvilket demonstrerer omfanget av slike undersøkelser.

Det vil følgelig være vanskelig, om ikke umulig, å gjennomføre dette litteraturstudiet som en ren systematisk variant, da slike studier krever langt mer tid og ressurser enn det som er mulig i en masteroppgave av dette omfanget. Dette poengteres både av Aveyard (2014, s. 16) og Kiteley og Stogdon (2014, s. 13). Forfatterne påpeker likevel at det ikke nødvendigvis er et spørsmål om enten systematisk eller narrativ, men fremhever at forskeren uansett bør etterstrebe en systematisk fremgangsmåte. Ved å bruke en mer systematisk og gjennomslutlig fremgangsmåte i en narrativ litteraturstudie, vil dette bidra til å forbedre studiens reliabilitet og validitet.

### 2.3 Søk, søkeord og søkemotorer

Utformingen av søkeord tok utgangspunkt i seks ulike aspekter identifisert av Kiteley og Stogdon (2014, s. 45). De to første aspektene omhandler bruken av synonymer i forskningslitteraturen. Å ta høyde for dette innebar å undersøke hvilke synonymer som ble anvendt for saksbehandlere, barneverntjenester og turnoverrelaterte variabler, og utforme søkeord deretter. Det ble også undersøkt hvorvidt det var internasjonal variasjon i disse begrepene, primært mellom engelskspråklige land. Det neste aspektet var utformingen av generelle og spesifikke søkeord. I denne oppgaven eksemplifiseres dette gjennom søkeordene «Child protection» (generelt) og «Child Protective Services» (spesifikt). Videre ble det utformet søkeord basert på beslektede temaer (for eksempel «Remain Employed» og «Intent To Stay»), og akronymer som CPS (child protective services). Kiteley og Stogdon (2014, s. 45) fremhever også utforming av søkeord både i entall og flertall. Etter å ha utforsket denne muligheten og undersøkt nøkkelord i relevant forskningslitteratur, ble dette aspektet ikke tillagt nevneverdig vekt i utformingen av søkeordene.

Søkeordene ble kategorisert i to ulike grupper. I den første gruppen var: “Turnover”, “Retaining”, “Retention”, “Leave”, “Leaving”, “Intent to stay”, “Burnout” og “Remain Employed”. I den andre gruppen var: “Child welfare”, “Child Protection”, “Child Protective”, “CPS”, “CW”, “CWS”, “CP”, “CPA”, CWA, “Social Worker”, “Social Work”, “Case Worker”, “Caseworker”, “Case Manager”, “Casemanager”, og “Children’s Services”. Videre ble alle søkeordene fra den første gruppen kombinert med alle søkeordene fra den andre gruppa ved gjennomføringen av søkene. Hensikten med dette var å finne så mange relevante forskningsartikler som mulig gjennom søkeprosessen.

Det ble også foretatt søk på norsk, med søkeordene «Barnevern», «Barnevernet», «Gjennomtrekk», «Turnover» og «Slutter». Etter nærmere undersøkelse både av søketreff, og ved hjelp av «snøballeffekten» på foreliggende akademiske oppgaver rundt temaet, ble det ikke funnet noen forskningsartikler på norsk.

Det ble gjennomført omkring 440 individuelle søk i 7 ulike databaser. Disse databasene var Oria, ScienceDirect, EBSCOhost (inkludert databasene Cinahl, Cinahl with Full Text, ERIC, og SocINDEX with Full Text), Pubmed, Web Of Science, Scopus, og Social Care Online. Totalt var det mellom 52 og 80 søk gjort i hver av databasene. Grunnen til differansen i antall søk i de ulike databasene, var muligheten for avanserte søk ved hjelp av bolske variabler («AND», «OR», «NOT»), og andre filtreringsmuligheter.

Søkene ble hovedsakelig gjennomført i to omganger. Den første omgangen inneholdt søkeord som var utarbeidet i forberedelsesfasen. Den andre puljen besto av supplerte søkeord som ble lokalisert etter en gjennomgang av nøkkelord fra nedlastede artikler med relevans til oppgaven.

Alle de gjennomførte søkene ble loggført i ett Excel-dokument, hvor y-aksen besto av søkeordskombinasjon, og x-aksen av databasene (vedlegg 1). Antall treff ble registrert, i tillegg til antall nedlastede filer fra det aktuelle søket. Dette bidro til å systematisere søkene på en oversiktlig måte.

Det ble også gjort en gjennomgang av litteraturlistene på forskningsartiklene som fremsto som mest relevante. Dette ble gjort for å sikre at så mye som mulig av relevant forskningslitteratur ble fanget opp.

## 2.4 Filtrering av artikler

Alle de nedlastede forskningsartiklene ble ført inn i Zotero, hvor de ble organisert i ulike mapper etter sin relevans for oppgaven. Forskningsartiklene gjennomgikk flere runder med filtrering, hvor oppgavens kriterier for inklusjon og eksklusjon ble spisset etter hver runde i tråd med den hermeneutiske sirkelen. Dette ble gjort for å begrense mengden artikler til et overkommelig antall, samt å få frem essensen i problemstillingen.

Den første filtreringsrunden besto i å slette duplikater, og kategorisere forskningsartikler som falt utenfor den gitte rammen for publikasjonsår. Dette etterlot 175 artikler. Disse artiklene var en

kombinasjon av artikler som var tiltenkt en rolle som data i litteraturstudien, og artikler som ble tiltenkt andre roller i oppgaven. Den andre filtreringsrunden omhandlet gjennomgang av artiklenes abstrakt, for å begrense antallet artikler som falt innenfor oppgavens inklusjonskriterier. Dette etterlot 76 artikler. Fremfor å slette artiklene som ikke oppfylte oppgavens inklusjonskriterier, ble disse artiklene også kategorisert i Zotero. Dette ble gjort for å skape en oversikt over alle artiklene som hadde blitt undersøkt for relevans.

For å sikre at så mange relevante artikler som mulig hadde blitt funnet, ble det foretatt en gjennomgang av emneordene fra disse 76 forskningsartiklene. Emneord som ble funnet å ha relevans for problemstillingen ble tilføyd som søkeord. Blant de tilføyde søkeordene var «case manager», som et synonym til «case worker», som tidligere hadde blitt anvendt. Etter at disse søkeordene hadde blitt implementert i søkestrategien, og søkene gjennomført, ble de nye resultatene filtrert på samme grunnlag som den første kohorten.

Den avsluttende filtreringen av de nedlastede artiklene ble gjort på bakgrunn av forskningens utvalg og hensikt. Det ble foretatt en avveining om at artiklene spesifikt skulle omhandle kun saksbehandlere i barnevernet, og eksplisitt undersøke årsaker til turnover, utbrenthet eller oppsigelsesintensjon hos denne gruppen. Dette begrenset antallet relevante artikler til fem, hvilket utgjør forskningsartiklene i denne litteraturstudien.

## 2.5 Inklusjonskriterier

Inklusjons- og eksklusjonskriterier har flere formål. For det første hjelper kriteriene forskeren med å utforme søk. Dette gjør kriteriene ved å identifisere egenskaper og temaer som forskningsartiklene skal inneholde. For det andre fremhever kriteriene omfanget av litteraturstudien, og detaljer som ikke nødvendigvis kommer frem i oppgavens problemstilling (Aveyard, 2014, s. 69). Mine innledende valgte inklusjonskriterier var:

- Forskningen skal være publisert etter år 2000
- Forskningen skal eksplisitt ta for seg saksbehandlere i barneverntjenesten. Dette innebærer at forskning på ansatte i andre barnevernfaglige yrker som miljøterapeuter i institusjon og skole, og ledere i barnevernet automatisk blir ekskludert.

- Forskningsartiklene skal eksplisitt undersøke årsaker til turnover.
- Forskningen skal ikke eksklusivt omhandle saksbehandling ovenfor en spesifikk demografisk gruppe, som for eksempel etniske minoriteter eller ungdommer. Ettersom jeg søker etter de generelle faktorene som forårsaker gjennomtrekk av saksbehandlere i barneverntjenesten, vil dette kunne farge av på resultatet, og dermed skape skjevhet i sammenligningsgrunnlaget.
- Forskningen kan være basert både på personer som under undersøkelsen var i jobb i barneverntjenesten, eller hadde sagt opp sin stilling. Dette kan gi viktige indikasjoner på hva det er som gjør at saksbehandlere går fra en intensjon eller tanke om å slutte, til å avslutte arbeidsforholdet.
- Forskningen skal være fagfellevurdert.

### 2.5.1 Endringer av kriteriene

Det ble gjennomført en rekke revideringer av kriteriene for inklusjon. De første revideringen ble gjort under søkeprosessen, og de siste ble gjennomført under den avsluttende filtreringen av forskningsartiklene. Revideringene ble gjort på bakgrunn av to hensyn. Det første hensynet var å spisse oppgaven. Under søkeprosessen ble det innhentet store mengder forskning. Som tidligere beskrevet gjennom den hermeneutiske sirkelen for søk og tilegnelse av forskningslitteratur, innebar dette en økning i min forståelse av temaet. Denne økte kunnskapen førte til en rekke nyanseringer av forskningskriteriene. Det andre hensynet var å gjøre mengden av forskningsmaterie overkommelig med tanke på denne oppgavens omfang. Revideringene innebar en rekke ulike faktorer som jeg i utgangspunktet ikke var klar over, eller hadde tillagt nok vekt. Følgende revideringer ble gjort:

1. Det ble tidlig i søkeprosessen klart at antallet relevante artikler i det oppgitte tidsrommet var alt for stort til å rekke å bearbeide ut ifra den disponible tiden. Inklusjonskriteriet som omhandlet tidsrommet for publisering ble derfor endret til: *Forskningen skal være publisert senere enn 1. Januar 2009.*
2. Det ble funnet svært lite norsk forskning på turnover blant saksbehandlere i barneverntjenesten. Dette førte til at de relevante forskningsartiklene kom fra andre land, hvor barnevernssystemet på flere måter skiller seg fra det norske. Etter gjennomgang av denne forskningen, ble det ansett som nødvendig å spisse dette kriteriet ytterligere. I den amerikanske forskningen forekom blant annet forskning basert på saksbehandlere i private

barnevernsselskap. Inklusjonskriteriet ble derfor spisset til at forskningens respondenter skulle være offentlige sysselsatte.

Turnoverrelatert forskning på ansatte i barneverntjenester inneholder ofte flere ulike yrkesroller i utvalget. Dette skaper et mer generelt bilde av kausalitetsfaktorer for turnover i barnevernet, fremfor søkelyset på saksbehandlere som denne oppgaven tar for seg. Ved å inkludere forskning som blander inn stillinger som ledere eller andre overordnede, vil dette kunne skape et forstyrret bilde av resultatet. Dette er fordi ansatte i slike roller ikke nødvendigvis har den samme kontakten med vanskeligstilte barn, unge og familier. Det har blant annet blitt funnet at saksbehandlere rapporterer om signifikant høyere nivå av ulike former for utbrenthet enn ledere, og andre ansatte uten en saksbehandlingsrolle (Leake, Rinks og Obermann, 2017, s. 498).

En annen utfordring som har resultert i endring av dette kriteriet, er den varierende begrepsbruken rundt ansatte i de aktuelle organisasjonene. Under gjennomgangen av relevant forskning har det blitt funnet en rekke ulike benevnelser for ansatte, som social worker, child welfare worker, direct line worker, first line worker, case manager, case investigator og case worker. Bruken av de ulike yrkestitlene og deres arbeidsoppgaver, fremtrer som inkonsekvent i forskningslitteraturen. For å sikre at de inkluderte forskningsartiklene besitter en god validitet til oppgavens problemstilling ble det betraktet som nødvendig å nyansere kriteriet ytterligere.

Det andre kriteriet ble derfor endret til: *Forskningen skal eksplisitt ta for seg offentlig ansatte saksbehandlere i barneverntjenesten eller tilsvarende. Dette innebærer en eksklusjon av ansatte som besitter andre yrkesroller, både innad i barneverntjenesten og på andre områder innenfor fagfeltet. Forskningsartikler som ikke eksplisitt definerer utvalget som saksbehandlere ble ekskludert.*

3. Etter gjennomgang av den aktuelle forskningslitteraturen, ble det lokalisert en rekke ulike forskningsartikler som tok for seg kausalitetsundersøkelser av fenomener tett relatert til gjennomtrekk av ansatte i den gitte målgruppen. De to mest aktuelle temaene i denne sammenhengen er «intention to leave», og utbrenthet. Intention to leave blir ofte brukt i forskning på turnover, både som et alternativ til turnover, men også som et ekstra element. Intention to leave blir betraktet som den sterkeste prediktoren til turnover (Mor Barak, Nissly, & Levin, 2001, s. 629). Utbrenthet blir også betraktet som en kausalitetsfaktor for



turnover. Fenomenet blir også betraktet som en forløper for blant annet redusert arbeidsinnsats og negative effekter for både arbeidstakeren og organisasjonens helse (Lizano & Mor Barak, 2012, s.1769).

Det tredje kriteriet ble derfor: *Forskningsartiklene skal omhandle direkte årsaker til turnover, årsaker til intention to leave eller utbrenthet.*

4. -

5. -

6. -

### 2.5.2 Nye kriterier

7. I den amerikanske forskningslitteraturen på temaet har det de senere årene vært mye fokus på «Title IV-E» utdanning innenfor *child welfare* (barnevern). Denne utdanningen begynte tidlig på 1990-tallet, og har til hensikt å øke både kompetanse og kvalifikasjonene til arbeidsstyrken i barnevernet, og dermed stabilisere den (Piescher, LaLiberte, & Lee, 2018, s. 335). Programmene er i hovedsak et samarbeid mellom offentlige universiteter og statlige «*human services agencies*». Årsaken til at dette utdanningsprogrammet eksplisitt nevnes i denne sammenhengen, er at ved avsluttet utdanning eller treningsprogrammer, er det obligatorisk for studentene å jobbe for en barneverntjeneste i en tidsbestemt periode. Ved å inkludere forskning hvis populasjon kun består av saksbehandlere med bakgrunn i Title IV-E, kan dette ut ifra mitt syn utgjøre en forstyrrende faktor på resultatet. Det er i tillegg en omfattende forskjell på de utdanningstilbudene innen Title IV-E mellom de forskjellige offentlige universitetene, hvilket ytterligere kan komplisere analysen (Cheung, 2019). Det er likevel naturlig at en viss del av utvalgene i de inkluderte forskningsartiklene har en bakgrunn i et slikt program, men det betraktes ikke til å ha en like stor påvirkningskraft, som en artikkel basert på et rent utvalg av saksbehandlere med denne bakgrunnen.

Det ble dermed supplert et syvende kriterium: *Forskningen skal ikke eksplisitt ta for seg ansatte med en bakgrunn i Title IV-E programmer.*

8. Den siste faktoren som ble betraktet som viktig å benevne som et kriterium for å sikre oppgavens reliabilitet og validitet er oppgavens vinkling mot turnoverfenomenet. Da det i

litteraturen tydelig kommer frem at omfattende ufrivillig gjennomtrekk av ansatte i barneverntjenester har en negativ innvirkning på alle de involverte partene, finnes det mye forskning som forsøker å finne faktorer som kan fremme såkalt «*retention*». Denne forskningen har et søkelys på hvorfor ansatte velger å bli værende i jobben, fremfor å avslutte arbeidsforholdet. Dette kan betraktes som det motsatte av oppgavens hensikt, da denne oppgaven utforsker faktorer som forårsaker at ansatte sier opp jobben. På tross av at forskningslitteratur med fokus på det sistnevnte også går inn på faktorer som forårsaker turnover, er ikke denne litteraturens hensikt å finne kausaliteten bak dette, men heller å utbedre fenomenet. På bakgrunn av dette, vil artikler av denne karakteren bli ekskludert fra denne litteraturstudien.

Det ble dermed lagt til et åttende kriterium: *Forskningens fokus skal være på årsakssammenhenger bak turnoverfenomenet. Forskningslitteratur som søker å besvare hvilke faktorer som kan virke helsefremmende og dermed redusere turnover blir derfor ekskludert.*

## 2.6 Tematisk analyse

For å systematisere og sammenligne funnene i materialet ble det gjennomført en tematisk analyse. Denne analysen ble utarbeidet gjennom flere trinn. Først ble det gjort en oppsummering av alle funnene i de ulike artiklene. Disse funnet ble deretter kategorisert gjennom en tentativ tematisering. Denne tematiseringen var basert på de inkluderte artiklenes egne beskrivelser av funnene. Deretter ble faktorene og skalaene som ble anvendt for å måle de uavhengige variablene undersøkt. Dette ble gjort for å forsikre at variabler som på tvers av artiklene hadde en sammenfallende beskrivelse, faktisk undersøkte det samme. Dette resulterte i at flere av funnene ble re-kategorisert for å ha et mer passende sammenligningsgrunnlag. Til slutt ble de tentative temaene sammenlignet med anvendte temaer fra tidligere meta-analyser og litteraturstudier.

## 2.7 Validitet og reliabilitet

Valget av litteraturstudie som metode, medførte at jeg var avhengig av å forholde meg til allerede foreliggende forskningslitteratur. Dette innebar at jeg måtte forsikre meg om at forskningen som ble anvendt som datamateriale i denne oppgaven, hadde blitt gjennomført med høy reliabilitet og validitet. Reliabilitet, ofte omtalt som pålitelighet, omhandler hvorvidt undersøkelsen er gjennomført

på en troverdig måte. Dette innebærer blant annet at forskeren redegjør for metodiske og forskningsstrategiske tilnærminger som har blitt brukt for å komme frem til funnene (Thagaard, 2009, s. 199). Generelt kan man si at forskeren skal gjøre rede for ulike faktorer som kan bidra til å påvirke den innhentende informasjonen.

Validitet brukes ofte synonymt med gyldighet, og skilles i intern og ekstern gyldighet (Jacobsen, 2010, s. 143). Intern gyldighet omhandler hvorvidt resultatene betraktes som riktige, mens ekstern gyldighet omhandler hvorvidt det er mulig å generalisere funn som er gjort i en undersøkelse. Høy ekstern gyldighet innebærer dermed at funnene i undersøkelsen med stor sannsynlighet gjelder hele populasjonen (Dalland, 2012, s. 221). Når dette lar seg gjøre kalles utvalget for representativt. Det er også mulig å generalisere et fenomen. Dette innebærer at det aktuelle fenomenet kan overføres fra en spesiell sammenheng til andre sammenhenger (Jacobsen, 2010, s. 142).

Denne oppgaven søker som tidligere nevnt å skape en tilfredsstillende reliabilitet gjennom en grundig redegjørelse for forskningsprosessen, og dermed alle avveiningene som kan ha en innvirkning på resultatet. Da denne oppgaven anvender litteraturstudie som metode, er validiteten avhengig av at de utvalgte artiklene som utgjør kunnskapsgrunnlaget i oppgaven samstemmer med oppgavens problemstilling. Da artiklene etter en rekke revideringer av søkeord, inklusjonskriterier og problemstilling, basert på kunnskapstegnelse gjennom den hermeneutiske sirkelen, ble funnet å være de mest relevante vil jeg hevde at de utvalgte artiklene i stor grad sammenfaller med oppgavens problemstilling. At alle de utvalgte artiklene er fagfelleverderte, betraktes å demonstrere en god validitet og reliabilitet også innad i artiklene.

## 2.8 Styrker og svakheter ved litteraturstudie som metode

Valget av litteraturstudie som metodisk tilnærming for gjennomføring av denne oppgaven har flere svakheter. For det første er forskningsprosessen særdeles omfattende, og det kreves mye av forskeren for å sikre at studien blir gjennomført på en gyldig og pålitelig måte. For det andre kan sammenligninger av studier basert på ulike metodologiske tilnærminger være krevende. Selv om denne litteraturstudien kun sammenligner kvantitative forskningsartikler, anvender de inkluderte artiklene en rekke ulike spørreskjemaer, variabler og metoder for å komme frem til sine funn. For det tredje var det nødvendig å anvende omfattende kriterier for inklusjon og eksklusjon for å begrense mengden av forskningslitteratur ned til et overkommelig antall. Dette førte til at mye litteratur som i stor grad kunne vært relevant for tematikken ble ekskludert. Det kriteriet som

kanskje skaper den største svakheten er kriteriet for forskningsartiklenes publikasjonsår, da det ble publisert en rekke relevante forskningsartikler før 1. Januar 2009. Til slutt betrakter jeg den internasjonale dimensjonen av litteraturstudie som metode i denne oppgaven som en svakhet. Da det ikke ble funnet relevant norsk forskning på temaet, har alt innhentet datamateriale sitt opphav i andre land. Dette er fordi det ikke finnes en universell internasjonal utforming av barnevernstjenesten, hvilket vil kunne skape omfattende forskjeller på tvers av landegrensene. Dette innebærer blant annet at barnevernet i andre land vil kunne være gjenstand for andre politiske og juridiske retningslinjer enn det norske barnevernet, hvilket kan bidra til å forme funnene i forskningslitteraturen. Kulturelle elementer vil også kunne ha en formende effekt på funnene. Den internasjonale dimensjonen manifesterer seg også i at jeg har vært avhengig av å fortolke komplisert forskning på temaet, som tidvis har utfordret min språklige forståelse.

Litteraturstudien som metode innebærer riktignok også flere styrker. Valget av metode skal være begrunnet i at forskeren betrakter det som et godt verktøy for å innhente gode data, og belyse forskningsspørsmålet på et faglig interessant vis (Dalland, 2012, s. 111). Valget av litteraturstudie som metode stammer fra et ønske om å oppnå en dyp forståelse for årsakssammenhengen bak fenomenet turnover i barneverntjenesten, og forhåpentligvis skape et konstruktivt bidrag til den eksisterende forskningslitteraturen. Ved bruken av litteraturstudie som metode gjennomgår forskeren et dypdykk i den foreliggende forskningslitteraturen, hvilket muliggjør trekking av paralleller mellom funn i ulike artikler og metodologiske tilnærminger. Dette bidrar til å skape et holistisk bilde av fenomenet. En slik sammenligning av forskningslitteraturen vil kunne forenkle informasjonsinnhenting for aktører med interesse for turnover av saksbehandlere i barneverntjenesten.

### 3 Teoretiske perspektiver

I denne delen vil jeg presentere sentrale begreper og oppgavens teoretiske perspektiver. Først defineres begreper som er viktige for å skape en god forståelse for det videre innholdet i denne oppgaven. Deretter blir foretatt en redegjørelse av barnevernets arbeid og utfordringer knyttet til dette arbeidet. Til slutt presenteres utbredt og *perceived organizational support theory* (POS).

## 3.1 Begrepsavklaringer

### 3.1.1 Turnover

Turnover omtales ofte som gjennomtrekk og finnes i flere former. I hovedsak skilles det mellom frivillig og ufrivillig turnover. I denne oppgaven vil fokuset være på frivillig turnover, hvilket kan defineres som «the voluntary cessation of membership of an organization by an employee of that organization» (Saridakis & Cooper, 2016, s. 28). Det må poengteres at denne definisjonen kun fremhever det ene aspektet av begrepet turnover, da begrepet ofte også innebærer en ny ansettelse for å fylle stillingen til den avgåtte (Saridakis & Cooper, 2016, s. 28). Dette bekreftes av Johansen (2014, s. 4) som poengterer at det ikke finnes en internasjonal enighet rundt en statistisk definisjon på turnover. Forfatteren fremhever forekomsten av ulikheter i disse definisjonene, ved at noen bruker «betegnelsen turnover som en felles betegnelse på ulike mål og endringer i arbeidsstokken i en virksomhet, mens andre bruker det som betegnelse på ett av disse målene» (Johansen, 2014, s. 4).

Shim (2010, s. 848) deler turnover inn i tre ulike kategorier: ønsket turnover, uønsket turnover og uunngåelig turnover. Ønsket turnover omhandler eksempelvis utskiftning av inkompetente ansatte, og uunngåelig turnover dreier seg om utskiftning som følge av blant annet pensjon, sykdom eller andre årsaker som gjør at den ansatte ikke kan fortsette i stillingen sin. Den uønskede turnoveren blir fremhevet som den formen det søkes å utbedre, da den innebærer at kompetente ansatte sier opp jobben på grunnlag av faktorer som eksempelvis dårlig veiledning, støtte fra organisasjonen og kolleger, og rollekonflikter. Denne formen blir fremhevet som problematisk, da den har en direkte påvirkning både på effektiviteten til organisasjonen, og på kvaliteten de ansatte yter ovenfor klientene. Når turnover blir diskutert i denne oppgaven, innebærer dette dermed hovedsakelig uønsket turnover.

### 3.1.2 Intention to leave

En faktor som ofte blir brukt i forskning på turnover, er «intention to leave», hvilket jeg i denne oppgaven har valgt å oversette til «oppsigelsesintensjon». Oppsigelsesintensjon defineres av Chernesky og Israel (2009) som «a conscious and deliberate desire to quit» (s. 26). Denne intensjonen resulterer ikke alltid i en oppsigelse, da det både kan forbli tanker om å slutte, eller føre til at den ansatte begynner å se etter en ny jobb (Tett & Meyer, referert i Chernesky & Israel, 2009, s. 26). Oppsigelsesintensjon blir som tidligere nevnt betraktet som den sterkeste prediktoren for faktisk turnover, og anvendes både som alternativ til – og som supplement til – faktisk turnover som variabel i forskningen (Mor Barak et al., 2001 s. 630; Chernesky & Israel, 2009, s. 26). I

forskningsøyemed kan dessuten den pragmatiske verdien av oppsigelsesintensjon som variabel være stor. Mor Barak et al. (2001, s. 630) argumenterer for at anvendelsen av oppsigelsesintensjon som variabel i tverrsnittstudier gjør forskningsprosessen langt mer praktisk enn longitudinelle studier, hvor forskerne er avhengige av å følge de ansatte over lang tid. Det samme gjelder ved retrospektive studier, hvor man risikerer at etterpåkløskap farger den innhentede dataen.

### 3.1.3 Oversettelse av begreper

Det forekommer enkelte begreper i de inkluderte forskningsartiklene som vanskelig lar seg oversette til norsk. Det første begrepet er *county*. County direkte oversatt til norsk er grevskap, en geografisk avgrensning som meg bekjent ikke anvendes i nevneverdig grad i Norge. For å unngå forvirring vil fylke bli anvendt som substitutt, da dette etter nærmere undersøkelse virker å være det nærest relatert begrepet i norsk sammenheng. Det andre begrepet er *supervisor*, et begrep som hyppig forekommer i de inkluderte forskningsartiklene. En direkte oversettelse av dette begrepet fremmer en rekke alternativer inkludert oppsynsmann, veileder og leder. Etter grundig gjennomgang av både relevante forskningspublikasjoner og teori i denne oppgaven, har jeg valgt å oversette supervisor til leder, da dette, slik jeg forstår det vil være det mest beskrivende for denne rollen. Etter å ha undersøkt variabler som blir relatert til leder, vil lederens funksjon i denne oppgaven primært være veiledende og støttende.

## 3.2 Den kommunale barneverntjenestens arbeid

### 3.2.1 En innføring i det kommunale barnevernet

Barnevernets hovedoppgave fremkommer i §1-1 i Lov om barneverntjenester av 17. Juli 1992 nr. 100 (barnevernloven). Her heter det at «Loven skal sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse i rett tid.» Loven skal videre bidra til at alle barn og unge skal ha trygge og gode oppvekstvilkår, og at de skal møtes med forståelse, kjærlighet og trygghet.

Alle kommuner i Norge er pålagt å ha en barneverntjeneste (barnevernloven §2-1). Denne barneverntjenesten, eller administrasjonen som den heter i lovteksten, skal jfr. barnevernlovens §2-1 4. ledd ha en leder som har ansvaret for barneverntjenestens oppgaver. Disse arbeidsoppgavene fremkommer i barnevernlovens §2-1 5. ledd, og kan deles i fire. For det første skal det kommunale barnevernet ha en rådgivende og veiledende funksjon. For det andre skal det treffe vedtak etter

barnevernloven. For det tredje skal det forberede saker som skal behandles i fylkesnemnda. Til slutt skal det iverksette og følge opp tiltak.

Det kommunale barnevernets oppgaver deles ofte i en generell og en tiltaksrettet del (Rakvaag, 2008, s. 29). Sistnevnte tar for seg tiltak på individnivå etter barnevernlovens kapittel 4. Dette kapittelet regulerer arbeidet barnevernet kan utføre i forhold til barn, unge og deres foresatte. Kapittelet gir det kommunale barnevernet både en rett og en plikt til å gjennomføre undersøkelse, og iverksette tiltak ved behov. Når barnevernet etter en undersøkelse bestemmer seg for å iverksette tiltak, skal tiltaket være forenlig med tre grunnleggende prinsipper for barnevernfaglig arbeid: Det biologiske prinsipp, prinsippet om barnets beste og mildeste inngreps prinsipp (Collin-Hansen, 2012, s. 244).

Det biologiske prinsipp fremkommer ikke eksplisitt i barnevernloven, men fremmes både i forarbeidet til loven og i rettspraksis. Ifølge NOU (2012:5, s. 15) er det biologiske prinsipp i barnevernssammenheng relatert til to forhold. Det første forholdet er samfunnsordningen som fremmer at barn i utgangspunktet skal vokse opp med sine foreldre. Dette etterlater det offentlige med et sekundært ansvar for barnet. Det andre forholdet fremmer at kontakten mellom foreldrene og barnet skal ivaretas, selv om barnet ikke lenger kan bo hos foreldrene. Det sistnevnte forholdet begrunnes i at det har en egenverdi for barnet å ivareta båndene til sine foreldre. Prinsippet for barnets beste kommer til uttrykk i barnevernlovens § 4-1. Her heter det at alle tiltak som iverksettes etter bestemmelsene i barnevernlovens kapittel 4, skal legge avgjørende vekt på barnets beste når tiltak skal velges. Det heter videre i loven at «herunder skal det legges vekt på å gi barnet stabil og god voksenkontakt og kontinuitet i omsorgen.» Det siste prinsippet, mildeste inngreps prinsipp, sier at barneverntjenesten ikke skal anvende tiltak som er mer inngripende enn hva situasjonen tilsier (Raakvag, 2008, s. 30). Ett eksempel på dette prinsippet finnes i barnevernlovens § 4-12 annet ledd, hvor det fremheves at et vedtak om omsorgsovertakelse ikke kan treffes hvis hjelpetiltak etter § 4-4 kan skape tilfredsstillende forhold for barnet.

I tillegg til disse tre prinsippene, har barnets medvirkning blitt tillagt stadig mer vekt (Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet, 2017). Medvirkningen blir betraktet til å være av avgjørende betydning for å sikre en grundig vurdering av hva som er barnets beste i hver enkelt sak. Barnets medvirkning ble 1. juli 2018 lovfestet som en rettighet. Den nye loven fremmer at «Alle barn som er i stand til å danne seg egne synspunkter, har rett til å medvirke i alle forhold som vedrører barnet etter denne loven (jfr. barnevernloven §1-6).»

Barne-, likestillings-, og inkluderingsdepartementet (2017) definerer saksbehandler som «ansatte i den kommunale barneverntjenesten som har et forvaltningsmessig ansvar overfor barn og familier etter [barnevernloven].» Dette innebærer at saksbehandlerne har et ansvar for å utføre arbeidsoppgavene i §2-1 i tråd med barnevernlovens juridiske retningslinjer, i tillegg til prinsippene som her har blitt lagt frem.

### 3.2.2 Kompleksitet og belastninger

Barnevernsarbeidere kommer nesten daglig i kontakt med barn og foreldre som er blitt traumatiserte av vold. De hører på historiene og kjenner på smerten og fortvilelse. ... De møter mennesker i sterk krise, som formidler frykt, angst, forvirring, sorg og sinne. Det er ofte deres oppgave å ta svært vanskelige avgjørelser om hva som skal skje videre, både på kort og lang sikt, med barna og familien. (Eriksen & Sætre, 2011, s. 219)

Saksbehandlere har som sitatet over illustrerer et omfattende ansvar. Et ansvar som innebærer å sørge for at de mest sårbare barna og familiene i landet får den hjelpen de trenger for å kunne skape positiv endring i livene sine. En sentral faktor ved saksbehandlerens jobb som ofte blir omtalt som en utfordring, er rollekonflikten som ligger implisitt i deres daglige arbeid (Eriksen & Sætre, 2011, s. 22). På den ene siden har saksbehandlere en rett og en plikt til å starte en undersøkelse i en familie, dersom det er god grunn til å tro at det foreligger forhold i familien som utgjør et grunnlag for tiltak fra barnevernet (barnevernloven §4-3). Dette innebærer at saksbehandleren i kraft av sitt mandat skal undersøke familier der det foreligger mistanke om forhold som mishandling, neglisjering av barn og seksuelle overgrep, og videre fatte potensielt inngripende tiltak som kan endre familien for alltid. På den andre siden skal saksbehandleren forsøke å skape en allianse med foreldrene og tilby sin støtte.

Møte med makten og kontrollen som saksbehandlere besitter, resulterer ofte i en avmaktspfølelse hos foreldrene, hvilket kan være tett knyttet til foreldres aggresjon, trusler og vold mot saksbehandlere (Eriksen & Sætre, 2011, s. 222). Fellesorganisasjonen (2017, s. 5-10) fant at nesten hver fjerde ansatt i kommunalt barnevern hadde blitt utsatt for en eller annen form for netthets, og at over 30% hadde blitt utsatt for, eller truet med vold på jobb minst en gang det siste året. Dette understrekes av barnevernsundersøkelsen (Fellesorganisasjonen, 2015) hvor barnevernsarbeidere i tillegg til uthenging i sosiale medier og trusler fremhever belastningene av å være alene om vanskelige saker med klienter som opptrer truende, og å måtte utføre hjemmebesøk alene. Undersøkelsen fant videre



at manglende tid og ressurser ble fremhevet av 66% av respondentene som hovedårsaken til at de ikke klarte å gjennomføre arbeidet på en så god måte som de ønsket. Det ble blant annet rapportert om for mange saker per ansatt, manglende tid til å skape relasjon og gjøre grundige undersøkelser som videre førte til at de iverksatte tiltakene ikke hadde ønsket effekt eller ble avslått, og ikke nok tid til å snakke med barna.

Implisitt i benevnelsen av tidspress som en viktig faktor, ligger juridiske retningslinjer på tiden saksbehandlere har til disposisjon til å gjennomføre de ulike oppgavene etter barnevernlovens §2-1. Saksbehandlere skal blant annet «snarest, og senest innen uke» gå igjennom bekymringsmeldinger og vurdere om det skal iverksettes en undersøkelse (barnevernloven §2-1). Videre skal undersøkelser etter barnevernlovens §4-3 gjennomføres «snarest, og senest innen tre måneder», og senest innen seks måneder i særlige tilfeller (barnevernloven §6-9). Den kommunale barneverntjenesten som tidligere nevnt også ansvaret for oppfølging av tiltak. Barnevernlovens §4-22 fremmer at departementet kan gi forskrifter om barneverntjenestens plikt til oppfølging av fosterhjemmene. I forskriftene fremkommer det at barneverntjenesten skal besøke fosterhjemmet minst fire ganger i året for «å sikre en forsvarlig oppfølging og kontroll av barnets situasjon i fosterhjemmet (Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet, 2018). Det må understrekes at dette kun er noen av tidsfristene saksbehandlere i barnevernet har å forholde seg til, hvilket utdyper omfanget av tidspresset som ble presentert i barnevernsundersøkelsen.

### 3.3 Utbrenthet

Utbrenthet ble først lansert av Freudenberger (1975) og Maslach (1976), og kan defineres som “a state of physical, emotional and mental exhaustion that results from long-term involvement in work situations that are emotionally demanding” (Schaufeli & Greenglass, 2001, s. 501). Publikasjonenes primære bidrag var ifølge Maslach, Schaufeli og Leiter (2001, s. 399) å navngi og beskrive fenomenet utbrenthet, samt å fremheve det som en vanlig respons. Begge disse publikasjonene var basert på mennesker som arbeidet i helse- og sosialsektoren. På grunn av den interpersonlige konteksten i disse tjenesteyrkene ble utbrenthetsfenomenet betraktet som et resultat av de relasjonelle transaksjonene på arbeidsplassen, fremfor som en individuell stressrespons (Maslach et al., 2001, s. 400).

Det var tidlig en konsensus rundt tre hoveddimensjoner av utbrenthet som fenomen; emosjonell utmattelse, depersonalisering (ofte referert til som kynisme), og redusert prestasjonsevne (Maslach

& Goldberg, 1998, s. 64). Emosjonell utmattelse kan forklares som «feelings of being emotionally overextended and depleted of one's emotional resources» (Maslach & Goldberg, 1998, s. 64). Denne utmattelsen er ofte et resultat av en overbelastning av arbeid og konflikter på jobb, og fører til at den ansatte føler seg oppbrukt, og uten evne til å «lade batteriene». En slik emosjonell utmattelse fører ofte til depersonalisering (Maslach & Goldberg, 1998, s. 64). Halbesleben og Buckley (referert i Travis et al., 2016, s. 1078) definerer depersonalisering som «a protective state of cynicism that spurs dissonance, either cognitive or emotional, with others as a coping strategy for work demands and exhaustion». Depersonalisering var en konsekvens av utbrenthet som ble funnet allerede i det innledende forskningsarbeidet på 1970-tallet. Informantene beskrev da hvordan de forsøkte å redusere sin medfølelse for klientene for å mestre den emosjonelle belastningen arbeidet deres medførte. Gjennom den reduserte medfølelsen, ble det skapt emosjonell avstand mellom klient og behandler, noe som gjorde at behandlerne opplevde det som lettere å mestre jobben. På tross av at behandlerne i større grad klarte å fungere i jobben gikk denne mestringsstrategien utover klientene, da en kombinasjon av omfattende emosjonell avstand og lite omtanke for klientene, virket å føre til at behandlerne svarte klientene på negative og uverdige måter (Maslach et al., 2001, s. 400). Redusert prestasjonsevne refererer til en nedsatt følelse av produktivitet og mestringssevne på jobb. Denne følelsen er linket til depresjon og en manglende evne til å håndtere kravene som blir stilt på jobb, og kan forverres dersom den ansatte mangler sosial støtte og vekstmuligheter på arbeidsplassen (Maslach & Goldberg, 1998, s. 64). Maslach et al. (2001, s. 403) argumenterer for denne følelsen er et naturlig resultat av emosjonell utmattelse og depersonalisering, da det kan være vanskelig å oppnå mestringsfølelse når man er emosjonelt utmattet eller hjelper andre mennesker som man på grunn av emosjonell distansering ikke bryr seg nevneverdig om.

På 1980-tallet endret forskningen på utbrenthet fokus fra kvalitativ til en mer systematisk empirisk metode, som tok for seg større utvalg gjennom kvantitative spørreskjemaer (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, s. 401). I denne sammenhengen ble det utviklet ulike skalaer, hvor «Maslach Burnout Inventory» (MBI) ble funnet å ha de beste psykometriske egenskaper. Schaufeli og Enzmann (referert i Kristensen, Borritz, Villadsen & Christensen, 2005, s. 193), hevdet i 1998 at MBI hadde blitt anvendt som skala i mer enn 90% av de empiriske undersøkelsene på utbrenthet som hadde blitt gjennomført på verdensbasis. Som en konsekvens av skalaens dominerende posisjon argumenterer Kristensen et al. (2005, s. 193) for at “this questionnaire and the Maslach definition of burnout have become two sides of the same coin: Burnout is what the MBI measures, and the MBI measures what burnout is.”

I 2005 publiserte Kristensen et al. (2005) et alternativ til MBI kjent som «Copenhagen Burnout Inventory» (CBI). Utviklingen av CBI ble gjort i forbindelse med PUMA (Prosjekt Udbændthed,

Motivation og Arbejdsglæde), hvis hensikt var å studere utbredelsen og distribusjonen av utbrenthet, finne årsaker til – og konsekvenser av utbrenthet, samt mulige intervensjoner for å redusere utbrenthet (Borritz et al., referert i Kristensen et al., 2005, s. 193). Under innledningen av undersøkelsen søkte forskerne å finne skalaer for å vurdere forekomsten av utbrenthet, men fant større utfordringer med MBI. Forfatterne argumenterte blant annet for at de tre dimensjonene i den klassiske utbrenthetsforståelsen utgjorde henholdsvis en tilstand, en mestringsstrategi og en konsekvens, som burde studeres individuelt fremfor samlet slik det har blitt gjort gjennom MBI. Som en følge av dette argumentet definerer CBI utmattelse som kjernen i utbrenthet (Kristensen et al., 2005, s. 196). CBI inneholder videre tre underdimensjoner: personlig utbrenthet, arbeidsrelatert utbrenthet og klientrelatert utbrenthet. Forskerne definerer personlig utbrenthet som «the degree of physical and psychological fatigue and exhaustion experienced by the person» (Kristensen et al., 2005, s. 197). Arbeidsrelatert – og klientrelatert utbrenthet omhandler respondentens tanker om i hvilken grad de nevnte fysiske og psykiske plagene attribueres til henholdsvis jobben eller arbeidet med klientene.

På tross av forståelsen av utbrenthet som et resultat av en forlenget emosjonelt krevende arbeidssituasjon, er det fremdeles lite kunnskap om de individuelle og organisatoriske faktorene som forårsaker utbrenthet og påfølgende oppsigelse i barnevernet (Leake et al., 2017, s. 493). En tilstand som i stor grad har blitt relatert til utbrenthet i barnevernet er «compassion fatigue». Fenomenet blir også omtalt som sekundært traumatisk stress, blir definert som «... the natural consequent behaviors resulting from knowledge about a traumatizing event experienced by a significant other» (Figley, referert i Eriksen & Sætre, 2011, s. 220). Det fremmes videre som en stressrespons knyttet til å hjelpe, eller et ønske om å hjelpe traumatiserte mennesker eller mennesker som på andre måter lider. Dette blir ytterligere nyansert av Isdal (2017, s. 130) som fremhever «compassion fatigue» som et resultat av gjentatte møter med mennesker som lider. Forfatteren beskriver videre «compassion fatigue» som «en gradvis nedbryting av vårt engasjement, vår involvering og vår empati med en påfølgende slitenhet eller utmattelse knyttet til det å skulle hjelpe.»

Symptomene på «compassion fatigue» er nærmest identiske med symptomene for PTSD (post-traumatisk stresslidelse (Figley, 2002, s. 3). Forskjellen ligger ifølge forfatteren i at «compassion fatigue» ikke er et resultat av direkte traumeeksponering, men heller en emosjonell reaksjon som oppstår i møte med andres traumer. Et eksempel på dette er *flashbacks*. Flashbacks er et symptom karakterisert av gjentatt gjenopplevelse gjennom forstyrrende bilder, tanker, drømmer og opplevelser knyttet til et traume. Hos mennesker som lider av PTSD vil dette symptomet omhandle egne traumer, mens det hos mennesker som lider av «compassion fatigue» vil være relatert til at

personen man er emosjonelt knyttet til opplevde traumet (Figley, 2002, s. 4). Andre symptomer inkluderer aktivering og unngåelse (Eriksen & Sætre, 2011, s. 224-225). Aktiveringen betraktes som en naturlig kroppslig respons, som gjør oss i bedre stand til å beskytte oss. Denne responsen er i utgangspunktet relativt kort og forbigående. Problemet med denne aktiveringen oppstår når den mister sin midlertidige karakter, og går over til kontinuerlig beredskap. Det er både fysiske og kognitive symptomer på en slik forlenget beredskap. Fysisk manifesterer det seg gjennom blant annet dårlig søvn, hodepine og problemer med fordøyelse. Kognitivt gir det utslag i et fokus på potensielle farer og hva som kan gå galt, og man kan ha store utfordringer med å legge fra seg problemer.

Eriksen og Sætre (2011, s. 221) argumenterer for at det er grunn til å tro hjelpere i førstelinjen av barnevernet er en høyrisikogruppe for utvikling av «compassion fatigue». Forfatterne fremhever flere årsaker til dette. I tillegg til manglende tid til restitusjon på grunn av krevende arbeidsmengde og tidspress, blir faktorer som ubalanse mellom forventninger til eget arbeid og virkeligheten trukket frem. Ubalanse mellom forventninger til eget arbeid og virkeligheten refererer til begrensningene som blir satt i hjelpen saksbehandlere kan yte. Eriksen og Sætre (2011, s. 223) fremhever barnevernsarbeiderens ønske om å hjelpe som en mulig sårbarhetsfaktor, da det i slikt arbeid tidvis er lettere å føle på avmakt enn å ha skapt en positiv endring. Denne følelsen av avmakt antas å øke når innsatsen som har blitt lagt ned for å hjelpe barnet ikke har den ønskede effekten, eller forverrer situasjonen for barnet. Det er ikke bare de verste tilfellene som utgjør en risikofaktor for at saksbehandleren utvikler «compassion fatigue». Dette er fordi «compassion fatigue» av natur er kumulativ, hvilket innebærer at gjentatte erfaringer med mindre hendelser samlet utgjør en risiko.

På tross av at «compassion fatigue» av mange blir betraktet som en årsak for utbrenthet, er det ifølge Leake et al. (2017, s. 494) lite empirisk forskning som bekrefter denne sammenhengen. Et alternativt perspektiv fremkommer gjennom eksistensiell teori. Utbrenthet i hjelpeyrkene fremmes her som et resultat av manglende samsvar mellom hjelperens forventninger om å skape positive forandringer i sine klienters liv, og følelsen av å lykkes med dette (Pines & Keinan, referert i Leake et al., 2017, s. 494). For saksbehandlere som har valgt yrket sitt for å kunne hjelpe vanskeligstilte barn og familier, innebærer dette at utbrenthet kan være et resultat av begrensningene av hjelp de kan yte innenfor lovene og reglene som barnevernet følger (Leake et al., 2017, s. 494)

Konsekvensene av utbrenthet blir ofte sett i ulike former for turnoverrelaterte fenomener som manglende arbeidstilfredshet, fravær og turnover (Maslach & Goldberg, 1998, s. 65). Relasjonen mellom utbrenthet og turnover i barnevernet bekreftes av flere forskningspublikasjoner (DePanfilis &

Zlotnik, 2008; Travis, Lizano & Mor Barak, 2016; Kim & Kao, 2014). Det er likevel en stor andel av utbrente ansatte som velger å bli i jobben (Fryer, Miyoshi & Thomas, referert i Font, 2012, s. 637). For denne gruppen av ansatte manifesterer utbrentheten seg som unnvikelse av arbeidsoppgaver, kynisme og en tilstand av apati mot klientenes velferd (Harrison 1980; Karger 1981; Maslach, Schaufeli, and Leiter, 2001, referert i Font, 2012, s. 637). Maslach og Leiter (2016, s. 106) argumenterer for at denne gruppen ansatte kan ha en negativ innvirkning på sine kolleger gjennom å være forstyrrende og forårsake konflikter på arbeidsplassen. Forfatterne påpeker at utbrenthet derfor kan bli betraktet som smittsomt, ved at den sprer seg gjennom uformelle samhandlinger på arbeidsplassen.

### 3.4 Perceived organizational support

Teorien "perceived organizational support (POS)" ble lansert av Eisenberger, Huntington, Hutchison og Sowa (1986), og bygger på «social exchange theory», og gjensidighetsnormen (Allen, Shore & Griffeth, 2003, s. 99). Teorien baserer seg på at arbeidstakere gjennom sin interaksjon med representanter for arbeidsgiverorganisasjonen, danner seg en oppfattelse av hvor mye organisasjonen verdsetter deres bidrag og bryr seg om deres velvære (Eisenberger et al., 1986, s. 500). POS blir påvirket av en rekke ulike elementer knyttet til hvordan organisasjonen behandler arbeidstakeren, og hvordan arbeidstakeren videre fortolker organisasjonens underliggende motiver for denne behandlingen. Basert på denne fortolkningen danner arbeidstakeren seg forventninger til hvilken grad av støtte vedkommende kan forvente seg fra organisasjonen i ulike sammenhenger (Eisenberger et al., 1986, s. 501). Dette innebærer blant annet støtte i perioder med sykefravær, støtte når arbeidstakeren begår feil, men også når arbeidstakeren utmerker seg på arbeidsplassen. Forventningen til støtte vil også gjøre seg gjeldende ovenfor hvilke forventninger arbeidstakeren har til organisasjonens vilje til å betale en rettferdig lønn, og gjøre jobben meningsfylt og spennende.

Rhoades og Eisenberger (2002, s. 699) fremmer en tredeling av de underforliggende psykologiske prosessene av POS gjennom «organizational support theory». Den første psykologiske prosessen stammer fra gjensidighetsnormene, og fremmer at ansatte som opplever organisatorisk støtte føler seg forpliktet til å gjengjelde støtten til organisasjonen i form av å bidra til å oppnå organisasjonens mål, samt å bry seg om velferden til organisasjonen. Den andre prosessen er deknningen av arbeidstakerens sosioemosjonelle behov gjennom opplevelsen av respekt, anerkjennelse og omsorg fra organisasjonen. Denne behovsdekningen leder videre til at arbeidstakeren internaliserer sin rolle og sitt medlemskap i organisasjonen som en del av deres identitet. Den tredje psykologiske

prosessen omhandler at opplevd organisatorisk støtte skal styrke arbeidstakerens oppfattelse om at anerkjennelse og belønninger for ekstra arbeidsinnsats er av organisasjonens interesse. Samlet skal disse tre prosessene ha fordelaktige utfall for både de ansatte og organisasjonen.

Rhoades og Eisenberger (2002, s. 699) operasjonaliserer POS gjennom en tredeling av forløperne. Den første gruppen omtales som rettferdighet, og innebærer hvordan distribusjonen av ressurser mellom arbeidstakerne blir bestemt. Shore og Shore (referert i Rhoades og Eisenberg, 2002, s. 699) hevder at gjentatte erfaringer med rettferdighet i slike distribusjonsavgjørelser har en sterk kumulativ effekt på POS, ved at denne rettferdigheten indikerer at organisasjonen verdsetter og bryr seg om arbeidstakeren. Variabler som faller inn under denne gruppen er blant annet deltakelse i beslutningstaking, respektfull behandling av de ansatte, og en gjennomsiktighet vedrørende hvordan slike beslutninger er tatt (Rhoades & Eisenberger, 2002, s. 700). Den andre gruppen av forløpere er støtte fra overordnet. På samme måte som de ansatte skaper en oppfattelse om i hvilken grad organisasjonen verdsetter dem, utvikles også en slik oppfattelse i relasjonen til lederen. Dette er kjent som «perceived supervisor support» (Kottke & Sharafinski, referert i Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski & Rhoades, 2002, s. 565). Årsaken til denne vurderingen, er at den nærmeste lederen er ansvarlig for å styre og evaluere arbeidstakerens jobb. I hvilken grad lederen påvirker de ansattes opplevde organisatoriske støtte, påvirkes av i hvilken grad saksbehandlerne betrakter handlingene til sin overordnede som en forlengning av organisasjonen. Ledere som tilsynelatende blir høyt verdsatt og behandlet deretter av organisasjonen blir ofte betraktet som slike forlengninger, og behandlingen og verdsettelsen arbeidstakerne får fra denne lederen vil dermed ha stor påvirkningskraft på POS (Eisenberger et al., 2002, s. 566).

Den tredje gruppen omtales som organisatoriske belønninger og arbeidsforhold, og inkluderer en rekke variabler som kan sub-kategoriseres. Den første underkategorien inneholder variabler som kan relateres til mulighet for belønninger som anerkjennelse, lønn og forfremmelse. Eksistensen av slike belønningsmuligheter kommuniserer ifølge «organizational support theory» at organisasjonen verdsetter arbeidstakernes bidrag, hvilket bidrar til POS. Den andre kategorien er jobbtrygghet, og innebærer at organisasjonen ønsker å beholde arbeidstakeren. En slik trygghet forventes å ha en sterk effekt på arbeidstakerens opplevde organisatoriske støtte, spesielt i tider preget av nedbemanning (Allen, Shore & Griffeth, referert i Rhoades & Eisenberger, 2002, s. 700). Den tredje subkategorien omtales som autonomi. Autonomi i denne sammenhengen knyttes opp mot den opplevde kontrollen arbeidstaker har over utførelsen av sine arbeidsoppgaver. Ved at organisasjonen tilrettelegger for arbeidstakers autonomi, og implisitt indikerer tillit til arbeidstakers utførelse av arbeidsoppgaver, kan autonomi øke POS (Eisenberger, Rhoades & Cameron, referert i Rhoades &

Eisenberg, 2002, s. 700). Den fjerde underkategorien er rollestress. Hvilken påvirkning arbeidsrelatert stress har på arbeidstakerens POS avhenger av hvorvidt stressets opphav har utgangspunkt i forhold som organisasjonen kan kontrollere, eller blir betraktet å være en implisitt del av jobben. Rhoades og Eisenberger (2002, s. 700) identifiserer tre stressorer med utgangspunkt i arbeidstakers rolle i organisasjonen: arbeidsoverbelastning, hvor det blir stilt krav til arbeidstakeren som overstiger det som kan forventes; rolletvetydighet, hvor manglende klarhet over arbeidstakers ansvar er stressoren; og rollekonflikt, hvor arbeidstakeren blir utsatt for motstridende arbeidsroller.

Den femte subkategorien av organisatoriske belønninger og arbeidsforhold er investering i de ansatte gjennom trening og videre læring i jobben, gjennom blant annet kursing. Den implisitte investeringen i den ansatte hevdes av Wayne et al. (referert i Rhoades & Eisenberger, 2002, s. 700) å øke arbeidstakerens opplevde organisatoriske støtte. Den siste underkategorien er organisasjonens størrelse. Dekker og Barling (referert i Rhoades & Eisenberger, 2002, s. 700) argumenterer for at «individuals feel less valued in large organizations, where highly formalized policies and procedures may reduce flexibility in dealing with employees' individual needs». En svekket adressering av de individuelle arbeidstakernes behov relateres videre til en reduksjon i POS.

Den opprinnelige forskningen som ble presentert sammen med POS-teorien i 1986 var ikke direkte relatert til turnover, men fremla funn som viste at oppfattet organisatorisk støtte reduserte fravær. Etter denne publikasjonen har teorien blitt anvendt og utforsket i en rekke ulike sammenhenger, og blitt funnet å være relatert både til oppsigelsesintensjon og turnover. En meta-analyse av Riggall, Edmondson og Hansen (2009, s. 1029) tok for seg forholdet mellom POS og diverse jobbutfall. Studien fant en moderat negativ statistisk signifikans ( $r = -.49$ ) i relasjon til oppsigelsesintensjon, og sterke positive korrelasjoner til både organisatorisk forpliktelse og arbeidstilfredshet. En annen meta-analyse av 558 studier innen «organizational support theory», fant tilsvarende korrelasjon mellom POS og oppsigelsesintensjon ( $r = -.50$ ) (Kurtessis et al., 2017, s. 1874). Meta-analysen fant i tillegg negative korrelasjoner til fravær ( $r = -.07$ ), jobbsøkingsatferd ( $r = -.32$ ) og turnover ( $r = -.21$ ).

I tillegg til de nevnte forløperne for POS, blir også personlighet fremmet som en sentral faktor som kan påvirke den opplevde støtten. Aquino og Griffeth (referert i Eisenberger et al., 2002, s. 701) fremhever særlig to sider ved arbeidstakers personlighet som kan ha en innvirkning på dette. Den første er hvorvidt arbeidstaker fortolker behandlingen hun får fra organisasjonen som god eller dårlig. For det andre vil organisasjonens behandling av arbeidstakeren blir påvirket av hvordan arbeidstakeren oppfører seg i organisasjonen, noe som videre vil påvirke POS. Det har også blitt funnet at kolleger står i posisjon til å kunne påvirke arbeidstakeres opplevde organisatoriske støtte.

Burt (referert i Hayton et al., 2012, s. 236) argumenterer for at den «top-down» betraktelsen som ligger implisitt i teori om organisatorisk støtte ikke er forenlig med graden av ansvar og autonomi som tillegges kolleger i moderne organisasjoner; «As organizations flatten their hierarchies, knowledge and resources become more dispersed throughout the organizational, informal networks replace authority lines, and exchange relationships among increasingly interdependent coworkers assume pivotal importance». Dette innebærer ifølge Hayton et al. (2012, s. 236) blant annet at kolleger som kilde til både praktisk og sosioemosjonell støtte kan ha en signifikant innvirkning på opplevd organisatorisk støtte.

## 4 Tidligere forskning

Det har tidligere blitt gjennomført forskning på turnover hos saksbehandlere i den kommunale barneverntjenesten på masternivå i Norge. Jeg vil her kort gjøre rede for tre masteroppgaver av relevans til denne litteraturstudiens problemstilling.

### 4.1 De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid: Hvordan oppleves det å jobbe som saksbehandler i barnevernet? (Torfelt, 2015)

Denne masteroppgaven søker å utforske hvilken betydning emosjonelle belastninger i barneverntjenestens arbeid har for turnover av saksbehandlere. Oppgavens metodologiske tilnærming er kvalitativ, og består av fem dybdeintervjuer med tidligere saksbehandlere i barnevernet, og en fokusgruppe med barnevernledere.

Som hovedfunn presenterer masteroppgaven tre fenomener som ble funnet å ha bidragende faktor for turnover i barneverntjenesten. Dette var en følelse av å ikke strekke til i forhold til arbeidsmengden, manglende ivaretagelse og veiledning, og vold og trusler rettet mot saksbehandlerne.

### 4.2 Hva skyldes høy turnover blant saksbehandlere i kommunalt barnevern? (Olsen & Garnes, 2018)

Hensikten med denne masteroppgaven var å belyse årsaker til at saksbehandlere i kommunalt barnevern sa opp jobben. Oppgaven anvendte en kvalitativ tilnærming, gjennom seks intervjuer med tidligere saksbehandlere i barnevernet.



Hovedfunnene i denne masteroppgaven kan deles i to grupper: Faktorer som ble funnet å øke turnover, og faktorer som ble funnet til å ha både en fremmende og en hemmende effekt på turnover. Faktorene i gruppen som ble funnet å øke forekomsten av turnover, var knyttet til organisatoriske forhold, lønn, vekst og forfremmelse. Faktorene i den andre gruppen var lederen, privatlivet, ansvar og anerkjennelse. Informantene ga uttrykk for at disse faktorene hadde en dempende effekt på turnover hvis de resulterte i trivsel og / eller mestring i jobben. Når disse faktorene uteble, påvirket privatlivet negativt eller var for store, ble de funnet å fremme turnover.

#### 4.3 Alene med ansvaret: Hvilke faktorer påvirker nyutdannede sosialarbeidere til å slutte i førstelinjetjenesten i barnevernet? (Engedal, 2008)

Denne masteroppgaven utforsket, som tittelen antyder, hvorfor nyutdannede sosialarbeidere som blir ansatt som saksbehandlere slutter i jobben. For å belyse denne problemstillingen brukte masteroppgaven en kvalitativ tilnærming, bestående av intervjuer med syv tidligere saksbehandlere som hadde barneverntjenesten som sin første arbeidsplass etter endt utdanning.

Oppgaven fremhever saksbehandlers opplevelse av å være alene om avgjørelser i alvorlige saker, som en sentral årsak til deres oppsigelse. Informantene fremhever manglende kontinuitet og kvalitet på veiledning, og/eller manglende tillit og negativ relasjon til leder som årsaker til denne følelsen. Oppgaven fremhever videre at kombinasjonen av de nyutdannedes bevissthet om manglende kunnskap og erfaring i arbeidet, engasjement for klientene, frykt for å gjøre feil og handlingstvang i møte med barnevernets samarbeidspartnere som vanskelig for denne gruppen saksbehandlere.

## 5 Presentasjon av artikler

Jeg vil i dette kapittelet redegjøre for mine utvalgte artikler. Disse fem fagfellevurderte artiklene utgjør denne oppgavens kunnskapsgrunnlag. Artiklene er utelukkende basert på kvantitativ forskning med opphav i USA.

### 5.1 Artikkel 1: Existence, relatedness, or growth? Examining turnover intention of public child welfare caseworkers from a human need approach (Chen, Park & Park, 2012)

Denne artikkelen utforsket sammenhengen mellom saksbehandleres behov og oppsigelsesintensjon. Artikkelen anvendte sekundærdata fra 2004, som besto av data fra spørreundersøkelser for 289 saksbehandlere fra 12 amerikanske fylker. Fylkene ble beskrevet å ha en relativt stabil årlig turnover rate på under 17%. Saksbehandlerne som ble inkludert i dataen var sysselsatt i flere ulike avdelinger. Innhentet data fra ledere som besvarte undersøkelsen ble ekskludert. Dette var for å forhindre en komplisering av analysen, da de hadde andre arbeidsoppgaver enn saksbehandlerne.

Faktorene i artikkelen ble kategorisert etter de tre behovene i Alderfers behovsteori; eksistensbehovet, relasjonsbehovet og vekstbehovet. Eksistensbehovet ble i denne artikkelen undersøkt gjennom tre artikler, som målte hvorvidt respondenten oppfattet sin lønn som tilfredsstillende, og hvorvidt lønn og fordeler ble betraktet som tilstrekkelig. Videre inneholdt relasjonsbehovet fire faktorer. Disse var støtte og anerkjennelse fra kolleger og leder, og hvorvidt arbeidslivet gikk godt overens med privat- og familielivet. Det siste behovet, vekstbehovet, ble målt gjennom tre faktorer: Opplevd mestrings- og prestasjonsfølelse gjennom arbeidet, hvorvidt arbeidet skapte en mulighet til å utrette en forskjell, og grad av samstemthet mellom jobben og saksbehandlerens karrieremål.

#### 5.1.1 Artikkelens hovedfunn

Det første hovedfunnet var at manglende tilfredshet med faktorene i eksistensbehovet kun førte til oppsigelsesintensjon, dersom faktorene i vekstbehovet også var neglisjert. Det fremheves at dette går imot foreliggende forskningslitteratur på temaet, som betrakter en ubalanse mellom økonomisk belønning og jobbkrav som en årsak til turnoverintensjon. Forfatterne argumenterer for at det ikke er blitt tatt høyde for vekstbehovets formildende funksjon mellom den økonomiske belønningen og jobbkravene. Artikkelens andre hovedfunn er at turnoverintensjonen ble sterkest påvirket av vekstbehovet. De testede variablene for vekstbehovet (prestasjonsfølelse, oppfyllelse av egne

karrieremål og følelse av å utrette en forskjell), ble funnet å signifikant øke risikoen for utvikling av oppsigelsesintensjon. Basert på funnene, fremmer forfatterne at saksbehandlere som vurderer om de skal bli værende i jobben eller avslutte arbeidsforholdet, vektlegger både muligheten til å hjelpe vanskeligstilte barn og familier, suksessen de har hatt som hjelpere, og hvordan jobben stiller seg i forhold til deres karrieremål. Et tredje funn av stor betydning var at forskningen ikke finner en signifikant relasjon mellom relasjonsbehovet og turnoverintensjon. Dette ble fremhevet som et overraskende funn, da dette funnet strider mot foreliggende forskning.

## 5.2 Artikkel 2: An examination of retention and length of employment among public child welfare workers (Madden, Scannapieco & Painter, 2014)

Denne artikkelen utforsket hvordan personlige og organisasjonsrelaterte faktorer påvirket hvor lenge saksbehandlere i barnevernet ble i jobben. Dataen stammer fra en evaluering av *Texas Child Protective Services professional development training program*. Hensikten med dette programmet var å undersøke effekten av et intensivt opplæringsprogram for saksbehandlere. Utvalget i programmet var alle saksbehandlerne som ble ansatt i barnevernet i Texas mellom 2001 og 2010. Artikkelen anvendte data innhentet gjennom tre spørreundersøkelser. Den første undersøkelsen ble gjort tre måneder etter saksbehandlerens ansettelse. Saksbehandlerne hadde på dette tidspunktet nettopp fullført en tre måneder lang opplæringsseminar, som hadde til hensikt å forberede dem til deres nye jobb. Den andre undersøkelsen ble gjennomført etter 18 måneder, mens den tredje fant sted etter 3 år. Utvalget besto av totalt 9195 respondenter som representerte alle de 11 barnevernsregionene i Texas.

### 5.2.1 Artikkelens hovedfunn

Artikkelen presenterer funnene relatert til personlige faktorer og organisatoriske faktorer separat. Det første hovedfunnet relatert til personlige faktorer var at menn ble funnet å ha større sannsynlighet for å slutte i jobben. Det andre hovedfunnet fant en tilsvarende relasjon for saksbehandlere uten sosialfaglig utdanning. Relatert til utdanningsvariabelen var også funnet at mottakere av «Title IV-E» stipender hadde større sannsynlighet for å bli værende i jobben.

Når det gjelder de undersøkte organisatoriske faktorene, ble støtte fra organisasjonen funnet å være den faktoren som i størst grad påvirket lengden av arbeidsforholdet. Saksbehandlere som ble funnet å ha en høyere grad av tilfredshet med ulike former for støtte fra organisasjonen på de to første

målingene, hadde større sannsynlighet for å bli værende enn de som var misfornøyde med støtten. Denne signifikante relasjonen ble ikke funnet ved den tredje undersøkelsen. Forskerne stiller spørsmålsteget ved hvorvidt dette funnet skyldes at saksbehandleres behov for organisatorisk støtte er størst de første årene, og deretter avtar. Det siste hovedfunnet i artikkelen omhandler hvorvidt saksbehandlerne jobbet i sin foretrukne avdeling. Dataen i artikkelen viste at de som jobbet i avdelingen de hadde foretrukket, hadde 1.27 ganger større sannsynlighet for å bli værende i jobben.

### 5.3 Artikkel 3: Who stays, who goes, who knows? A state-wide survey of child welfare workers (Griffiths, Royse, Culver, Piescher & Zhang, 2017)

Hensikten til denne artikkelen var å bidra til å skape bedre strategier for å redusere turnover i barnevernet, gjennom å øke forståelsen for fenomenet. Utvalget besto av 511 saksbehandlere i førstelinjetjenesten i en ikke-navngitt sørstat. Dataen ble innhentet gjennom Child Welfare Employee Feedback Scale (Griffiths, 2017, s. 116-117). Spørreskjemaet besto totalt av 41 faktorer, hvorav én faktor ble anvendt for å utforske om respondenten hadde en intensjon om å avslutte arbeidsforholdet innen de neste 12 månedene. Denne besvarelsen ble rangert på en skala fra 1-5, hvor 1 representerte sterk uenighet og 5 representerte enighet. Respondenter som besvarte faktoren med 4 eller 5 ble ansett for å ha en oppsigelsesintensjon. Videre var 14 av faktorene av demografisk karakter. De siste 25 faktorene la til rette for en rangering av tilfredshet med lønn, anerkjennelse, arbeidsmengde, mulighet til profesjonell utvikling, mestringfølelse, og støtte fra kollegaer og leder. Utarbeidelsen av de nevnte faktorene tok utgangspunkt i nøkkelfaktorer i fagfelleverdert forskningslitteratur på temaet, og vurderingsinstrumenter som har blitt brukt til måling av disse.

#### 5.3.1 Artikkelens hovedfunn

Analysen av den innhentede dataen fant at alle de uavhengige variablene hadde en signifikant negativ relasjon til oppsigelsesintensjon. Dette innebærer at manglende tilfredshet med de ulike variablene predikerte at de ansatte hadde planer om å avslutte arbeidsforholdet innen de neste 12 månedene. Forfatterne fremhever avslutningsvis at den signifikante relasjonen som ble funnet mellom lønn og oppsigelsesintensjon ikke nødvendigvis er korrekt. Årsaken til dette var at respondentene på generell basis rapporterte om lav tilfredshet på denne skalaen. Dette skapte liten variasjon i den innhentede dataen.

## 5.4 Artikkel 4: Examining internal and external job resources in child welfare: Protecting against caseworker burnout (He, Phillips, Lizano, Rienks & Leake, 2018)

Denne artikkelen søkte å belyse hvilken innvirkning arbeidsrelaterte krav og ressurser, med et unikt forhold til barnevernsarbeid, har på utvikling av utbrenthet. Artikkelen søkte også å utforske hvorvidt gitte interne og eksterne ressurser hadde en formildende effekt på relasjonen mellom arbeidsrelaterte krav og utbrenthet blant saksbehandlere.

Den anvendte dataen er kvantitativ sekundærdata hentet fra et prosjekt for forbedring av organisasjonshelsen og arbeidsstyrken i det amerikanske barnevernet. Den opprinnelige datainnhenting ble gjennomført kvantitativt, gjennom Comprehensive Organizational Health Assessment (COHA, vedlegg 2). Det opprinnelige utvalget besto av alle ansatte i offentlige barneverntjenester i to stater og et stort fylke, totalt 4250 personer. Av disse besvarte 2910 personer den digitale spørreundersøkelsen, hvilket tilsvarer en responsrate på 69%. Da deler av studien baserer seg på klientrelatert utbrenthet, ble det i denne studien et inklusjonskriterium at respondentene var saksbehandlere. Dette førte til en begrensning av respondenter til 1917.

De undersøkte variablene i spørreundersøkelsen ble delt inn i fire kategorier; utbrenthet, arbeidskrav, interne arbeidsressurser og eksterne arbeidsressurser. Målingen av utbrenthet ble gjort ved hjelp av *Copenhagen Burnout Inventory (CBI)*, og inneholdt en relativt jevn fordeling av spørsmål vedrørende jobbrelatert utbrenthet, og klientrelatert utbrenthet. Undersøkelsen av arbeidskrav ble gjort ved hjelp av variablene stress, belastninger, tidspress og rolleoverbelastning. Videre utgjorde støtte fra kolleger, samt leders kunnskap og støtte de undersøkte interne jobbressursene. Den siste kategorien, eksterne jobbressurser, ble undersøkt gjennom tre spørsmål. Her ble utvalget spurt om kvaliteten på deres forhold til barnevernets tjenesteleverandører, klientenes tilgang til hjelpetjenester for blant annet psykisk helse og rusmisbruk, og klientenes tilgang til jobb, mat, bolig, klær og transport.

### 5.4.1 Studiens hovedfunn

Studien fant at høyere nivå av stress og tidspress økte risikoen for klientrelatert utbrenthet. Sammenfallende med foreliggende forskningslitteratur, ble også de interne ressursene støtte fra kollegaer og overordnede funnet å ha en signifikant relasjon til klientrelatert utbrenthet. Det som likevel skiller disse funnene fra tidligere forskning og teori på utbrenthet, er at hyppig støtte fra kollegaer i denne undersøkelsen blir funnet å ha en positiv effekt på den klientrelaterte

utbrentheten. Det ble videre funnet at en dårlig relasjon mellom saksbehandlerne og tjenesteyterne predikerte klientrelatert utbrenthet. Til slutt ble klienters tilgang til relevante tjenester funnet å ha en indirekte effekt på den klientrelaterte utbrentheten, da manglende tilgang ble funnet å styrke forholdet mellom arbeidsrelatert stress og klientrelatert utbrenthet.

Stress og tidspress ble gjennom regresjonsanalysen også funnet å predikere arbeidsrelatert utbrenthet. Når det gjelder de interne ressursene, fant ikke artikkelen en signifikant relasjon mellom arbeidsrelatert utbrenthet og kollegastøtte. Støtte fra overordnede ble derimot funnet å ha en negativ signifikant relasjon til denne utbrenthetsformen. Blant de eksterne ressurser ble både lav tilgjengelighet til ressurser for klientene, og dårlig kvalitet på relasjonen mellom saksbehandler og tjenesteyter, funnet å øke risikoen for arbeidsrelatert utbrenthet. Det ble videre funnet signifikante relasjoner både til tjenestetilgang og ressurstilgang. Lav tilgang til hjelpetjenester og høy tilgang til ressurser for klientene, ble begge funnet å forsterke relasjonen mellom stress og arbeidsrelatert utbrenthet.

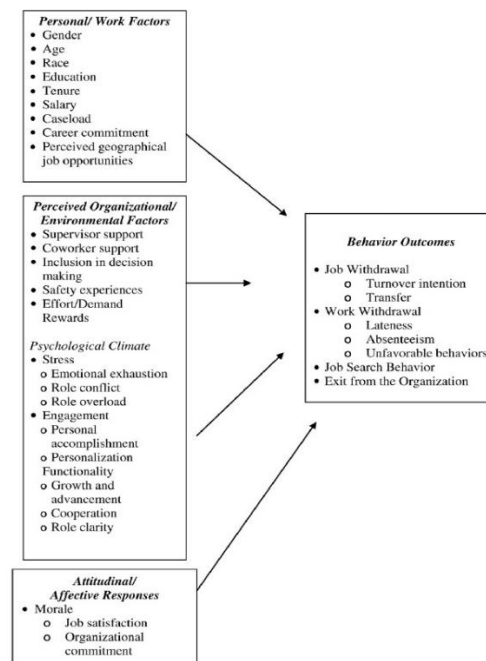
## **5.5 Artikkel 5: Beyond intent to leave: Using multiple outcome measure for assessing turnover in child welfare (Hopkins, Cohen-Callow, Kim & Hwang, 2010)**

Hensikten til denne studien ble definert til å «provide a more comprehensive approach to assessing and predicting turnover in child welfare by utilizing established measures that go beyond “intent to leave”» (s. 1380). Innhenting av informasjon ble gjort gjennom spørreskjemaer og informasjonsregistre som inneholdt data om de ansatte. Det ble innhentet informasjon om både nåværende og tidligere ansatte. Utvalget besto totalt av 484, hvorav 57 respondenter utgjorde utvalget av tidligere ansatte.

Studien sikter seg inn mot et sammenhengende atferdsmønster som fremstår gjennom tegn på fysisk og emosjonell tilbaketrekking fra jobben. Den fysiske og emosjonelle tilbaketrekkingen deles inn i fire stadier. Det første stadiet omtales som «job withdrawal», og innebærer at den ansatte har tanker om å avslutte arbeidsforholdet, enten ved å bytte stilling innad i barneverntjenesten, eller å forlate den. Denne variabelen vil videre bli omtalt som oppsigelsesintensjon. Det andre stadiet har fått navnet «work withdrawal» (unnavikelsesatferd), og innebærer atferdsmønstre som knytter seg til den ansattes motvilje mot å jobbe mens han fremdeles er ansatt. Eksempler på dette er fravær, forsinkelser og neglisjering av oppgaver. Det tredje stadiet, jobbsøkingsatferd, innebærer jobbsøking

den ansatte har gjort, undersøkelse av potensielle jobber, samt en intensjon om bytte arbeidsplass i løpet av ett år. Det siste stadiet «exit» brukes i denne studien for å skille ansatte som har forlatt barnevernet, og de som fremdeles har status som ansatte.

For å forsøke å finne variabler som kunne bidra til å forklare de tre første stadiene av fysisk og emosjonell tilbaketrekking fra jobben, ble det gjennomført separate regresjonsanalyser for hvert av stadiene. Det var totalt 19 uavhengige variabler som ble føyd inn i hver av disse regresjonsanalysene.



Figur 1: Oversikt over variabler i Hopkins et al. (2010, s. 1382)

Faktorer som ble funnet å ha en signifikant relasjon til en av de tre første avhengige variablene, ble videre testet for effekt på oppsigelse.

### 5.5.1 Studiens hovedfunn

Funnene i studien ble presentert etter stadiene i den fysiske og emosjonelle tilbaketrekningen. Studien fant at et høyt stressnivå, alder yngre enn 40 og å være mann var faktorer som økte forekomsten av unnvikelsesatferd. Andre faktorer som ble funnet å predikere denne atferden, var saksbehandlers bekymringer for sin personlige sikkerhet, lenger ansettelsestid og støtte fra kollegaene. Regresjonsanalysen for oppsigelsesintensjon fremhevet også et høyt stressnivå og bekymringer for personlig sikkerhet som signifikante faktorer. Det ble også funnet at å være av etnisk minoritetsbakgrunn, bli inkludert i beslutningstaking og å ha lav moral økte risikoen for oppsigelsesintensjon. Faktorene som ble funnet signifikante til jobbsøkingsrelatert atferd, samsvarte

til en viss grad med faktorene som predikerte oppsigelsesintensjon (høyere nivå av stress, etnisk minoritet, lav moral, inklusjon i beslutningstaking). Studien fant også at saksbehandlere med mastergrad i større grad utviste jobbsøkingsrelatert atferd. Det samme gjaldt ansatte med lav grad av forpliktelse til sin karriere. Til slutt ble høyere nivå av stress, inklusjon i beslutningstaking, mastergrad i sosialfag og lønn funnet å være signifikante faktorer for oppsigelse. Når det gjelder funnet av lønn som en signifikant variabel, ble denne signifikansen verken funnet å øke eller redusere sjansen for oppsigelse.

## 6 Svakheter ved de utvalgte artiklene

### 6.1 Metodiske svakheter

Responsraten varierer i stor grad mellom de ulike artiklene, noe som kan ha påvirket funnene. Artiklene med den laveste responsen ble funnet å være Griffiths et al. (2017, s. 112), som oppgir en samlet responsrate på 37,8%, og Hopkins et al. (2010, s. 1381) hvor kun 31% av respondentene i det opprinnelige «exit»-utvalget besvarte undersøkelsen. Den lave responsen førte til at dette utvalget kun besto av 57 saksbehandlere. Hopkins et al. (2010, s. 1385) adresserer det lave antallet respondenter, og fremhever at funnet må betraktes som eksplorerende.

Flere av studiene anvender «Cronbach alpha» for demonstrering av indre konsistens i de anvendte testene og skalaene. Indre konsistens innebærer i denne sammenhengen «the extent to which all the items in a test measure the same concept or construct and hence ... is connected to the inter-relatedness of the items within the test” (Tavakol & Dennick, 2011, s. 53). Graden av indre konsistens blir målt på en skala fra 0-1. Chen et al. (2012, s. 2090) oppnår en sum på 0.638 for relasjonsbehovet. Dette er ifølge George og Mallery (referert i Gliem og Gliem, 2003, s. 87) en lav sum, hvor skalaens indre konsistens blir beskrevet som tvilsom. Resten av de målte alpha-scorene oppnår minst 0.7, som av samme kilde betraktes som akseptabelt.

Tre av artiklene oppgir ingen tall for turnover i det geografiske området hvor utvalgene er hentet fra, men henviser heller til en undersøkelse gjennomført av Government Accountability Office (2003). Tallene som blir presentert er en gjennomsnittsturnover på nasjonal basis, og er på 20% – 40%. Det kan tenkes at forskning basert på utvalg fra geografiske områder preget av gjennomgående høy eller lav gjennomtrekk av ansatte, vil ha funn som blir farget av dette. Madden et al. (2014, s. 37) opererer med to ulike turnoverprosent, den ene for Texas (26%), den andre for 4 av de 11 regionene (32%).



Chen et al. (2012, s. 2089) tar utgangspunkt i sekundærdata hentet fra 2004, hvor den årlige turnover-raten i 2003 ble målt til å være stabil under 17%.

## 6.2 Innsyn i anvendte spørreundersøkelser

Den største svakheten med de valgte artiklene i denne oppgaven, er gjennomsiktigheten av de anvendte spørreundersøkelsene. Mens både Madden et al. (2014) og Chen et al. (2012) legger frem alle faktorene i sine respektive spørreundersøkelser, var det ikke tilfellet for de resterende artiklene i denne oppgavens materiale. Dette gjaldt spesielt Hopkins et al. (2010), da de anvendte spørreundersøkelsene fra He et al. (2018) og Griffiths et al. (2017) som ble oppdrevet gjennom henholdsvis epostkorrespondanse med forfatterne og grundig søk på internett. Hopkins et al. (2010, s. 1383) anvender «Organizational Social Context (OSC)» for å måle konstruktene stress, engasjement og funksjonalitet i arbeidsklimaet, i tillegg til arbeidsmoral. Etter utveksling av epost med Center for Behavioral Health Research ved University of Tennessee som har utviklet spørreundersøkelsen, ble det funnet at OSC er et kommersialisert spørreskjema. Dette innebærer at innsyn i faktorene som utgjør de ulike skalaene kun er mulig ved betaling for å anvende spørreundersøkelsen i egen forskning. Videre anvendte artikkelen to skalaer for undersøkelse av innsats og belønning, hentet fra Siegrist (1996). Det fremkommer i Siegrist (1996) lite gjennomsiktighet vedrørende innholdet i de anvendte skalaene, hvilket fremmer et spørsmål om hvorvidt Hopkins et al. (2010) har utarbeidet skalaene for innsats og belønning med utgangspunkt i det teoretiske fundamentet i Siegrist (1996), eller hvorvidt de har fått tilgang til spørreundersøkelsen denne publikasjonen anvendte. Hopkins et al. (2010, s. 1383) henviser videre til Poulin (1995), McPhaul (2005) og Potter (2005), for måling av henholdsvis kollegastøtte, trygghet, og støtte fra veileder. Jeg har ikke lyktes i å fremskaffe disse publikasjonene. Samlet sett utgjør den manglende tilgangen til, og gjennomsiktigheten av, de anvendte skalaene en utfordring for sammenligningsgrunnlaget mellom skalaene i de ulike artiklene i denne oppgaven.

En annen utfordring med gjennomsiktighet i anvendte skalaer forekommer i He et al. (2018, s. 51). Artikkelen refererer til Institute of Behavioral Research (2004) for måling av stress, press og arbeidsoverbelastning. Det fremstår ikke som tydelig hvilke av faktorene fra dette spørreskjemaet He et al. (2018) har anvendt, da faktorene tilsynelatende er hentet ut fra et ukategorisert spørreskjema bestående av 105 elementer. Videre inneholder ingen av faktorene begrepet «role overload» som He et al. (2018, s. 51) anvender. Tatt i betraktning at de tre faktorene faller inn under konstruktet jobbstress som kun er målt av fire spørsmål, kan det argumenteres for at de anvendte faktorene ikke nødvendigvis har muligheten til å avvike fra beskrivelsen i nevneverdig grad.

## 6.3 Forskningsjournaler

En siste mulig svakhet ved de valgte artiklene i denne oppgaven, er at de samlet kun representerer to ulike forskningsjournaler: Child abuse and neglect (He et al., 2018), og Children and Youth Services Review (Griffiths et al., 2017; Hopkins et al., 2010; Chen et al., 2012; Madden et al., 2014). Den potensielle svakheten ved dette ligger i at sistnevnte journal nærmest kan sies å ha monopol på kunnskapsgrunnlaget i denne oppgaven. Dersom det i tillegg tas høyde for He et al. (2018) er den eneste artikkelen som tar for seg utbredthet som en avhengig variabel, kan det stilles spørsmål ved hvorvidt dette truer oppgavens reliabilitet.

## 7 Sammenligning av artiklenes funn

I denne delen presenteres en sammenligning av funnene fra de inkluderte artiklene i oppgaven. Dette ble gjort gjennom en sammenligning av skalaene og faktorene som ble anvendt for å undersøke de ulike uavhengige variablene. Avslutningsvis i hver kategori blir funnene oppsummert i en tabell.

### 7.1 Personlige faktorer

#### 7.1.1 Demografi

##### 7.1.1.1 Alder og kjønn

To av de inkluderte forskningspublikasjonene undersøkte hvorvidt alder hadde en effekt på turnoverrelaterte variabler. Hopkins et al. (2010, s. 1384) fant at å være yngre enn 40 var relatert til unnvikelsesatferd. Da denne artikkelen var den eneste av de inkluderte forskningspublikasjonene som anvendte unnvikelsesatferd som en variabel, ble det ikke funnet verken bekræftelser eller bestridelser av dette funnet. I den samme artikkelen ble det ikke funnet noen signifikant relasjon mellom alder og oppsigelsesintensjon, jobbsøkingsatferd eller oppsigelse. Dette står i strid med Griffith et al. (2017, s. 115), som fant at *yngre* alder var relatert til oppsigelsesintensjon. Studien operasjonaliserte ikke yngre, men det kan spekuleres i hvorvidt dette var en referanse til gjennomsnittsalderen i artikkelen som ble funnet å være 37.62 år.

Videre fant Hopkins et al. (2010, s. 1385) at å være mann var signifikant relatert til høyere nivåer av unnvikelsesatferd. Artikkelen fant ingen signifikant relasjon til verken oppsigelsesintensjon, jobbsøkingsatferd eller oppsigelse. Funnet at kjønn ikke predikerer oppsigelse bestrides av Madden

et al. (2014, s. 41), som fant en signifikant relasjon mellom å være mann og kortere ansettelsestid. Til slutt fant He et al. (2018, s. 53) at å være mann predikerte høyere nivå av klientrelatert utbrenthet.

#### *7.1.1.2 Etnisitet*

Både Griffiths et al. (2017, s. 114) og Hopkins et al. (2010, s. 1385) fant at saksbehandlerens etnisitet hadde en statistisk signifikant relasjon til oppsigelsesintensjon. Nærmere bestemt fant artiklene at å være av «ikke-hvit» etnisitet hadde en positiv effekt på oppsigelsesintensjon. Sistnevnte studie fant også at en slik etnisitet predikerte jobbsøkingsatferd, men ikke unnvikelsesatferd eller oppsigelse. He et al. (2018, s. 55) fant at å være av ikke-hvit eller «latinx» etnisitet hadde en positiv effekt arbeidsrelatert utbrenthet. Det må fremheves at dette funnet kun ble demonstrert på ett av fire trinn i den hierarkiske regresjonsanalysen, og at dette funnet dermed må tas med forbehold. Latinx anvendes her som en samlebetegnelse på mennesker av latin-amerikansk og spansk opphav (He et al., s. 51). Chen et al. (2012, s. 2091) fant ingen signifikant relasjon mellom etnisitet og oppsigelsesintensjon.

#### *7.1.1.3 Utdanning*

Utdanning ble representert ved flere variabler i de inkluderte artiklene. Madden et al. (2014, s. 41) fant at utdanning innen andre fagområder enn sosialfag økte sannsynligheten for at saksbehandlerne sa opp jobben. Artikkelen fant den samme relasjonen mellom å ikke ha en utdanning fra et «Title IV-E»-program og oppsigelse. Videre fant Hopkins et al. (2010, s. 1385) at saksbehandlere med en sosialfaglig mastergrad i større grad søkte etter nye jobber og oftere sa opp jobben. Angående utbrenthetsvariablene, fant He et al. (2018, s.54) at saksbehandlere med en mastergrad var mer utsatt for arbeidsrelatert utbrenthet enn saksbehandlere som var utdannet på lavere nivå. Artikkelen fant videre at en slik mastergrad reduserte risikoen for klientrelatert utbrenthet. Det er verdt å bemerke seg at disse relasjonene kun ble funnet å ha statistisk signifikans i enkelte av trinnene i de hierarkiske regresjonsanalysene.

#### *7.1.1.4 Ansettelseslengde*

Hvor lenge saksbehandlere hadde vært ansatt i barneverntjenesten ble funnet å være en statistisk signifikant variabel, ved at lengre ansettelse predikerte unnvikelsesatferd (Hopkins et al., 2010, s. 1384). Den samme studien fant ikke signifikante relasjoner til verken oppsigelsesintensjon, jobbsøkingsatferd eller oppsigelse. He et al. (2018, s. 53) undersøkte korrelasjoner mellom ansettelseslengde og utbrenthetsvariablene gjennom fem ulike variabler (1 år, 2 år, 3 år, 4 år, 5+ år). Det ble funnet en positiv signifikant relasjon i alle leddene av den hierarkiske regresjonsanalysen

mellom en ansettelseslengde på både 1 år og 5+ år og klientrelatert utbrenthet. De andre variablene (2 år, 3 år og 4 år) ble også funnet å være signifikante, men kun i bestemte ledd av regresjonsanalysen. For arbeidsrelatert utbrenthet ble kun ansettelseslengde på 2 år funnet å være av statistisk signifikans i alle leddene av regresjonsanalysen. De resterende variablene var også signifikant relatert til arbeidsrelatert utbrenthet, men kun på enkelte nivåer av den hierarkiske regresjonsanalysen.

Uavhengige variabler	Demografiske variabler	
	Signifikant relasjon	Ikke signifikant relasjon
<b>Alder</b>	<p>Å være <i>yngre</i> ble funnet å ha en signifikant relasjon til høyere nivåer av oppsigelsesintensjon (Griffiths et al., 2017).</p> <p>Saksbehandlere som var yngre enn 40 år, ble funnet å ha større forekomst av unnvikelsesatferd (Hopkins et al., 2010).</p>	<p>Alder ble ikke funnet å ha en signifikant relasjon til verken oppsigelsesintensjon, jobbsøkingsatferd eller oppsigelse (Hopkins et al., 2010).</p>
<b>Kjønn</b>	<p>Mannlige saksbehandlere ble funnet å ha større forekomst av unnvikelsesatferd (Hopkins et al., 2010), oppsigelse (Madden et al., 2014), og klientrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p>	<p>Kjønn ble ikke funnet å ha en signifikant relasjon til verken oppsigelsesintensjon (Chen et al., 2012; Hopkins et al., 2010), jobbsøkingsatferd, oppsigelse (Hopkins et al., 2010), eller arbeidsrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p>
<b>Etnisitet</b>	<p>Saksbehandlere med etnisk minoritetsbakgrunn ble funnet å ha større forekomst av oppsigelsesintensjon (Hopkins et al., 2010; Griffiths et al., 2017), og jobbsøkingsatferd (Hopkins et al., 2010).</p> <p>Det ble funnet en negativ signifikant relasjon på første trinn i den hierarkiske regresjonsanalysen for arbeidsrelatert</p>	<p>Etnisitet ble ikke funnet å ha en signifikant relasjon til verken oppsigelsesintensjon (Chen et al., 2012), unnvikelsesatferd, oppsigelse (Hopkins et al., 2010; Madden et al., 2014), eller klientrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p>

	<p>utbrenthet. Formuleringen var her «white or non-latinx» (He et al., 2018).</p>	
<p><b>Utdanning</b></p>	<p>Saksbehandlere med utdanning innen andre fagområder enn sosialfag ble funnet å ha større sannsynlighet for å si opp jobben (Madden et al., 2014). Den samme relasjonen ble funnet til saksbehandlere som ikke hadde hadde utdanning fra et «Title IV-E»-program (Madden et al., 2014).</p> <p>Saksbehandlere med en sosialfaglig mastergrad, ble funnet å ha større forekomst av jobbsøkingsatferd og oppsigelse (Hopkins et al., 2010).</p> <p>Å ha en mastergrad ble funnet å ha en positiv signifikant relasjon på andre trinn i den hierarkiske regresjonen for arbeidsrelatert utbrenthet, og en negativ signifikant relasjon på første trinn for klientrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p> <p>Å ha en annen utdanning enn mastergrad ble funnet å ha en negativ signifikant relasjon på andre, tredje og fjerde trinn i den hierarkiske regresjonen for</p>	<p>Utdanning ble ikke funnet å ha en signifikant relasjon til verken oppsigelsesintensjon eller unnvikelsesatferd (Hopkins et al., 2010).</p> <p>Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom annen utdanning enn mastergrad og klientrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p>

	arbeidsrelatert utbrenthet (He et al., 2018).	
<b>Ansettelseslengde/ tidligere erfaring</b>	<p>Saksbehandlere som hadde vært ansatt i mer enn tre år ble funnet å ha høyere nivåer av unnvikelsesatferd (Hopkins et al., 2010).</p> <p>To av de anvendte variablene for ansettelseslengde (1, og 5+ år) hadde en positiv signifikant relasjon til klientrelatert utbrenthet i alle ledd av den hierarkiske regresjonen. De andre variablene ble funnet å være signifikante på ulike ledd i den hierarkiske regresjonen:</p> <p>2 år (1., 2., og 4. ledd) 3 år (1., og 2. ledd) 4 år (1. ledd)</p> <p>Alle de signifikante relasjonene var positive (He et al., 2018).</p> <p>Å ha vært ansatt i to år ble funnet å predikere arbeidsrelatert utbrenthet i alle leddene av den hierarkiske regresjonen. De andre variablene ble funnet å være signifikante på ulike ledd:</p> <p>1 år (1. ledd) 3 år (1., og 2. ledd) 4 år (1. ledd) 5+ år (1., og 2. ledd)</p> <p>Alle de signifikante relasjonene var positive (He et al., 2018).</p>	Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom ansettelseslengde og oppsigelsesintensjon, jobbsøkingatferd eller oppsigelse (Hopkins et al., 2010).

Tabell 1: Demografiske variabler.

### 7.1.2 Mestringsfølelse

Griffiths et al. (2017, s. 112) utforsket saksbehandlers mestringsfølelse, og følelse av å utrette en forskjell. Det ble funnet at saksbehandlere som følte tilfredshet med disse faktorene, hadde lavere forekomst av oppsigelsesintensjon. Dette funnet ble delvis bekreftet av Chen et al. (2012, s. 2090), som fant at tilfredshet med mestringsfølelse, følelse av å utrette en forskjell, og samstemthet mellom jobb og karrieremål hadde en negativ effekt på oppsigelsesintensjon. Grunnen til at jeg fremhever dette funnet kun som en delvis bekreftelse, er at skalaen som anvendes av Griffiths et al. (2017) ikke inkluderer hvorvidt jobben samstemmer med karrieremål som en faktor (Griffiths, 2017, s. 117). De to resterende faktorene fra Chen et al. (2012, s. 2090) bærer markante likhetstrekk til Griffiths (2017, s.117). Hopkins et al. (2010, s. 1383) opererte også med personlige prestasjoner som en faktor, som sammen med personalisering utgjorde variabelen engasjement. Denne artikkelen fant ingen signifikant relasjon til turnoverrelaterte variabler. Da engasjementskonstruktet er undersøkt gjennom OSC-skalaen, lar det seg ikke gjøre å gjennomføre en grundig sammenligning av faktorene som utgjorde dette konstruktet og faktorene i de to tidligere nevnte studiene. Hopkins et al. (2010, s. 1384) fremmer riktignok en eksemplifisering av faktorene i skalaen for personalisering som «It's hard to feel close to the clients I serve», men dette er ikke nok til å belyse innholdet i denne skalaen.

En annen vinkling på mestringsfølelse ble presentert av Madden et al. (2014, s. 40). Artikkelen utforsket i hvilken grad saksbehandlerne følte seg kompetente til å utføre spesifikke arbeidsoppgaver, som å bedømme saker som omhandlet eksempelvis familievold, fysisk mishandling og seksuelt misbruk. Denne variabelen ble ikke funnet å ha en signifikant relasjon til oppsigelse.

Uavhengige variabler	Mestringsfølelse og personlige mål	
	Statistisk signifikant relasjon	Ingen signifikant relasjon
<b>Mestringsfølelse, og å utrette en forskjell</b>	Manglende mestringsfølelse, og manglende følelse av å utrette en forskjell predikerte oppsigelsesintensjon (Griffiths et al., 2017)  Manglende mestringsfølelse, følelse av å utrette en forskjell, og samsvar mellom jobb og karrieremål ble funnet å ha en positiv effekt på oppsigelsesintensjon (Chen et al., 2012).	

<b>Engasjement</b>		Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom engasjement og oppsigelsesintensjon, unnvikelsesatferd eller jobbsøkingsatferd (Hopkins et al., 2010).
<b>Kompetanse til å utføre spesifikke arbeidsoppgaver</b>		Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom opplevd kompetanse og oppsigelse (Madden et al., 2014)

Tabell 2: Mestringsfølelse og personlige mål.

### 7.1.3 Arbeidsmoral og forpliktelse til karriere

Hopkins et al. (2010, s. 1384) slo sammen to skalaer som undersøkte arbeidstilfredshet og forpliktelse til organisasjonen under konstruktet «moral». Disse skalaene er en del av OSC-skalaen og innsynet er derfor begrenset til studiens redegjørelse. Skalaen for arbeidstilfredshet besto av ni faktorer, og ble eksemplifisert gjennom utsagnet «How satisfied are you with the chance to do something that makes use of your abilities?» (Hopkins et al., 2010, s. 1384). Skalaen for forpliktelse til organisasjonen inneholder åtte faktorer, og utforsket blant annet hvorvidt respondenten ville jobbet hardt for å hjelpe organisasjonen med å lykkes. Artikkelen fant at saksbehandlere med lavere moral hadde større forekomst av både oppsigelsesintensjon og jobbsøkingsatferd. Det ble ikke funnet en signifikant relasjon til verken unnvikelsesatferd eller oppsigelse. Artikkelen undersøker også effekten av saksbehandlernes forpliktelse til sin karriere innen barnevern, og fant en høyere forekomst av jobbsøkingsatferd hos saksbehandlere med lavere karriereforspliktelse. Det ble ikke funnet noen signifikant relasjon mellom karriereforspliktelse og oppsigelsesintensjon, unnvikelsesatferd eller oppsigelse.



Uavhengige variabler	Arbeidsmoral og forpliktelse til karrieren	
	Signifikant relasjon	Ikke signifikant relasjon
<b>Moral</b>	Redusert arbeidsmoral ble funnet å predikere oppsigelsesintensjon og jobbsøkingsatferd (Hopkins et al., 2010)	Ingen statistisk signifikant relasjon mellom moral og unnvikelsesatferd eller oppsigelse (Hopkins et al., 2010)
<b>Forpliktelse til karriere</b>	Saksbehandlere med lav forpliktelse til karrieren ble funnet å utvise større grad av jobbsøkingsatferd (Hopkins et al., 2010)	Ingen statistisk signifikant relasjon mellom karriereforpliktelse og unnvikelsesatferd, oppsigelsesintensjon eller oppsigelse (Hopkins et al., 2010)

Tabell 3: Arbeidsmoral og forpliktelse til karrieren.

## 7.2 Organisatoriske faktorer

### 7.2.1 Organisatorisk støtte

Tre av de inkluderte artiklene undersøkte effekten av organisatorisk støtte på turnover. Hopkins et al. (2010, s. 1383) utforsket effekten av organisatorisk støtte gjennom konstruert funksjonalitet, som omhandlet funksjonaliteten i arbeidsmiljøet. Konstruert består av tre skalaer som bedømmer vekst- og forfremmelsesmuligheter, klarhet i arbeidsoppgaver og forventninger, og samarbeid. Studien fant ingen signifikant relasjon mellom funksjonaliteten i arbeidsklimaet og unnvikelsesatferd, oppsigelsesintensjon, eller jobbsøkingsatferd. Madden et al. (2014, s. 40) undersøkte flere av de samme faktorene under konstruert organisatorisk støtte. Skalaen består av tilfredshet med muligheter for profesjonell utvikling, forfremmelses- og karrieremuligheter, disponible ressurser til å utføre jobben, og anerkjennelse. Misnøye relatert til disse faktorene ble funnet å øke forekomsten av oppsigelse på målingene 3 og 18 måneder etter ansettelsen. Det ble dog ikke funnet lignende relasjon på målingen 3 år etter start. Det må fremheves at det ble gjennomført endringer av konstruert mellom de ulike målingene. Mellom den første og den andre målingen ble det trukket ett spørsmål fra målingen av denne variabelen, og kun to av fire spørsmål ble direkte videreført fra den første til den tredje målingen. Den tredje målingen inneholdt videre en rekke nye variabler, og hadde blitt omdøpt til arbeidstilfredshet.

Griffiths et al. (2017, s. 40) anvendte variabelen profesjonell utvikling, som bærer tydelige likhetstrekk til konstruktene funksjonalitet og organisatorisk støtte. Profesjonell utvikling besto av fire spørsmål. Disse var knyttet til tilfredshet med forfremmelsesmuligheter, muligheter til profesjonell utvikling, og muligheter til å bytte stilling innad i organisasjonen (Griffiths, 2017, s. 116-117). Saksbehandlere som var misfornøyde med disse faktorene, ble funnet å ha større forekomst av oppsigelsesintensjon.

Grunnet bruken av - og ulikheten i - de overordnede konstruktene som måler den organisatoriske støtten, utilgjengelige spørreskjemaer, og ulike formuleringer av faktorer i spørreskjemaene, vanskeliggjøres en direkte sammenligning av funnene i de tre studiene. Det kan likevel argumenteres for at Madden et al. (2014) og Griffiths et al. (2017) tilsynelatende anvender overlappende variabler. For det første anvender begge mulighet til forfremmelse som faktor, og faktorer som innebærer profesjonell utvikling. For det andre kan det trekkes paralleller mellom karrieremuligheter (Madden et al., 2014) og muligheten for overføring til andre stillinger i organisasjonen. En kontrastering mellom disse tilsynelatende like konstruktene, og Hopkins et al. (2010) funksjonalitet er ikke like overlappende. Dette er fordi konstruktet i tillegg til vekst og prestasjoner, også inkluderer klarhet i arbeidsoppgaver og forventninger, og samarbeid mellom kolleger. Tatt i betraktning at kun 5 av 14 elementer i undersøkelsen av funksjonalitet omhandler vekst og prestasjoner, kan det tenkes at disse faktorene har påvirket funnet mellom organisatorisk støtte og Hopkins et al. (2010) sine fire turnoverrelaterte variabler (unnavikelsesatferd, oppsigelsesintensjon, jobbsøkingsatferd og turnover).

Saksbehandlere som ble inkludert i beslutningstaking, ble funnet å utvise større grad av både oppsigelsesintensjon og jobbsøkingsatferd, samt ha større sannsynlighet for oppsigelse (Hopkins et al., 2010, s. 1385). Madden et al. (2014, s. 40) tok for seg hvorvidt nyansatte hadde fått gjennomslag for sine plasseringsønsker i barneverntjenesten. Saksbehandlerne i denne artikkelen ble tilsynelatende plassert basert på behov i de ulike avdelingene av barneverntjenesten, hvilket muliggjør denne variabelen. Det ble funnet at saksbehandlere som ikke hadde fått innvilget sine ønsker hadde større risiko for turnover.

Uavhengige variabler	Organisatorisk støtte	
	Signifikant relasjon	Ikke signifikant relasjon
<b>Funksjonalitet</b>		Ingen signifikant relasjon ble funnet mellom funksjonaliteten i arbeidsklimaet og oppsigelsesintensjon, unnvikelsesatferd, eller jobbsøkingatferd (Hopkins et al., 2010).
<b>Organisatorisk støtte</b>	Organisatorisk støtte ble funnet å ha en positiv effekt på lengden av arbeidsforholdet ved målinger etter 3 og 18 måneder (Madden et al., 2014).	Ingen signifikant relasjon mellom organisatorisk støtte og oppsigelse etter 3 år (Madden et al., 2014).
<b>Profesjonell utvikling</b>	Saksbehandlere som opplevde misnøye med muligheter til profesjonell utvikling, ble funnet å ha større forekomst av oppsigelsesintensjon (Griffiths et al., 2017).	
<b>Inkludering i beslutningstaking</b>	Saksbehandlere som ble inkludert i beslutningstaking ble funnet å ha større grad av oppsigelsesintensjon og jobbsøkingatferd, og sa i større grad opp jobben (Hopkins et al., 2010).	Ingen signifikant relasjon mellom inkludering i beslutningstaking og unnvikelsesatferd (Hopkins et al., 2010).
<b>Innvilgelse av ønsket stilling</b>	Saksbehandlere som ikke fikk innvilget ønsket stilling ble funnet å oftere si opp jobben (Madden et al., 2014).	

Tabell 4: Organisatorisk støtte.

## 7.2.2 Sosial støtte og veiledning på arbeidsplassen

### 7.2.2.1 Støtte fra kolleger

He et al. (2018, s. 51) anvendte Comprehensive Organizational Health Assessment (COHA, vedlegg 2) for måling av kollegastøtte. Den anvendte skalaen inneholder syv faktorer, og utforsker frekvensen av gjensidig støtte mellom respondenten og hennes kolleger. To av disse faktorene tar for seg samtaleemner relatert til saksbehandlernes privatliv. De resterende faktorene undersøker hvor ofte saksbehandlerne snakker om arbeidsrelatert stress, ting de liker og ikke liker med jobben, og i hvilken grad de gir hverandre oppmuntringer og lytter til hverandre når en kollega trenger noen å prate med. Studien fant at hyppigheten av kollegastøtte hadde en positiv effekt på klientrelatert utbrenthet.

Hopkins et al. (2010, s. 1383) anvendte en skala fra Poulin (1995) for måling av emosjonell støtte fra kolleger. Den anvendte skalaen inneholder ifølge Hopkins et al (2010, s. 1383) åtte faktorer. Artikkelen finner en positiv signifikant relasjon mellom emosjonell støtte fra kolleger og unnvikelsesatferd. Kollegastøtte ble i denne artikkelen ikke funnet å ha en effekt på oppsigelsesintensjon, jobbsøkingsatferd eller oppsigelse. Griffiths et al. (2017, s. 113) anvendte kun to faktorer for målingen av kollegastøtte. Spørsmålene omhandlet graden av respekt i interaksjonen mellom kollegene, og hvorvidt respondentene opplevde nok støtte fra sine kolleger (Griffiths, 2017, s. 117). Artikkelen fant at kollegastøtte hadde en negativ effekt på oppsigelsesintensjon. Chen et al. (2012, s. 2090) inkluderer støtte fra kolleger som en faktor under konstruert relasjonsbehov. Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom dette behovet og oppsigelsesintensjon.

Det er stor variasjon i skalaer og faktorer mellom de ulike artiklene. For faktorer gjelder dette både innhold og antall. Dette vanskeliggjør en grundig sammenligning. Det kan være at det forekommer overlappende faktorer i skalaene som anvendes av Hopkins et al. (2010) og He et al. (2018). Dette er fordi det kan argumenteres for at enkelte av faktorene som undersøkes i He et al. (2018) kan relateres til emosjonell støtte. Likevel vil en sammenligning av funnene i de to artiklene uten innsyn i alle faktorene, ikke kunne skape et troverdig resultat. En sammenligning mellom He et al. (2018) og Griffiths et al. (2017) vanskeliggjøres av antallet faktorer (7-2), og innholdet i faktorene. Mens He et al. (2018) operasjonaliserer støtten over de syv faktorene, måler Griffiths et al. (2017) denne støtten kun gjennom en faktor.

En alternativ utgave av variabelen kollegastøtte ble presentert av Madden et al. (2014, s. 40). Artikkelen utforsket hvorvidt støtte fra den aktuelle avdelingen saksbehandleren jobbet i hadde en effekt på oppsigelse. Dette ble gjort gjennom faktorer relatert til hvorvidt saksbehandleren fikk hjelp

av sine kolleger i avdelingen til å lære seg om saksbehandlers rolle og funksjon, fikk hjelp under opplæring, samt hvorvidt avdelingskollegene bidro til saksbehandlers entusiasme. Artikkelen fant ingen signifikant relasjon til oppsigelse.

#### *7.2.2.2 Leders støtte, veiledning og kunnskaper*

Griffiths et al. (2017, s. 113) brukte fire faktorer for å vurdere tilfredshet med leder. Faktorene omhandlet hvorvidt lederen ble oppfattet som tilgjengelig og kompetent, samt hvorvidt saksbehandleren opplevde å ha hyppig kontakt med lederen, og mottok god nok støtte i debriefinger (Griffiths, 2017, s. 117). Studien fant at saksbehandlere som var fornøyde med lederen på de nevnte punktene hadde en lavere forekomst oppsigelsesintensjon. He et al. (2018, s. 51) utforsket manglende tilfredshet med støtte fra leder og leders kunnskap som en bidragende årsak til utbrenthet. Skalaen besto av 16 faktorer, og ble hentet fra COHA (vedlegg 2). Støtte fra leder ble operasjonalisert gjennom faktorer relatert både til emosjonell støtte, som at lederen genuint brydde seg om saksbehandleren, og praktisk støtte, som at lederen satte av tid til veiledning. Lederens kunnskaper ble undersøkt gjennom faktorer som barnevernfaglig kunnskap, samt kunnskap om det praktiske barnevernsarbeidet. Artikkelen fant at saksbehandlere som opplevde lederens støtte og kunnskaper som dårlige, hadde en høyere forekomst av både arbeidsrelatert og klientrelatert utbrenthet.

Videre undersøker Madden et al. (2014, s. 40) støtte fra leder ved to målinger. Den første målingen ble gjennomført tre måneder etter saksbehandlerne ble tildelt egne saker, og den andre gangen 15 måneder senere. Faktorene som utforskes dreier seg om hvorvidt lederen har bistått saksbehandleren med emosjonell støtte og hjelp med saksarbeid og problemløsning. Faktorene undersøker i tillegg hvorvidt lederen ble betraktet som en ressurs for saksbehandleren, og i hvilken grad lederen oppfattes som tilgjengelig. Artikkelen finner ingen signifikant relasjon til oppsigelse på noen av målingene. Hopkins et al. (2010, s. 1383) utforsker denne variabelen ved hjelp av en skala hentet fra Potter (2005). Denne publikasjonen ble som tidligere nevnt ikke funnet. Skalaen ble i artikkelen beskrevet å inneholde faktorer relatert til både emosjonell støtte og støtte med arbeidsoppgaver. Artikkelen fant ingen signifikant relasjon til verken unnvikelsesatferd, oppsigelsesintensjon eller jobbsøkningsatferd. Den siste artikkelen som undersøkte denne variabelen fant heller ingen signifikant relasjon til oppsigelsesintensjon (Chen et al., 2012, s. 2090). Støtte og anerkjennelse fra leder ble her utforsket som en av totalt fire faktorer under konstruert relasjonsbehov.

Funnene for tilfredshet med veiledning, leders kunnskaper og støtte, fremstår ikke som homogene. Dette er på tross av at det tilsynelatende er en større overlapping av faktorer på tvers av studiene. Hopkins et al. (2010), Madden et al. (2014) og He et al. (2018) anvender alle eksplisitt emosjonell og praktisk støtte som faktorer i sine respektive skalaer, men av disse artiklene er det kun He et al. (2018) som finner en signifikant relasjon. Griffiths et al. (2017) anvender et lavere antall faktorer enn de tre nevnte studiene. Basert på det anvendte spørreskjemaet kan det fortolkes at denne artikkelen også utforsker effekten av støtte både i emosjonell og praktisk forstand. Det må likevel fremheves at det ikke fremstår like eksplisitt som i de andre artiklene. Valget å bruke variabelen relasjonsbehov, gjør det lite fruktbart å inkludere Chen et al. (2012) i sammenligningsgrunnlaget. Dette er fordi variabelen består av tre faktorer som ikke omhandler leder, som kan ha påvirket resultatet.

Uavhengige variabler	Støtte og veiledning på arbeidsplassen	
	Signifikant relasjon	Ikke signifikant relasjon
<b>Kollegastøtte</b>	<p>Saksbehandlere som ofte var inkludert i gjensidig støttende interaksjoner med kollegene, ble funnet å ha høyere forekomst av klientrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p> <p>Saksbehandlere som opplevde sine kolleger som emosjonelt støttende ble funnet å ha større grad av unnvikelsesatferd (Hopkins et al., 2010).</p> <p>Gjensidig respektfull behandling mellom kollegene og tilstrekkelig kollegastøtte ble funnet å ha en negativ effekt på saksbehandlernes oppsigelsesintensjon (Griffiths et al., 2017).</p>	<p>Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom hyppigheten av gjensidig støtte og arbeidsrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p> <p>Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom emosjonell støtte og oppsigelsesintensjon, jobbsøkingsatferd eller oppsigelse (Hopkins et al., 2010).</p>
<b>Støtte fra avdelingen</b>		Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom støtte fra saksbehandlers avdeling og oppsigelse.

		(Madden et al., 2014)
<b>Støtte og veiledning fra leder</b>	<p>Saksbehandlere som opplevde leders tilgjengelighet, kompetanse og støtte som dårlig ble funnet å ha større grad av oppsigelsesintensjon (Griffiths et al., 2017).</p> <p>Manglende tilfredshet med leders emosjonelle støtte, praktiske støtte, og kunnskap ble funnet å øke arbeids- og klientrelatert utbrenthet hos saksbehandlere (He et al., 2018)</p>	<p>Ingen signifikant relasjon mellom opplevd praktisk og emosjonell støtte fra leder og unnvikelsesatferd, oppsigelsesintensjon, eller jobbsøkingsatferd (Hopkins et al., 2010).</p> <p>Tilfredshet med leders emosjonelle støtte, praktiske støtte, og tilgjengelighet ble ikke funnet å ha en signifikant relasjon til oppsigelse (Madden et al., 2014).</p>
<b>Relasjonsbehov</b>		Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom relasjonsbehovet og oppsigelsesintensjon (Chen et al., 2012).

Tabell 5: Sosial støtte og veiledning på arbeidsplassen.

### 7.2.3 Stress

Kun to av de inkluderte artiklene i denne oppgaven utforsket eksplisitt stress som en bidragende faktor til turnover av saksbehandlere. Hopkins et al. (2010, s. 1383) brukte stress som et overordnet konstrukt for tre skalaer gjennom OSC-skalaen. Disse var emosjonell utmattelse, rolleoverbelastning, og rollekonflikt. Skalaene besto av henholdsvis seks, syv og syv faktorer. Innholdet i skalaen for emosjonell utmattelse virker å følge den tidligere redegjørelsen for fenomenet. Den andre skalaen, rolleoverbelastning, ble eksemplifisert gjennom faktoren «The amount of work I have to do keeps me from doing a good job» (Hopkins et al., 2010, s. 1383). Faktoren som presenteres for rollekonflikt innebærer hvorvidt saksbehandleren gjennom jobben opplever å måtte gjøre ting vedkommende i utgangspunktet ikke ville gjort. Artikkelen fant at stress hadde en positiv signifikant relasjon til unnvikelsesatferd, oppsigelsesintensjon, jobbsøkingsatferd og oppsigelse. Videre operasjonaliserte He et al. (2018, s. 51) stress gjennom fire faktorer hentet fra Institute of Behavioral Research (2004). Disse faktorene tok for seg stress, press og

rolleoverbelastning. Faktorene ble hentet ut fra en ukategorisert del av det refererte spørreskjemaet, hvilket gjør det vanskelig å vite hvilke faktorer som er anvendt, da ordlyden heller ikke er samstemt. Studien fant at saksbehandlere som opplevde mye stress var mer eksponert for både arbeids- og klientrelatert utbrenthet.

Samlet fant disse to artiklene at rolleoverbelastning, rollekonflikt, stress, press og emosjonell utmattelse økte forekomsten av både utbrenthet og turnover hos saksbehandlere i de respektive utvalgene.

### *7.2.3.1 Arbeidsmengde*

Griffiths et al. (2017, s. 113) utforsket saksbehandlers tilfredshet med arbeidsmengden gjennom fem faktorer. Disse faktorene undersøkte saksbehandlerens tilfredshet med arbeidsmengden og tid til arbeid med klientene, samt hvorvidt arbeidspresset overlappet med privatlivet, og hvor realistiske forventningene som ble stilt av saksbehandlerens arbeidsplass ble betraktet å være (Griffiths, 2017, s. 116). Artikkelen fant at saksbehandlere som var misfornøyde med arbeidsmengden, hadde høyere nivå av oppsigelsesintensjon enn de som var fornøyd med denne variabelen. Madden et al. (2014, s. 40) anvendte tre faktorer i sin måling av saksbehandleres tilfredshet med arbeidsmengde: tilfredshet med saksmengde, papirarbeid og arbeid på datamaskin. Studien anvender disse faktorene to ganger. Først som en egen skala etter 18 måneder, deretter inkludert i en skala som undersøker arbeidstilfredshet ved undersøkelsen etter tre år. Den sistnevnte skalaen inkluderer videre seks andre variabler, som tilsynelatende ikke er direkte relatert til arbeidsmengden. Artikkelen fant ingen signifikant relasjon mellom tilfredshet med arbeidsmengden og oppsigelse. Hopkins et al. (2010, s. 1384) utforsket relasjonen mellom en kvantifisert arbeidsmengde og turnover. Denne kvantifiseringen ble gjort ved å finne det gjennomsnittlige antallet saker saksbehandleren hadde hatt de siste seks månedene. Studien fant ingen signifikant relasjon til verken unnvikelsesatferd, oppsigelsesintensjon eller jobbsøkingsatferd.

Videre utforsket He et al. (2018, s.51) hvorvidt tidspress hadde en effekt på turnover. Skalaen som ble brukt for å måle tidspress ble hentet fra COHA (vedlegg 2). Faktorene tok for seg hvorvidt saksbehandlerne opplevde å ha nok tid til å utføre alle sine arbeidsoppgaver, eller om arbeidsmengden var for stor. Artikkelen fant at saksbehandler som opplevde et stort tidspress hadde økt forekomst av både arbeids- og klientrelatert utbrenthet.



Mens He et al. (2018) i større grad impliserte en viss grad av stress i sine faktorer, var Madden et al. (2014) mer fokusert på tilfredshet med de ulike arbeidsmengdene saksbehandlerne opplevde. Faktorene i sistnevnte studie var i tillegg positivt formulert, i motsetning til He et al. (2018). Griffiths et al. (2017) og Madden et al. (2014) har i stor grad overlappende faktorer da begge tar for seg tilfredshet med saks- og arbeidsmengde, noe som utgjør 2/3 av faktorene i sistnevnte artikkel. De resterende faktorene i Griffiths et al. (2017) kan relatere seg mer til He et al. (2018) ved at de formuleres på en måte som impliserer stress i forbindelse med arbeidsmengden.

#### *7.2.3.2 Arbeidskrav*

Hopkins et al. (2010, s. 1383) målte arbeidskrav gjennom en skala hentet fra Siegrist (1996). Innsynet i denne skalaen er som tidligere nevnt begrenset, og innsynet i faktorene som utgjør skalaen er dermed begrenset til redegjørelsen i Hopkins et al. (2010, s. 1383). Skalaen ble i artikkelen presentert som et måleverktøy for kravene som ble plassert på de ansatte i arbeidsmiljøet. Eksempelet som ble fremmet i artikkelen angår hvorvidt de ansatte ofte ble presset til å jobbe overtid. Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom denne variabelen og oppsigelsesintensjon, unnvikelsesatferd eller jobbsøkingsatferd.

#### *7.2.3.3 Trygghet*

Relasjonen mellom saksbehandleres følelse av trygghet og turnoverrelaterte oppsigelser ble undersøkt av Hopkins et al. (2010, s. 1383). Skalaen som anvendes er hentet fra McPhaul (2005). Da jeg ikke har lyktes i å oppdrive denne publikasjonen, baseres innsynet i denne skalaen på redegjørelsen i Hopkins et al. (2010, s. 1383). Ifølge artikkelen inneholder skalaen ni faktorer, som tar for seg hvor ofte saksbehandleren unngår situasjoner på grunn av en bekymring for sin egen sikkerhet. Forfatterne eksemplifiserer innholdet i skalaen gjennom én faktor. Denne faktoren undersøker hvor ofte saksbehandleren har avsluttet et hjemmebesøk på grunn av en følelse av utrygghet. Artikkelen fant at saksbehandlere som har flere bekymringer i større grad utvikler unnvikelsesatferd og oppsigelsesintensjon.

#### *7.2.3.4 Balansen mellom jobb og hjem*

Chen et al. (2012, s. 2090) utforsket relasjonen mellom saksbehandlerens familie og arbeidsliv, og relasjonen mellom saksbehandlerens arbeids- og privatliv som de to siste faktorene i skalaen relasjonsbehov. Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom relasjonsbehovet og oppsigelsesintensjon.

Uavhengige variabler	Stress	
	Signifikant relasjon	Ingen signifikant relasjon
<b>Stress</b>	<p>Stress (emosjonell utmattelse, rolleoverbelastning og rollekonflikt) ble funnet å ha en positiv effekt på unnvikelsesatferd, oppsigelsesintensjon, jobbsøkingsatferd og oppsigelse (Hopkins et al., 2010).</p> <p>Stress, press og rolleoverbelastning, ble samlet funnet å ha en positiv effekt på Arbeids- og klientrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p>	
<b>Arbeidsmengde, saksmengde, og tidspress</b>	<p>Saksbehandlere som var misfornøyde med arbeidsmengden ble funnet å ha høyere nivåer av oppsigelsesintensjon (Griffiths et al., 2017).</p> <p>Tidspress ble funnet å ha en positiv effekt på arbeids- og klientrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p>	<p>Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom tilfredshet med arbeidsmengde og oppsigelse (Madden et al., 2014).</p> <p>Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom en kvantifisert saksmengde og oppsigelsesintensjon, unnvikelsesatferd eller jobbsøkingsatferd (Hopkins et al., 2010).</p>
<b>Arbeidskrav</b>		<p>Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom kravene til saksbehandlere i arbeidsmiljøet og oppsigelsesintensjon,</p>

		unnvikelsesatferd, eller jobbsøkingsatferd (Hopkins et al., 2010).
<b>Trygghet</b>	Arbeidsrelaterte bekymringer for egen sikkerhet ble funnet å ha en positiv effekt på unnvikelsesatferd, og oppsigelsesintensjon. (Hopkins et al., 2010).	Ingen signifikant relasjon mellom nevnte faktorer og jobbsøkingsatferd eller oppsigelse (Hopkins et al., 2010)
<b>Relasjonsbehov</b>		Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom relasjonsbehov og oppsigelsesintensjon. (Chen et al., 2012)

Tabell 6: Stress.

## 7.2.4 Ytre belønninger

### 7.2.4.1 Lønn

Relasjonen mellom lønn og turnover ble i materialet utforsket gjennom flere ulike uavhengige variabler. Griffiths et al. (2017, s. 113-115) målte saksbehandlers tilfredshet med lønn ved hjelp av to faktorer. Artikkelen fant at tilfredshet med lønn hadde en negativ effekt på oppsigelsesintensjon. Det er verdt å bemerke seg forfatterens kommentar angående funnets signifikans: *“Related to salary, it is possible that this factor did not achieve statistical significance because of the uniformly low satisfaction ratings it was assigned by child welfare workers that created very little variance in the data”* (Griffiths et al., 2017, s. 115). Madden et al. (2014, s. 40) målte tilfredshet med lønn gjennom én enkel faktor. Artikkelen fant ingen signifikant relasjon mellom denne lønnsfaktoren og oppsigelse. Videre undersøkte Chen et al. (2012, s. 2090) tilfredshet med lønn, gjennom konstruert eksistensbehov. I tillegg til tilfredshet med lønn, inneholdt dette konstruert to andre variabler. Disse variablene utforsket hvorvidt saksbehandlerne betraktet jobbens lønn og frynsegoder som tilstrekkelig. Artikkelen fant at manglende tilfredshet med disse faktorene kun førte til oppsigelsesintensjon dersom saksbehandlerne samtidig var misfornøyde med faktorene relatert til

vekstbehovet (mestringsfølelse, mulighet til å utrette en forskjell, og samstemthet mellom jobb og karrieremål).

Hopkins et al. (2010, s. 1384) utforsket relasjonen mellom saksbehandlerens årlige lønn og turnover. Artikkelen fant at lønn hadde en negativ signifikant effekt på unnvikelsesatferd. Lønnsvariabelen ble også funnet å ha en signifikant relasjon til oppsigelse, men denne signifikansen manifesterte seg verken i positiv eller negativ retning.

#### 7.2.4.2 Anerkjennelse

Relasjonen mellom anerkjennelse og turnover ble utforsket av to studier. Griffiths et al. (2017, s. 113) anvendte en skala hentet fra Griffiths (2017, s. 116). Skalaen besto av tre faktorer som undersøkte hvorvidt saksbehandleren fikk anerkjennelse for å gjøre en god jobb, var tilfreds med anerkjennelsen, og hvordan barneverntjenesten ble betraktet i lokalsamfunnet. Artikkelen fant anerkjennelse hadde en negativ effekt på oppsigelsesintensjon. Hopkins et al. (2010, s. 1383) henviser til Siegrist (1996) for en skala som utforsker opplevelsen av belønninger. Skalaen inneholdt ifølge Hopkins et al. (2010, s. 1383) 10 faktorer, som tok for seg oppfattet anseelse og belønninger i form av status. Skalaen ble eksemplifisert gjennom faktoren «considering all my efforts and achievements, I receive the respect and prestige I deserve at work» (Hopkins et al, 2010, s. 1383). Artikkelen fant ingen signifikant relasjon mellom anerkjennelse og turnoverrelaterte variabler.

Uavhengige variabler	Ytre belønninger	
	Signifikant relasjon	Ingen signifikant relasjon
Tilfredshet med lønn	Tilfredshet med lønn ble funnet å ha en negativ effekt på oppsigelsesintensjon (Griffiths et al., 2017).	Ingen signifikant relasjon mellom tilfredshet med lønn og oppsigelse (Madden et al., 2014).
Lønn og frynsegoder	Saksbehandlere som var misfornøyde med lønn og frynsegoder ble funnet å ha større grad av oppsigelsesintensjon kun dersom de samtidig ikke var fornøyde med faktorene i vekstbehovet (Chen et al., 2012).	

<b>Kvantifisert lønn</b>	Lønn ble funnet å ha en negativ effekt på unnvikelsesatferd (Hopkins et al., 2010).  Lønn ble også funnet å ha en statistisk signifikant relasjon til oppsigelse, men variabelen verken økte eller reduserte sannsynligheten for oppsigelse (Hopkins et al., 2010).	Ingen signifikant relasjon ble funnet mellom lønn og jobbsøkingsatferd, eller oppsigelsesintensjon. (Hopkins et al., 2010)
<b>Anerkjennelse</b>	Tilfredshet med anerkjennelse, og positivt inntrykk av barnevernet i lokalsamfunnet hadde en negativ effekt på oppsigelsesintensjon (Griffiths et al., 2017).	Det ble ikke funnet en signifikant relasjon mellom oppfattet anseelse og statusrelaterte belønninger, og oppsigelsesintensjon, unnvikelsesatferd eller jobbsøkingsatferd (Hopkins et al., 2010).

Tabell 7: Ytre belønninger

## 7.2.5 Arbeidssted og avdeling

### 7.2.5.1 Avdeling av barnevernet

He et al. (2018, s. 53) fant at saksbehandlere som jobbet innenfor avdelingene «permanency» eller «ongoing» i større grad utviklet klientrelatert utbrenthet. “From a legal perspective, “permanency” for children in foster care encompasses family-based living situations that are permanent: reunification with parents, permanent placement with relatives, or adoption” (P.L.105-89, the Adoption and Safe Families Act of 1997, referert i Freundlich, Avery, Munson, & Gerstenzang, 2006, s. 743). Videre innebærer «ongoing» ifølge Lefebvre, Van Wert, Fallon & Trocmé (2012) arbeid med «children and families whose cases remain open for ongoing child welfare services at the end of the initial investigation.” Det ble ikke funnet noen signifikant relasjon mellom avdeling og arbeidsrelatert utbrenthet.

### 7.2.6.1 Geografisk plassering av arbeidsplassen

Arbeidsplassens geografiske plassering ble undersøkt for signifikans til turnovervariablene av Griffiths et al. (2017, s. 113). Variabelen var binær hvor alternativene var hovedsakelig landlig, eller

hovedsakelig urbant. Studien fant at saksbehandlere som hadde en arbeidsplass som var plassert i et urbant område hadde en forekomst av oppsigelsesintensjon som var 2.75 ganger høyere enn hos saksbehandlere som jobbet primært i landlige omgivelser.

Videre undersøkte Hopkins et al. (2010, s. 1384) hvorvidt en antatt mulighet til å skaffe seg en bedre jobb i nærmiljøet hadde en effekt turnoverrelaterte variabler. Studien fant en positiv signifikant relasjon til jobbsøkingsatferd.

<b>Uavhengig variabel</b>	<b>Arbeidssted og avdeling</b>	
	<b>Signifikant relasjon</b>	<b>Ingen signifikant relasjon</b>
<b>Avdeling av barnevernet</b>	Saksbehandlere som jobbet innenfor «permanency» eller «ongoing», ble funnet å ha en større forekomst av klientrelatert utbrenthet (He et al., 2018).	Ingen signifikant relasjon mellom avdeling og arbeidsrelatert utbrenthet (He et al., 2018)
<b>Arbeidsstedets område</b>	Saksbehandlere som arbeidet i et geografisk område beskrevet som hovedsakelig urbant, ble funnet å ha høyere nivåer av oppsigelsesintensjon enn saksbehandlere i hovedsakelig landlige omgivelser (Griffiths et al., 2017).	
<b>Jobbmuligheter i nærmiljøet</b>	At saksbehandlere anså at det fantes bedre jobbmuligheter i den geografiske regionen predikerte jobbsøkingsatferd (Hopkins et al., 2010)	Ingen signifikant relasjon mellom antatte jobbmuligheter i nærmiljøet, og jobbsøkingsatferd eller unnvikelsesatferd (Hopkins et al., 2010)

Tabell 8: Arbeidssted og avdeling

### 7.2.6 Eksterne ressurser

He et al. (2018, s. 51) var den eneste artikkelen i denne oppgaven som anvendte disse eksterne ressursene som variabler. Den første variabelen, klienters tilgang til ressurser, undersøkte hvorvidt saksbehandlerens klienter hadde tilgang til bolig, arbeid, mat og klær. Det ble funnet at arbeid med

klienter som hadde tilgang til de nevnte ressursene, hadde en negativ effekt på arbeidsrelatert utbrenthet. Artikkelen fant videre at denne variabelen hadde en positiv effekt på relasjonen mellom stress og arbeidsrelatert utbrenthet. Dette indikerer at større grad av tilgang til nevnte ressurser for klienter, ble funnet å forsterke relasjonen mellom stress og arbeidsrelatert utbrenthet. Artikkelen fant videre at arbeid med klienter som ikke har tilgang til hjelpetjenester for rusmisbruk, mental helse eller familievold i lokalsamfunnet, hadde en forsterkende effekt på relasjonen mellom stress og begge utbrenthetsformene.

Den siste eksterne ressursen i artikkelen utforsket effekten av relasjonskvaliteten mellom saksbehandler og barnevernets tjenesteytere på utbrenthet. Funnene indikerte at en dårlig relasjon mellom saksbehandler og tjenesteyter, hadde en positiv effekt på arbeidsrelatert utbrenthet. Det ble også funnet en statistisk signifikant relasjon mellom relasjonskvaliteten og klientrelatert utbrenthet, men denne signifikansen ble begrenset til det tredje leddet i den hierarkiske regresjonen (He et al., 2018, s. 53).

Uavhengig variabel	Eksterne ressurser	
	Signifikant relasjon	Ingen signifikant relasjon
<b>Klienters tilgang til hjelpetjenester for rusmisbruk, mental helse og familievold</b>	Saksbehandlere som arbeidet med klienter uten tilgang til slike hjelpetjenester, opplevde en forsterkning av relasjonene mellom stress og de to utbrenthetsformene (He et al., 2018).	Ingen direkte signifikant relasjon mellom klienters tilgang til hjelpetjenester og de to utbrenthetsformene (He et al., 2018).
<b>Kvaliteten på saksbehandlers relasjon til barnevernets tjenesteleverandører</b>	Det ble funnet en statistisk signifikant relasjon mellom kvaliteten på saksbehandlerens relasjon til tjenesteleverandørene og klientrelatert utbrenthet i det tredje leddet i den hierarkiske regresjonen (He et al., 2018). En dårlig relasjon til tjenesteleverandørene ble funnet å predikere arbeidsrelatert utbrenthet (He et al., 2018).	Ingen signifikant effekt ble funnet i relasjonen mellom tjenesteyterne og saksbehandlerne på forholdet mellom stress og klientrelatert utbrenthet, eller stress og arbeidsrelatert utbrenthet (He et al., 2018).

<b>Klienters tilgang til bolig, arbeid, mat og klær</b>	<p>Lav tilgang til ressurser i lokalsamfunnet for klientene ble funnet å predikere arbeidsrelatert utbrenthet, mens en god tilgang til slike ressurser ble funnet å forsterke forholdet mellom stress og arbeidsrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p>	<p>Ingen signifikant påvirkning på forholdet mellom jobbstress og klientrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p> <p>Ingen signifikant relasjon mellom tilgangen til ressurser og klientrelatert utbrenthet (He et al., 2018).</p>
---	--	---

Tabell 9: Eksterne ressurser.



## 8 Diskusjon

Problemstillingen i denne oppgaven er «hvordan forklarer forskning gjennomtrekket av saksbehandlere i barnevernet?» Det har i denne oppgaven blitt presentert en rekke funn som har blitt demonstrert å ha en statistisk signifikant relasjon til en eller flere turnoverrelaterte variabler. I denne delen av oppgaven vil jeg forsøke å belyse utvalgte funn gjennom oppgavens teoretiske perspektiver og tidligere forskning. Jeg vil begynne diskusjonen med å belyse den signifikante relasjonen mellom stress og turnover. Deretter vil jeg se nærmere på hvordan saksbehandlerens ønske som å hjelpe kan føre til oppsigelse. Videre diskuteres funnene av ung alder og manglende erfaring opp mot hverandre, før jeg drøfter oppgavens overraskende funn vedrørende lederens rolle som en faktor for turnover. Avslutningsvis i diskusjonen vil jeg drøfte et bifunn som ble funnet i denne oppgaven. Dette bifunnet er ikke direkte relatert til oppgavens problemstilling, men er et funn jeg oppfatter som for interessant til å neglisjere ved å utelate.

### 8.1 Stress

Stress og stressrelaterte faktorer ble i denne oppgaven funnet å være en viktig årsak til at saksbehandlere i barnevernet valgte å si opp jobben. De to utvalgte artiklene som fremmet stress som en variabel med samme navn, fant at stress hadde en signifikant relasjon til alle de seks ulike avhengige variablene som samlet ble brukt i de valgte artiklene. Stress ble i artiklene operasjonalisert gjennom målinger av henholdsvis emosjonell utmattelse, rolleoverbelastning og rollekonflikt (Hopkins et al., 2010), og stress, press og rolleoverbelastning (He et al., 2018). Den førstnevnte artikkelens bruk av emosjonell utmattelse som en faktor i målingen av stress, gjør at det kan trekkes paralleller mellom denne artikkelen og He et al. (2018) som anvendte arbeids- og klientrelatert utbrenthet som avhengige variabler. Dette er fordi emosjonell utmattelse i utbrenthetsteorien blir fremhevet som en sentral dimensjon (Schaufeli & Greenglass, 2001, s. 501). Det kan i tillegg argumenteres for at faktoren de to artiklene har til felles, rolleoverbelastning, kan knyttes til utbrenthet. Grunnen til at jeg tenker dette, er at rolleoverbelastning utgjør en av fire faktorer som samlet ble funnet å ha en signifikant positiv effekt på både arbeids- og klientrelatert utbrenthet. Gjennom at begge disse faktorene kan relateres til utbrenthet, kan det stilles spørsmål om hvorvidt stressvariabelen i Hopkins et al. (2010) også kan betraktes å ha en utforskende rolle på relasjonen mellom utbrenthet og de fire avhengige variablene i artikkelen. Dette fører for meg til spørsmålet; i hvilken grad kan man snakke om stress som en årsak til gjennomtrekk av saksbehandlere i barnevernet, utenfor konteksten av utbrenthet?

POS-teorien hevder at i hvilken grad arbeidstakere blir påvirket av arbeidsrelatert stress, avhenger av om stresset blir attribuert til forhold som organisasjonen kan kontrollere, eller som en naturlig del av jobben (Rhoades & Eisenberger, 2002, s. 700). Funnene av stress som en signifikant faktor for turnover blant saksbehandlere i barnevernet, vil da i lys POS-teorien innebære at saksbehandlerne betrakter dette stresset som et resultat av organisasjonens valg, og ikke en naturlig del av jobben. Da stress i de utvalgte artiklene blant annet ble undersøkt gjennom faktorene emosjonell utmattelse og rollekonflikt, som for meg fremstår som åpenbare naturlige deler av jobben, kan det stilles spørsmål ved hvorvidt POS-teoriens forståelse av stress ikke er universell nok til å kunne anvendes i barnevernfaglig sammenheng.

Arbeidsmengde ble i denne oppgaven kategorisert som en stressrelatert variabel, da en omfattende arbeidsmengde vil kunne tenkes å oppleves stressende for saksbehandlere. Da funn i denne oppgaven fremhever et stort tidspress som en årsak til utbrenthet, vil dette kunne argumenteres å underbygge mitt valg. Det som dermed fremstår som overraskende, er at det i to av de inkluderte artiklene ikke ble funnet at misnøye med arbeidsmengden hadde en signifikant effekt på turnoverrelaterte variabler. Dette strider også med tidligere forskning på gjennomtrekk av saksbehandlere på masternivå i Norge, hvor det har blitt funnet at en følelse av utilstrekkelighet i forhold til arbeidsmengden er en bidragende faktor til turnover (Torfelt, 2015, s. 68).

En av artiklene som ikke fant en signifikant relasjon mellom saksmengde og turnoverrelaterte fenomener, var Hopkins et al. (2010). Denne artikkelen anvendte som tidligere nevnt gjennomsnittet av saker hver saksbehandler hadde hatt de siste seks månedene som variabel. Det kan stilles spørsmål ved hvorvidt bruken av denne kvantifiserte formen for arbeidsmengde tar nok hensyn til de individuelle forskjellene mellom saksbehandlerne. Det har som tidligere nevnt blitt fremmet at det kreves to års erfaring for å mestre jobben som saksbehandler (Louisiana Job Force Task, referert i Strolin et al., 2006, s. 30). I tråd med dette vil jeg hevde at det er naturlig å tenke at saksbehandlere med mindre erfaring enn dette vil oppleve et høyere antall saker som mer stressende enn mer erfarne saksbehandlere. Som gjenstand for fremtidig forskning kunne det vært spennende med longitudinell forskning på turnover av saksbehandlere med undersøkelsesintervaller som samlet strekker seg over de to første årene.

## 8.2 Jeg vil bare hjelpe

Jeg vil argumentere for at de fleste mennesker som jobber innenfor barnevernfaglig arbeid har et ønske om å hjelpe andre. Dette ønsket blir i denne oppgaven funnet å kunne være et tveegget sverd. Funnene i denne oppgaven indikerer at en manglende mestringsfølelse og en manglende opplevelse av å utgjøre en forskjell, kan føre til at saksbehandlere i barnevernet velger å si opp jobben. Det blir i tidligere forskning fremhevet at bevissthet over manglende kunnskap og erfaring gjør nyansatte saksbehandlere sårbare for turnover (Engedal, 2008). At dette fremmes i sammenheng med saksbehandlers engasjement for klientene, en frykt for å gjøre feil og handlingstvang, skaper for meg et bilde av at saksbehandlerne er opptatt av å gjøre en god jobb.

Mestringsfølelse og mulighet til å utrette en forskjell ble i de utvalgte artiklene ikke undersøkt for signifikans til utbredthetsvariablene. På tross av dette mener jeg at det kan være konstruktivt å belyse funnene som relaterer manglende mestringsfølelse og en følelse av å ikke utrette en forskjell, både til eksistensiell teori på utbredthet og «compassion fatigue».

Eksistensielle teori fremmer som tidligere nevnt at utbredthet hos barnevernsarbeidere kan komme som et resultat av manglende samsvar mellom helperens forventninger om å skape positive forandringer i sine klienters liv, og en følelse av å lykkes med dette (Pines & Keinan, referert i Leake et al., 2017, s. 494). Som det fremkommer av denne teorien, impliserer dette perspektivet en divergens mellom ønsket og opplevd endring. Ut ifra dette fortolker jeg at *muligheten* til å utrette en forskjell, kan relateres til erfaringer av hvorvidt saksbehandlerne har opplevd et samsvar mellom deres forventninger og deres opplevelser. Dette innebærer en fortolkning av faktoren mulighet til å utrette en forskjell som en subjektiv opplevelse, fremfor et mer overordnet syn på konsekvenser av saksbehandlerne arbeidsoppgaver. Slik jeg fortolker det vil dette dermed innebære at mestringsfølelse og mulighet til å utrette en forskjell henger sammen.

Videre vil jeg argumentere for at en sentral del av det manglende samsvaret er avhengig av hvilke forventninger saksbehandleren stiller med. Ut ifra dette perspektivet undrer jeg meg over hvorvidt nyere saksbehandlere i større grad er eksponert for konsekvensene av en slik divergens. Dette er fordi de på grunn av manglende erfaring, og kanskje manglende kunnskap ikke har realistiske forventninger til forskjellene de kan utrette.

Det kan tenkes at mestringsfølelse og mulighet til å utrette en forskjell videre vil være avhengig av tidspresstet saksbehandlerne opplever. Ved et stort tidspress kan tiden saksbehandlerne har til

disposisjon til hver enkelt sak være redusert. Dette kan innebære at saksbehandlere gjennom handlingstvang er avhengige av å ta avgjørelser basert på et unyansert grunnlag. Dette vil kunne ha konsekvenser både for saksbehandlerens klienter og for saksbehandleren selv. De sårbare klientene vil motta tiltak som på grunn av tidspresset ikke nødvendigvis tar nok hensyn til deres særegenheter, og dermed ikke nødvendigvis fungerer som intendert. For saksbehandleren kan en slik handlingstvang, basert på deres engasjement i klientene, føle at de har sviktet. Dette vil kunne tenkes å gjøre seg gjeldende både når de på grunn av tidspres må fatte vedtak som de vet at må gjøres på manglende grunnlag, og dersom dette vedtaket viser seg å ikke lykkes i å skape en positiv endring i klientenes liv.

Å belyse dette funnet gjennom «compassion fatigue» innebærer også å se signifikansen av funnene gjennom et sterkt ønske om å hjelpe. Slik jeg fortolker det, er det to forskjeller mellom disse perspektivene. For det første omhandler ikke «compassion fatigue» nødvendigvis et manglende samsvar mellom forventningene til, og realiteten av, positiv endring som saksbehandleren kan skape, men heller en kontinuerlig eksponering for andre menneskers lidelse, og et påfølgende sterkt ønske om å hjelpe. For det andre beskrives «compassion fatigue» gjennom symptomene som manifesterer seg som et resultat av eksponeringen for andres lidelse. Symptomene blir som tidligere nevnt beskrevet som nærmest identiske med symptomene for post-traumatisk stresslidelse.

Da barnevernets klienter er en sårbar gruppe som ofte har en historie med traumer, vil det være naturlig å anta at saksbehandlere kan bli utsatt for «compassion fatigue» som et resultat av gjentatt eksponering for klientenes traumer. På tross av at det det finnes liten forskning på dette (Leake et al., 2017, s. 494), er det grunn til å tro at «compassion fatigue» kan resultere i at saksbehandlere blir emosjonelt utmattet. Da utbrenthet videre har blitt funnet å være relatert til oppsigelse, vil «compassion fatigue» kunne betraktes som en årsak til at saksbehandlere sier opp jobben.

### 8.3 Ung alder og manglende erfaring

Det blir i denne oppgaven funnet signifikante relasjoner mellom yngre alder og turnover relaterte variabler. Dette indikerer at yngre saksbehandlere i større grad velger å si opp jobben enn de eldre. Mens den ene artikkelen operasjonaliserer yngre alder som å være yngre enn 40, fortolker jeg at den andre artikkelen anvender gjennomsnittsalderen på utvalget som utgangspunkt (37,62 år). Dette samstemmer med Johansen (2014, s. 17), som fant at andelen av saksbehandlere som slutter er størst for gruppen under 35 år, og deretter avtar med økende alder.

Tidligere forskning fremhever som nevnt kombinasjonen av saksbehandlerens bevissthet over manglende kunnskap og erfaring i barnevernet, alvorligheten i sakene de skal ta beslutninger i, og frykt for å gjøre feil som sentrale årsaker til turnover blant nyutdannede (Engedal, 2008). I tråd med dette ble det funnet en signifikant relasjon mellom en manglende opplevelse av organisatorisk støtte og oppsigelse de første 18 månedene av ansettelsesforholdet som saksbehandler i barnevernet (Madden et al., 2014, s. 41). Denne relasjonen ble ikke funnet ved gjentakelse etter 3 års ansettelse. Forfatterne foreslo at dette funnet kunne være forårsaket av at nye saksbehandlere hadde et sterkere behov for organisatorisk støtte den første tiden, men at dette behovet avtok med tiden. Dette bringer oss igjen tilbake til påstanden om at saksbehandlere trenger to års erfaring for å selvstendig kunne mestre jobben (Louisiana Job Force Task, referert i Strolin et al., 2006, s. 30).

Sammenhengen mellom ansettelseslengde og turnoverrelaterte variabler ble spesifikt undersøkt av to av de inkluderte artiklene i denne oppgaven. Mens Hopkins et al. (2010, s. 1385) kun fant en signifikant relasjon mellom unnvikelsesatferd og ansettelseslengde, fremsto funnene vedrørende relasjonen mellom ansettelseslengde og utbrenthetsvariablene som utydelige (He et al., 2018, s. 53-55).

Gjennom en sammenstilling av disse funnene kan det stilles spørsmål ved hvorvidt det er saksbehandlerens manglende kunnskap og erfaring, eller saksbehandlerens alder som forårsaker den økte forekomsten av turnover i denne gruppen ansatte. Mens Engedal (2008, s. 13) oppgir en gjennomsnittsalder for sine informanter på 28 år, ble denne informasjonen dessverre ikke oppgitt i Madden et al. (2014). Det kan tenkes at en redegjørelse av respondentenes alder i denne artikkelen kunne hjulpet i belysningen av dette spørsmålet.

Et annet spørsmål i denne sammenhengen er i hvilken grad utdanning har en innvirkning på de nevnte funnene. Utdanning ble i denne oppgaven funnet å ha signifikante relasjoner til flere turnoverrelaterte variabler. En av de valgte artiklene fant at saksbehandlere innen andre fagområder enn sosialfag i større grad sa opp jobben. Dette kan fortolkes som et funn på at utdanning kan øke kompetansen og dermed redusere avmaktsfølelsen som fremkommer blant nyutdannede saksbehandlere i Engedal (2008).

Det har blitt fremmet forslag om kompetanseheving i barnevernet gjennom en utvidelse av utdannelsen for barnevernspedagog til 5-årig, fremfor 3-årig slik ordningen er i dag. Det sentrale argumentet for dette er at en 3-årig utdanning ikke gir studentene nok kunnskap og erfaring til at de

skal kunne mestre den komplekse og krevende naturen til jobbene de skal ut i. En slik økning vil naturligvis kunne føre til at saksbehandlere opparbeider seg ekstra kunnskap om arbeidet de går inn i, samtidig som de grovt sett vil være to år eldre ved starten av ansettelsesforholdet. Det fremstår derfor paradoksalt at funn i denne oppgaven fremhever at saksbehandlere med sosialfaglig mastergrad utviser høyere nivåer av jobbsøkningsatferd, og oftere sier opp jobben, enn andre ansatte. Det må tas forbehold om at den signifikante relasjonen til oppsigelse ble funnet gjennom en kvantitativ undersøkelse av 57 respondenter, hvilket stiller spørsmålsteget ved reliabiliteten til dette funnet.

Et annet argument som gjør at dette funnet må tas med forbehold, er at 5-årige sosialfaglige utdannelse på tvers av utdanningsinstitusjoner kan ha en heterogen karakter. Med dette mener jeg at det kan være stor variasjon i innholdet i de ulike sosialfaglige mastergradsstudiene. Med hensyn til tidligere diskusjoner i dette kapitlet, kan det blant annet stilles spørsmål ved hvorvidt de 5-årige sosialfaglige utdannelsene som utgjør bakgrunnen for respondentene i denne artikkelen, i god nok grad realitetsorienterte studentene om belastningene de kom til å møte, og gjorde dem bedre utrustet til å møte den krevende og komplekse hverdagen i barneverntjenesten.

#### 8.4 Effekten av lederens rolle på turnover

Tidligere forskning har fremhevet manglende tilfredshet med leder og veiledning som en av årsakene til at ansatte velger å si opp jobben (Torfelt 2015; Engedal, 2008). Dette fremmes også i flere av de inkluderte artiklene (Griffiths et al., 2017, s. 111; Hopkins et al., 2010, s. 1381). Det fremstår derfor som overraskende at majoriteten av artiklene i denne oppgaven ikke fant en signifikant relasjon mellom faktorer ved lederen og turnoverrelaterte variabler.

Madden et al. (2014) er en av artiklene som ikke fant en signifikant relasjon mellom tilfredshet med lederen og turnover. Artikkelen fant derimot at misnøye med den organisatoriske støtten signifikant predikerte oppsigelse ved målingene etter både 3 og 18 måneder. Dette gjør det i mine øyne konstruktivt å belyse dette funnet gjennom POS-teorien. Ifølge denne teorien kan ledere påvirke de ansattes opplevde organisatoriske støtte. En forutsetning for dette, er som tidligere nevnt at lederen blir betraktet som en forlengning av organisasjonen (Eisenberger et al., 2002, s. 566).

Ut ifra dette perspektivet kan det gjøres ulike fortolkninger. For det første kan det tenkes at respondentene som utgjør utvalget i denne artikkelen ikke betrakter sin nærmeste leder som en

forlengning av organisasjonen. Dette fører til en reduksjon i lederens mulighet til å påvirke saksbehandlerne opplevde organisatoriske støtte. I denne sammenhengen kan det være viktig å ta i betraktning at denne artikkelen har et utvalg bestående av 9195 respondenter. Det vil kunne stilles spørsmålsteget ved hvorvidt undersøkelse av lederens effekt på saksbehandlerne opplevde organisatoriske støtte i det hele tatt lar seg gjøre med utvalg av denne størrelsen. Med dette mener jeg at på tross av at utvalget i artikkelen stammer fra saksbehandlere i én stat, impliserer ikke dette at relasjonen mellom lederne og de ulike barneverntjenestene i denne staten er av homogen karakter. Dette stiller spørsmål ved hvorvidt anvendelsen av opplevd lederstøtte som en del av POS-teorien har en begrenset funksjon i større utvalg.

For det andre undrer jeg meg over hvorvidt statlige retningslinjer for barneverntjenesten kan ha en effekt på dette resultatet. Da utvalget består av alle nye saksbehandlere i én bestemt stat, kan det være at manglende variasjon av ulike statlige retningslinjer påvirker dette funnet. Det kan også tenkes at lederens rolle ovenfor saksbehandlerne i denne staten ikke i like stor grad innebærer å ha en støttende funksjon. En tredje mulighet er at anledningen til profesjonell utvikling som tilbys som en del av den organisatoriske støtten, kan ha en overlappende funksjon på den eventuelle praktiske støtten som ville vært tilgjengelig gjennom veilederen.

## 8.5 Overlevelse ved unnvikelsesatferd?

Avslutningsvis i denne diskusjonen, vil jeg diskutere et bifunn i denne oppgaven. Dette funnet er ikke direkte relatert til oppgavens problemstilling, men fremstår som for viktig til å neglisjere.

Utbrenthetsteori fremmer en tredelt forståelse av utbrenthet, bestående av emosjonell utmattelse, depersonalisering og redusert prestasjonsevne (Maslach & Goldberg, 1998, s. 64). Disse fenomenene blir beskrevet som henholdsvis en tilstand, en mestringsstrategi, og en konsekvens (Kristensen et al., 2005, s. 197). Samtidig har forskning funnet at ikke alle som utvikler utbrenthet avslutter sitt arbeidsforhold. De som blir værende i jobben har blitt funnet å utvise atferd som unnvikelse av arbeidsoppgaver og apati mot klientenes velferd (Font, 2012, s. 637). Hopkins et al. (2010) anvender unnvikelsesatferd som en avhengig variabel. Denne atferden karakteriseres som en motvilje mot å jobbe, mens saksbehandleren fremdeles er ansatt (Hopkins et al., 2010, s. 1384). Denne variabelen er en del av hva artikkelen omtaler som et kontinuum av atferd som indikerer en emosjonell og fysisk tilbaketrekning fra jobben. Ut ifra de relaterte funnene i denne oppgaven og et teoretisk fundament i

utbrenthet, stiller jeg spørsmål ved hvorvidt unnvikelsesatferd nødvendigvis er en forløper til oppsigelse.

Ut ifra flere funn i denne oppgaven, undrer jeg meg over hvorvidt det kan trekkes paralleller mellom unnvikelsesatferd og ansatte som blir værende i jobben på tross av at de er utbrente. Dette er det flere årsaker til. For det første ble det funnet en signifikant relasjon mellom stress og unnvikelsesatferd. Det kan argumenteres for at denne potensielle årsakssammenhengen er avhengig av dette funnet, da stress blir fremmet som en kausalitetsfaktor for utbrenthet både i tidligere forskning, og i utbrenthetsteori. For det andre er unnvikelsesatferd den eneste avhengige variabelen som ble funnet å ha en signifikant relasjon til ansettelseslengde. Dette impliserer at en lengre ansettelseslengde predikerer unnvikelsesatferd. Jeg fortolker dette til at unnvikelsesatferden kan bli brukt som en mestringsstrategi som saksbehandlere kan bruke for å redusere arbeidsbelastningene, og dermed gjøre jobben overkommelig. Ved at saksbehandlere lykkes med å redusere arbeidsbelastningene til et overkommelig nivå, vil de kunne bli værende i jobben lenger enn ansatte som daglig opplever den ufiltrerte belastningen som kommer gjennom de komplekse og emosjonelt krevende arbeidsoppgavene de står ovenfor.

Videre ble unnvikelsesatferd funnet å være den eneste avhengige variabelen med en signifikant relasjon til trygghetsvariabelen. Skalaen som ble anvendt for å undersøke trygghet, undersøker i hvilken grad saksbehandlere unngår situasjoner som skaper en bekymring for egen sikkerhet (Hopkins et al, 2010, s. 1383). Jeg vil argumentere for at unngåelse av potensielt farlige situasjoner og unnvikelsesatferd tilsynelatende har en relasjon også i måten variablene ble beskrevet på. Situasjoner som utfordrer saksbehandlerens følelse av trygghet, vil kunne bli betraktet som emosjonelt krevende. Ved at saksbehandlere i større eller mindre grad unngår slike situasjoner, vil de også i tilsvarende grad redusere stresset som medfølger slike situasjoner. Ved å betrakte argumentasjonen for stress og trygghet under ett, kan det stilles spørsmål ved hvorvidt en slik samlet reduksjon i belastninger som kommer gjennom unnvikelsesatferd vil kunne øke saksbehandlerens mulighet for å bli værende i jobben.

Funnene som til nå har blitt diskutert i relasjonen mellom unnvikelsesatferd og ansettelseslengde kan fortolkes å være på individnivå. Med dette mener jeg at det er den individuelle saksbehandleren som opplever en reduksjon i belastninger. Det fremkommer i denne oppgaven også et interessant funn vedrørende den sosiale dimensjonen ved unnvikelsesatferd. Hopkins et al. (2010, s. 1384) finner en positiv signifikant relasjon mellom unnvikelsesatferd og emosjonell kollegastøtte. Forfatterne beskriver dette funnet som overraskende, da det strider med tidligere forskning på turnover i



barnevernet. I lys av utbrenthetsteori kan det stilles spørsmål om dette funnet kan relateres til smitteeffekten ved utbrenthet

Som tidligere nevnt blir det hevdet at utbrente ansatte kan ha en negativ innvirkning på sine kolleger, gjennom å være konfliktskapende og forstyrrende (Maslach & Leiter, 2016, s. 106). Da den emosjonelle kollegastøtten er det som tilsynelatende fremmer unntakelsesatferd, vil det stilles spørsmål ved hvorvidt denne smitteeffekten manifesterer seg gjennom at unntakende saksbehandlerne i større grad neglisjerer arbeidsoppgavene. Denne forklaringen konvergerer med Hopkins et al. (2010, s. 1385) sin fortolkning av funnet: "Perhaps having coworkers who were experiencing similar distress at work translated into norms of engaging in unfavorable behaviors, such as not showing up, failing to attend meetings, and neglecting necessary tasks."

På tross av at denne potensielle sammenhengen ikke direkte relateres til turnover, kan det ha særdeles negativ innvirkning på arbeidet som gjennomføres i barnevernet. Da dette arbeidet innbefatter å ta kompliserte og krevende avgjørelser som skal hjelpe de mest vanskeligstilte barna og familiene i samfunnet, kan slike gruppenormer og unntakelsesatferd ha alvorlige konsekvenser. Denne potensielle sammenhengen er utvilsomt et fenomen som behøves å forskes videre på.

## 9 Konklusjon og veien videre

I dette kapittelet vil jeg fremheve de funnene som jeg oppfatter som de viktigste for å besvare oppgavens problemstilling: «hvordan forklarer forskning gjennomtrekk av saksbehandlere i barnevernet?» Deretter vil jeg fremme forslag til fremtidig forskning, før jeg til slutt redegjør for oppgavens svakheter.

I denne oppgaven har det blitt presentert en rekke funn, som gjennom artiklene i oppgavens kunnskapsgrunnlag har blitt funnet å ha en signifikant effekt på turnover. Ved sammenligning av disse funnene, ble det tydeliggjort at gjennomtrekket i barnevernet er et komplekst fenomen, hvor mange ulike faktorer spiller inn. Det ble likevel foretatt et valg om å fremheve tre faktorer som gjennom de utvalgte artiklene ble funnet å påvirke gjennomtrekket av saksbehandlere i barnevernet.

Den første faktoren som i denne oppgaven blir fremhevet, er stress. Stress ble funnet å ha en signifikant relasjon til samtlige av de turnoverrelaterte variablene i kunnskapsgrunnlaget. Jeg fortolker dette til at stress gjennom forskning blir funnet å kunne ha en sentral innvirkning på saksbehandleres beslutning om å si opp jobben. En årsak til dette kan være at langvarig stress gjennom arbeidssituasjonen kan forårsake utbrenthet, som gjennom tidligere forskning har blitt funnet å kunne føre til turnover.

Den andre faktoren er saksbehandlerens ønske om å hjelpe. Dette ønsket om å hjelpe ble gjennom to av de utvalgte artiklene i kunnskapsgrunnlaget funnet å ha en signifikant relasjon til saksbehandleres oppsigelsesintensjon. Etter en belysning gjennom «compassion fatigue» og eksistensiell teori, fremstår det som logisk å fremme at dette ønsket om å hjelpe kan resultere i at saksbehandleren blir utbrent.

Saksbehandlerens alder og erfaring utgjør den tredje faktoren. Det fremkommer gjennom kunnskapsgrunnlaget og tidligere forskning at ung alder signifikant relateres til at saksbehandlere sier opp jobben i barnevernet. Slik jeg fortolker funnene i kunnskapsgrunnlaget og tidligere forskning, utgjør manglende erfaring også en sårbarhet for saksbehandlere i barnevernet. Ved manglende organisatorisk støtte kan denne sårbarheten føre til at saksbehandlere sier opp jobben.

## 9.1 Fremtidig forskning

Først og fremst er det en påfallende mangel på norsk forskning på årsaker til gjennomtrekk i barneverntjenesten. Dette betrakter jeg som overraskende, da dette fenomenet har vært kjent i flere år. Basert på de alvorlige konsekvensene dette gjennomtrekket medfører, både for de sårbare barna og familiene som barnevernet jobber med, og saksbehandlerne selv, er det på tide å innlede forskningsprosjekter på hvordan dette fenomenet kan utbedres i Norge.

Gjennom sammenligningen av artiklene i denne oppgaven, fremstår det manglende samsvaret mellom anvendte skalaer i forskningen som påfallende. Jeg vil på bakgrunn av dette argumentere for at en standardisering av undersøkelsesverktøy for de ulike faktorene i denne sammenhengen kan være konstruktivt. Dette vil kunne forenkle sammenligningen av ulike forskningsfunn, og dermed, på en bedre måte synliggjøre faktorer som påvirker gjennomtrekk av saksbehandlere i barneverntjenesten.

Det blir i denne oppgaven fremhevet at ikke alle saksbehandlere som opplever utbrenthet velger å slutte i jobben. Et interessant spørsmål til videre forskning, er hva som gjør at saksbehandlere velger å bli i jobben, på tross av belastningene de opplever i arbeidssammenheng. En annen vinkling på dette spørsmålet er hvorvidt atferden som gjennom forskning blir tilskrevet til disse saksbehandlerne, påvirker avgjørelsene de tar på daglig basis. Dersom atferdsmønsteret som blir koblet til utbrente ansatte som blir værende har en destruktiv virkning på deres avgjørelser, vil dette kunne implisere at å bli værende i arbeidet ikke nødvendigvis er bedre enn at de sier opp jobben?

## 9.2 Oppgavens svakheter

Denne oppgaven har flere svakheter. Den første og kanskje viktigste svakheten, er at oppgaven er basert på amerikansk forskning. Dette gjør at funnene i denne oppgaven ikke nødvendigvis kan overføres til saksbehandlere i det norske barnevernet, selv om funnene ble forsøkt belyst gjennom tidligere norsk forskning på masternivå. Selv om dette er en stor svakhet ved oppgaven, er det grunn til å tro at norske og amerikanske saksbehandlere opplever lignende belastninger i møte med klienter gjennom arbeidet de utøver. Det kan dermed tenkes at funnene i denne oppgaven kan fungere som et utgangspunkt for forskning på gjennomtrekk av saksbehandlere i barnevernet i norsk kontekst.

For det andre kan min språklige forståelse ha påvirket min fortolkning av informasjonen i de valgte artiklene. Alle de artiklene som i denne oppgaven utgjør datamaterialet, er skrevet på akademisk

engelsk, og deler av informasjonen som blir publisert er av en særdeles kompleks natur. Det vil dermed være naturlig å ta høyde for at det kan ha forekommet unøyaktigheter i oversettingen av denne informasjonen. En tredje svakhet er at gjennomsiktigheten av de inkluderte artiklenes undersøkelser ikke ble sikret på en god nok måte. Dette innebærer at jeg som forfatter av denne oppgaven tar selvkritikk for at jeg ikke gjorde enda mer for å finne de anvendte skalaene i Hopkins et al. (2010). Det ble gjennomført omfattende søking etter alle publikasjonene som ble referert i sammenheng med anvendte skalaer, og de som ble funnet ble gjennomgått. Det jeg ikke tenkte over før for sent i skriveprosessen var å ta direkte kontakt med forfatterne av artikkelen for å få innsikt i skalaene de hadde brukt for å komme frem til sine funn. Dette er selvfølgelig med unntak av OSC-skalaen.

Avslutningsvis kan det argumenteres for at det komparative grunnlaget mellom artiklene i denne oppgaven er relativt svakt. For det første anvender kun en artikkel utbrenthet som en avhengig variabel. For det andre er det ingen overlapping på tvers av de ulike artiklene når det kommer til valgte skalaer for undersøkelsene.

## 10 Litteraturliste

- Allen, D. G., Shore, L. M. & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118. <http://dx.doi.org/10.1177/014920630302900107>
- Aveyard, H. (2014). *Doing a literature review in health and social care – A practical guide* (3 utg.). Berkshire, England: Open University Press.
- Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet. (2017). *Saksbehandlingsrundskrivet*. Hentet fra <https://www.bufdir.no/Barnevern/Fagstotte/saksbehandlingsrundskrivet/>
- Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet. (2018, 8. Oktober). Veiledning og oppfølging av fosterforeldre. Hentet fra [https://www.bufdir.no/Fosterhjem/Veiledning\\_og\\_oppfolging\\_av\\_fosterforeldre/](https://www.bufdir.no/Fosterhjem/Veiledning_og_oppfolging_av_fosterforeldre/)
- Boell, S. K. & Cecez-Kecmanovic, D. (2014). A hermeneutic approach for conducting literature reviews and literature searches. *Communications of the Association for Information Systems*, 34(12), 257-286. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.03412>
- Chen, Y.-Y., Park, J. & Park, A. (2012). Existence, relatedness, or growth? Examining turnover intention of public child welfare caseworkers from a human needs approach. *Children and Youth Services Review*, 34(10), 2088–2093. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2012.07.002>
- Chernesky, R. H. & Israel, M. K. (2009). Job Expectations and Intention to Leave in a State Child Welfare Agency. *Journal of Public Child Welfare*, 3(1), 23–39. <https://doi.org/10.1080/15548730802690817>
- Cheung, M. (2019). *National survey of IV-E stipends & paybacks*. Houston, TX: University of Houston. Hentet fra: [https://www.uh.edu/socialwork/New\\_research/cwep/title-iv-e/stipendpaybackmatrix20191.pdf](https://www.uh.edu/socialwork/New_research/cwep/title-iv-e/stipendpaybackmatrix20191.pdf)
- Collin-Hansen, R. (2012). Barnevernloven – særlig om hjelpetiltak. I A. Kjønstad & A. Syse (Red.), *Velferdsrett II: Barnevern- og sosialrett* (s. 235 – 276). Oslo: Gyldendal Juridisk
- Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving* (5. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- DePanfilis, D. & Zlotnik, J. L. (2008). Retention of front-line staff in child welfare: A systematic review of research. *Children and Youth Services Review*, 30(9), 995-1008. <http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2007.12.017>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>

- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565–573. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.565>
- Ellingsen, D., Pettersen, K-S., Andersen, L. & Viblemo, T-E. (2015). Terskler i barnevernet. FOU-resultat 2015. Hentet fra <http://www.hioa.no/Om-OsloMet/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/AFI/Publikasjoner-AFI/Terskler-i-barnevernet>
- Eriksen, I. & Sætre, I. (2011). Ivaretagelse av hjelperen – forebygging og håndtering av sekundærtraumatisering. I U. Heltne og P. Ø. Steinsvåg (Red.), *Barn som lever med vold i familien - Grunnlag for beskyttelse og hjelp*. (s. 219 -233). Oslo: Universitetsforlaget.
- Fagforbundet & Fellesorganisasjonen. (2015). *Bemanningsnorm i barnevernet: Faglig forsvarlig barnevern for barn og unge*. Hentet fra [https://www.fo.no/getfile.php/134085-1543245599/Dokumenter/2015/Bemanningsnorm\\_barnevernet\\_hefte\\_2.pdf](https://www.fo.no/getfile.php/134085-1543245599/Dokumenter/2015/Bemanningsnorm_barnevernet_hefte_2.pdf)
- Fellesorganisasjonen. (2015). *Barnevernsundersøkelsen 2015*. Upublisert manuskript.
- Fellesorganisasjonen. (2017). *Netthets – Et arbeidsmiljøproblem: En rapport om netthets blant FOs medlemmer*. Hentet fra <https://www.fo.no/nyhetsarkiv/ny-rapport-om-netthets-article1171-28.html>
- Figley, C. R. (Red.). (2002). *Treating compassion fatigue*. New York: Brunner-Routledge
- Font, S. (2012). Burnout in Child Welfare: The Role of Employment Characteristics and Workplace Opportunities. *Social Service Review*, 86(4), 636–659. <https://doi.org/10.1086/668817>
- Freundlic, M., Avery, R. J., Munson, S. & Gerstenzang, S. (2006). The meaning of permanency in child welfare: Multiple stakeholder perspectives. *Children and Youth Services Review*, 28(7), 741-760. <http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2005.08.008>
- Gliem, R. R. & Gliem, J. A. (2003). Calculating, interpreting, and reporting Cronbach’s alpha reliability coefficient for Likert-type scales. Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education. Hentet fra <https://scholarworks.iupui.edu/handle/1805/344>
- Griffiths, A. G. (2017). *Service Before Self: The Health Consequences of Working in Public Child Welfare* (Doktorgradsavhandling, University of Kentucky, USA). Hentet fra: [https://uknowledge.uky.edu/csw\\_etds/17/](https://uknowledge.uky.edu/csw_etds/17/)
- Griffiths, A., Royse, D., Culver, K., Piescher, K. & Zhang, Y. (2017). Who stays, who goes, who knows? A state-wide survey of child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 77, 110–117. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.04.012>
- Haver, I. & Stephansen, M. K. (2019, 28. Mars). Grasrottopprør i barnevernet: - Vi trenger flere ansatte for å ha bedre tid til de som trenger oss mest. VG. Hentet fra

<https://www.vg.no/nyheter/meninger/i/dO4qyz/grasrotopproer-i-barnevernet-vi-trenger-flere-ansatte-for-aa-ha-bedre-tid-til-de-som-trenger-oss-mest>

Hayton, J. C., Carnabuci, G. & Eisenberger, R. (2012). With a little help from my colleagues: A social embeddedness approach to perceived organizational support: SOCIAL EMBEDDEDNESS AND POS. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 235–249. <https://doi.org/10.1002/job.755>

He, A. S., Phillips, J. D., Lizano, E. L., Rienks, S. & Leake, R. (2018). Examining internal and external job resources in child welfare: Protecting against caseworker burnout. *Child Abuse & Neglect*, 81, 48–59. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.04.013>

Holmes, M. (2019, 2. Januar). Erna Solberg om barnevern i nyttårstalen: - Må skape flere suksesshistorier. VG. Hentet fra <https://www.vg.no/nyheter/innenriks/i/7lkbmV/erna-solberg-om-barnevern-i-nyttaarstalen-maa-skape-flere-suksesshistorier>

Hopkins, K. M., Cohen-Callow, A., Kim, H. J. & Hwang, J. (2010). Beyond intent to leave: Using multiple outcome measures for assessing turnover in child welfare. *Children and Youth Services Review*, 32(10), 1380–1387. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2010.06.006>

Institute of Behavioral Research (2004). TCU CJ organizational readiness for change program staff version (TCU CJ ORC-S). Hentet fra <https://ibr.tcu.edu/forms/criminal-justice-cj-treatment-forms/treatment-programstaff-assessments/>

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

Jacobsen, D. I. (2010). *Forståelse, beskrivelse og forklaring - innføring i metode for helse- og sosialfagene* (2. utg.). Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Johansen, I. (2014). Turnover i det kommunale barnevernet. (SSB-Rapport 2014/8). Hentet fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/attachment/175497?ts=145d565f0d8>

Kim, H., Kao, D. (2014). A meta-analysis of turnover intention predictors among US child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 47, 214-223. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2014.09.015>

Kiteley, R. & Stogdon, C. (2014). *Literature reviews in social work*. London: Sage Publications Ltd.

Kommunesektorens organisasjon. (2017). *Utfordringsnotat barnevern ASSS-NETTVERKET 2017. Rapporteringsåret 2016*. Hentet fra <http://www.ks.no/globalassets/vedlegg-til-hvert-fagomrader/utvikling/effektiviseringsnettverkene/asss-2017/asss-barnevern-2017/asss-utfordringsnotat-barnevern-2017--.pdf>

- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192–207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A. & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of management*, 43(6), 1854-1888. <http://dx.doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Leake, R., Rienks, S. & Obermann, A. (2017). A Deeper Look at Burnout in the Child Welfare Workforce. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 41(5), 492–502. <https://doi.org/10.1080/23303131.2017.1340385>
- Lefebvre, R., Van Wert, M., Fallon, B. & Trocmé, N. (2012). Characteristics Of Children And Families Who Receive Ongoing Child Welfare Services. Hentet fra <https://cwrp.ca/information-sheet/characteristics-children-and-families-who-receive-ongoing-child-welfare-services>
- Lizano, E. L. & Mor Barak, M. E. (2012). Workplace demands and resources as antecedents of job burnout among public child welfare workers: A longitudinal study. *Children and Youth Services Review*, 34(9), 1769–1776. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2012.02.006>
- Madden, E. E., Scannapieco, M. & Painter, K. (2014). An examination of retention and length of employment among public child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 41, 37–44. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2014.02.015>
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63–74. [https://doi.org/10.1016/S0962-1849\(98\)80022-X](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(98)80022-X)
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mor Barak, M. E., Nissly, J. A. & Levin, A. (2001). Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from Past Research? A Review and Metanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625–661. <https://doi.org/10.1086/323166>
- NOU 2012: 5. (2012). *Bedre beskyttelse for barns utvikling: Ekspertutvalgets utredning om det biologiske prinsipp i barnevernet*. Oslo: Barne-, likestillings-, og inkluderingsdepartementet.
- Piescher, K. N., LaLiberte, T. & Lee, M. (2018). The role of Title IV-E education and training in child protection workforce diversification. *Journal of Public Child Welfare*, 12(3), 333–353. <https://doi.org/10.1080/15548732.2018.1447529>
- Rakvaag, H. (2008). Hva er barnevern?. I S. Horverak & A. Solstad (Red.), *Kort om barnevern* (s. 25-34). Oslo: Universitetsforlaget.



- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R. & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027–1030. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.05.003>
- Rød, S. (2013, 16. Desember). Kritisk for barnevernet i 95 kommuner. Hentet fra <https://fontene.no/kritisk-for-barnevernet-i-95-kommuner-6.47.7923.dd9665b014>
- Saridakis, G. & Cooper, S. C. (2016). *Research Handbook on Employee Turnover*. Cheltenham, England: Edward Elgar Publishing.
- Schaufeli, W. B. & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology & Health*, 16(5), 501–510. <https://doi.org/10.1080/08870440108405523>
- Shim, M. (2010). Factors influencing child welfare employee's turnover: Focusing on organizational culture and climate. *Children and Youth Services Review*, 32(6), 847–856. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2010.02.004>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Strolin, J. S., McCarthy, M. & Caringi, J. (2006). Causes and Effects of Child Welfare Workforce Turnover: Current State of Knowledge and Future Directions. *Journal of Public Child Welfare*, 1(2), 29–52. [https://doi.org/10.1300/J479v01n02\\_03](https://doi.org/10.1300/J479v01n02_03)
- Tavakol, M. & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode* (3. utg.). Bergen: Fagbokforlaget
- Travis, D. J., Lizano, E. L. & Mor Barak, M. E. (2016). 'I'm So Stressed!': A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *British Journal of Social Work*, 46(4), 1076–1095. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct205>

## 10.1 Masteroppgaver

- Engedal, T. (2008). *Alene med ansvaret: Hvilke faktorer påvirker nyutdannede sosialarbeidere til å slutte i førstelinjetjenesten i barnevernet?* (Mastergradsavhandling, Høgskolen i Oslo). Hentet fra <https://oda.hioa.no/en/alene-med-ansvaret-hvilke-faktorer-pavirker-nyutdannede-sosialarbeidere-til-a-slutte-i-forstelinjetjenesten-i-barnevernet>

Olsen, B. J. & Garnes, L. K. (2018). *Hva skyldes høy turnover blant saksbehandlere i kommunalt barnevern?* (Mastergradsavhandling, Universitetet i Tromsø). Hentet fra <https://munin.uit.no/handle/10037/13094>

Torfelt, M. D. T. (2015). *De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid: Hvordan oppleves det å jobbe som saksbehandler i barnevernet?* (Mastergradsavhandling, Høgskolen i Oslo og Akershus). Hentet fra <https://oda.hioa.no/nb/de-emosjonelle-belastningene-i-barnevernets-arbeid-hvordan-oppleves-det-a-jobbe-som-saksbehandler-i-barnevernet>

## 10.2 Lover

Barnevernloven. (1992). Lov om barneverntjenester (LOV-1992-07-17-100). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100>

## Vedlegg 1: Gjennomførte søk

Søkeord ↓	Database→	Science direct	EbscoHost	Oria	Pubmed	Web of Science	Scopus	Social care online
Turnover AND child welfare		50,40	125,38	147,38		218,19	144,3	76,2
Turnover AND child protection		7,2	125,38	18,2		28,0	28,2	65,0
Turnover AND child protective		8,0	4,0	2,1		0,7,0	10,0	19,0
Turnover AND cps		9,0	11,3		0	33,0	69,0	2,0
Turnover AND cw		11,0	25,0		0	17,0	39,0	1,0
Turnover AND cws		1,0	4,0		0,3,0	6,0	10,0	0
Turnover AND social worker		71,0	119,17	4,0	3,0	15,0	151,11	63R,1
Turnover AND social work		8,0	44,3	83,9	14,0	95,0	165,1	95R,1
Turnover AND case worker		25,0	1,0	1,0		0,2,0	4,0	2,0
Turnover AND youth		27,1	46,3					
Turnover AND cw OR cws OR cwa			1,1		21,0			
Turnover AND cp		124,0	29R,0	6,0	OR	15R,0	8R,0	0
Turnover AND cpa		14,0	6,0	1,0	5,0	10,0	5R,0	0
Turnover AND caseworker		8,0	8,0	3,2	1,0	25,0	20,0	15,1
Turnover AND cps OR cw OR cwa				0,0	26,0			
Turnover AND child welfare OR child protection					14,0			
Turnover AND cwa		1,0				0,1,0		0
Retaining AND child welfare		22,2				66,0		25,1
Retaining AND child protection		18,0				31,0		36R,0
Retaining AND child protective		11,0				9,0		20R,0
Retaining AND cps		45,0				7R,0		1,0
Retaining AND cpa		3,0				8R,0		0
Retaining AND cwa		4,0				5,0		0
Retaining AND cws		21,0				10R,0		0
Retaining AND social worker		8,0				17,0		82R,1
Retaining AND "social work"		9,0				121,0		68R,1
Retaining AND "case worker"			0				0	3,0
Retaining AND caseworker		12,0				7,0		7,0
Retention AND child welfare		60,5				238,6		56,0
Retention AND child protection		8,1				46,1		69R,1
Retention AND child protective		12,0				16,0		23R,0
Retention AND child		103,2						
Retention AND cps		41,1				17R,0		4,0
Retention AND cpa		26,0				21R,0		1,0
Retention AND cwa		5,0				6,0		0
Retention AND cws		69,1				36R,0		0
Retention AND "social worker"		16,0				38,1		60,0
Retention AND "social work"		18,0				214R,0		129,0
Retention AND "case worker"		2,0				1,0		3,0
Retention AND caseworker						24,0		8,0
Leave AND child welfare		75,0						36R,0
Leave AND child protection		10,0						28R,0
Leave AND child protective		5,0						4R,0
Leave AND cps		10,0				12R,0		0
Leave AND cw		13,0				5R,0		0
Leave AND cws		7,0				11R,0		1,0
Leave AND social worker		26,0						28R,0
Leave AND social work		16,0						30R,0
Leave AND case worker		2,0						6,0
Leaving AND child welfare		75,0						36R,0
Leaving AND child protection		10,0						30R,0
Leaving AND child protective		5,0						5R,0
Leaving AND cps		10,0						0
Leaving AND cpa		11,0						0
Leaving AND cwa			0					0
Leaving AND cws		7,0						1,0
Leaving AND social worker		26,0						42R,0
Leaving AND social work		16,0						41R,0
Leaving AND case worker		2,0						6,0
Retention OR retaining AND child welfare				134,13	35,0		248,6	
Retention OR retaining AND child protection				17,3	8,0		48,1	
Retention OR retaining AND child protective			6,0	5,0	3,0		15,0	
Retention OR retaining AND cps OR cp OR cw OR cwa OR cws			10R,0	42,0	14,0		101R,0	
Retention OR retaining AND caseworker	21,0		8,0	1,0	2,0		20,0	
Retention OR retaining AND case worker			0	0	0		7,0	
Retention OR retaining AND social worker			36,0	6,0	21,0		297,3	
Retention OR retaining AND social work			129,0	121,2	41,0		300R,2	
Retention OR retention AND child welfare OR child protection			178,2		55,2			
Leave OR leaving AND child welfare OR child protection				87,1			206R,1	
Leave OR leaving AND child protective			10,0		0,4,0	13,0	19,0	
Leave OR leaving AND cps OR cp OR cw OR cwa OR cws			18R,0	1,0	2R,0	137R,0	55R,0	
Leave OR leaving AND caseworker	14,0		12,0	1,0		0,4,0	27,0	
Leave OR leaving AND case worker			0	0	0	0	10,0	
Leave OR leaving AND social worker			36,0		0,9,0	49,0	389,7	
Leave OR leaving AND social work			40,0	144,2	30,0	211,0	276R,0	
Leave OR leaving AND child welfare			272,0		25,0	180R,1		
Leave OR leaving AND child protection			36,1		5,0	79,3		

"Child welfare" AND "intent to stay"	2, 0	3, 0	7, 0	1, 0	4, 1	3, 0	4, 0
Burnout AND child welfare	20, 0	31, 0	100R, 3	7, 1	135, 11	43, 4	32, 0
Burnout AND child protection	9, 0	17, 0	17, 0	2, 0	42, 2	18, 3	38, 0
Burnout AND child protective	6, 0		4, 1 8, 2		0 17, 0	8, 1	21, 0
Burnout AND case worker	1, 0	1, 0	7, 0		0 1, 0	4, 0	4, 0
Burnout AND caseworker	4, 0	3, 0	20, 0	1, 0	5, 0	2, 0	7, 0
Burnout AND social worker	31, 0	24, 0	10, 0	6, 0	97, 0	129R, 1	77R, 2
Burnout AND case manager	2, 0	3, 0	18, 1	4, 0	7, 2	18, 0	8, 0
Burnout AND casemanager		0	0	0	0	0	0
Remain employed AND child welfare	7, 0	2, 0	0	0	10, 0	12, 0	14, 0
Remain employed AND child protection		0 1, 0		0	0	0 1, 0	12, 0
Remain employed AND child protective	1, 0		0	0	0 1, 0	1, 0	3, 0
Remain employed AND case worker		0	0	0	0	0	0
Remain employed AND caseworker		0 2, 0		0	0	0 2, 0	2, 0
Remain employed AND social worker		0	0	0	0	0	0 7, 0
Remain employed and case manager		0	0	0	0	0	0
Remain employed AND casemanager		0	0	0	0	0	0
Turnover AND "case manager" or casemanager	2, 0	2, 0	21R, 0	3, 0	10, 0	10, 0	0
Retention AND "case manager" or casemanager	6, 0	29, 0	9R, 0	13, 0	26, 0	32, 0	0
Leave AND "case manager" OR casemanager	5, 0	28, 0	17R, 0	10, 0	22, 0	26, 0	0
Turnover AND "childrens services"	3, 1	1, 0	6, 0	3, 0	4, 1	8, 0	55, 0
Retention AND "childrens services"	2, 0	3, 0	2, 0	3, 0	5, 0	17, 0	64, 0
Leave AND "childrens services"		0 2, 0		0 1, 0	7, 0	7, 0	20R, 0
Barnevern OR barnevernet	8, 0	1, 0	3610	0 4, 0		14, 0	0

# Select Measures from the Comprehensive Organizational Health Assessment (COHA)

**Gateway Question (if “no” do not complete Peer Support measure):**

Do you have peers at work (who are at the same level in the agency) to go to for support?  
\_\_Yes \_\_No

## Peer Support: Reciprocal

**Instructions:** Please indicate how frequently the following statements are true for you in your job with your co-workers:

**Rating Scale:** 1 = *Strongly Disagree*, 2 = *Disagree*, 3 = *Neither Agree nor Disagree*, 4 = *Agree*, 5 = *Strongly Agree*, 0 = *Not Applicable*

We talk about the stress we feel related to this job.

We talk about what we like about working in this agency.

We talk about off-the-job interests we have in common.

We talk about the things we don't like about working in this agency.

We discuss things that are happening in our personal lives.

We provide each other with encouragement.

We listen to each other when someone needs to talk.

Butler Institute for Families (2014 with adaptations from Widerszal-Bazyl & Cieślak, 2000)

## Peer Support: Perceived

I can count on my co-workers to help me resolve a difficult problem.

I feel safe talking with my co-workers.

My co-workers appreciate my skills.

I can count on my co-workers to provide me with practical assistance.

My co-workers provide information that is helpful for my everyday life.

My co-workers provide me with understanding and consolation in difficult moments.

g. I can count on my co-workers to make me feel valued and competent.

Butler Institute for Families (2014 with adaptations from Widerszal-Bazyl & Cieślak, 2000)

## Time Pressure

**Instructions:** Please indicate how frequently the following statements are true for you.

**Rating Scale:** 1 = *Almost Never*, 2 = *Sometimes (about 25% of the time)*, 3 = *About half the time*, 4 =

*Usually (about 75% of the time)*, 5 = *Almost Always*, 0 = *Not Applicable*

I have too much work to do in the amount of time that I have.

I don't have enough time to do my job effectively.

I am too busy at work.

My workload is too high.

I have a lot of time pressure in my work.

Butler Institute for Families (2014)

# Supervision for Frontline Staff

**Instructions:** Please indicate the extent to which you agree with the following statements.

**Rating Scale:** 1 = *Strongly Disagree*, 2 = *Disagree*, 3 = *Neither Agree nor Disagree*, 4 = *Agree*, 5 = *Strongly Agree*, 0 = *Not Applicable*

**IMPORTANT:** The following set of questions is only applicable to those who identify as frontline workers.

<b>My immediate supervisor...</b>
Knows the causes of child maltreatment.
Knows the consequences of child maltreatment.
Knows how to assess safety and risk.
Knows how to build effective case plans.
Knows current intervention practices in child welfare.
Knows current practices in my unit's area of specialty.
Genuinely cares about me.
Supports me in difficult case situations.
Values my opinion in case decision-making.
Works with me to prevent vicarious trauma and burnout.
Wants me to be successful in my job.
<b>My immediate supervisor...</b>
Works with me on my personal safety plan.
Sets aside time for individual supervision with me.
Helps me apply clinical knowledge to cases.
Uses supervision to teach me new skills.
Is able to gather relevant case information from me.
Facilitates a strong, mutual assessment of the case.
Helps me create a strong plan of action.

# Availability, Quality, and Frequency of Supervision

Please rate the following statements/questions according to the scale provided.

**Rating Scale:** 1 = *Strongly Disagree*, 2 = *Disagree*, 3 = *Neither Agree nor Disagree*, 4 = *Agree*, 5 = *Strongly Agree*, 0 = *Not Applicable*

My direct supervisor is available by phone, email, or in person during regular business hours when I need support in completing my job.

**Rating Scale:** 1 = *Very Dissatisfied*, 2 = *Dissatisfied*, 3 = *Neither Dissatisfied nor Satisfied*, 4 = *Satisfied*, 5 = *Very Satisfied*, 0 = *Not Applicable*

How satisfied are you with the current <b>quality</b> of individual supervision?
How satisfied are you with the current <b>quality</b> of group supervision?
How satisfied are you with the current <b>frequency</b> of individual supervision?
How satisfied are you with the current <b>frequency</b> of group supervision?

On average, how often do you meet with your supervisor/manager for:						
	Weekly	Every 2 Weeks	Monthly	Every 6 Months	Annually	Never
individual, scheduled supervision						
group, scheduled supervision						
individual, informal support (“as needed”; “doorway consultation”; unscheduled)						

Butler Institute for Families (2014)



# Community Resources

**Instructions:** Please indicate the extent to which you agree with the following statements.

**Rating Scale:** 1 = *Strongly Disagree*, 2 = *Disagree*, 3 = *Neither Agree nor Disagree*, 4 = *Agree*, 5 = *Strongly Agree*, 0 = *Not Applicable*

There are strong, positive relationships between my agency and community resource providers.
Evidence-informed substance abuse intervention
Evidence-informed mental health intervention
Evidence-informed domestic violence intervention
Housing needs
Employment
Food, clothing, etc.
Transportation

Butler Institute for Families (2009)