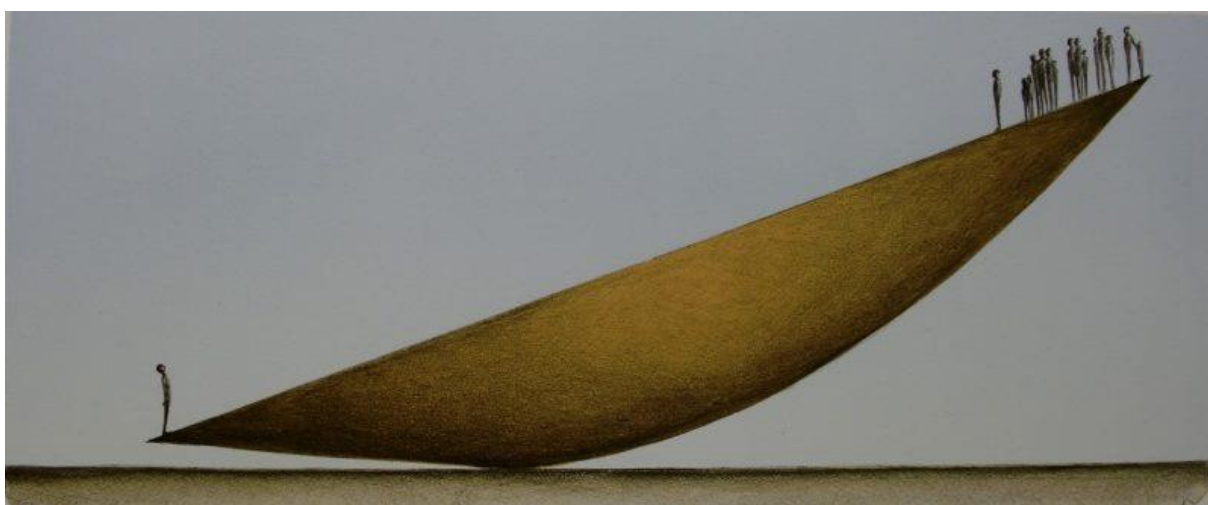




UNIVERSITETET I AGDER

FAKULTET FOR SAMFUNNSVITENSKAP

«Hvilke faktorer kan bidra til at man kan redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten?»



Litografi av Tom Erik Andersen: «I am important, I make a difference»

En kvalitativ og kvantitativ studie av barnevernsarbeidere: *Faktorer som kan bidra til at man kan redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten.*

Kamilla Larsen Bø

Veileder

Bjørn Øystein Angel

Masteroppgaven er gjennomført som ledd i utdanningen ved Universitetet i Agder og er godkjent som del av denne utdanningen. Denne godkjenningen innebærer ikke at universitetet inntår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.

Universitetet i Agder, 2017
Fakultet for samfunnsvitenskap
Institutt for sosialt arbeid

Sammendrag

Studiets overordnede mål er å fremskaffe kunnskap om hva som bidrar til at barnevernsarbeidere forblir yrkesaktive over tid. Studiets problemstilling er: *Hvilke faktorer kan bidra til at man kan redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten?* Videre har studiet følgende fire forskningsspørsmål: 1. *Utsettes barnevernsarbeidere for psykisk belastning?* 2. *Hva kjennetegner de barnevernsarbeiderne som er utsatt for psykisk belastning?* 3. *Hvilke motivasjonsfaktorer bidrar til at man blir værende i den kommunale barneverntjenesten over tid?* Og 4. *Hvilke mestringsstrategier bidrar til at barnevernsarbeidere forblir yrkesaktive?*

Studiet viser til tidligere forskning både nasjonalt og internasjonalt. Teori fra aktuelle teoretikere er presentert for å bygge opp rundt funnene som er gjort i studiet. Studiet har både en kvantitativ og en kvalitativ tilnærming til problemstillingen for å kunne besvare problemstillingen så helhetlig som mulig. Den kvantitative metoden består av en lineær regresjonsanalyse utført i programmet SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Datamaterialet er hentet fra levekårsundersøkelsen fra 2009. Funnene tilsier at barnevernsarbeidere scorer høyere på psykisk utmattelse etter arbeidet enn gjennomsnittet for andre yrker i Norge. Kvinnelige barnevernsarbeidere har større sannsynlighet til å bli psykisk utmattet enn menn. Undersøkelsen viser at psykisk utmattelse øker med alder. Til slutt kom det frem at dersom barnevernsarbeideren har følelsen av «mangel på tid» i arbeidet sitt, øker også sannsynligheten for å bli psykisk utmattet. Denne analysen ble blant annet gjort for å kunne finne frem til de informantene som egnet seg best for å kunne besvare studiets problemstilling. I den kvalitative tilnærmingen til problemstillingen, ble det på bakgrunn av resultatene fra den kvantitative undersøkelsen, utført dybdeintervju med tre kvinner i alderen 46 år, 50 år og 53 år. Disse kvinnene har arbeidet i den kommunale barneverntjenesten i 10-19 år og er fremdeles yrkesaktive.

Selv om det ikke er noen klar sammenheng mellom mestringsstrategier og psykisk belastning er det likevel faktorer og mestringsstrategier jeg vil trekke frem, og som kan bidra til at man kan redusere turnover i den i den kommunale barneverntjenesten. Indre motivasjon i arbeidet skaper mestring. Kollegaer gir følelse av tilhørighet og følelsen av å stå i vanskelige saker alene avtar. I samarbeid med kollegaer kan det dermed danne positive jobbressurser. Personlig kompetanse og egenskap kan påvirke hvordan man opplever arbeidet i positiv og

negativ retning. Relasjonen til brukerne kan være med på å redusere turnover i seg selv. En god relasjon som bygger på respekt, kan føre til myndiggjøring av brukeren, men også skape mestring hos barnevernsarbeideren. Mestring i arbeidet skaper energi og motivasjon videre. Barnevernsarbeidere som er kreative, finner løsninger i stedet for utfordringer, og retter oppmerksomheten mot hvordan man kan håndtere vanskelige rammer, opplever mestring i arbeidet. Mestringsstrategier som er med på å frigjøre barnevernsarbeideren fra utilstrekkelighet fører med seg gode jobbbressurser.

Forord

Dette studiet er resultatet av min masteroppgave ved Universitetet i Agder. Denne prosessen har vært spesielt tidskrevende og omfattende, men også svært lærerik. Det er på sin plass å si noen velvalgte ord til mine støttespillere underveis.

Takk til Ørjan Bø, min mann og bestevenn. Uten dine motiverende taler, og din evne til å ta lillemann etter en lang arbeidsdag hadde jeg ikke fått rom i hverdagen til å komme i mål.

Takk til min pappa. Jeg håper at når jeg leverer denne gangen er du ferdig med 22 års korrekturlesning. Og at mindre innleveringer i fremtiden skal kunne gå bedre etter alle disse årene.

Takk til mine tøffe og sterke informanter som har delt sensitiv informasjon om deres arbeidsdag, indre dialoger i vanskelige situasjoner og følelser knyttet til det viktige arbeidet dere gjør. Dere er modige, ærlige, rause og orienterte.

Porsgrunn, November 2017

Kamilla Larsen Bø

INNHOLDSFORTEGNELSE

SAMMENDRAG	2
FORORD	4
1 INNLEDNING OG BAKGRUNN	8
1.1 STUDIETS FORMÅL.....	10
1.2 PROBLEMSTILLING	10
1.3 NÆRMERE OM PROBLEMSTILLINGEN	10
1.4 METODEVALG	11
1.5 AVGRENSNING.....	12
1.6 STUDIETS OPPBYGGING	13
1.7 BEGREPSAVKLARINGER.....	14
1.7.1 «Sosialarbeider eller barnevernsarbeider»	14
1.7.2 «Psykososiale forhold», «emosjonell belastning» og «psykisk utmattelse»	14
1.7.3 «Psykisk utmattelsesscore»	15
1.7.4 «Turnover».....	15
2 TIDLIGERE FORSKNING	16
2.1 MOTIVASJONSFAKTORER.....	16
2.2 MESTRINGSSTRATEGIER	17
2.3 EMOSJONELLE BELASTNINGER	18
2.4 KOLLEGASTØTTE.....	19
2.5 UTBRENTHET OG TURNOVER	19
2.6 OPPSUMMERING AV ANNEN FORSKNING PÅ FELTET	20
3 TEORETISK UTGANGSPUNKT	22
3.1 HVEM ER BARNEVERNSARBEIDEREN?	23
3.1.1 Samlet profesjonell kompetanse	23
3.2 DEN MOTIVERTE BARNEVERNSARBEIDER – TURNOVER ELLER MOTIVASJON	34
3.2.1 Turnover.....	34
3.2.2 Ytre motivasjon.....	35
3.2.3 Indre motivasjon.....	35
3.3 BARNEVERNSARBEIDEREN SOM KOLLEGA.....	38
3.3.1 Kollegastøtte	38
3.4 BARNEVERNSARBEIDEREN SOM BAKKEBYRÅKRAT	39
3.4.1 Hva vil det si å bære rollen som bakkebyråkrat?.....	40
3.4.2 Bakkebyråkratens jobb er ofte motstridende	41
3.4.3 Å være i relasjon til brukeren.....	42
3.5 BARNEVERNSARBEIDEREN I MØTE MED DEN ANDRE.....	43
3.5.1 Evne til å skape og stå i relasjon til brukeren	43
3.5.2 Den treleddede relasjon	44
3.5.3 Den toleddede relasjonen.....	45
3.5.4 De undertryktes pedagogikk.....	46

3.6	KJØNNSTEORI.....	47
3.7	BARNEVERN SARBEIDERENS MESTRINGSSTRATEGIER OG OVERLEVELSESSTRATEGIER.....	49
3.7.1	<i>Rutiner</i>	49
3.7.2	<i>Problemforflytting</i>	50
4	KVANTITATIV METODE.....	51
4.1	BRUK AV LINEÆR REGRESJONSANALYSE.....	51
4.1	DATAINNSAMLING.....	51
4.2	UTVALG.....	52
4.3	ÅRSAKSFORKLARING FOR PSYKISK UTMATTELSE BLANT SOSIALARBEIDERE.....	52
4.3.1	<i>Utsettes sosialarbeidere for større psykisk belastning enn andre yrkesgrupper i Norge?</i>	52
4.3.2	<i>Mangel på tid</i>	53
4.3.3	<i>Er psykisk utmattelse vanligere blant kvinner enn menn?</i>	53
4.4	VARIABLER.....	54
4.4.1	<i>Dataanalyser</i>	55
4.5	FUNN I DEN LINEÆRE REGRESJONSANALYSEN.....	55
4.5.1	<i>Registerdata</i>	56
4.5.2	<i>Resultater</i>	57
4.5.3	<i>Diskusjon</i>	59
4.5.4	<i>Konklusjon av den lineære regresjonsanalysen</i>	60
5	KVALITATIV METODE.....	61
5.1	INTERVJU SOM METODE.....	61
5.2	KRITIKK TIL KVALITATIV METODE.....	62
5.2.1	<i>«Mennesket som aktør i intervjuet påvirker samtalen!»</i>	62
5.2.2	<i>«I intervjuet kan intervjueren bestemme utfallet av analysen!?»</i>	63
5.2.3	<i>«Man må ha struktur og en intervjuguide slik at det ikke blir skjevhet»</i>	63
5.3	VALIDITET, RELIABILITET OG GENERALISERING.....	63
5.4	INTERVJU OG GJENNOMFØRING.....	64
5.4.1	<i>Forskningsspørsmål og intervjuguide</i>	65
5.4.2	<i>Bearbeiding av data</i>	65
6	DRØFTING.....	67
6.1	PERSONLIG KOMPETANSE.....	67
6.2	MØTET MED DEN ANDRE.....	71
6.3	INSPIRASJON OG MOTIVASJON.....	76
6.3.1	<i>Genuint interessert i barna</i>	76
6.3.2	<i>Kollegastøtte</i>	76
6.3.3	<i>Å føle mestring i arbeidet</i>	79
6.4	MESTRINGSSTRATEGIER.....	81
6.4.1	<i>Rutiner</i>	82
6.4.2	<i>Unngåelse av fremmedgjøring av brukere</i>	83
6.4.3	<i>Planlegging</i>	84
6.4.4	<i>«Godt nok» prinsippet</i>	85
7	KONKLUSJON OG AVSLUTNING.....	87

8	REFERANSELISTE	91
	VEDLEGG 1.....	98
	FORESPØRSEL OG SAMTYKKE TIL DELTAKELSE I FORSKNINGSPROSJEKTET	98
	VEDLEGG 2.....	99
	INTERVJUGUIDE	99
	VEDLEGG 3.....	100
	FORESPØRSEL OG SAMTYKKE AV TILGANG TIL LEVEKÅRSUNDERSØKELSEN	100

1 INNLEDNING OG BAKGRUNN

Informant nr. 1: «Vi må kunne svelge noen kameler og velge hvilke kamper man går inn i. Alle kampene kan man ikke ta, man må ta vare på seg selv (...) vi må bli flinkere til å sortere saker og hendelser, sånn og sånn og sånn, dette må vi få luket vekk. Det blir for mye å ha i hodet»

Informant nr. 2: «Jeg har jo stått i dette i flere år og tror jeg fremstilles trygg samtidig så er nok jeg en person som klarer å holde hodet kaldt i situasjoner som er litt utfordrende. Man går inn i en modus, dette er prøvd nå har jeg disse mulighetene, hvis det ikke går, så må jeg prøve dette. Dette er nok litt meg»

Informant nr. 3: «Du sitter med en forståelse, og så har de en helt annen virkelighetsforståelse enn det du har og da må man stå i det, (...) møte brukeren med respekt, lytte osv., også får man ta sine egne reaksjonen etterpå».

Sitatene ovenfor er hentet fra intervjuene til dette studiet. Sitatene gir et innblikk i hvilke strategier informantene bruker for å forsøke å sortere og bearbeide sterke inntrykk.

I de siste fem årene har jeg arbeidet i barnevernet, på en barnevernsinstitusjon. Jeg ble tidlig informert av forelesere ved høgskolen om at man burde anskaffe seg flere erfaringer og arbeide andre steder, før man søker jobb i den kommunale barneverntjenesten som saksbehandler. Dette ble begrunnet med at arbeidet der er over gjennomsnittet psykisk belastende og til tider svært demotiverende. De siste årene har jeg studert master ved siden av arbeidet og har vært svært fornøyd da bolkerundervisning, oppgaveskriving og medlevertturnus i stor grad har latt seg balansere. Midlertidig har jeg hele tiden hatt lagrede søk på nye arbeidsmuligheter på finn.no og har med dette lagt merke til hvor store og hyppige utskiftninger det har vært i de kommunale barneverntjenestene de siste årene. Dette fikk meg til å bli nysgjerrig på om det virkelig lå noe i det foreleserne våre hadde sagt. Dette ble senere bakgrunnen for dette studiet.

I 1997 ble det gjort en landsomfattende undersøkelse hvor resultatet viste at ansatte i den kommunale barneverntjenesten sluttet etter om lag 3,3 år i stillingen (Stortingsmelding nr. 40). Det er imidlertid lite som tilsier at situasjonen har endret seg de siste 20 årene, da tallene fremdeles er tilsvarende (FO, 2017). I 2004 hevder Vike at sosialarbeidere arbeider til tider

under relativt krevende forhold med trusler, trakasseringer og stressfaktorer (Vike, 2004). Videre hevder Vike at vold, trusler, trakassering og stressfaktorer er nøkkelfaktorer som fører til psykisk utmattelse blant helse- og sosialarbeidere og som kan føre til turnover (Vike, 2004). I en dokumentasjonsrapport som bygger på tverrsnitt av levekårsundersøkelsen fra 2006 hentet fra SSB kan vi se at det stadig er økende turnover i sosialsektoren, samt at sosialarbeidere utsettes for stor belastning i form av psykisk utmattelse. I tillegg opplever de ansatte i sosialsektoren vold eller trusler om vold i langt større grad enn andre yrker (Dalsgaard-Rørvik, 2007).

Staten gir rammer og betingelser for hvilke føringer som skal settes i de ulike kommunene. Dette vil si at politiske føringer som krav om effektivitet, økende bruk av evidensbaserte metoder og fokus på brukermedvirkning er noen av rammene som blir satt for den kommunale barneverntjenesten. Kravet om effektivitet medfører at den enkelte barnevernsarbeideren vil få flere arbeidsoppgaver som skal løses på kortere tid enn før (Vike, 2004). Samtidig som at Halvorsen (2010) argumenterer med at dårlig samvittighet og følelse av utilstrekkelighet, som mangel på tid og ressurser er blitt et kjennetegn på velferdsstatens yrker (Halvorsen, 2010). Noen få år etter bekrefter Stortingsmelding 68 at det er høy turnover i den kommunale barneverntjenesten, og det oppleves utfordrende for de ansatte i barneverntjenesten å løse alle arbeidsoppgavene som har økt betraktelig de siste årene (Kommunal- and regionaldepartement 2010).

SSBs rapport 2014/18 *Turnover i det kommunale barnevernet* viser at gjennomsnittlig gjennomtrekksrate i det kommunale barnevernet var 31,5 prosent fra 2010 til 2011 (Johansen, 2014). Av disse begynte 30 % i en annen kommunal virksomhet. Dette er tall som omfatter de 292 kommunene som har registrert barnevern som en egen virksomhet (Johansen, 2014). Videre ytrer Felles organisasjonen (2017) sin bekymring for det stadig økende arbeidspresset for den kommunale barneverntjenesten.

1.1 Studiets formål

I tråd med velferdsyrkenes økende arbeidsoppgaver vil det ikke bare være ønskelig, men også et behov for å beholde ansatte med erfaring og høy kompetanse i den kommunale barneverntjenesten. I følge Ellet m.fl. (2006) tar det to år før ansatte i barnevernet har utviklet nok kunnskap, ferdigheter og evner til å arbeide selvstendig. Barnevernet er et felt som stiller krav til stabilitet og kontinuitet for å gjøre en god jobb (FO, 2014). Formålet med dette studiet er å skaffe til veie kunnskap som kan bidra til å forstå hvordan en kan redusere og forebygge turnover i barneverntjenesten. Samtidig skal dette studiet finne mestringsstrategier for den enkelte barnevernsarbeideren som kan være til nytte i møte med emosjonelle utfordringer og for å kunne håndtere psykososiale forhold i jobben på en slik måte at en forblir yrkesaktiv i barneverntjenesten.

1.2 Problemstilling

Studiets problemstilling er som følger: «Hvilke faktorer kan bidra til at man kan redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten?»

For å kunne svare så helhetlig som mulig har jeg valgt følgende forskningsspørsmål knyttet til problemstillingen:

1. Utsettes barnevernsarbeidere for psykisk belastning?
2. Hva kjennetegner de barnevernsarbeiderne som er mest utsatt for psykisk belastning?
3. Hvilke motivasjonsfaktorer bidrar til at man blir værende i den kommunale barneverntjenesten over tid?
4. Hvilke mestringsstrategier bidrar til at barnevernsarbeidere forblir yrkesaktive?

1.3 Nærmere om problemstillingen

Formulering og presisering av problemstillingen startet med de store overordnede spørsmålene og har igjennom hele prosessen endret seg. Jeg har valgt fire forskningsspørsmål knyttet til problemstillingen som jeg finner aktuelle for å kunne svare så helhetlig som mulig. Burns (2009) hevder at forskning på dem som slutter på grunn av stress og utbrenthet er mindre hjelpsomt enn forskning på dem som arbeider i systemet, deres erfaringer og begrunnelser for å bli. Dette har vært et konstruktivt utgangspunkt for meg igjennom dette

studiet. For å besvare problemstillingen har jeg valgt to tilnæringer; kvantitativ metode og kvalitativ metode.

1.4 Metodevalg

Virkeligheten er flertydig og man vet at vitenskapen hele tiden utvikler seg. Dette er det vitenskapelige paradokset, dagens sannhet kan bli morgendagens usannhet, siden vitenskapen forandres hele tiden (Thüren, 2009). Det er derfor viktig å velge seg et vitenskapelig utgangspunkt, et paradigme som man skal ha utgangspunkt i når man driver forskningsarbeid. I dagens samfunn vet vi at det ikke finnes kun én sannhet, den sannheten man får er et resultat av hvilken metode man bruker, hvilke «briller» forskeren har på under arbeidet (Thüren, 2009). Metode blir sett på som en systematisk måte å undersøke virkeligheten på. Når man bruker en metode, ser man etter noe spesielt og retter oppmerksomheten mot akkurat det emnet. Vi skiller mellom to metoderetninger i det vitenskapelige forskningsarbeidet, kvalitativ metode og kvantitativ metode.

En god oppgave begynner alltid med en god problemstilling, hevder Ryen (2012). Videre sier hun at det er problemstillingen som bestemmer metoden. I mitt tilfelle er problemstillingen: *Hvilke faktorer kan bidra til at man kan redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten?* Ut i fra denne problemstilling skulle man tenke at det ville være naturlig at bruk av kvalitative intervjuer ville være tilstrekkelig. Kvalitative metoder er godt egnet for problemstillinger som omhandler opplevelse, holdninger og erfaringer (Ellingsen og Dragset, 2008). I dette studiet ønsket jeg nettopp få, men gode dybdeintervjuer. Det ble utfordrende å begrunne for valget av informanter som skulle intervjues og hvorfor. For å besvare problemstillingen så presis som mulig ønsket jeg å intervju barnevernsarbeidere som kunne forholde seg til emosjonell belastning og likevel forble yrkesaktive over tid. Med dette som utgangspunkt ønsket jeg først å gjøre en kvantitativ undersøkelse for å se hvilke typer mennesker som var størst utsatt for psykisk utmattelse blant barnevernsarbeidere og fremdeles forble yrkesaktive i den kommunale barneverntjenesten. I forkant av intervjuene gjorde jeg derfor en kvantitativ undersøkelse i form av en analyse. Denne analysen ble gjennomført for å kunne besvare følgende forskningsspørsmål:

1. Utsettes barnevernsarbeidere for psykisk belastning?

2. Hva kjennetegner de barnevernsarbeiderne som er mest utsatt for psykisk belastning?

Analysen ble utført i dataprogrammet SPSS for å bekrefte eller avkrefte at barnevernsarbeidere utsettes for en høy psykisk belastning i arbeidet, og i så fall identifisere hvem av barnevernsarbeiderne i den kommunale barneverntjenesten som er mest utsatt for psykisk- og emosjonell belastning. Ved å gjøre en lineær regresjonsanalyse ble det lettere for meg å finne kjennetegn ved dem som hadde størst risiko for å bli psykisk utmattet og velger å avslutte arbeidsforholdet. Videre gjorde jeg tre intervjuer basert på resultatene jeg fikk av den lineære regresjonsanalysen. I arbeidet med datamaterialet ble det gjort funn som både kunne svare til forskningsspørsmålene:

3. Hvilke motivasjonsfaktorer bidrar til at man blir værende i den kommunale barneverntjenesten over tid? Og

4. Hvilke mestringsstrategier bidrar til at barnevernsarbeidere forblir yrkesaktive? Samt oppgavens problemstilling.

1.5 Avgrensning

Det kan være flere årsaker til turnover i den kommunale barneverntjenesten. Blant annet kan turnover forklares med faktorer som lønn og ønske om endrede arbeidstider og eller oppgaver. Dette studiet fokuserer på å finne faktorer som kan bidra til at man kan redusere turnover i barneverntjenesten. Da med hovedvekt på turnover som kan årsaksforklares eller forstås med psykososiale forhold, psykisk utmattelse og emosjonelle faktorer. Det ble også satt et minstekrav til at informantene skulle ha 10 års arbeidserfaring fra den kommunale barneverntjenesten. Denne avgrensningen ble gjort for å identifisere avgjørende faktorer for å bli værende yrkesaktive over tid.

1.6 Studiets oppbygging

Studiet er delt inn i syv teoretiske kapitler:

Kapittel 2: Dette kapitlet presenterer noe av den tidligere forskningen for å bygge oppunder påstander og behovet for fokus på psykososiale forhold blant barnevernsarbeidere i den kommunale barneverntjenesten. Her presenteres tidligere forskning fra Norge og Norden, samt undersøkelser gjort internasjonalt. Kapitlet anvendes for å validere funnene fra undersøkelsen som er gjort. Kapitlet viser til forskning fordelt innenfor seks ulike tema som er aktuelt for dette studiet. Disse temaene er følgende; motivasjonsfaktorer, mestringsstrategier, emosjonelle belastninger, kollegastøtte, utbrenthet og turnover. Avsluttende i dette kapitlet er det en oppsummering og beskrivelse av hva for noe nytt dette studiet kan gi feltet.

Kapittel 3: Kapittel tre er studiets teoridel og studiets utgangspunkt. I dette kapitlet presenterer studiets teoretiske ståsted, og går blant annet inn på ulike faktorer ved barnevernsarbeideren som kan være avgjørende i det barnevernfaglige arbeidet for å forbli yrkesaktiv. Kapitlet har blant annet overskriftene; Barnevernsarbeideren som menneske, taus kunnskap, å forholde seg til seg selv, å forholde seg til den andre, hva motiverer og skaper drivkraft og ha tilhørighet.

Kapittel 4: I kapittel fire presenteres den kvantitative metoden som er brukt i studiet. metodevalg. Kapitlet tar først for seg metoden, hvor dataen til den lineære regresjonsanalysen, årsaksforklaring og variablene blant annet blir presentert. Dette kapitlet presenterer den kvantitative metoden. Her presenteres registerstudien som forklarer variablene som ligger bak tallene. Deretter presenteres resultatene og avsluttende diskusjon som påvirker utvalget i den kvantitative analysen.

Kapittel 5: Her presenteres studiets kvalitative tilnærming til problemstillingen i form av intervju. Her blir intervju som metode drøftet hvor det gjøres det rede for den kvalitative tilnærmingen til problemstillingen, hvor intervjuguide, bearbeiding av rådata og kritikk det det kvalitative intervjuet drøftes.

Kapittel 6: Er studiets drøftingsdel hvor jeg forsøker å sette teorier, resultatene fra den kvantitative regresjonsanalysen og intervjuanalysen sammen for å kunne svare så helhetlig på problemstillingen som mulig.

Kapittel 7: Konklusjon og avslutning. I dette siste kapittelet av studiet presenteres en konklusjon. Avsluttende presenteres anbefalinger av tema til videre forskning og en avsluttende refleksjon.

1.7 Begrepsavklaringer

Innledningsvis presenteres og avklares begreper som er sentrale i studiet. Dette gjør jeg for å gi leseren et inntrykk av begrepene jeg selv sitter med. Dette blir gjort da man ofte bruker flere av disse begrepene i dagligdagstalen uten egentlig å ha satt oss inn i betydningen av og bak dem.

1.7.1 «Sosialarbeider eller barnevernsarbeider»

I dette studiet blandes i noen grad begrepene «sosialarbeider» og «barnevernsarbeider». Årsaken til dette ligger i at i tidligere forskning, data fra levekårsundersøkelse hentet fra NSD (norske spørreundersøkelser) og i fagbøker er det ofte vanskelig å skille «barnevernsarbeidere» som et eget begrep fra «sosialarbeiderbegrepet». «Sosialarbeiderbegrepet» omhandler barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og andre faggrupper i barnevernet. I dette studiet forstås betegnelsen barnevernsarbeider som en ansatt i den kommunale barneverntjenesten.

1.7.2 «Psykososiale forhold», «emosjonell belastning» og «psykisk utmattelse»

Et svært sentralt begrep i dette studiet er psykososiale forhold. Det finnes ulike psykososiale forhold, og vi gjør feil dersom vi omtaler dem som en og samme sak. I dette studiet blir psykososiale forhold ansett som forhold som angår barnevernsarbeiderne på arbeidsplassen og i arbeidssammenheng. «Emosjonell belastning» som begrep viser til emosjoner som er belastende for barnevernsarbeideren. Emosjon som følelser, affekt og sinnsbevegelse, viser til en barnevernsarbeiderens reaksjon på opplevelser. Emosjonell belastning som et felles begrep viser til når barnevernsarbeiderens reaksjon i jobbsammenheng blir en belastning.

I dette studiet omfavner begrepet «psykisk utmattelse» utbrenthet. Noen vil oppleve utbrenthet som sekundært traumatiserende stress (STS), altså som følelsesmessige og atferdsmessige konsekvenser av å ha kunnskap om et annet menneskes traumatiske opplevelser. Sekundær traumatisk stressforstyrrelse (STSD) er reaksjoner på situasjoner som er så traumatisk stressende og stiller så høye krav til endring at ressursene ikke strekker til, og det utvikles patologi. I dette studiet viser psykisk utmattelse til utbrenthet som i motsetning til STS og STSD utvikles over tid. STS kan utvikle seg noe mer brått, omfatter utbrenthet og psykisk utmattelse i større grad av hjelpeløshet, forvirring og følelse av å bli isolert fra sine støttespillere.

1.7.3 «Psykisk utmattelsesscore»

I studiet bruker jeg «psykisk utmattelsesscore» som et begrep. Dette begrepet blir brukt for å korrelere med psykososiale forhold som fører til psykisk utmattelse og utbrenthet i den kvantitativ undersøkelsen som henger sammen med utmattelse og igjen som kan forklares med turnover i den kommunale barneverntjenesten.

1.7.4 «Turnover»

I følge Kaufmann (2003) kan turnover oversettes til å bety personalgjennomtrekk, som viser til gjennomsnittslengden for ansettelsesforholdet i en virksomhet. Videre kan man si at høy turnover både kan være kostbart, tidskrevende og ikke minst belastende for dem som er igjen. Studiet tar for seg turnover som et fenomen, hvor høy turnover i den kommunale barnverntjenesten anses som et negativt fenomen og lite heldig for alle involverte.

Det finnes imidlertid ingen internasjonalt avtalt statistisk definisjon på turnover. Slik at man ser blant annet på gjennomtrekk ansatte i det kommunale barnevernet, det vil si summen av ansettelser og opphør av arbeidsforhold, fratrukket endringer i arbeidsstokken som skyldes at virksomheten øker eller minsker (Johansen, 2014).

2 TIDLIGERE FORSKNING

Forskning på psykososiale forhold i barnevernet spenner seg ikke over mange år. Likevel har det vært svært aktuelt de siste årene og flere har valgt å fordype seg i denne problematikken, både i Norge, Norden og internasjonalt. Dette avsnittet anvendes for å validere funnene fra undersøkelsen som er gjort. Det er ønskelig å presentere noe av den tidligere forskningen for å bygge oppunder påstander og behovet for fokus på psykososiale forhold blant sosialarbeidere i den kommunale barneverntjenesten. Det er gjort flere søk i følgende databaser: Google scholar. Idunn. NORA. DIORA. Oria. Academic Search Elite. Søkene har blitt foretatt på norsk og engelsk. De mest sentrale søkeordene som har blitt brukt er følgende: «Burn out», turnover, psykisk utmattelse, motivasjon, kollegastøtte og personlig kompetanse. Det gir blant annet 57000 treff på ordet «Burn out» på Oria.

Videre presenterer jeg de aktuelle funnene fra norske- og internasjonale forskningsrapportene i korthet og inndelt følgende fem temaer: det første temaet omhandler motivasjonsfaktorer som påvirker ønske om å bli i barnevernet. Det andre temaet omhandler hvilke mestringsstrategier som blir benyttet for å bli værende. Det tredje temaet omhandler emosjonelle belastninger barnevernsarbeidere utsettes for. Fjerde tema er kollegastøtte. Og det siste temaet omhandler utbrenthet, turnover, og dem som velger å slutte.

2.1 Motivasjonsfaktorer

Kuvaas (2009) gjennomførte en større undersøkelse på tvers av ulike områder hvor blant annet helse- og sosialsektoren var godt representert. Denne undersøkelsen ble utført i tre norske kommuner og hadde for hensikt å teste forholdet mellom indre motivasjon og arbeidsutførelse. Det mest interessante resultatet viste at ansatte som opplevde i høyere grad av selvbestemmelse i arbeidssituasjonen ville jobbe mer ansvarlig. Samtidig viste undersøkelsen at medarbeidere som opplevde positive tilbakemeldingsprosesser fra omgivelsene styrket opplevelsen av autonomi, kompetanse og ikke minst indre motivasjon.

Ellet m.fl. (2006) gjennomførte en kvalitativ studie med 369 informanter og 58 fokusgrupper. Studiene omhandlet de avgjørende faktorene for at barnevernsansatte ble eller sluttet i jobbene sine. Studiet viste at det var en konkret sammenheng mellom ivaretagelse av den enkelte barnevernsansatte og turnover. Ellet m. fl hevder videre i deres studier at barnevernfeltet er det mest krevende feltet innenfor sosialt arbeid og at man i gjennomsnitt bruker minst to år på å kunne jobben så godt at man kan arbeide selvstendig. Videre fant de flere personlighetstrekk ved de barnevernsansatte som valgte å forbli yrkesaktive i barnevernet. Personlighetstrekk og egenskaper som ble fremhevet var blant annet: reflekterende, god dømmekraft, dyktig på planlegging av tidsforbruk, være realistisk og ikke idealistisk og god humoristisk sans. Blant de ytre motiverende faktorene var det blant annet: mulighet for tilretteleggelse dersom noe privat dukket opp, fleksibilitet, at miljøet var opptatt av barnevernet og deres brukere. Avsluttende i undersøkelsen ble det påpekt at det var lettere å identifisere faktorene som fikk barnevernsarbeidere til å slutte enn å få dem til å bli. Ellet m. fl. ble overrasket over hvor lang pause informantene trengte for å identifisere faktorer som var avgjørende for at de forble yrkesaktive.

2.2 Mestringsstrategier

Astvik m. fl. (2014) gjorde i 2014 en undersøkelse i Sverige. Undersøkelsen gikk ut på hvilke mestringsstrategier sosialarbeidere brukte for å håndtere balansen mellom krav og ressurser i jobben. Videre gikk undersøkelsen inn på de forskjellige strategiene som ble brukt påvirket helsen og kvaliteten på arbeidet som ble gjort, samt deres profesjonalitet. Funnene som ble gjort blant de totalt 32 informantene var at sosialarbeiderne selv tok et personlig ansvar for å overholde fristene. Blant disse var det særlige store kompensere strategier som overtidsoverarbeid, hvor jobben ble tatt med hjem, de kom på jobb selv om de var syke, og at de kunne velge bort både kaffepauser og lunch for å rekke igjennom arbeidsdagen.

Det var spesielt tre strategier som gikk igjen, og den første strategien var å redusere innsatsen, hvor informantene måtte erkjenne utfordringen hun sto ovenfor og nøye seg med «godt nok». Den andre sentrale strategien kom av høy turnover og mange nye ansatte hvor distansering ble en ny mestringsstrategi. Den siste sentrale strategien var å slutte i arbeidet da de blant annet

var misfornøyde med ledelsens evne til å ivareta ansatte og at arbeidet ikke hadde den standarden de ønsket.

Anderson (2000) har gjennomført en kvalitativ studie med 151 informanter. Informantene hadde vært ansatt i to år eller mer. Blant informantene skåret 61 % høyt på at de var emosjonelt utslitt. Anderson hevder dette skjedde til tross for at informantene aktivt brukte strategier for å unngå å bli emosjonelt utslitt. Mestringsstrategiene som ble anvendt av informantene delte Anderson inn i «virksomme» og «uvirksomme». Virksomme strategier var: Problemløsning, kognitiv bearbeiding, søke sosial støtte, åpenhet rundt egne følelser og unngåelse av fremmedgjøring av klienten. Uvirksomme strategier var: Problemunnvikelse, høy grad av selvkritikk, ønsketenkning og sosial tilbaketrekning. Det var ikke en signifikant høyere emosjonell utmattelse hos dem med ikke virksomme mestringsstrategier. Anderson konkluderer med at ansatte i barnevernet i større grad skulle blitt oppmuntret til å bruke sosial støtte og være åpen om egne følelser.

2.3 Emosjonelle belastninger

Mariann Di Turi Torfelt (2015) har skrevet masteroppgaven «De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid», med problemstilling, «Hvilke betydning kan emosjonelle belastninger i arbeidet ha for frafall av saksbehandlere i barneverntjenesten?». Denne oppgaven baserer hun på dybdeintervju og på et fokusgruppeintervju. Samtaleemnene som blir tatt opp og belyst av informantene er risiko i arbeidet, møtet med traumer, utbrenthet, sekundær traumatisering og konsekvenser av denne belastningen. I undersøkelsen kommer hun frem til at de største årsakene til at man valgte å slutte i arbeidet kom av at de emosjonelle belastningene ble for store for den enkelte. En av de andre grunnene til frafallet beskrives som organisatoriske og ledelsesproblemer. «Samtidig vises det en kompleksitet hvor det sjeldent var kun en hendelse av emosjonell art, som gjorde utslaget i forhold til avgjørelsen om å slutte» (Torfelt, 2015, s.66).

I 2007 ble en annen studie gjort av 220 barnevernsansatte i Canada. I dette studiet ønsket Stalker m. fl. (2007) se på sammenhengen mellom emosjonell utmattelse og jobbtilfredshet blant barnevernsansatte. Undersøkelsen viste at det ikke var noen konkret sammenheng mellom disse to faktorene, men at barnevernsarbeidere ofte var emosjonelt utslitt, men likevel hadde høy jobbtilfredshet. Det viste seg videre at det var komplekst å finne svar på hvorfor barnevernsarbeidere kunne ha høy jobbtilfredshet samtidig som de var emosjonelt utslitt. De fant ut at jobbtilfredsheten i stor grad kunne knyttes til motivasjonsfaktorer for å hjelpe sårbare barn og de trodde at hjelpen utgjorde en forskjell for deres liv. Man kunne også se at jobbtilfredsheten kunne knyttes til tilgang til veiledning og brukte mestringsstrategier som kognitiv bearbeiding, beslutningsmyndighet og problemløsning.

2.4 Kollegastøtte

Mariann Nornes (2014) har skrevet masteroppgaven «Kollegaene mine er grunnen til at jeg gleder meg til å dra på jobben hver dag». Dette studiet handler i korthet om hvordan kollegaer påvirker trivsel og engasjement. Gjennom intervjuene kom det frem et bilde av hvordan forskningsdeltakerne opplevde kollegastøtte gjennom den daglige interaksjonen med sine medarbeidere. Informantene fortalte hvordan tillit var grunnlaget for relasjonen de hadde til sine kollegaer. Det kom frem at tillit måtte være til stede for at de skulle oppleve faglig og personlig selvstendighet. Gjennom flere eksempler viste de hvordan tillit kan brytes ned, og hvor ødeleggende det er for arbeidsmiljøet. Videre fortalte de at de gjennom sparring og uformelle samtaler opplevde faglig og personlig tilhørighet. Feedback var viktig både for autonomi, kompetanseheving og tilhørighet. Det lå mye læring i å diskutere med sine kollegaer, og de opplevde det som et gi-og-ta-forhold. Samtidig erfarte de at både faglige og uformelle samtaler styrket motivasjonen.

2.5 Utbrenthet og turnover

Tommy Engedal (2008) har skrevet masteroppgaven «Alene med ansvaret», hvor han har problemstillingen «Hvilke faktorer påvirker nyutdannede sosialarbeidere til å slutte i førstelinjetjenesten i barnevernet?». Oppgaven tar for seg og beskriver faktorer som virker inn

på at nyutdannede sosialarbeidere som velger førstelinjetjenesten i barnevernet som første arbeidsplass slutter. Oppgaven er en empirisk undersøkelse basert på intervju med syv ulike individer. Funnene som ble gjort var flere: førstelinjetjenesten i barnevernet er et arbeidsfelt som stiller store krav til den enkelte, samtidig som at det er mange hensyn som skal ivaretas. Blant annet er det økende fokus på gapet mellom utdanning og jobb innen sosialfag. Opplevelsen av å stå alene er en konsekvens av eksterne og interne faktorer. Med dette legger han til at:

«Bevissthet om manglende erfaring og kunnskap, en bevissthet om faglig uforsvarlighet koblet sammen med bevissthet om ansvaret man har som saksbehandler. Ved å se dette opp mot eksterne faktorer som mangelfull opplæring, manglende kvalitet og kontinuitet på veiledning, negativ relasjon og manglende tillitt til leder, samt handlingstvang, blant annet fra samarbeidspartnere, leder dette til en emosjonell belastning som blir tung å bære alene» (Engedal, 2008, s.37).

I 2014 skrev Ingvild Johansen (2014) en rapport som kartlegger turnover blant ansatte i det kommunale barnevernet mellom 2010 og 2011. Resultatene fra rapporten er basert på datagrunnlaget for den registerbaserte sysselsettingsstatistikken. Ut i fra statistikken ble det vist at gjennomtrekksraten i det kommunale barnevernet var på 31,5 prosent fra 2010 til 2011. Dette viser den gjennomsnittlige utskiftingen av ansatte i virksomheten.

2.6 Oppsummering av annen forskning på feltet

Ingvild Johansen gjorde i 2014 en kartlegging av turnover i barneverntjenesten i Norge hvor prosenten turnover var på 31,5 prosent fra 2010 til 2011. I forskning på feltet er det gjennomgående at barnevernsarbeidere utsettes for belastning i form av tidspress, emosjonell følelse av å stå alene (Engedal 2008, Astvik m. fl, 2014, Stalker m. fl, 2007, Di Turi Torfelt, 2015, Anderson, 2000). Funnene som har blitt gjort viser at sosialarbeidere selv tar et personlig ansvar for å overholde fristene og at det var særlige store kompenserende strategier som overtidssjobbing (Astvik m. fl. 2014). Stalker m. fl. (2007) fant ut i sin undersøkelse at barnevernsarbeidere ofte var emosjonelt utslitt, men likevel hadde høy jobbtilfredshet.

Ellet m. fl. (2006) har stilt spørsmål rundt de avgjørende faktorene for at man ble eller sluttet i barneverntjenesten. I undersøkelsen ble det påpekt at det var lettere å identifisere faktorene som fikk barnevernsarbeidere til å slutte enn å få dem til å bli. Ellet m. fl. ble overrasket over hvor lang pause informantene trengte for å identifisere faktorer som var avgjørende for at de forble yrkesaktive. Mariann Nornes (2014) skrev i sin masteroppgave om hvordan kollegaer påvirker trivsel og engasjement. I Kuvaas (2009) sin undersøkelse kom det frem at medarbeidere som opplevde positive tilbakemeldingsprosesser fra omgivelsene styrket opplevelsen av autonomi, kompetanse og ikke minst indre motivasjon. Personlighetstrekk og egenskaper som ble fremhevet blant dem som valgte å bli værende i barneverntjenesten var blant annet: reflekterende, god dømmekraft, dyktig på å planlegging av tidsforbruk, være realistisk og ikke idealistisk og god humoristisk sans. Blant de ytre motiverende faktorene var det blant annet mulighet for tilretteleggelse dersom noe privat dukket opp, fleksibilitet, at miljøet var opptatt av barnevernet og deres brukere (Ellet m. fl. 2006).

Det viser seg imidlertid at det ikke er noen klar sammenheng mellom emosjonell utslitthet og klare mestringsstrategier blant barnevernsarbeidere (Anderson, 2000). Dette funnet viser at det er en relativ stor fare for å bli emosjonell eller psykisk utmattet selv om man aktivt jobber med å unngå det. Likevel er det enkelte barnevernsarbeidere som arbeider nærmere 20 år, som kollegier omtaler som bærebjelker, rause og forbilder for andre. Dette gjør meg enda mer nysgjerrige på hva disse barnevernsarbeiderne har som fellestrekk og hva de helt konkret gjør og tenker som gjør at de forblir yrkesaktive.

3 TEORETISK UTGANGSPUNKT

Dette kapittelet vil belyse den teoretiske rammen som ligger til grunn for dette studiet. Kapittelet er delt inn i syv ulike teoribolker. Kapittelet er delt slik for å kunne få en god oversikt over barnevernsarbeiderens mange ansikter. Studiet har som mål å kunne finne hvilke faktorer som kan bidra til å at man kan redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten, det vil derfor være behov for å se på hele barnevernsarbeideren for å kunne forstå deres verden, hva de opplever, motiveres av og forholder seg til det arbeidet. Dette er temaene og teoriinnholdet i hver del:

3.1 er en innledning til tematikken, her blir barnevernsarbeideren som menneske drøftet. I denne første delen tar studiet for seg hva det vil si å ha en samlet profesjonell kompetanse og personlig kompetanse i det barnevernfaglige arbeidet. «Taus kunnskap» av Bengt Molander blir presentert her (Molander, 2001/1997). Avsluttende går teorien går videre og dypere inn på den enkelte barnevernsarbeider og om det å forstå seg selv og hvem man er i arbeidet med andre, hvordan man skal ha kontroll på egne følelser, selvrefleksjon og selvforståelse.

3.2 Motivasjonsteori, hvor studiet presenterer teori rundt barnevernsarbeiderens motivasjon til å arbeide i barneverntjenesten og forbli i jobben. Her blir også turnover drøftet, samt indre og ytre motivasjon.

3.3 Presenterer teori som omhandler barnevernsarbeideren som kollega. Dette avsnittet tar for seg viktigheten av å ha tilhørighet og fordeler/ulempene med kollegastøtte i den kommunale barneverntjenesten.

3.4 Barnevernsarbeideren som bakkebyråkrat. Relevant litteratur som jeg vil drøfte er Lipskys (1980) teori om bakkebyråkratiet og de ansatte i offentlige tjenester som bakkebyråkrater. Begrepet bakkebyråkrater er sentralt for studiet da problemstillingen omhandler de som representerer førstelinjen i arbeids- og velferdsforvaltningen. Barnevernsarbeiderne i den kommunale barneverntjenesten befinner seg på det laveste forvaltningsnivået i organisasjonen, nemlig bakkenivået.

3.5 Studiet for seg barnevernsarbeideren i møte med brukeren. Her blir blant annet evne til å skape en relasjon drøftet i lys av Hans Skjervheims teori om den treleddede relasjon og hvilke etiske verdier en bør ha i møte med den hjelpetrequende andre.

3.6 I denne delen presenteres kjønnsteori, hvor det å være kvinne i yrket blir nyansert.

3.7 Presenteres ulike mestringsstrategier og overlevelsesstrategier i lys av Lipsky.

3.1 Hvem er barnevernsarbeideren?

Det forventes mye av dagens barnevernsarbeidere. I følge Tveiten (2008) er kunnskap en forutsetning for kompetanse, videre vises det til at kompetansen i barne- og ungdomsvernet kan deles i tre sammenhengende hoveddeler. Den første hoveddelen er formalisert kunnskap, den andre praktiske evner, og den tredje representerer etikk og moral, som den enkelte barnevernansatte selv skal «eie» (St. meld. nr 40). Den tredje kunnskapen er egenskaper ved barnevernsarbeideren som ofte kan si mer om en som menneske enn profesjon. Disse egenskapene er vanskelige å beskrive og måle gjennom studiet og er blant annet egenskaper som tar lang tid å utvikle og gjenspeiles i liten grad på vitnemål. Samtidig har disse egenskapene stor betydning for kvaliteten på det arbeidet som gjøres som profesjonelle barnevernsarbeidere.

3.1.1 Samlet profesjonell kompetanse

En profesjonell barnevernsarbeider har en samlet kompetanse og personen må sees i en sammensatt helhet. Å si at noen er profesjonelle kan både brukes til å uttrykke bestemte handlinger i yrkesutøvelse, men kan også si noe om handlingenes kvalitet. Begrepet profesjon blir definert som person/personer med en viss utdanning, yrkesstatus (Skau, 2011). Profesjonalitet er mer rettet mot den praktiske yrkesutøvelsen, mens profesjonell handler om kyndighet og dyktighet når det gjelder å realisere god kvalitet i praksis (Dale sitert i Damsgaard, 2010, s. 48). Det finnes flere tilnæringer når man skal se på den helhetlige barnevernsarbeideren. Alvsvåg (2009) hevder at profesjonell handling skal forstås slik at det er en formidling mellom vitenskapelig kunnskap og praktiske erfaringer. Bruker-, erfarings-, praktisk- og vitenskapelig kunnskap er ifølge Alvsvåg (2009) likeverdige kunnskapskilder.



Figur 1: illustrasjon fritt etter Alvsvåg (2009).

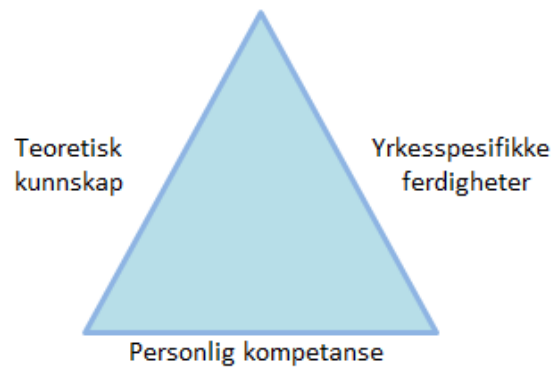
Profesjonell handling utøves og styres av en samlet kompetanse. I illustrasjonen over ser man fire ulike kunnskapskilder: den vitenskapelige kunnskapen vil i all sin korthet definere forskning og det vi kaller evidensbasert kunnskap, det forskningen sier er den beste løsningen. På lik linje med vitenskapelig kunnskap har vi erfaringskunnskap. Den erfaringsbaserte kunnskapen ligger til grunn for erfaringer, man har tilegnet seg ved å ha brukerkunnskap og praktiske erfaringer i sosialt arbeid, i samhandling med egne refleksjoner. Som et resultat av erfaringskunnskap og personlighet skapes en personlig kompetanse hvor der enkelte barnevernsarbeiderens tause kunnskap utformes. Alvsvåg (2009) hevder at sammenhengen mellom vitenskapelig kunnskap og praktiske erfaringer gir mening i yrkesutøvelsen. Innsatsene over skaper sammenheng mellom kunnskapsfirkantens hjørner og hjelper barnevernsarbeideren å aktualisere og relatere kunnskapsformene til konkrete situasjoner. Et annet begrep på en slik innarbeidet sammenheng er personorientert profesjonalitet. Personorientert profesjonalitet innebærer at den profesjonelle kombinerer fagkunnskap, etisk holdning og handling (Alvsvåg, 2009).

I følge Skau (2011) er den samlede profesjonelle kompetansen delt i tre: 1) Teoretisk kunnskap, 2) Yrkesspesifikke ferdigheter og 3) Personlig kompetanse (Skau, 2011). Disse danner kompetansetrekanten og viser at kompetanse må sees i helhet og man ser at de er avhengige av hverandre.

Når vi skal vurdere sosialarbeiderens samlede profesjonelle kompetanse, kan vi starte med å se på den teoretiske kompetansen. Den teoretiske kompetansen er sammensatt og består av faktakunnskaper, kunnskap som omhandler våre fag, forskningsbasert viten og forståelse av teorier og modeller (Skau, 2011). Dette kunnskapssynet medvirker også til hvordan sosialarbeideren møter andre og det kan derfor bidra til undertrykking eller anerkjennelse.

Når profesjonsutøveren har kunnskap om yrkesbegreper, om brukermedvirkning og empowerment (Askeheim, 2012), ligger det bak at sosialarbeideren ikke er den som alltid vet best. Brukeren er selv ekspert på eget liv (Askeland, 2011). Det er derfor alene vanskelig å overføre barnevernfaglig teori og å bruke metoder direkte i praksis. Det er nødvendig med kunnskap om praksisfeltet for å se hvilke muligheter eller begrensninger som eksisterer. Teorier og metoder må tilpasses den enkelte situasjon, man er derfor avhengig av å teste teoriene i praksis for å vurdere positive og negative utfall. Yrkesspesifikke ferdigheter er de erfaringene vi har fra praksis, der vi får testet ut den teoretiske kunnskapen (Skau, 2011).

Forståelsesmodellene i barnevernet bærer preg av etiske vurderinger, av lovverkets bestemmelser og hvordan lovverket blir både forstått, tolket og praktisert. Det kan dermed være vanskelig å skille ut spesifikke faglige forforståelsesmodeller fra oppfatninger basert på etikk, jus og andre forhold i samfunnet (Sagatun, 2008). Det som utformer den profesjonelle yrkesutførelsen bærer derfor stort preg av den enkeltes personlige kompetanse (Alvsvåg, 2009). Videre hevder Alvsvåg (2009) at det er et misforhold mellom teori og den faktiske situasjonen, det vil alltid oppstå situasjoner som er mer komplekse enn det teorien kan fange opp. Det er derfor viktig å nevne at personlig kompetanse ikke kan stå alene. Vi kan si at i arbeid med mennesker er teoretisk kunnskap et verktøy, yrkesspesifikke ferdigheter våre erfaringer og vår personlige kompetanse fundamentet i vår profesjonsrolle (skau, 2011). Slik som figuren under viser:



Figur 2: Samlet profesjonell kompetanse (Skau, 2009, s. 63).

Profesjonell kompetanse handler om det å forstå, vurdere, bedømme og handle riktig og godt i en sammensatt situasjon. Dette er noe som læres gjennom erfaring med mange og ulike konkrete situasjoner (Sagatun, 2008). Alt man foretar seg i sosialt arbeid vil på et eller annet nivå bære preg av skjønn og den personlige kompetansen. I sosialt arbeid vil man alltid ta i bruk skjønn når man formidler kunnskapen (Sagatun, 2008).

Personlighet spiller i stor grad inn i formingen av den enkelte som barnevernsarbeider. Egenskaper som det å være kongruent, evne til å vise empati og menneskelig varme er eksempler på personlige egenskaper ved sosialarbeideren. Denne type kompetanse stiller krav til å ha god kjennskap til seg selv for å kunne bruke seg selv som verktøy (Skau, 2011).

3.1.1.1 Barnevernsarbeiderens personlige kompetanse

Personlig kompetanse er vanskelig å definere, dokumentere, avgrense og måle. Personlig kompetanse blir derfor vanskelig å avklare i korthet, men essensen handler om hvem vi er som personer, både overfor oss selv og i samspillet med andre. En kan derfor si at personlig kompetanse handler om hvem vi lar andre få være i møte med oss og hva vi ønsker å gi av oss selv til andre. Det er noe vi kan utvikle gjennom hele livet uten at vi blir helt utlært. Vår personlige kompetanse er ikke noe vi kan lese oss til, men er knyttet til våre erfaringer, hvem vi er som person både overfor oss selv og i samspill med andre. Videre kan vi si at denne kompetansen er et resultat av bearbeidet livserfaring, og påvirker hvilke erfaringer vi videre

oppsøker, hvilken forståelsesramme vi setter dem inn i og hvilken virkning vi lar dem få ha på oss i samtale med andre (Skau, 2005).. Denne kompetansen er ingen monolittisk enhet og utøves hver dag i vår profesjonsrolle. Personlig kompetanse kan også sies å være en kombinasjon av våre holdninger, egenskaper, ferdigheter, menneskelige kvaliteter og hvordan disse kommer til uttrykk i vårt arbeid (Skau, 2011).

Å ha personlig kompetanse er ikke noe vi enten har eller ikke har. Det er noe vi utvikler gjennom en lang prosess. Personlig kompetanse kan ikke utvikles alene. Det krever sosialt samspill, men vi trenger også tid alene for å reflektere over og lære av de erfaringene vi gjør. Vi bruker personlig kompetanse både som privatpersoner og som yrkesutøvere, men på ulike måter. Vi bryr oss for eksempel om familien på en annen måte enn brukeren, men det er rom for å finne en personlig måte å fylle yrkesrollen på (Røkenes & Hanssen, 2006).

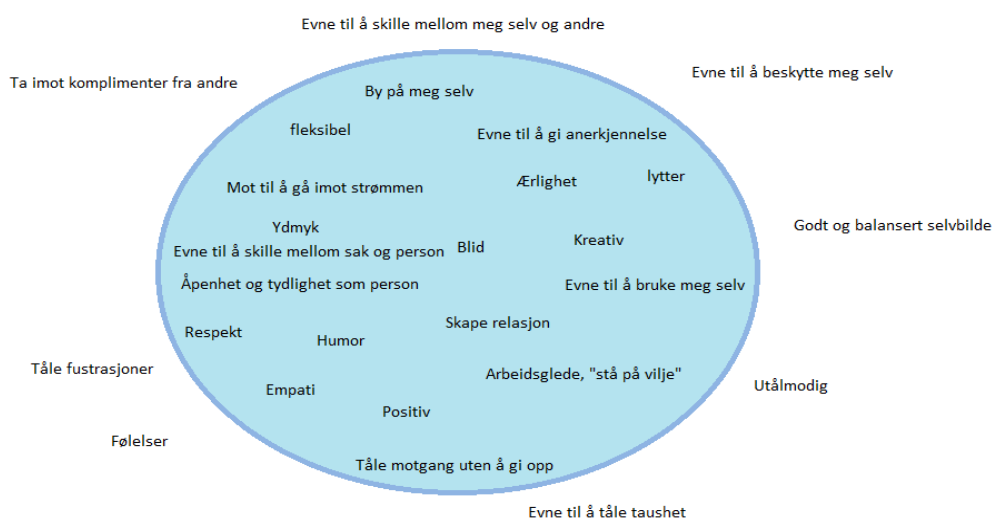
Å ha personlig kompetanse er å bruke seg selv som verktøy for å hjelpe andre. Det er det som skiller oss fra å ha en personlig og privat væremåte. «Å være personlig, men ikke privat» hører man ofte i det barnevernfaglige arbeidet, med dette menes at det er stor forskjell på å være privat og personlig i yrkesutøvelsen. Det forventes at den profesjonelle at den ikke kun handler formelt, men at man også er personlig til stede i sine handlinger (Alvsvåg, 2009).

3.1.1.2 Barnevernsarbeiderens evne til å reflektere over egen væremåte

Evnen til å reflektere over egen væremåte stiller krav til at barnevernsarbeideren må kunne kjenne seg selv som person. Man bør da kunne skille mellom hvem man er, hvem man ønsker eller tror man er og hvordan man oppleves av andre. Denne evnen er en del av den personlige kompetansen. Ordet refleksjon betyr gjenspeiling eller å kaste tilbake, men kan også bety ettertanke (Askeland, 2011). Refleksjon er en kognitiv prosess som er påvirket av følelser og kroppslige reaksjoner (Askeland, 2011).

Vårt etiske skjønn dannes ikke kun av de erfaringene vi har fra yrkesfeltet, men det dannes også fra de erfaringene vi gjør i dagliglivet. Barnevernsarbeideren er et menneske med

bestemte holdninger og med bestemte karakteregenskaper. Det er imidlertid viktig å være klar over at man ikke nødvendigvis kun er et resultat av biologiske forhold, personlighet, tidligere erfaringer og andre forutsetninger som begrenser våre muligheter til å velge og handle (Røkenes, 2010). Mennesket har selv mulighet til å utforske seg selv og bli kjent med seg selv ved å forstå sin egen for-forståelse, sine livserfaringer og sin egen væremåte. Gjennom dette vil man ha en stor fordel i møte med andre. Noen er utålmodige og blir lett frustrerte, mens andre kan være empatiske, sensitive og tålmodige. Dette er egenskaper som er fundamentet i vårt tankesett og kilden til den dømmekraften som utøves i barnevernfaglig arbeid (Christoffersen, 2005). Dette er egenskaper ved barnevernsarbeiderens personlighet som i stor grad påvirker ens profesjonsrolle. Disse egenskapene kan gjøre at sosialarbeideren vil oppleve konflikter i arbeidet eller kan påvirke et valg eller handling positivt (Fauske, Kollstad, Nilsen, Nygren & Skårderud, 2006).



Figur 3: Eksempel på personlige egenskaper som kan være aktuelle i sosialt arbeid. Illustrert av undertegnede

Å kunne se seg selv fra utsiden og reflektere over personlig væremåte er viktig dersom man skal bli bevisst på hvordan man som person takler mellommenneskelige konflikter. Når man skal kunne se seg selv fra dette perspektivet, må man være klar over at det er hvem vi er som menneske som farger vår yrkesrolle. Det betyr selvfølgelig ikke at man skal velge like vurderinger hjemme som i arbeidet. Vår etiske og moralske dømmekraft blir selvfølgelig et mer komplisert fenomen når den blir sammensatt av både profesjonelle-, private- og

personlige erfaringer. Vi som utdanner oss kommer til yrket med forskjellige forutsetninger, holdninger og bakgrunn. Det er ingen av oss som starter denne «profesjonsreisen» med blanke ark. Vi møter utfordringer i praksis uten tilstrekkelig kunnskap, og vi må kunne være kritiske til oss selv og arbeidet (Bader, 1993). Dette er imidlertid ingen ulempe, dette er det vi kan se på som profesjonsutdanningens sjanse. Som nevnt tidligere kan personlig kompetanse utvikles gjennom hele livet.

Profesjonsetikken står sentralt i sosialfaglig arbeid. Man må ha viljen og en utviklingsholdning for å utvikle seg personlig. Hvis de som skal inn i dette yrket ikke har et etisk og moralsk skjønn, kan de heller ikke lære profesjonsetikk (Christoffersen, 2005). Fellesorganisasjonen har utviklet yrkesetiske retningslinjer som vi som kommende sosialarbeidere bygger på. Dette er retningslinjer som sier noe om sosialarbeiderens sosiale sensitivitet (FO, 2002).

3.1.1.3 Barnevernsarbeiderens sosiale sensitivitet

Å være profesjonell er ikke et hinder for å kunne være personlig og det bør heller ikke være det. De menneskene man møter i feltet vil ofte være overfølsomme på hvorvidt du er ekte i din tilnærming og kommunikasjon. De vil fort legge merke til om din væremåte er ren rutine. Sosialarbeiderens sosiale sensitivitet innebærer derfor å føle seg frem med brukeren. Det er til syvende og sist sosialarbeiderens personlige tilstedeværelse og dens personlige og ekte engasjement som vil være avgjørende om han eller hun lykkes i å hjelpe den andre. Ved å møte brukeren der han eller hun er, være sensitiv i møtet og være ekte, vil brukeren oppleve å bli møtt på en positiv og meningsfull måte. Det handler mye om å vise empati og respekt, samtidig som man rett og slett er et medmenneske (Kinge, 2006). Kvaliteter som empati og anerkjennelse krever mer av oss som sosialarbeidere enn ferdigheter. Det innebærer at sosialarbeideren må sette i gang både emosjonelle og kognitive prosesser. Sosialarbeiderens sosiale sensitivitet handler derfor i stor grad om vår egen forforståelse og kompetanse (Kinge, 2006).

Empati handler om innlevelse, det handler om å fange opp andres indre stemning og følelser. Som en del av vår personlige kompetanse og som avgjøres av vår personlighet er evnen vi har til å vise empati (Eide, 2011). Å sette seg inn i den andres følelser, opplevelser og behov utfordrer oss til å kunne se den andre annerledes fra en selv. Konkret vil dette si å kunne skille mellom mine følelser og opplevelser og den andres situasjon (Kinge, 2006). Ifølge Skau (2011) er vår kommunikasjon kongruent når det er samsvar mellom våre følelser, det vi sier og det vi gjør. Med andre ord bør vi være i kontakt med oss selv, både følelses- og opplevelsesmessig i dialog (Røkenes & Hanssen, 2006).

I samarbeid og i interaksjon med andre mennesker spiller derfor følelser hele tiden en viktig rolle, kanskje en helt avgjørende rolle for om samarbeidet skal lykkes eller ikke. I løpet av samarbeidsprosessen kan mange følelser oppstå hos sosialarbeideren. Vi kan bli glade eller sinte og frustrerte, vi kan engste oss eller bli triste. For å lykkes i et samarbeid kan det derfor ha en betydning både å akseptere følelsenes plass og forstå hvilken rolle de spiller (Eide, 2011). Utfordringene er å unngå å blande inn for mye av sine egne assosiasjoner og egne erfaringer/opplevelser, men holde seg til den andres situasjon og holde full oppmerksomhet på den andre. Vi kan lett overidentifisere oss med brukeren og i medfølelsen la oss styre av våre egne personlige minner, og dermed miste den andres unike og personlige opplevelse ut av syne (Killèn, 2008).

Dersom man våger å være seg selv og involvere seg menneskelig og personlig, kan man bruke seg selv som verktøy. Man må ha mot til å ta inn over seg andres tragedier på en profesjonell måte. Ved å være et medmenneske og dele egne erfaringer, minner, opplevelser og reaksjoner, vil menneskene en møter føle seg spesielle og verdifulle. Det er selvfølgelig en forutsetning at det vi gir av oss selv skal styrke den andre. Vi skal ikke glemme hvem vi er eller hvilken rolle vi har (Kinge, 2006).

3.1.1.4 Taus kunnskap

Molander viser til ulike kunnskapssyn og skiller mellom to ulike tradisjoner, nemlig den teoretiske kunnskapstradisjonen og den praktiske kunnskapstradisjonen (Molander 2001/1997). Den teoretiske tradisjonen viser seg blant annet ved dualisme, objekt og subjekt er atskilt. En kan ha kunnskap uten at den kan anvendes, og den bygger på en holdning som sier at kunnskap avspeiler virkeligheten. Denne teoretiske kunnskapstradisjonen formulerer kunnskapen i ord og tall, selv om man aldri kan komme frem til den endelige universelle kunnskapen (Molander 2001/1997 s. 131). Den praktiske kunnskapstradisjonen viser seg ved at den tar avstand fra dualismen og den bygger på deltagelse og dialog med andre. En tilegner seg kunnskap mens en er i situasjonen, og Molander snakker om levende kunnskap som finner sted i den praktiske handling og mellom mennesker. Han er overbevist om at mye av kunnskapen er "taus", men den er likevel en verdifull kunnskap. I handlingen ligger det også en type kunnskap man ikke visste at en hadde, og denne kunnskapen er dette vi i praksis må utfordre til å reflektere over.

Flere teoretikere mener at ikke all kunnskap kan uttrykkes med ord. Det finnes kunnskap i dagliglivet man ikke tenker over hvor kommer fra, men er der. Ofte kaller vi denne følelsen for «magefølelsen». Taus kunnskap innebærer den erfaringsbaserte kunnskapen og viten som en får i utøvelse av en aktivitet eller yrke som ofte ikke lar seg forklare med ord – «Tacit knowledge» (Polanyi, 1966 sitert i Molander 1996). Taus kunnskap kan forklares som erfaringskompetanse. Michael Polanyi (1966) «We can know more than we can tell». Molander viser til Polanyi som sier at vi kan mer enn vi kan fortelle. Han sier også at vi kan kjenne igjen ting og handle uten at vi eksakt kan fortelle hvordan vi gjør det. Denne kroppslige viten viser seg hos mange når de kjører bil. En kan komme ut for en situasjon som krever rask handling, og uten å «forstå» hva en selv gjør, «håndterer» kroppen bilen på en slik måte at skader ikke skjer. På samme måte kan en oppleve at en i pasientsituasjoner handler på en slags «refleks». Kroppen handler før en klarer å tenke at tanken går gjennom hodet. I motsetning til dualisme, hevder Molander at «Vi er våra kroppar» (Molander 2000/1996 s. 25). Kunnskapen ligger i kroppen. Den kroppslige kunnskapen må man ta på alvor hvis vi skal forstå kunnskap i handling. Man skal møte den andre med hele sin kropp, være tilstede og være menneske (Molander 2000/1996). Ved å ha en slik tilnærming vil det ikke bare skape

endring hos den man møter, men ved å møte den andre med hele sin kropp vil man også selv bli emosjonelt berørt.

3.1.1.5 Barnevernsarbeiderens egne følelser og emosjonelle belastning

I en dokumentasjonsrapport som bygger på tverrsnitt av levekårsundersøkelsen fra 2006 hentet fra SSB kan vi se at ansatte i sosialsektoren opplever vold eller trusler om vold i langt større grad enn andre yrker (Dalsgaard-Rørvik, 2007). Sosialarbeidere arbeider til tider under relativt dårlige forhold som trusler, trakasseringer og stressfaktorer (Vike, 2004). Videre hevder Vike at vold, trusler, trakassering og stressfaktorer er nøkkelkvalifikasjoner som fører til psykisk utmattelse blant helse- og sosialarbeidere og som kan føre til turnover (Vike, 2004). Den største trusselen i arbeidet er kanskje likevel hos den enkelte barnevernsarbeider. I arbeid med familier i omsorgssviktsituasjoner berører det barnevernsarbeideren følelsesmessig. Det rører dype følelser, dette kan både være knyttet til vårt forhold til egne foreldre, eventuelt egne foreldreroller. Slike følelser kan vekke minner, fantasier, drømmer og impulser i den ansatte som kan skape uro. Reaksjonene som oppstår i den enkelte i møte med disse følelsene knytter seg også til grunnleggende verdier og atferdsnormer i den kulturen barnevernsarbeideren har vokst opp i, identifiserer seg i og som forkaster den adferden det dreier seg om (Killén, 2009). Slik ser man at det kan være smertefullt å slippe både barnet og foreldrenes omsorgssvikt inn på seg. Et normalt resultat av dette hadde vært at man vegret seg for å ta innover seg realiteten og at den enkelte barnevernsarbeideren prioriterte å ta vare på seg selv (Killén, 2009), men slik er det ikke i alle situasjoner.

I de siste årene har man sett nærmere på hva den følelsesmessige belastningen som arbeidet med omsorgssvikt innebærer. Forskning på feltet har vist at følelsesmessig belastning over tid både kan føre til utbrenthet, stress og sekundærtraumatisering (Killén, 2009, Damsgaard, 2010). Sekundært traumatisert stress eller utbrenthet kan forklares som: «følelsesmessige og atferdsmessige konsekvenser av å ha kunnskap om et annet menneskes traumatiske opplevelser. Stresset kommer som resultat av å hjelpe eller ønske å hjelpe traumatiserte eller lidende mennesker» (Figley, 1995 sitert i Killén, 2009, s.79). Videre sier Killén (2009) at noen oppfatter sekundærtraumatisering som utbrenthet ved fysiske, følelsesmessige og mentalt nedslitthet. En slik tilstand øker i takt med økende arbeidsbelastning, mangel på å lykkes og opphoping av intens kontakt med brukere. For å ivareta den enkelte ansatte må det gis plass til

en reaksjon også for en behandler, det blir viktig å ikke bagatellisere og undervurdere reaksjonene som oppstår i arbeidet med hjelpetrequende. Det å skulle ta siste avgjørelse i saker som omhandler andre er svært belastende (Killén, 2008).

Å forholde seg til seg selv vil først og fremst handle om å våge å være seg selv. Dette innebærer å være til stede i sine egne følelser. Barnevernsarbeideren må kunne kjenne egne følelsesreaksjoner og kunne forholde seg til dem på en konstruktiv måte. Først når en kan forholde seg til sine egne følelser kan man bruke dem i arbeidet. Ved å ha et bredt følelsesregister, som f.eks. evnen til å føle skam, sinne, frustrasjon og redsel uten å bli følelsesmessig avstumpet kan man sette seg inn i den andres situasjon og skape en felles forståelse av situasjonen. Når en er trygg i seg selv og kan forholde seg til seg selv vil man som barnevernsarbeider også kunne forholde seg til etiske dilemmaer uten å søke forenklete løsninger (Eide & Skorstad, 2008). Det oppstår dermed en etisk fordring i arbeidet med den andre. Fordringen går ut at barnevernsarbeideren må «... ha et reflektert forhold til sitt eget menneskesyn og sine egne grunnleggende verdier, å handle i pakt med sitt eget verdigrunnlag og de verdiene som ligger til grunn for fagutførelsen, og må søke dialog i situasjoner der verdier kan være i konflikt» (Røkenes, 2010, s. 79).

Etikk handler i stor grad om å skille mellom rett og galt. Vi stiller ofte etiske spørsmål etter en situasjon som gjør at vi må reflektere. Etikken dreier seg om det som kjennetegner moralske vurderinger, og den kommer først og fremst til uttrykk gjennom det vi tenker. «De etiske spørsmålene dreier seg imidlertid ikke bare om handlingene våre, men også om oss selv, om hvem vi er og hvem vi vil være. I siste instans handler etikk også om vår forståelse av oss selv som menneske» (Christoffersen, 2005, s. 20). I arbeidet med hjelpetrequende vurderer og reflekterer vi over hendelser og holdninger. Vi reflekterer over hva vi gjør og hvordan vi gjør det. Vi handler ut ifra vår personlige kompetanse, teorier og på grunnlag av tidligere erfaringer. Når vi reflekterer over vår handling i et metaperspektiv vurderer vi våre handlinger i lys av ulike ideologier og etikk (Hummelvoll, 2010).

3.2 Den motiverte barnevernsarbeider – turnover eller motivasjon

Et kjent fenomen blant sosialarbeidere er at virkningen av en eller flere bestemte handlinger ofte først viser seg etter lang tid. I noen tilfeller får man ikke se virkningen før flere år etter at kontakten med barn og foreldrene er avsluttet. Når det er sagt er det desto viktigere å arbeide med motivasjon i dette feltet slik at man forblir yrkesaktive.

3.2.1 Turnover

Begrepet turnover kan ifølge Kaufmann (2003) oversettes til å bety personalgjennomtrekk som viser til gjennomsnittslengden for ansettelsesforholdet i en virksomhet. I den kommunale barneverntjenesten er det høy turnover og det oppleves derfor utfordrende for de ansatte i barneverntjenesten å løse alle arbeidsoppgavene som i tillegg har økt betraktelig de siste årene. Barnevernet er et felt som stiller krav til stabilitet og kontinuitet for å gjøre en god jobb (FO, 2014). I stortingsmelding 68 står det at det vil være ønskelig og ikke minst et behov for å beholde ansatte med høy erfaring i den kommunale barneverntjenesten da det stadig er fokus på effektivisering. Resultatet av effektiviseringen er blant annet at velferdsyrkene stadig får flere arbeidsoppgaver (Stortingsmelding 68). I følge Ellet m.fl. (2006) tar det to år før ansatte i barnevernet har utviklet nok kunnskap, ferdigheter og evner til å arbeide selvstendig. Kuvaas (2008) anbefaler at man bør måle turnover i sammenheng med indre motivasjon, man vil dermed få en god indikator på faktisk turnover, og hva som foregår i barnevernsarbeiderens tankeprosess fra hun tenker at hun er misfornøyd med sin jobb, til hun ønsker å slutte og til hun iverksetter handlingen bak tankene sine og faktisk sier opp.

Noen sosialarbeidere er dyktige på indre motivasjon mens andre kan trenge hyppigere tilbakemeldinger på den jobben de gjør. Dette kan forklares med at de personlige egenskapene man tar med seg inn i arbeidet er ulike. Generelt har mennesker et behov for tilfredsstillelse og anerkjennelse (Dalland, 2010). Begrepet motivasjon stammer fra det latinske ordet «movere» som betyr i hovedsak «å bevege» (Kaufmann, 2003). Videre kan man si at bak motivasjonsbegrepet ligger det drivkrefter som får mennesker til å handle. Kaufmann (2003, s.43) viser til følgende definisjon: «de biologiske, psykologiske, sosiale faktorene som

aktiverer, gir retning til og opprettholder atferd i ulike grader av intensitet i forhold til måloppnåelse». Ut fra dette forstår man at denne definisjonen både inkluderer indre og ytre motivasjon.

3.2.2 Ytre motivasjon

Ytre motivasjon innebærer at motivasjonen kommer som følge av tilbakemelding fra andre personer, dette kan være kollegier, barnevernslederen, en venninne eller motivasjon i form av lønn. Når man kun drives av ytre motivasjon kan denne føres tilbake til noe utenom seg selv. Dette viser at det kan ligge fare i overdreven bruk av ytre motivasjon, fordi det kan bidra til å svekke den indre motivasjonen.

I en rapport om medarbeidertilfredshet i kommunene gjort av kommunens sentralforbund (2009) kom det tydelig frem at innenfor de andre sektorene hadde lønn sterkere effekt på samlet medarbeidertilfredshet enn andre faktorer. Det viste seg derimot at faktorer som utviklende arbeidsoppgaver, trivsel og samarbeid hadde en større motivasjonseffekt for barnevernsarbeidere og sosialarbeidere generelt (Kommunens Sentralforbund, 2009). Dalland (2010) sier at erfaring viser at mennesker som søker motivasjon ut fra ytre motiver, har vært i stand til å bevege seg fra en slik ytre motivasjon til indre motivasjon etter hvert. Den ytre motivasjonen kan dermed bidra til å støtte opp om og bekrefte den indre motivasjonen slik at det blir et fint samspill mellom indre og ytre motivasjon i arbeidet.

3.2.3 Indre motivasjon

I indre motivasjon kan man si at selve aktiviteten er drivkraften. Det er aktiviteten, det som skal læres som skaper interessen og arbeidslyst. Imsen (2005) definerer motivasjon som det som forårsaker aktivitet hos individet, det som holder denne aktiviteten ved like, og det som gir den mål og mening. Man kan med dette si at motivasjon handler om hvordan følelser, tanker, fornuft og ny kunnskap kan gi farge og glød i handlingene vi utfører (Imsen, 2005). Når dette er sagt er det fristende å stille seg spørsmålet: Hvordan motiverer en andre? Svaret

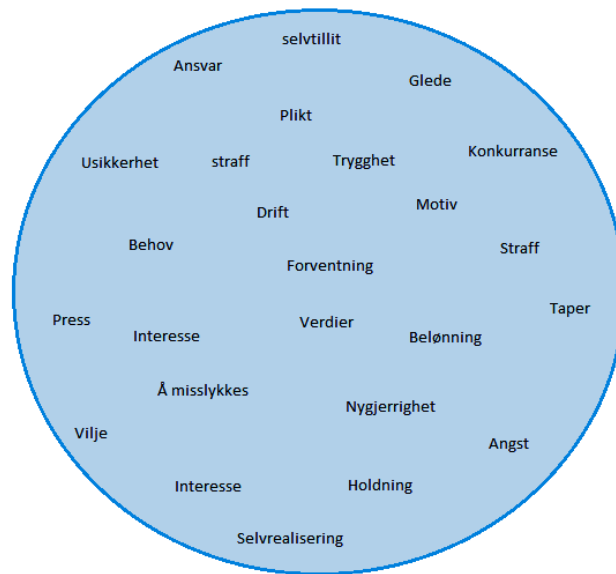
McGregor (1972) ga på dette spørsmålet fikk meg til å tenke. «Det gjør man ikke. Vi motiverer ikke mennesket, det er motivert. Når det ikke er motivert, lever det ikke lenger» (1972, s.17). Ved å ha en slik tankegang kan man se mennesket som et konstant søkende vesen (Dalland, 2010).

Den russisk – amerikanske psykologen Abraham Maslow mener at når vi mennesker oppfyller ett behov, vil det alltid være noe nytt som melder seg. Når de fysiologiske behovene som mat og søvn er dekket, følger behov stadig på høyere trinn i behovspyramiden. Behov for trygghet, behov for kjærlighet, behov for anerkjennelse og positiv selvoppfatning og behov for selvrealisering (Dalland, 2010).

Wormnes og Manager (2005) beskriver «helhetsmennesket», og viser til hvordan mennesket blir påvirket gjensidig av det fysiske, men også det mentale og sosiale miljøet rundt det. Dette vises både i hvordan samspillet påvirker motivasjonen og våre prestasjoner i møte med andre. Videre kan man si at ferdighetene påvirkes av opplevd kompetansefølelse. Denne følelsen utvikles igjen som en samhandling mellom det individuelle, det sosiale og kulturelle feltet (Wormnes & Manager, 2005). Man kan med dette si at gjennom andres eksempler ser vi hva som trengs for å løfte oss selv opp på et nytt nivå i Maslows behovspyramide.

Dersom man legger dette til grunn er sosialarbeideren selv ansvarlig for motivasjon. Dette kan også omtales som det psykiske utbyttet av jobben, den gleden det gir sosialarbeideren å lykkes i arbeidet med og for brukeren (Hargreaves, 1996). Når tilbakemeldingene ofte preges av negativitet, kan sosialarbeideren miste motet. I slike tilfeller er det nødvendig for sosialarbeideren å ta opp grunnlaget for den jobben som er satt i gang på nytt. Motivasjonen er der, men den må gis vekstvilkår. Det betyr at et handlingsopplegg må ta tak i de følelsene og forventningene som må ha ligget der forut.

Det kan være lettere å forstå hva motivasjon handler om ved å knytte det opp til stikkord:



Figur 4: Motivasjonsbegreper, fritt etter Imsen (2005).

Flere av ordene som er plassert i illustrasjonen over, er begreper fra sosialarbeideres hverdag. Dette kan være begreper sosialarbeideren blir beskrevet med av brukere, kollegier eller som egenskaper de selv sitter med (Dalland, 2010). Menneskets selvoppfatning påvirkes i stor grad av motivasjon og egne prestasjoner. Ideer, følelser og holdninger et menneske har til seg selv er betegnelse på en slik selvoppfatning. Wormnes og Manger (2005) sier at selvtillit er et uttrykk for selvbestemmelse og makt over egne ferdigheter og livssituasjon. Gjennom felles opplevelse av sosial støtte og gode samarbeidsrelasjoner vil en dermed fremme myndiggjøring.

Tidligere nevnte jeg at ferdighetene påvirkes av opplevd kompetansefølelse. Denne følelsen utvikles igjen som en samhandling mellom det individuelle, det sosiale og kulturelle feltet (Wormnes & Manager, 2005). Som nevnt tidligere kan man med dette si at gjennom andres eksempler ser vi hva som trengs for å løfte oss selv opp på et nytt nivå i Maslows behovspyramide. Når dette er sagt blir det nødvendig å se hva kollegaer og kollegiestøtte har å bety for utviklingen av det enkelte mennesket.

3.3 Barnevernsarbeideren som kollega

Når jeg skal beskrive hvordan kollegaer kan ha en positiv effekt på hverandre bruker jeg begrepet kollegastøtte. Det å støtte noen kan være positivt, men også oppleves som negativt. Støtte eller veiledning av andre kan oppleves som negativt om man er i et hjelpforhold der man er avhengig av andre. Ved å kunne styre hjelpen og støtten selv regulerer det enkelte individet selv sitt eget jobbengasjement (Sonnentag, Dornmann & Demerouti, 2010). Det er viktig at man frivillig ber om tilbakemeldinger eller oppsøker positive kollegaer – man må frigjøres fra andre (Kvalsund & Meyer, 2005). Ved å ha en slik tilnærming opplever man autonomi og selvstendighet, og kollegastøtten vil oppleves som positivt. Samarbeid og opplevelse av fellesskap med andre styrker myndiggjøring gjennom tilbakemeldinger og bekreftelse på kompetanse (Wormnes & Manager, 2005).

3.3.1 Kollegastøtte

Det foregår mye mellom mennesker som hjelper hverandre. Kollegastøtte kan på mange måter anses som kollegasamarbeid, en hjelperelasjon på arbeidsplassen. Å ha gode kollegaer man kan ha tillit til og ha en åpen dialog sammen med, gjør at man skaper positive spiraler av jobbbressurser. Man kan på flere måter si at gjennom relasjoner med andre utvikler vi vår selvforståelse og man formes som menneske. Ved å reflektere med andre bygger vi erfaringer, og ved å lære av det vi har opplevd utvikler vi oss personlig (Kvalsund & Meyer, 2005). Schein (2011) sier at når man spør om råd eller trenger å motta hjelp fra kollegaer opplever man i selve øyeblikket et midlertidig tap av selvtilit, sosial status og uavhengighet. Samtidig som at den som blir spurt om hjelp øker sin egen sosiale status og opplever mestringsfølelse. Videre kan man si at ved å bruke kollegaer som prestasjonshjelpere kan man selv bestemme i hvilken grad og i hvilke situasjoner en trenger støtte slik at man myndiggjøres og man selv blir eier av hjelpeforholdet (Spurkeland, 2011). I et kollegateam vil dermed maktbalansen opprettholdes dersom man opplever det positivt å både gi støtte og motta det (Schein, 2011). Gagnè & Deci (2005) sier også at mestringsfølelsen påvirkes både av å ha riktig kompetanse, og av å få feedback, dermed oppleves samarbeidet positivt for begge parter. Videre sier Gagnè & Deci (2005) at når man opplever at man har riktig kompetanse, og i tillegg kjenner seg selvstendige gir dette en følelse av tilhørighet. En slik følelse fremmes både den indre og ytre motivasjonen i arbeidet.

3.4 Barnevernsarbeideren som bakkebyråkrat

I 1980 ga statsviteren Michael Lipsky ut en teori om bakkebyråkratiet, og den er per dags dato, 37 år etter meget aktuell når vi ser på hvordan arbeidsforholdene er i sosialtjenesten. Teorien reflekterer rundt dilemmaer som oppstår for sosialarbeideren der det er brukermedvirkning i praksis. Ordet byråkrati blir ofte brukt i dagligtalen som et skjellsord. Men den faglige forståelsen av begrepet byråkrati er en betegnelse på at en organisasjon styres av faste regler og programmer (Greve, 1995). En byråkratisk organisasjon har flere konkrete kjennetegn; Det er formalisert arbeidsfordeling, med samsvarende og klart opptrukne ansvarsområder. Autoritetsstrukturer er hierarkisk, det vil si at det alltid er klart hvem som er over- og hvem som er underordnet hvem. Saksbehandlingen foregår skriftlig, til enhver sak foreligger det saksdokumenter og saksbehandlingen følger nedtegnede regler og instruksjoner. Samtidig er det krav til at ansettelse og tjeneste i byråkratiet forutsetter formell trening og at byråkratiet ikke tar hensyn til klientens person, status, e.l. når det treffer sine beslutninger. I tillegg har byråkraten ingen privat råderett over organisasjonens ressurser, uansett hvor fritt han forvalter dem i embetes medfør. Organisasjonen bygger også på ansiennitetsprinsippet (Weber, 1964, 1971, 1990).

Sosialtjenesten slik vi kjenner den i dag er en byråkratisk organisasjon som bærer preg av flere av momentene som nevnt over. Samtidig er ikke bare sosialtjenesten en byråkratisk organisasjon, men også en del av et velferdsbyråkrati. I dag kjennetegner velferdsstaten vår effektivitet, produktivitet, kostnadseffektive løsninger, fokus på brukerperspektivet og brukermedvirkning (Vike, 2004). For å få en dypere forståelse av Lipsky og bakgrunnen for byråkratiteorien, er sosialarbeideren en bakkebyråkrat.

Bakkebyråkrater er profesjonelle, som har ansikt til ansikt-relasjoner til befolkningen, og som har skjønnsutøvelse som en del av sin profesjonalitet. Det er ikke bare sosialarbeidere som defineres som typiske bakkebyråkrater, men blant annet lærere, politimenn, dommere, offentlige advokater og helsearbeidere. Til felles har alle disse yrkene at de leverer goder og sanksjoner. Samtidig kan de begrense folks liv og muligheter. En annen fellesnevner er at de er konstant i krysspress mellom organisasjonens krav og mål og brukers ønsker. Lipsky

(1980) forklarer bakkebyråkratene som politikkskapere, der de har relativt høy grad av skjønnsutøvelse og autonomi fra organisasjonens autoritet.

3.4.1 Hva vil det si å bære rollen som bakkebyråkrat?

Fra utsiden kan man si at de tradisjonelle byråkratene karakteriseres ved at de tar beslutninger under begrenset tid og informasjon (Lipsky 1980). Dersom man går konkret inn på arbeidssituasjonen til bakkebyråkratene ser man at de jobber under en høy grad av usikkerhet. Usikkerheten oppstår blant annet fordi kompleksiteten til brukerne man skal arbeide med og hyppigheten til de avgjørelsene de må ta. Dette føre igjen til at de jobber under et stadig press og dermed ikke kan gjøre sitt arbeid på en tilfredsstillende måte. Bakkebyråkrater har dessuten mindre ressurser tilgjengelige for å gjøre jobben sin på en adekvat måte. De har meget store saksmengder i forhold til de ressurser de har tilgjengelige, og dermed kan de ofte ikke oppfylle de ansvarsmandatene de er satt til å ha (Lipsky 1980). Utilstrekkelige ressurser kan i tillegg til tid, økonomi og lignende, eller være mangel på tilstrekkelig personell. Ofte ser man at antall ansatte ikke samsvarer med de mål og arbeidsoppgaver man er satt til å oppfylle. Det ikke alltid det samsvarer mellom antall ansatte i organisasjonen og antall brukere man har skal bistå, hjelpe.

Økonomiske forhold som ligger til grunn for mangelfull bemanning kan samtidig føre til at de ansatte kan være uerfarne i feltet de skal jobbe innenfor og ha mangelfull opplæring innenfor feltet de skal arbeide i. «*Street-level bureaucracies usually must choose additional services rather than improvement in services if they have slack resources. Second, claims of qualitative improvements in the form of spending more time on each case are often spurious*” (Lipsky, 1980. s. 36). Lipsky sier ovenfor at disse kravene til forbedringer som å bruke mer tid på hver sak ofte er uekte, da der ikke er reelle muligheter for dette. Her ligger det at for eksempel er sosialarbeideren pålagt å gjøre flere hjemmebesøk enn man har mulighet til og samtidig ta seg av andre presserende saker som haster. Dette kan også resultere i at man kanskje ikke kan bruke så mye tid man egentlig vil på å skape en relasjon og ivare ta brukeren på en slik måte en anser som nødvendig for å skape positive endringer.

3.4.2 Bakkebyråkratens jobb er ofte motstridende

Motstridende og tvetydige mål er et annet karakteristisk trekk ved bakkebyråkratene. Bakkebyråkrater jobber under mål som strider mot hverandre, og kan målene også være ganske uklare. De overordnede offentlige målene kan ha en idealistisk dimensjon i seg som gjør at det er vanskelig å oppnå dem, og i streben etter å nå dem kan være preget av forvirring og komplikasjoner som igjen påvirker bakkebyråkraten som forsøker (Lipsky, 1980). Det er ikke bare innen organisasjonen det kan være motstridende og tvetydige mål, men viktigst er skillet mellom de målene organisasjonen de profesjonelle jobber for og brukernes mål. Lipsky skiller disse målkonfliktene inn i tre årsaksforklaringer; 1) Client- centered goals conflict with social engineering goals. 2) Client- centered goals conflict with organization- centered goals. 3) Goals conflict because street- level bureaucrats' role expectations are communicated generally through multiple conflicting reference groups (Lipsky, 1980. S.41).

Den første målkonflikten er mellom brukerorienterte mål og de sosialt konstruerte målene. Dette kan være for eksempel hvor man har offentlige ordninger for helse og velferd for individuelle brukere. Det oppstår ofte konflikt med målene om å eliminere avhengighet og opprettholdelse av tiltrekkingen til lavtlønnet arbeid. Når det gjelder den andre konflikten mellom brukerorienterte mål og organisasjonens mål, viser denne at de profesjonelle står i en stadig konflikt mellom: For det første skal de tilby individuell oppfølging av hver enkelt bruker og ta hensyn til deres individuelle mål. På den annen side har man organisasjonens mål å følge, og man må arbeide ut i fra de ressurser man har tilgjengelig og mulighet til å anvende. Den tredje kilden til konflikt oppstår på grunn av de motsettende forventningene som skaper bakkebyråkratens rolle. Disse motstridende forventningene og målene er noe som er innebygd i bakkebyråkratens rolle. Dessuten kan det være vanskelig å måle arbeidsutførelsen til bakkebyråkratene. Organisasjonene de jobber innenfor er ikke selvkorrigerende og definisjonen av adekvat utførelse av arbeidet er høyt politisert (Lipsky, 1980).

3.4.3 Å være i relasjon til brukeren

Bakkebyråkratenes relasjon til brukerne bygger ofte på ufrivillighet blant brukere, som ikke ønsker å være i relasjonen (Lipsky, 1980). Dersom man skal se overordnet på det er det frivillig å søke på ulike tjenester i Norge. Man kan for eksempel søke om ulike stønadsformer, være deres eneste reelle mulighet for inntekt for en periode. Når man frivillig og ufrivillig søker på disse tjenestene gjør man det ikke kun fordi man ønsker alt det måtte føre med seg, men føler seg tvunget til å søke samtidig. En slik situasjon virker inn på relasjonen mellom bakkebyråkraten og bruker. Men bakkebyråkratene kan bli belønnet hvis de klarer å redusere antall brukere. Dette viser at forholdet mellom de to partene kan være komplekst og der foreligger ulike forutsetninger for de ulike partene. Samtidig fordeler bakkebyråkratene ikke bare goder, men også sanksjoner. Herunder ligger det at de har en kontroll over hva de skal gi og ikke gi, hvem som skal få goder og hvem som ikke har rett på det. Samtidig kan en situasjon som startet med et ønske om et frivillig hjelpetiltak føre til omsorgsovertakelse. For å oppsummere forholdet mellom bakkebyråkraten og brukeren skriver Lipsky (1980. s. 59): *”The relationship is primarily determined by the priorities and preferences of street-level bureaucrats, but the character and terms of the relationship are substantially affected by the limits of the job”*. Dette viser hvor komplekst det er å være bakkebyråkrat, og at sosialtjenestens rolle er tosidig, der det både er elementer av kontroll, men også av hjelp.

Forholdet mellom bakkebyråkratene og de ufrivillige brukerne er ikke et likeverdig forhold. Bakkebyråkratene har mulighet til å ta avgjørelser som kan ha store konsekvenser for brukeren, samtidig har ikke brukeren like store muligheter til å påvirke avgjørelsen. Man kan derfor si at bakkebyråkratenes arbeid er fremmedgjørende arbeid (Lipsky, 1980). Dermed blir de også fremmedgjort sine brukere. Brukeren blir kategorisert og kan bli behandlet som segmenter og på den måten ser man ikke alltid hvilke resultater arbeidet deres munn ut i. Samtidig blir bakkebyråkratenes arbeid effektivisert og det ønskes dermed at mer arbeid skal bli gjort på mindre tid. Bakkebyråkraten opplever ofte at beslutninger må bli tatt før en egentlig er klar til å ta dem.

3.5 Barnevernsarbeideren i møte med den andre

Lipsky (1980) forklarer over at relasjonen mellom barnevernsarbeideren og den andre ofte bygger på ufrivillighet, fremmedgjøring av brukeren og mangel på likeverdighet. Samtidig er relasjonen mellom brukeren og barnevernsarbeideren fundamentet for arbeidet som skal gjøres (Røkenes & Hanssen, 2006).

3.5.1 Evne til å skape og stå i relasjon til brukeren

I arbeid med mennesker hvor man ønsker en utvikling er relasjonens betydning avgjørende (Røkenes & Hanssen, 2006). Begrepet relasjon kan sies å være kjernebegrepet i litteratur som omhandler sosialt arbeid. Nilsson og Waldermarsson (1993) forklarer relasjon som en livsnerve for mennesker som har behov for å bli elsket eller hatet og ønsker å kjenne kjærlighet eller avstand. Relasjon kan sies å være hvordan forholdet er mellom to eller flere mennesker, hvordan de er knyttet sammen, hvor ofte de ser hverandre, hvordan de oppfatter hverandre og hva det har å si for selvbildet deres (Ohnstad, 1993).

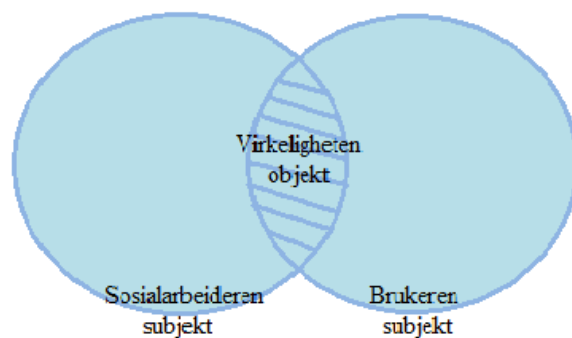
Relasjonen mellom brukeren og sosialarbeideren er fundamentet for arbeidet som skal gjøres. En relasjon oppstår ikke av seg selv. Man kan si at relasjon er et resultat av samhandling mellom sosialarbeideren og brukeren. For å skape en god relasjon med brukeren er man avhengig av en samhandlingsprosess som bygger på tillit, trygghet og en opplevelse av troverdighet og tilknytning.

For at en person skal kunne være åpen når han eller hun ber om hjelp i møte med sosialarbeideren, er det avgjørende at relasjonen til sosialarbeideren oppleves som trygg. Sosialarbeiderens trygghet på seg selv kan bidra til en tryggere og mer fruktbar relasjon. Når man viser trygghet og åpenhet gir det brukeren mulighet til å være åpen og frihet til å være seg selv i møte med sosialarbeideren. Det har blitt bevist flere ganger at de viktige faktorene for positive endringer hos brukere først og fremst handler om egenskapene hos sosialarbeideren (Røkenes & Hanssen, 2006). Dette kan forstås som egenskaper som er nødvendige for å etablere en relasjon. En kan også si at relasjon består av de menneskene som møter hverandre. En skal med det være klar over at vi kan møte hverandre med ulike

holdninger. I møte med den andre er det ifølge filosofen Hans Skjervheim mulig å innta to fundamentalt ulike holdninger (Skjervheim, 1976).

3.5.2 Den treleddede relasjon

En av de to holdningene er når sosialarbeideren retter oppmerksomheten sammen med brukeren mot temaet eller problemet som de deler. «Vi har her en treleddet relasjon, mellom den andre, meg og sakstilhøvet som er slik at vi deler sakstilhøvet med hverandre» (Skjervheim, 1976, s.52).



Figur 5: Den treleddede relasjonen. Inspirert av Skjervheim, 1976

For at en relasjon skal være god, er vi avhengig av å ha subjektsyn i samtale med brukeren, samtidig som at vi forsøker å skape en felles virkelighet. Dermed er vår felles virkelighet objektet i dialogen og brukeren er subjekt. Dersom det skjer en endring av personens status og brukeren blir objektet i dialogen vil vi få en toleddet relasjon (Wyller, 2005).

På en annen måte kan man si at sosialarbeideren flytter fokuset fra felles virkelighet over til brukeren. Da er det for eksempel brukerens uttrykksmåte som oppholder sosialarbeiderens oppmerksomhet. Sosialarbeideren flytter «objektstatus» fra samtalen til brukeren. Når man dreier samtalen berører man det sårbare i brukeren og han eller hun vil kunne reagere med sinne og irritasjon. Samtalen som startet med et subjekt-subjektsyn har da endret seg, og de er begge blitt tilskuere og observatører av hverandre. Dersom vi setter ord på det som vi antar ligger bak handlingen, vil brukeren føle seg angrepet og ikke tatt på alvor (Wyller, 2005).

Som nevnt tidligere i studiet skal den profesjonelle vise evne til å kunne vise empati og evne til å være oppriktig interessert i brukeren.

3.5.3 Den toleddede relasjonen

Den toleddede relasjonen oppstår når holdningene sosialarbeideren har overfor brukeren, er en ovenfra-og-ned-holdning. Dersom sosialarbeideren er lite interessert, kan hun ufrivillig sette likhetstegn ved brukerens ytringer, og resultatet blir dermed at sosialarbeideren og brukeren får en toleddet relasjon (Skjervheim, 1976).

Som profesjonelle sosialarbeidere bør vi unngå å synse eller anta hva som er den andres motiv. Vi bør være åpne i samtalen og i det brukeren har å fortelle. I psykologien brukes begrepet projeksjon som forklarer den mekanismen som gjør at mennesker tilskriver andre sine egne egenskaper. En uskyldig form av projeksjon er å anta, uten å reflektere over det, at andre oppfatter verden og virkeligheten på samme måte som man selv gjør (Thøren, 2009). Man skal samtidig være klar over at det ikke hadde finnes noen menneskelig virksomhet dersom mennesket ikke var i stand til å gå utover seg selv, til å oppleve sin virkelighet og forstå den for å kunne forandre den (Freire, 1974).

En god relasjon er viktig i hjelpeprosessen med tanke på utvikling og mer samsvarende forventninger mellom bruker og sosialarbeider. Det er en styrke og gir partene større handlingsrom overfor hverandre. Dersom relasjonen er trygg og stabil kan man handle mer direkte og konfronterende. Å ha mulighet til dette kan være befriende både for brukeren og sosialarbeideren (Eide & Skorstad, 2008). Dersom relasjonen til brukeren bygger på en ovenfra-og-ned-holdning vil brukeren kunne føle seg mindreverdige. Dette kan beskrives som falsk bevissthet (Habermas, 1984).

3.5.4 De undertryktes pedagogikk

I 1968 ga brasilianeren Paulo Freire ut, det vi dag kaller de undertryktes pedagogikk, på norsk. Her tar Freire opp flere konflikter som blant annet sosialarbeidere står ovenfor fremdeles den dag i dag. I all hovedsak bygger denne teorien opp en metode med dialog i sentrum. Dialogen hadde som mål å frigjøre brukeren og at brukeren skulle være subjekt i eget liv. Konfliktene han beskrev i 1968 mellom undertrykkere og undertrykte er fremdeles aktuelle i dag. Urettferdighet, utbytting og voldsbruk fører i all hovedsak til håpløshet, fremmedgjøring og mangel på menneskeverd. Freire mente at den store oppgaven til den undertrykkede var å frigjøre seg selv og mente at mennesket da hadde større sannsynlighet for å lykkes enn den som undertrykker. Mennesker skulle frigjøres fra undertrykkelse og gjennom dialog bli så selvstendig som mulig (Freire, 1974). Denne dialogmodellen er aktuell og utvikler seg hele tiden og kan sammenlignes med det dagsaktuelle uttrykket, Empowerment (Askheim, 2012).

Freire trodde samtidig på at frykt for friheten kunne bidra til å hindre frigjøring, og ønsket derfor å bidra til en pedagogikk som er støttende for en frigjørende prosess. I utgangspunktet er det viktig å bli bevisst årsakene til undertrykkelsen, for deretter må den undertrykte ta et bevisst valg mellom frigjøring eller å fortsette som undertrykt. I følge Freire er en slik frigjøring å være seg selv fullt ut. Videre må en ha solidaritet med andre mennesker, samtidig være så fri at en kan ta egne valg og være aktivt deltagende ved å handle og uttrykke egne meninger. For å skape utvikling og endring bør sosialarbeideren ha en framtrede som gjør at brukeren føler trygghet og likeverd i dialogen. Freire mente at denne prosessen var avhengig av å gå utenfor den tradisjonelle rollefordelingen sosialarbeider/overordnet og bruker/underordnet (Freire, 1974). I enkelte situasjoner vil det medføre at det kreves mer av sosialarbeideren enn profesjonsrollen i arbeid der man ønsker utvikling. Det er hvordan man møter brukeren som avgjør utfallet av dialogen, det er derfor nødvendig for å få en god utvikling at dialogen med brukeren bygger på den treleddede relasjonen (jf. 3.5.2).

Freire sier at det er flere fallgruver i prosessen for å bli frigjort, spesielt er det en fare dersom undertrykkeren eller sosialarbeideren fortsetter som undertrykker fordi den er grodd fast i et tankemønster eller en jobber under en metode som er formet på en spesiell måte. Han forteller

at man må ha en kritisk innstilling til samfunnsstrukturen og pedagogikken kan derfor ikke ta utgangspunkt i undertrykkernes egoistiske interesser. Pedagogen må være subjektiv og sann solidarisk med de undertrykte (Freire, 1974).

I en treleddet relasjon har man et jeg, et du og en virkelighet, objektet. Den undertrykte må selv gripe kritisk inn i virkeligheten for at det skal føre til en forandring. Dersom brukeren ikke frigjøres fra undertrykkelse får det motsatt virkning. Det å være undertrykt innebærer å være splittet og fremmedgjort, følge ordre, være passiv, det vil si at man er tilskuer og ikke deltaker, man blir taus og sitter kun igjen med en illusjon av å handle. Dersom man har en ren subjektiv opplevelse av virkeligheten, ved kun å se seg selv, og ikke i situasjonen man er, kan det føre til utvikling av falsk bevissthet. Freire skiller mellom ekte og falsk dialog, hvor ekte dialog er basert på kjærlighet, ydmykhet og tro på mennesket. Dette gir tillit mellom deltakerne som er helt avgjørende for en videre utvikling. Det er også viktig med en dialog som krever kritisk tenkning, som igjen frambringer ny kritisk tenkning, bevisstgjøring og engasjement. Gjennom denne dialogen skjer en bevisstgjøring som endrer personens forståelse av egen situasjon. En annen type falsk bevissthet oppstår når en forandring i den objektive virkelighet truer enkeltmennesket. Inngrepet vil da stride mot personens ego (Freire, 1974). Sosialarbeiderens sannhet er ikke nødvendigvis lik brukerens sannhet (Thùren, 2009) Falsk bevissthet er et begrep som forklarer hvordan personens ideologi er. Den reflekterer over personens sosiale posisjon og sier derfor noe om hvordan personen tenker, hvordan han tolker og hva som motiverer personen til å handle (Habermas, 1984). Videre skriver Freire at sosialarbeideren må sette seg inn i brukerens situasjon, både tenkemåte, miljø, behov og språk for å få et godt utgangspunkt for en meningsfylt dialog (Freire, 1974).

3.6 Kjønnsteori

I dag er det registrert 84,8 % kvinnelige ansatte i sosialsektoren (SSB, 2012, 4 kvartal). I de siste 20 årene har det vært fokus på kjønnsteori. Det synes å være systematisk forskjell på kvinner og menns valg av yrker. Videre anses kvinners yrkesvalg å bære preg av lav prestisje og stor belastning (Vike, 2001, 2004). Barnevern og sosialt arbeid har gjennom tidene vært typisk kvinnedominert. Levin (2004) hevder at aspektene knyttet til den tradisjonelle forståelsen av privat feminitet og omsorgsarbeid, har blitt videreført til sosialarbeideryrkene. De kvinnelige aspektene ved sosialfagene har blitt flyttet fra det private til det offentlige rom. Dermed har også oppgavene sosialarbeideren utfører, blitt satt i sammenheng med arbeid som

historisk sett har tilfalt kvinner (Erichsen, 2002). I en dybdeanalyse vises det at det er et tydelig skille mellom menn og kvinner når det kommer til at kvinner føler selv at de har en større arbeidsmengde enn menn. Videre i dybdeanalysen legges det til grunn for at årsaken til dette «er at evne til omsorg kanskje er mer utviklet hos kvinner enn hos menn, som kan føre til mer arbeid for kvinner. Man vil sine pasienter, kunder og andre relasjoner vel. Det kan være vanskelig å håndtere, samtidig som man skal sette grenser» (Dagens næringsliv, 2015).

Vike sier at velferdsstaten drives i stor grad av «dobbel dobbeltarbeidende, opptatt med å redde flere synkende skip samtidig» (Vike, 2004, s. 202-203). Disse «(...) ivaretar (...) ikke bare brukere innenfor rammen av det offentlige, men samtidig også den ytelsesevne – omsorgsreservoaret – som er i ferd med å bli undergravd andre krefter, og som velferdsstaten slik vi kjenner den, er fullstendig avhengig av». Videre sier han at disse omsorgsyrkene selvfølgelig rekrutterer kvinner som på ulike måter og i ulik grad har vært preget av å gjøre alt det som er til overs når spesialiserte og tidsavhengige arbeidsoppgaver er unnagjort. Kvinner er yrkesaktive, har ansvar for barn, hus, hjem, trivsel, omsorg, samtidig som at de er permanent tilgjengelige. Også i dag er reproduktive oppgaver i velferdsstatens organisasjoner fullstendig dominert av kvinner.

Det er tilfeldigvis der kvinner arbeider at ansvaret flommer over og skaper store bekymringer for økende utgifter og manglende effektivitet (Vike, 2004). Videre hevder Halvorsen (2010) at psykisk utmattelse og dårlig samvittighet i stor grad synes å være et kvinnefenomen. Man vil sine pasienter, kunder og andre relasjoner vel. Det kan være vanskelig å håndtere, samtidig som man skal sette grenser (Dagens næringsliv, 2015). Kvinner anvender i sterkere grad enn menn en rekke mekanismer og overlevelsestrategier som ytterligere belaster dem, disse strategiene preger vurderinger og holdninger. Dette er midlertidige strategier som kan falle tilbake på den enkelte sosialarbeideren etter noen år (Killén, 2009).

3.7 Barnevernsarbeiderens mestringsstrategier og overlevelsesstrategier

Lipsky sier at en av bakkebyråkratenes største utfordringer er å finne ut hvordan de skal kunne utføre jobben sin under krevende arbeidsforhold som preges av konstant ressursmangel, stor grad av skjønnsutøvelse og på flere måter uklare målsetninger. Han sier at en måte å håndtere de krevende arbeidsforholdene på, er å utvikle handlingsmønstre eller mestringsstrategier som gjør det mulig å gjøre en god nok jobb samtidig som man står mellom de ulike kravene og forventningene de møter i arbeidet. Mestringsstrategier kommer i flere ulike former, hvor noen er knyttet til rutinisering av arbeid, noen er knyttet til å redusere etterspørsel etter tjenester eller å skape små «pusterom» i hverdagen, mens andre er knyttet til forenklinger (Lipsky, 1980, Djupvik og Eikås, 2010). Videre tar studiet for seg noen av de brukte strategiene;

3.7.1 Rutiner

Et eksempel på mestringsstrategi er rutiner. Rutiner kan være effektive mestringsstrategier. Dette er en strategi som både kan utføres på individnivå, men også på virksomhetsnivå. Uavhengig av hvilket nivå rutiner blir utført på begrunnes det ofte for å sikre likbehandling. Samtidig kan rutiner sikre en rask og effektiv måte å behandle både saker og brukere på (Lipsky, 1980). Rutiner som har for hensikt å sikre at «like saker behandles likt» kan føre til at bakkebyråkratenes fokus blir rettet mot å se etter likhetstrekk hos brukerne, fremfor å se etter det unike ved hver enkel bruker. Rutiner som strategi får dermed et negativt utfall og virker mot sin hensikt da det kan føre til forskjellsbehandling. Forskjellsbehandlingen oppstår når det unike ved hvert individ får mindre oppmerksomhet enn det som er felles for en gruppe individer. Man kan si at grunnlaget for individuell behandling ligger i fokuset på det unike. Når man flytter fokus fra individ til gruppe, blir brukeren endret fra subjekt til en «sak», et objekt.

Standardisering av bestemte ytelser og andre saksbehandlingsrutiner kan føre til at bakkebyråkratene velger å forholde seg til rutiner og prosedyrer fremfor å være fleksibel og utøve skjønn (Lipsky, 1980). Som nevnt tidligere i dette studiet er det å utøve skjønn i det barnevernfaglige arbeidet en stor del av arbeidet (FO, 2014). Skjønnsutøvelse vil samtidig

ofte være mer tidskrevende enn å forholde seg til bestemte rutiner og maler. Det er imidlertid både fordeler og ulemper ved rutiner. De kan blant annet sikre raskere saksbehandling og tilgang på tjenester som ligger klare, samt øke likebehandling av like saker. En av ulempene er at rutinebaserte avgjørelser ikke nødvendigvis ivaretar brukerens individuelle behov. Dermed kan rutiner forsinke saksbehandlingen da barnevernsarbeideren ikke får brukeren til å «passe inn» i de allerede lagte rammene virksomheten har utviklet. Ved bruk av rutiner vil det av og til oppstå situasjoner hvor rutinene ikke passer til saken. Utfallet av en sak kan bli åpenbart uheldig, eller en bruker er sterkt uenig i utfallet av sin sak (Lipsky, 1980). Dersom rutinearbeid blir en standard måte å arbeide på og bruk av skjønn minsker kan reduksjon av kompleksiteten i hver sak oppstå og man risikerer å bagatellisere.

3.7.2 Problemforflytting

Problemforflytting er også en mestringsstrategi eller overlevelsesstrategi som kan springe ut fra rutinetenkning. Dersom barnevernsarbeideren har rutine og maler på ulike «løsninger» av standardiserte problemer kan barnevernsarbeideren havne i en situasjon hvor en setter inn noe, et tiltak hun har tilgang på, i håp om at det vil bedre situasjonen og ikke det konkrete den enkelte brukeren individuelt trenger. Problemforflytting kan også være en måte å overleve som barnevernsarbeider mellom bruker og system (Lipsky, 1980).

En annen utfordring Lipsky (1980) skriver om er de motstridende og tvetydige målene bakkebyråkratene jobber mot. Bakkebyråkratene arbeider under mål som strider mot hverandre hevder Lipsky (1980). Videre forteller han at offentlige mål har en idealistisk dimensjon som i seg selv gjør at det er vanskelig å oppnå de, i streben etter å nå dem kan være preget av forvirring og komplikasjoner for den enkelte bakkebyråkrat. Dersom barnevernsarbeideren ikke ser dette selv oppstår det ofte en problemflytting fra de offentlige målene som er vanskelige å oppnå til at det blir et moralsk og personlig problem for bakkebyråkraten. Videre kan man si at en av kildene til konflikt oppstår på grunn av de motsettende forventningene som skaper bakkebyråkrats sin rolle. (Lipsky, 1980).

4 KVANTITATIV METODE

Dette kapitlet har som formål å kunne si noe om hvilke av barnevernsarbeiderne som har størst risiko for å bli emosjonelt belastet i arbeidet. Lineær regresjon brukes ofte for å lage prognoser. I analysen har man som mål å korrelere, altså måle styrken i sammenhengen mellom to variabler. F.eks. å måle styrken mellom psykisk utmattelse og sosialarbeidere.

4.1 Bruk av lineær regresjonsanalyse

Studiet startet med en kvantitativ tilnærming til problemstillingen, ved å analysere data fra levekårsundersøkelsen 2009. I analysen ble det brukt lineær regresjonsanalyse i dataprogrammet SPSS for å finne variasjonen i «psykisk utmattelsesscore». Når jeg i utgangspunktet skulle bruke kvantitativ analyse og hadde tilgang til data ønsket jeg å bekrefte eller avkrefte flere «myter» om utbrenthet og barnevernsarbeidere. Som nevnt i studiets innledning vil denne analysen fokusere på data som omhandler sosialarbeidere.

Sosialarbeidere, herunder barnevernsarbeidere vil videre bli sammenlignet med alle andre yrker i Norge. Videre ble det testet for tre ulike hypoteser tatt ut fra tidligere teorigrunnlag og forskning. Disse blir presentert i delkapittel 4.3.

4.1 Datainnsamling

Dataene er hentet fra Levekårsundersøkelsen (LKU) fra 2009. Det er foretatt flere undersøkelser som omhandler menneskers levevilkår og som inngår i Statistisk sentralbyrå (SSB) sine levekårsundersøkelser. De siste årene har disse tverrsnittsundersøkelsene hatt tre sentrale temaer: helse, bolig- og boforhold og arbeidsmiljø. Arbeidsmiljø var et sentralt tema i 1996, 2000, 2003 og 2006. Fra og med undersøkelsen fra 2006 er arbeidsmiljøforholdene utvidet med et langt større utvalg. Dette kan blant annet skyldes en økt satsing på arbeidsmiljøområdet fra nasjonale myndigheters side. Denne utvidelsen har gjort det mulig for meg å kunne vurdere barnevernsarbeideres arbeidsforhold. Jeg har derfor valgt å kun ta for meg LKU for 2009 da det er utvidet med psykososiale faktorer i arbeidssammenheng. Utvidelsen i 2009 bidrar også til at man kan i større grad enn tidligere fordele funnene ned på yrkesgrupper og til dels også skille dataen mellom grupper innenfor yrkesgruppene.

4.2 Utvalg

Mitt studie bygger på levekårsundersøkelsen for 2009, hvor jeg har fått tilgang til registerdata fra Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste, NSD. Til sammen i Levekårsundersøkelsen er det 12255 informanter. Utvalget består av 109 sosialarbeidere disse utgjør 0,8 % (109) av den totale informantgruppen (LKU 2009). Det er ikke mulig å skille dataen mellom Sosionomer, barnevernspedagoger og vernepleie som yrkesgrupper, de er satt sammen da de er innenfor helse- og sosialsektoren og omtales i oppgaven som sosialarbeidere. I undersøkelsen vil jeg sammenligne sosialarbeidere (109 informanter) med de andre yrkesaktive i LKU, og samtidig se på ulike faktorer innenfor yrkesgruppen for å best mulig kunne plukke ut de informantene som egner seg best for dybdeintervju videre i studiet.

4.3 Årsaksforklaring for psykisk utmattelse blant sosialarbeidere

I den lineære regresjonsanalysen er psykisk utmattelse den avhengige variabelen (x). Videre vil jeg gjøre rede for årsaksforklarende variabler for den avhengige variabelen. Med dette menes ulike faktorer som forklarer eller forsterker psykisk utmattelsesscore blant sosialarbeidere.

4.3.1 Utsettes sosialarbeidere for større psykisk belastning enn andre yrkesgrupper i Norge?

Forskning på feltet viser at det er gjennomgående at barnevernsarbeidere utsettes for belastning i form av tidspress, emosjonelle utfordringer, som for eksempel følelse av å stå alene (Engedal 2008, Astvik m. fl, 2014, Stalker m. fl, 2007, Di Turi Torfelt, 2015). Sosialarbeidere arbeider under relativt krevende forhold (Vike, 2004). Videre hevder Vike at vold, trusler, trakassering og stressfaktorer er nøkkelkvalifikasjoner som fører til psykisk utmattelse blant helse- og sosialarbeidere (Vike, 2004). I en dokumentasjonsrapport som bygger på tverrsnitt av levekårsundersøkelsen fra 2006 hentet fra SSB kan vi se at ansatte i sosialsektoren opplever vold eller trusler om vold i langt større grad enn andre yrker (Dalsgaard-Rørvik, 2007). Halvorsen (2010) argumenterer med at utfordringene ligger i at

dårlig samvittighet og følelse av utilstrekkelighet, som mangel på tid og ressurser er blitt et kjennetegn på velferdsstatens yrker.

4.3.2 Mangel på tid

I forskning på feltet som jeg viser til i kapittel to, tidligere forskning, viser det gjennomgående at barnevernsarbeidere utsettes for belastning i form av tidspress (Engedal 2008, Astvik m. fl, 2014, Stalker m. fl, 2007, Di Turi Torfelt, 2015). Funnene som har blitt gjort viser at sosialarbeidere selv tar et personlig ansvar for å overholde fristene og at det var særlige store kompensere strategier som overtidsjobbing (Astvik m. fl. 2014). Samtidig fremgår det i arbeidsmiljøovervåkningsrapporten fra 2008 at barnevernsarbeidere hevder at knapphet på tid er én av de største utfordringene i arbeidet (NOA, 2008). Vi lever i et velferdssamfunn som stadig skal bedres. I løpet av de siste årene har effektiviseringen av velferdsstaten blitt satt mer og mer i fokus. For den enkelte sosialarbeider betyr denne effektiviseringen enkelt og greit at hver og en skal gjøre mer for mindre penger (Djupvik & Eikås, 2010 s. 141-143). Som et resultat av effektiviseringen risikerer sosialarbeidere å stå mellom barken og veden da de ser behovet, og vet hva som burde gjøres, men innenfor rammene som settes ovenfra er det ikke mulig å utføre arbeidsoppgavene på en tilfredsstillende måte (Vike, 2004). «*Man kommer ofte opp i situasjoner der man rett og slett ikke har kapasitet til å gjøre det man skal gjøre, enten fordi man er så sliten eller fordi man har for mye å gjøre*» (Damsgaard, 2010, s.175). Videre forklares dette fenomenet som en ressursmangel, og det oppleves som et personlig og moralsk problem da man ikke strekker til. Det private nederlaget og den dårlige samvittigheten er med på å skape grunnlag for psykisk utmattelse (Damsgaard, 2010).

4.3.3 Er psykisk utmattelse vanligere blant kvinner enn menn?

Store arbeidsmengder og dårlig samvittighet kan skape sykefravær. For de resterende på arbeidsplassen skaper sykefravær hos medarbeidere mer arbeid i en ellers svært hektisk hverdag. Dette blir en evig runddans, hvor underbemanning fører til stress og følelse av utbrenthet (Damsgaard, 2010). Dårlig samvittighet og høyt arbeidspress har ført til høye

sykefravær, høy turnover og avgang fra barneverns-, sosionom- og vernepleieryrket (Halvorsen, 2010). Videre hevder Halvorsen (2010) at psykisk utmattelse og dårlig samvittighet i stor grad synes å være et kvinnefenomen. Kvinner anvender i sterkere grad enn menn en rekke mekanismer og overlevelsestrategier som ytterligere belaster dem, disse strategiene preger vurderinger og holdninger. Dette er imidlertid strategier som kan falle tilbake på den enkelte sosialarbeideren etter noen år (Killén, 2009). Yrkesutøvere i sosialsektoren er sterkt motivert for sitt arbeid og reagerer med dårlig samvittighet og utilstrekkelighetsfølelse når de ikke får gitt det brukeren har krav på eller den hjelpen pasienten trenger (Vike, 2004). Sosialarbeidere har et stort ansvar for at ytelsene og velferden er god nok, og strekker seg derfor ofte lengre enn de har kapasitet til og gjør om dårlig handlingsrom om til personlig samvittighet (Vike, 2004. s.60-61).

4.4 Variabler

Den avhengige variabelen (x) er psykisk utmattelse etter jobb. Variabelen for psykisk utmattet etter jobb er omkodet i datamatriksen slik at den høyeste verdien gir høyest score. Variabelen psykisk utmattet etter jobben har verdier fra 1 til 5, hvor 1,62 er gjennomsnittsverdien for alle yrkene. I undersøkelsen er spørsmålet formulert og kodet slik: «Hender det at du føler deg psykisk utmattet når du kommer hjem fra arbeid? Hender det»: (1) Aldri, (2) Sjeldent, (3) Ca. en gang i uken, (4) Et par dager i uken, og (5) Daglig. Svaralternativene «vil ikke svare» og «vet ikke» er kodet til system-missing og vil derfor ikke påvirke resultatene.

Deretter har jeg tre forklarende variabler (y) kjønn, alder og utdanning. Kjønn er omkodet kvinne=1 og mann=0, for kunne lese av og korrigere funnene. Det er omtrentlig like mange kvinner som menn i undersøkelsen, med 50,2 % menn og 49,8 % kvinner. Blant sosialarbeidere er det skjevhet i fordelingen mellom kvinner og menn. Nærmere 72,5 % av sosialarbeidere er kvinner og 27,5 % er menn.

To av variablene er kontinuerlige, det vil si at variabelverdiene er tall og ikke bare tallkoder for navngitte kategorier. Alder er en kontinuerlig variabel og varierer fra 17 til 69 år. Den yngste sosialarbeideren i LKU er 22 år og den eldste er 65 år. Gjennomsnittsalder for sosialarbeidere er 42 år. Utdanningsnivå er også en kontinuerlig variabel for antall år

utdanning utover grunnskolen og varierer fra 0 til 9 år i undersøkelsen, hvor gjennomsnittet er 4,85 år.

For å identifisere sosialarbeideryrket har jeg laget en dummyvariabel. Denne har fått verdiene: Sosialarbeidere, herunder sosialarbeidere=1, og alle andre registrerte yrker=0. På den måten er det mulig å vurdere sosialarbeideryrket opp mot de andre. Det er registrert 9275 yrkesaktive i undersøkelsen, og blant dem er det 109 sosialarbeidere. Jeg har valgt å bruke dem som har svart på de avhengige variablene.

Antallet informanter, N, er i utgangspunktet 12255 i LKU fra 2009. I studiet ser jeg på hvilke faktorer som påvirker psykisk utmattelse. Jeg tar derfor utgangspunktet i de 9213 informantene som har svart på psykisk utmattelse. Det vil si at 3042 informanter faller bort. Dette er informanter som ikke er yrkesaktive eller ikke har svart på den avhengige variabelen. Disse blir registrert som system-missing.

4.4.1 Dataanalyser

Variabelen mangel på tid går fra 1 til 5, hvor gjennomsnittsverdien for alle yrker er 2,3. I undersøkelsen er spørsmålet formulert slik: «Hvordan passer følgende beskrivelser på din nåværende jobb? ... Det er vanligvis ikke tid til å utføre arbeidsoppgavene på en skikkelig måte» Og omkodet slik: Passer det, (5) svært godt, (4) godt, (3) verken godt eller dårlig, (2) dårlig, eller (1) svært dårlig.

4.5 Funn i den lineære regresjonsanalysen

Selv om tidligere forskning viser at psykisk utmattelse er en stor utfordring innenfor barnevern og sosialsektoren for øvrig ønsket jeg likevel å se om dette kunne ha en sammenheng med for liten tid til å utføre arbeidet, samt om dette var et typisk «kvinnefenomen». Dessuten var jeg avhengig av mer informasjon rundt dette for å kunne plukke ut de best egnede informantene for intervjuundersøkelsen. I dette kapittelet presenterer jeg mine funn ut fra en kvantitativ undersøkelse hvor jeg har valgt å teste ut tre ulike hypoteser. Hypotesene jeg skal teste er: 1) Sosialarbeidere har høyere score for psykisk

utmattelse enn andre yrkesgrupper. 2) Kvinnelige sosialarbeidere score høyest på psykisk utmattelse. 3) «Mangel på tid til å utføre arbeidsoppgaver på en skikkelig måte» er en sentral årsaksforklaring på score for psykisk utmattelse.

4.5.1 Registerdata

Tabell 1: Beskrivende statistikk for variablene (LKU 2009)

	Valid	Mangler	Mean	SE	Min	Max
Psykisk utmattet etter jobb¹	9213	0	1,62	1,03	1	5
Mangel på tid²	9188	25	2,39	1,17	1	5
Sosialyrke (1,0)	9275	0	,008	0,09	0	1
Kjønn (Kvinne=1, Mann=0)	9213	0	0,50	0,50	0	1
Alder	9213	0	43,5	14,4	17	69
Utdanning	9213	0	4,85	2,18	0	9

¹ Kodet 1- 5 (Hvor 5 er daglig) ²Kodet 1-5 (Hvor 5 er svært godt)

Når jeg analyserer variansen i «psykisk utmattelsesscore» bruker jeg lineær regresjonsanalyse i dataprogrammet SPSS. Lineær regresjonsanalyse bygger på at en antakelse om at det er en lineær sammenheng mellom den avhengige og de uavhengige, forklarende variablene. Når man finner den best passende linjen benyttes minste kvadraters metode (Ringdal, 2013). Koeffisientene i analysen viser hvor mye målene på psykisk utmattelsesscore endres når man bruker de ulike forklarende variablene som er yrke og utdanningsnivå. I analysen kontrolleres dette for demografiske sammenhenger som kjønn og alder.

4.5.2 Resultater

Tabell 2: Regresjonsanalysen av psykisk utmattelse som funksjon av sosialyrke, kjønn, alder og utdanning.

Modell 1	Koeff	SE	t.	Sig.t
Sosialyrke (1,0)	0,21	0,10	2,15	0,031
Kjønn (Kvinne=1, Mann=0)	0,15	0,02	6,96	0,000
Alder	,002	0,00	2,82	0,005
Utdanningsnivå	,002	0,00	-0,40	0,688
Konstantledd	1,60	0,04	29,60	0,000

N	9213
R ²	,056

Avhengig variabel: Psykisk utmattet etter jobb.

Tabell 2 er en regresjonsmodell som viser sammenhengen mellom avhengig variabel, psykisk utmattelse etter jobb og uavhengige forklarende variabler som sosialyrke, kjønn og alder. Ut fra tabell 2 er det koeffisientene eller stigningstallene som er mest interessante. Koeffisientene angir hvor mye den avhengige variabelen varierer når den enkelte uavhengige variabelen øker med én enhet. Koeffisienten viser at sosialyrket scorer 0,21 høyere på psykisk utmattelse enn andre registrerte yrker i Norge. Kjønn er en operasjon for kvinner som en dummy-variabel. Koeffisienten viser at det forventes at kvinner har 0,15 høyere score for psykisk utmattelse enn menn. Alder har koeffisientverdi på 0,002, dette er en stigning per år. Regresjonslinjen stiger, det vil si en økning i psykisk utmattelsesscore som følge av økning i alder. For eksempel forventes det at en kvinnelig sosialarbeider i alder 45 år skal ha en psykisk utmattelsesscore på: $Y = 1,60 + 0,15 + 0,21 + (0,002 \times 45) = 2,05$. Utdanningsnivå er antall år etter fullført grunnskole. Psykisk utmattelsesscore øker med 0,002 per år etter grunnskolen. Denne målingen er ikke statistisk signifikant på $<0,05$, eller 5 prosentnivået og strider derfor mot nullhypotesen. Signifikansnivået for utdanningsnivå er 0,68, dermed kan det ikke trekkes noen konklusjon da det er for stor risiko for at utfallet ikke stemmer (over fem prosent sannsynlig for å ta feil). Nederst i tabellen står $R^2 = 0,056$, denne sier noe om korrelasjonen mellom den avhengige variabelen og de uavhengige. Dette betyr at 5,6 % av variansen i scoren for psykisk utmattelse etter jobben kan forklares med modellen. Dette er en relativt lav forklaringsgrad, og tilsier at andre faktorer i stor grad spiller inn for den avhengige variabelen psykisk utmattelse etter jobb. N = antallet informanter som er registrert i modellen.

Tabell 3: Regresjonsanalyse av psykisk utmattelse, sosialyrke, kjønn, alder, utdanningsnivå og mangel på tid

Modell 2	Koeff	SE	t.	Sig.t
Sosialyrke (1,0)	0,12	0,13	0,95	0,075
Kjønn (Kvinne=1, Mann=0)	0,09	0,02	3,30	0,000
Alder	,003	0,00	1,77	0,009
Utdanningsnivå	-,007	0,00	-1,36	0,041
Mangel på tid	0,19	0,01	16,03	0,000
Konstantledd	1,01	0,07	13,08	0,000
N	9188			
R ²	,238			

Avhengig variabel: Psykisk utmattet etter jobb.

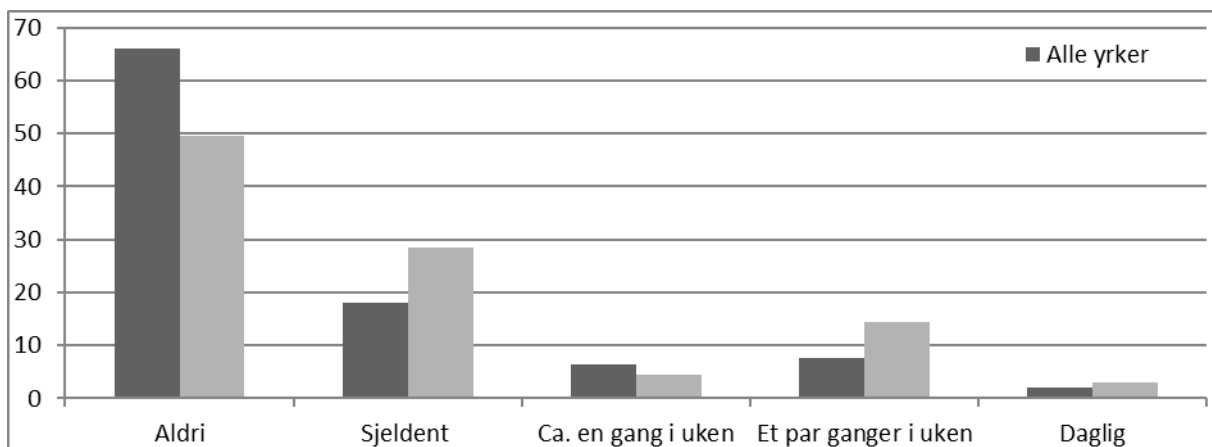
I denne analysen er jeg interessert i å se om psykisk utmattelsesscore har minket for sosialyrket da «mangel på tid» har blitt satt inn som en ny forklarende variabel. Koeffisienten viser her 0,12 på sosialyrket, dette viser at den nesten er halvert fra forrige analyse, der den var 0,21. Dette tyder på at mangel på tid til å utføre arbeidsoppgavene på en skikkelig måte påvirker psykisk utmattelsesscore i stor grad. Dette er midlertidig ikke mulig å trekke denne sammenhengen da det ikke er statistisk signifikant <0,05, eller over 5 % sannsynlighet for å ta feil.

I tabell 3 er det forventet at kvinner scorer høyere på psykisk utmattelse med koeffisientverdi på 0,09. I denne analysen ser vi også at det forventes høyere psykisk utmattelsesscore desto eldre sosialarbeideren er. Her er utdanningsnivået signifikant, med 4,1 % risiko for å ta feil. Denne koeffisienten viser at psykisk utmattelse minker etter hvor mange års utdanning man har. Ut fra analysen ser vi at en kvinnelig sosialarbeider i alder 30 år, med mangel på tid og 3 års utdanning vil ha en forventet psykisk utmattelsesscore på: $Y = 1,01 + 0,12 + 0,09 + (0,003 \times 30) + (-0,007 \times 3) = 1,10$. Nederst i tabellen står $R^2 = 0,238$, dette betyr at nesten 24 % av variansen i scoren for psykisk utmattelse etter jobben kan forklares med modellen. Dette viser en relativt høy økning fra forrige analyse da den samlede forklaringsprosenten var 5,6 % har den økt til 24 % etter at det ble korrelert for forklaringsvariabelen «Mangel på tid».

4.5.3 Diskusjon

Hypotese 1) I analysen ble det bekreftet at sosialarbeidere har høyere psykisk utmattelsesscore enn gjennomsnittet for andre yrker. Gjennomsnittet for psykisk utmattelse for alle yrker er 1,62. Sosialarbeideres utgangspunkt er $1,60 + 0,21 = 1,81$. Psykisk utmattelse kan skyldes trusler om vold, trakassering og stressfaktorer i arbeidet som fører til psykisk utmattelse blant helse- og sosialarbeidere (Vike, 2004). Undersøkelsen viser at man ikke kan konkludere med at mangel på tid er årsaken til psykisk utmattelse i sosialyrket. Tabell 3 viser at sannsynligheten for å bli psykisk utmattet synker med høyere utdanningsnivå.

Figuren jeg har laget nedenfor viser hvordan sosialyrket scorer i prosenter på psykisk utmattelse i forhold til andre yrker.



Figur 6: Grafisk fremstilling av psykisk utmattelsesscore (1-5) etter jobb i prosent mellom sosialyrker og andre yrker.

Hypotese 2) Kvinnelige og eldre sosialarbeidere har høyere score på psykisk utmattelse. At kvinner har høyere score enn menn på psykisk utmattelse ble bekreftet i begge analysene. Halvorsen (2010) hevder at psykisk utmattelse synes å være et kvinneproblem og at dette problemet kan stilles parallelt til kvinners omsorgskompetanse. Videre hevder Vike (2004) at sosialarbeidere strekker seg alltid lengre enn de må fordi det er naturlig for dem, samtidig som at det er fare for at de ender opp med å strekke oss så langt at det går utover deres helse. Og om det ligger mer bak sosialarbeidere som kjønn som gjør at yrkesutøvere i sosialsektoren reagerer med dårlig samvittighet og utilstrekkelighetsfølelse når de ikke får gitt det brukeren har krav på eller den hjelpen pasienten trenger (Vike, 2004). Det er interessant å se at psykisk utmattelse øker med årene. Man kan vurdere om denne utviklingen skyldes langvarige tøffe arbeidsforhold som fører til utbrenthet. Det kan også skyldes at sosialarbeidere anvender en

rekke mekanismer og overlevelsesstrategier i arbeidet som ytterligere belaster dem, som kan falle tilbake på den enkelte sosialarbeideren etter noen år (Killén, 2009).

Hypotese 3) «Mangel på tid til å utføre arbeidsoppgaver på en skikkelig måte» er en sentral årsaksforklaring på score for psykisk utmattelse og ble påvist i tabell 3 da psykisk-utmattelsesscore nesten ble halvert fra 0,21 til 0,12 ved å tilføre «mangel på tid» som forklarende variabel. I utgangspunktet virker dette naturlig da vi ser på tallene fra Nordisk sosialstatistikk-komite. I 2006 var det 3039,3 registrerte årsverk i det kommunale barnevernet og 40441 barn med barnevernstiltak i løpet av året. I 2009 var det registret 3415,5 årsverk i det kommunale barnevernet som er en økning på 11 prosent fra 2006, og antall barnevernstiltak hadde steget til 46487 som er en økning på 13 prosent (Nordisk sosialstatistikk-komite, 2014). På tross av dette kan man ikke trekke noen konklusjon på at psykisk utmattelse påvirkes i så høy grad av mangel på tid til å utføre arbeidsoppgavene på en skikkelig måte. Signifikansverdien er over nullhypoteseteorien og derfor kan ikke hypotese 3 bekreftes, da det er 7,5 % sjans for at den ikke er korrekt, risikoen er for høy for at hypotesen ikke er korrekt. Man kan vurdere om sannsynligheten for å avvise nullhypotesen øker med utvalgets størrelse. I store utvalg er det lettere å både finne høye t-verdier og lave p-verdier enn i små utvalg. I denne undersøkelsen var det 9188 informanter og blant disse var det kun 109 registrerte i sosialyrket.

4.5.4 Konklusjon av den lineære regresjonsanalysen

Resultatet viser at sosialarbeidere scorer høyere på psykisk utmattelse etter arbeidet enn gjennomsnittet for andre yrker. Psykisk utmattelsesscore påvirkes av kjønn og alder. Det er kvinner som scorer høyest på psykisk utmattelsesscore. Undersøkelsen viser at psykisk utmattelsesscore er et fenomen som øker med alder.

5 KVALITATIV METODE

Kvalitativ metode bygger på teorier om fortolkning (hermeneutikk) og menneskelige erfaringer (fenomenologi) (Ryen, 2012). Forskere som benytter kvalitativ metode studerer ting i deres naturlige setting. Der de prøver å forstå eller fortolke fenomener ut fra den mening folk gir dem (Denzin og Lincoln, 2011).

Innenfor den kvalitative rammen vil forskningsarbeidet ha en hermeneutisk fenomenologisk tilnærming. I dette studiet er jeg ikke opptatt av å finne én objektiv sannhet, men å få tak i og forstå informantenes livsverden. Jeg ønsker med dette å forstå barnevernsarbeideres opplevelser. Ved å ha «naturalistisk tilnærming» til problemstillingen vil jeg kunne «gå bak» de ytre observasjonene, ved for eksempel å bruke intervju som metode. Man kan få innblikk i aktørens tanker bak de ulike handlingene og få innsyn i aktørens opplevelser av sin virkelighet ved bruk av intervju (Thagaard, 2009).

5.1 Intervju som metode

I intervjuet har jeg fokusert på at det er den «uformelle samtalerammen» som skal dominere. Anne Ryen kaller denne intervjuformen for det «naturalistiske intervjuet» og sier videre at det består i å ha troen på at den sosiale virkeligheten er virkelig (Ryen, 2012). Med det menes det at i det «naturlige» paradigmet finnes svaret inne i respondenten, og forskerens oppgave blir derfor å få dataen ut uten å påvirke den. Man kan midlertidig være kritisk til bruken av begrepet «det naturlige intervjuet» da det er fare for å bli en positivist, noe jeg ikke er. Det er derimot viktig for meg at når jeg skal føre dette intervjuet er det ønskelig at det blir mest mulig likt en vanlig samtale for at dataen ikke skal bli for påvirket. For å få dette til burde man starte med enkle hverdagslige temaer som man tror respondenten er interessert i, dette er småprat som kan gi gode utslag senere når hovedtemaet blir presentert. Småprat som for eksempel spørsmål om interiør eller cafeen man har intervjuet på. Det er vanlig å starte med å spørre om informanten kan fortelle litt om seg selv. Dette spørsmålet brukes for å varme opp respondenten før selve intervjuet starter. Å stille slike spørsmål i starten av intervjuet blir brukt som en introduksjonsrunde. Introduksjonsrunden er intervjuets oppvarmingsrunde og er viktig for at informanten skal slappe av. Etter hvert kan man stille ukontroversielle spørsmål som ikke virker truende på respondenten, for deretter gå over til hovedtemaet som vi kaller

hovedfasen. Det er viktig å ikke glemme at en god intervjuer også er en god lytter.

Hovedmomentet er å la informantene komme med sine egne historier og intervjueren bør derfor holde en lav profil (Ryen, 2012).

5.2 Kritikk til kvalitativ metode

Innenfor kvalitativ forskning bruker man ofte begrepene troverdighet og gyldighet i stedet for validitet og reliabilitet. Når man skal diskutere kvaliteten av det kvalitative arbeidet som er gjort må man se om metoden som er valgt er egnet til å undersøke det undersøker. Reliabilitet i kvalitativ forskning går mer på om handlingsprosessen har vært pålitelig og nøyaktig. Det er derfor viktig at forskningsarbeidet holder seg innenfor de anbefalte malene som i dette tilfellet er intervjuguiden. Da vil ikke funnene bli tilfeldige, men de vil være et resultat av essensen fra informantene. Det har vært mye kritikk mot hvordan forskere analyserer dataen en får i kvalitativ forskning (Ryen, 2012). Det finnes mange diskusjoner rundt denne metoden som *kan* sette metoden i et negativt søkelys. Nedenfor har jeg argumentert for og imot noe av kritikken som rettes mot intervjuet:

5.2.1 «Mennesket som aktør i intervjuet påvirker samtalen!»

Mennesket som aktør i forskningsprosessen vil påvirke dataen. Datainnsamlinger skjer med direkte kontakt med feltet og kan derfor påvirke utfallene i motsetning til kvantitativ undersøkelse som samler inn dataen på avstand uten feltkontakt. Det vil konkret si at det er et jeg- du forhold mellom forsker og undersøkelsespersonen (Dalland, 2010). Man må huske at det er informantens opplevelser og verdier forskeren skal ha frem. Intervjuerens oppgave er å få tilgang til dette og det er ikke hans oppgave å veilede eller si sine egne tolkninger av tematikken (Ryen, 2012). En annen faktor vil være at informantene bevisst eller ubevisst vil holde igjen noe av informasjonen. Mennesker velger hvor mye man vil si og hvem man sier hva til. Man sier ofte ulikt om en hendelse avhengig av hvem man forteller hendelsen til. Derfor risikerer man som intervjuer og forsker å bli vurdert av informantene. Man vurderes ut fra blant annet kjønn, alder, utseende og hva man tror at den andre har av erfaring om tematikken. Dette er en refleksjon man burde gjøre i etterkant, men også før intervjuene, og ta refleksjonene med i arbeidet. Da vil forskningsarbeidets troverdighet og kvalitet øke.

5.2.2 «I intervjuet kan intervjueren bestemme utfallet av analysen!?»

«Forskere som for eksempel bruker intervjuet til å samle inn data, bruker det forskjellig siden de tilhører ulike paradigmer og har sine egne oppfatninger av virkeligheten, kunnskap og relasjoner mellom forsker og respondent» (Ryen, 2012, s.96). Analyse av intervjudata er alltid en utfordring. Som nevnt tidligere i studiet har det naturalistiske paradigmet en tilnærming som legger vekt på at det finnes en sannhet og en virkelighet for informanten, og at det er den man skal vektlegge og den ferdige analysen skal være resultat av informantens virkelighet. Det er viktig å analysere dataen på «rett» måte etter intervjuene for at forskningsresultatene skal få validitet. Jeg må derfor analysere med utgangspunkt i ulike kontekster, situasjoner eller ved å bruke ulike teorier, og sammenligne dataen min opp mot allerede eksisterende litteratur. Når jeg analyserer rådataen bør det vises i forskningsarbeidet, fra en «råsetning» til den ferdige analysen og veien til det ferdige produktet. Dette er en annen faktor som øker arbeidets troverdighet (Alvesson & Skjoldberg, 1994).

5.2.3 «Man må ha struktur og en intervjuguide slik at det ikke blir skjevhet»

«De fleste forskere er enige om at man på et eller annet stadium bør bruke en intervjuguide» (Ryen, 2012, s.97). Struktur og en intervjuguide gir en viss betingelse for at det ikke blir en skjevhet i intervjuene. Når man skal argumentere for at det ikke nødvendigvis er best med et fast opplegg er at det binder forskeren veldig opp og man må følge malen som er satt før intervjuet. Fordelene med oppfølgingsspørsmål er at man kan kunne spørre videre dersom informantene kommer innpå temaer som eventuelt kan gi problemstillingen et nytt perspektiv eller fordype svar som enda svever.

5.3 Validitet, reliabilitet og generalisering

På tross av kritikken er intervju som metode mest hensiktsmessig å bruke for at jeg skal kunne få et «naturlig» innsyn i barnevernsarbeideres individuelle opplevelser, og ikke minst for svarene skal kunne si noe om forholdet mellom barnevernet og velferdsstatens paradokser. Dette intervjuet har rammer som gjør det mulig å få svar på problemstillingen. Dersom det er behov for oppfølgingsspørsmål er det mulig i denne metoden. Samtidig har informantene

mulighet til å utdype det de måtte ønske og stille spørsmål tilbake til forsker, det blir derfor mer «naturlig» og kan minne om en vanlig samtale. Forskningens validitet som overførbarhet er et ekstremt viktig prinsipp i forskningsarbeid (Ryen, 2012). Når jeg skal utføre intervjuene er det viktig å følge «malen» riktig. Dette gjelder i selve møtet med informantene. Å være deltaker i intervjuet vil kunne påvirke informanten, men når jeg har en hermeneutisk fenomenologisk tilnærming vil det være informantens opplevelse og tanker som er selve dataen som også gjør funnene valide. Denne tilnærmingen gjør at forskningen kan være mulig å utføres på alle barnevernskontorer i landet. Når jeg arbeider med primærdataen setter jeg teksten i båser og finne felles tematikk i de ulike intervjuene (Engebretsen, 2010). Man søker slik data for å få innsikt i en helhet. Og med dette vurderer man funnene i intervjuene opp mot allerede nedskreven litteratur og forskning (Silverman sitert i Sjöberg & Wästerfors, 2008). Man ser om det kan være hold i de funnene man har gjort, dette viser at kvalitativ forskning både er valid og er overførbar.

5.4 Intervju og gjennomføring

Jeg startet med å presentere studiet og problemstillingen for tidligere studievenninner og kolleger og ble vist videre til kommuner som har gode arbeidsforhold og saksbehandlere som blir lenge i jobben. Derfra kontaktet jeg barnevernslederne på mail i de største kommunene på Sør- og Østlandet. Rekrutteringen av utvalget var strategisk da jeg var spesifikt ute etter informanter som hadde de egenskapene og kvalifikasjonene jeg var ute etter (Thagaard, 2009).

Ut i fra resultatene i den kvantitative lineær regresjonsanalysen viste det at psykisk utmattelse hos sosialarbeidere var høyere hos kvinner og økte med alder. For å kunne besvare studiets problemstilling på best mulig måte ville informanter som både hadde egenskapene som var mest risikofylt for psykisk utmattelse og samtidig har vært yrkesaktive i den kommunale barneverntjenesten over ti år være de mest egnede for intervju.

Jeg fikk kontakt med fem ulike aktuelle saksbehandlere, hvorav tre av dem ønsket å stille til intervju. Utvalget besto dermed av følgende tre informanter:

1. Saksbehandler, kvinne, 53 år, jobbet i barneverntjenesten i 10,5 år.
2. Saksbehandler, kvinne, 50 år, jobbet i barneverntjenesten i 15, 5 år.
3. Saksbehandler, kvinne, 46 år, jobbet i barneverntjenesten i 18,5 år.

Videre hadde jeg kontakt med de tre informantene på mail, der jeg presenterte utsnitt av intervjuguiden og hovedtemaene, samt sendte dem taushetserklæring og det ble rom for å avtale et tidspunkt som passet inn i deres arbeidstider.

5.4.1 Forskningsspørsmål og intervjuguide

Hovedtemaet for studiet er hvilke faktorer som kan bidra til at man redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten. Hvilke motivasjonsfaktorer som har vært avgjørende for å være i jobben over tid og hva som inspirerer til dette arbeidet. Ut i fra dette ble det utformet en intervjuguide med spørsmål og hovedtemaer (vedlegg 2).

Hovedtemaene i intervjuguiden var:

- Personlig kompetanse
- Møtet med den andre
- Inspirasjon og motivasjon
- Mestringsstrategier

5.4.2 Bearbeiding av data

Når jeg bearbeidet dataen jeg fikk av informantene transkriberte jeg på en slik måte at dataen forble ekte. Jeg hadde fått godkjenning fra alle tre informantene om at jeg kunne benytte opptak slik at jeg hadde all informasjon tilgjengelig i lang tid etter intervjuet. Dialekter og «sleng» ble gjort om til bokmål for å ivareta informantens anonymitet. Det tok om lag tre fulle dager å skrive av lydopptakene hvor «sukk», «latter» og «lang pause» også ble notert

ned. Til sammen utgjorde de tre intervjuene om lag tre timer opptak og skrevet ned til 6- 12 sider per intervju. Jeg leste og hørte igjennom intervjuene flere ganger, og satte tematikkene sammen i ulike bolker med tilsvarende temaer og svar. Etter dette fant jeg flere fellestrekk og kunne dermed dra felles linjer mellom dataen fra informantene og teorier. Jeg arbeidet slik en god stund til jeg til slutt kunne presentere mine funn.

6 DRØFTING

I dette kapittelet vil jeg forsøke å gi en sammenheng mellom tidligere forskning, de teoretiske tilnærmingene, funnene fra den kvantitative undersøkelsen og funnene fra den kvalitative analysen. I kapittel fem viste den kvantitative undersøkelsen at det var en klar sammenheng mellom «psykisk utmattelsesscore» for sosialarbeidere, kvinner og det viste seg at sannsynligheten for psykisk utmattelse i arbeidet øker med alder. For å svare på problemstillingen og kunne finne faktorer som kan redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten ble det derfor valgt informanter som er «godt voksne», kvinner og har arbeidet i dette yrket i over 10 år til det kvalitative intervjuet.

Funnene er mange og kanskje kunne dette vært begynnelsen på et enda større prosjekt. Jeg har valgt å ta for meg de mest sentrale faktorene som kan bidra til at man kan redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten.

Dette kapittelet tar for seg følgende fire sentrale temaer fra analysen: personlig kompetanse, møtet med den andre, inspirasjon og motivasjon, og mestringsstrategier.

6.1 Personlig kompetanse

Personlig kompetanse er et av hovedtemaene i dette studiet. Personlig kompetanse er en del av barnevernsarbeideren som ikke er forankret i teorier og maler, men personlig egenskaper som en tar med seg i jobben. Personlig kompetanse kan utvikles og er dynamisk gjennom hele livet. Barnevernsarbeiderens personlige kompetanse kan påvirke arbeidet og kan påvirke følelser, at man føler seg verdsatt, opplever mestring og har en følelse av tilhørighet. I motsatt ende på skalaen kan personlig kompetanse påvirke følelse av utilstrekkelighet, ensomhet og frustrasjon. Jeg viser til sitatet fra kapittel 3.1.1.2:

«Dette er egenskaper ved sosialarbeiderens personlighet, som i stor grad påvirker ens profesjonsrolle. Disse egenskapene kan gjøre at sosialarbeideren vil oppleve konflikter i arbeidet eller kan påvirke et valg eller handling positivt» (Fauske, Kollstad, Nilsen, Nygren og Skårderud, 2006. s. 10).

Den første tanken jeg gjorde meg i møte med informantene var at disse tre kvinnene var svært ulike. De hadde alle tre en ulik hjemmesituasjon, hvor en var alene og hadde ingen barn, en hadde et ekteskap bak seg med to barn fra før, ny kjæreste, og den siste hadde vært gift siden tidlig i tyveårene og hadde tre barn. Arbeidsmengden og utdannelsesforløp var også svært ulikt, en av dem hadde tatt utdanning i tidlig karrieren og kun arbeidet som saksbehandler i 18 år. En annen informant hadde annen yrkeserfaring i over 20 år før hun tok barnevernsarbeiderutdanning etter at hun ønsket noe mer meningsfylt. Den siste informanten har arbeidet innen helsevesenet i flere år, før hun tok steget inn i barneverntjenesten der det var jobb, jobbet 10 år for så å startet på utdanning. På tross av førsteinntrykket og tidligere erfaringer så jeg raskt fellestrekk under intervjuene og ikke minst når jeg begynte å bearbeide dataen fra intervjuene. Fellestrekk blant disse kvinnene var at de ble beskrevet at kolleger som varme, omsorgsfulle, rause kvinner med mye humor, og med kjærighet for de barna de jobbet for og ikke minst omsorg for kollegene sine.

I kapittel 3.1 forklarer Christoffersen (2005) at mennesket selv har mulighet til å utforske og bli kjent med seg selv, ved å forstå sin egen for-forståelse, sine livserfaringer og sin egen væremåte. Gjennom dette kan man ha en stor fordel i møte med andre. Noen barnevernsarbeidere er utålmodige og blir lett frustrerte, mens andre kan være empatiske, sensitive og tålmodige. Personlige egenskaper er fundamentet i barnevernsarbeiderens tankesett og kilden til den dømmekraften som utøves i barnevernfaglig arbeid. I intervjuene stilte jeg spørsmål rundt hvem de var og hvordan personligheten deres kom frem både hjemme med familie, på kontoret overfor kollegaer, ledere, men også hvordan brukere, barn og foreldre så på dem i yrkesrollen. Det var her jeg for første gang innså hvor like disse tre informantene er. Den ene informanten reflekterte rundt sin egen væremåte slik: *«Jeg er positiv, tålmodig, direkte men forsiktig. Jeg er nok ikke den som oppleves som truende eller konfronterende, men kan være tydelig, direkte når det trengs, taktisk og sensitiv»*. Det er nærliggende å tenke at dette er egenskaper ved barnevernsarbeiderens personlighet som også i stor grad påvirker ens profesjonsrolle. En annen informant beskriver personligheten sin i arbeidet som: *«brukerne vil se på meg som, det hadde vært interessant. Men jeg tror *stille lenge* da går jeg tilbake på det med at jeg er rolig, jeg er litt undrende, jeg stiller også direkte spørsmål, det må vi jo, men jeg tror barna ser på meg som ufarlig. Og en trygg voksen. Jeg er ikke noen konfronterende vesen, det tror jeg heller ikke er noen ressurs å ha*

med seg inn i dette yrket». Informanten over har trolig gjort seg erfaringer som sier at å være et «... konfronterende vesen, det tror jeg heller ikke er noen ressurs å ha med seg inn i dette yrket».

Personlighet spiller i stor grad inn i formingen av den enkelte som barnevernsarbeider. Egenskaper som det å være kongruent, evne til å vise empati og menneskelig varme er eksempler på personlige egenskaper ved barnevernsarbeideren. Det er imidlertid viktig å være klar over at man ikke nødvendigvis kun er et resultat av biologiske forhold, men man kan anta at personlighet, tidligere erfaringer og andre forutsetninger begrenser våre muligheter til å velge og handle (Røkenes, 2010). En annen informant forteller: *«Jeg som person er først og fremst kristen, ja, engasjert i menigheten og har vært opptatt av barnearbeid og den slags. Også anser jeg meg selv som pålitelig, trofast, lojal, engasjert, JA, sånn der. *pause* Profesjonelt så er jeg ganske opptatt av at vi er her for ungene. Det er viktig å ha ungene i fokus. Man skal møte alle med respekt. Jeg tror at det at jeg er kristen og har det kristne menneskesynet – alle er like mye verdt. Dette kommer frem i om du enten er en sliten rusmisbruker, eller mor med psykiske problemer, eller et fosterhjem som er overarbeidet, eller er en unge som har behov, det tror jeg er en sånn grunnholdning på verdiene mine, at de er forankret ned i kristne verdier. Så det tyter ut overalt *ler*. For meg er det en ressurs privat og personlig». Denne type kompetanse stiller krav til å ha god kjennskap til seg selv for å kunne bruke seg selv som verktøy (Skau, 2011). Å ha personlig kompetanse er ikke noe vi enten har eller ikke har. Det er noe vi utvikler gjennom en lang prosess. Personlig kompetanse kan ikke utvikles alene. Det krever sosialt samspill, men vi trenger også tid alene for å reflektere over og lære av de erfaringene vi gjør. Informanten forteller: *«(...) Det er noen ganger jeg tenker at toget egentlig har gått, men, neida, vi må prøve igjen». Vårt etiske skjønns dannes ikke kun av de erfaringene vi har fra yrkesfeltet, men det dannes også fra de erfaringene vi gjør i dagliglivet. Barnevernsarbeideren er et menneske med bestemte holdninger og med bestemte karakteregenskaper, slik som informanten over. Hun sitter med en følelse at *«nå har toget egentlig.. gått»*, likevel forsøker hun på nytt.**

Å kunne se seg selv fra utsiden og reflektere over personlig væremåte er viktig dersom man skal bli bevisst på hvordan man som person takler mellommenneskelige konflikter.

Informanten forteller: «Jeg har jo stått i dette i flere år og tror jeg fremstilles trygg samtidig så er nok jeg en person som klarer å holde hodet kaldt i situasjoner som er litt utfordrende. Man går inn i en modus, dette er prøvd nå har jeg disse mulighetene, hvis det ikke går, så må jeg prøve dette. Dette er nok litt meg». Når man skal kunne se seg selv fra dette perspektivet, må man være klar over at det er hvem vi er som menneske som farger vår yrkesrolle. Det betyr selvfølgelig ikke at man skal velge like vurderinger hjemme som i arbeidet. En annen informant forteller: «Barnevernslederen vil beskrive meg som positiv, blid, engasjert og opptatt av ungdommene, tror jeg. Jeg har nok en del av de samme egenskapene som definerer meg på hjemmefronten, det er klart man tar nok kanskje litt mer i hjemme». Vår etiske og moralske dømmekraft blir selvfølgelig et mer komplisert fenomen når den blir sammensatt av både profesjonelle-, private- og personlige erfaringer. Ellet m. fl. (2006) hevder at det var flere felles personlighetstrekk og egenskaper hos dem som forble yrkesaktive i barneverntjenesten. Personlighetstrekkene som ble funnet i forskningen kommer på lik linje frem i dette studiet.

I kapittel 3.1 forteller Røkenes (2010) at man ikke nødvendigvis kun er et resultat av biologiske forhold. I den kvantitative regresjonsanalysen viste det tydelig at psykisk utmattelsesscore økte betraktelig dersom man korrelerte med kvinner fremfor med mannlige sosialarbeidere. I praksis vil det altså si at det er større sannsynlighet for å bli psykisk utmattet dersom man er kvinne. Når man ser nærmere på kjønnteorien og dataen fra intervjurunden ser man at i dette omsorgsyirket og i den kommunale barneverntjenesten at det oftest blir rekruttert kvinner (SSB, 2017). Man ser at langt tilbake i tid har kvinner påtatt seg ansvar for barn, hus, hjem, trivsel, omsorg og gjort alt annet som er til overs når spesialiserte og tidsavhengige arbeidsoppgaver er unnagjort. I tillegg er de fleste kvinner yrkesaktive og velferdsstatens organisasjoner er dominert av kvinner (SSB, 2017). En informant forteller at: *«Mannen min sier ofte at jeg ofrer familien min og meg selv for barnevernet *ler*, det har jeg hørt noen ganger. Han har vel rett, men det er slik jeg er bygd sammen da».*

Man kan undre seg om det er kulturelt bestemt gjennom generasjoner at kvinner har påtatt seg ansvaret for husholdet og omsorgen for barn og eldre. Det er nærliggende å tro at det ikke er en biologisk sannhet at kvinner har noen egenskaper, og menn andre egenskaper. Den

kvantitative regresjonsanalysen har nok rett i at man har større sannsynlighet med å bli psykisk utmattet dersom man er kvinne i barneverntjenesten. Samtidig ser man det er tilfeldigvis der kvinner arbeider at ansvaret flommer over og skaper store bekymringer for økende utgifter og manglende effektivitet (Vike, 2004), og at det derfor ikke er et typisk «kvinnefenomen». Dersom man skal nyansere dette kan man anta at flere av kvinnene i omsorgsyrkene har valgt yrket sitt nettopp fordi at disse «kvinne-egenskapene» som omhandler det å ta vare på barn, eldre og de som ikke klarer seg selv i livet står sentralt i tankesettet. Dersom dette står sterkt og er en stor del av personligheten kan dette også føre til at man strekker seg litt lengre enn man ville gjort for å tilfredsstille andre og seg selv. Samtidig kan dette være en forklarende faktor på hvorfor nederlaget blir så stort for flere kvinner når de opplever å ikke strekke til og gi den hjelpen de anser som nødvendig.

28 minutter ut i et av intervjuene hadde telefonen til den ene informantene ringt tre ganger, hun kikket på telefonen som var på lydløs og kun vibrerte. Den fjerde gangen telefonen vibrerte og hun kikket på den spurte hun om det var ok at hun tok den, det var datteren denne gangen også. Etter rask kommunikasjon frem og tilbake med omsorgsfulle spørsmål som for eksempel hvor hun var, og om hun hadde spist la hun på med et smil: *«jeg tror hun bare trengte å ringe for å ringe. Det var ingenting, trengte vel bare mammaen sin denne gangen også»*.

6.2 Møtet med den andre

Relasjon kan sies å være hvordan forholdet er mellom to eller flere mennesker, hvordan de er knyttet sammen, hvor ofte de ser hverandre, hvordan de oppfatter hverandre og hva det har å si for selvbildet deres (Ohnstad, 1993). Relasjonen mellom brukeren og barnevernsarbeideren er fundamentet for arbeidet som skal gjøres. En relasjon oppstår ikke av seg selv. Man kan si at relasjon er et resultat av samhandling mellom barnevernsarbeideren og brukeren. De tre informantene arbeider midlertidig i ulike team og har ulike behov for type relasjon i deres arbeid. Samtidig snakker de tre informantene om hvordan man møter brukeren i de ulike situasjonene, og hva dette har å si for relasjonen. Alle informantene kommer innpå dette temaet ved ulike deler av intervjuet. Selve møtet med brukeren forteller de at har ikke bare en

betydning for hvordan relasjonen blir, men det påvirker i de fleste tilfeller utfallet av arbeidet og påvirker igjen egen selvfølelse og mestring i arbeidet.

Den første informanten forteller: «*Fosterhjemsteamet der jeg jobber kaller jeg mer for seig-jobbing jeg skal kanskje ha kontakt med barnet fra det er nyfødt til det er 18 år. Vi skal opprette den lange, den gode relasjonen over tid. Og det er viktig å gjøre et godt arbeid over tid. Jeg liker å stå i relasjoner over tid, få et forhold til dem jeg jobber med, det er nok en del av personligheten min å ha en følelse for dem jeg arbeider sammen med*». Informanten som forteller dette er opptatt av å følelser for dem hun arbeider sammen med. Med dette er nærliggende å tenke at hun ønsker å bry seg om barnet hun jobber sammen med. Hun forteller også at «*dem jeg arbeider sammen med*», denne barnevernsarbeideren har dermed en relasjon med brukeren hvor begge er subjekter og arbeider sammen. Man kan anta at en slik holdning, «*arbeider sammen med*», alene kan skape god grobunn for arbeidet og relasjonen. En slik tilnærming og genuint ønske for den andres beste er god grobunn for en relasjon. Denne relasjonen er treleddet, hvor brukeren blir myndiggjort i møte med barnevernsarbeideren. Den toleddede relasjonen oppstår når holdningene vi som barnevernsarbeideren har overfor brukeren, er en ovenfra-og-ned-holdning. Ved å være lite interessert, sette likhetstegn ved den andres ytringer, får vi en toleddet relasjon (Skjervheim, 1976). Dersom relasjonen er trygg og stabil, hvor barnevernsarbeideren som ovenfor ønsker å få et forhold til den hun jobber med, kan hun også handle mer direkte og konfronterende. Å ha mulighet til dette kan være befriende både for brukeren og barnevernsarbeideren (Eide & Skorstad, 2008). Dersom relasjonen til brukeren bygger på en ovenfra-og-ned-holdning vil brukeren kunne føle seg mindreverdig. I relasjon kan dette beskrives som falsk bevissthet (Habermas 1984).

Barnevernsarbeideren skal ha en fremtreden som gjør at brukeren føler trygghet og likeverd i dialogen. Som innledning til studiet siterte jeg informant nr.3 «*Du sitter med en forståelse og så har de en helt annen virkelighetsforståelse enn det du har og da må man stå i det, (...) møte brukeren med respekt, lytte osv., også får man ta sine egne reaksjonen etterpå*». hun selv sitter med en forståelse og brukeren en annen virkelighetsforståelse, når hun har kommet dit hen hvor hun ser at saken har to ulike sider og kan sette seg inn i brukerens situasjon og lytte går hun utover sin egen normtenkning. En informant snakker om hvor viktig det er å

frigjøre brukeren fra undertrykkelse ved at brukeren selv kan sette ord på hva hun eller han forventer av saksbehandleren, eller hvor tett samarbeidet de selv ønsker: *«Noen ønsker å samarbeide og noen vil ikke ha noe med oss å gjøre. Det handler om å respektere hva de vil, samtidig prøve å spør om hvilke forventninger de har til meg. Hvilket forhold ønsker du at vi skal ha? Hvilket samarbeid vil du at vi skal ha. Vi må jo ha et minimum. Og noen har jeg mye kontakt med og noen har jeg mindre med. Brukeren skal møtes med tillit og forventning»*. Det er til syvende og sist barnevernsarbeiderens personlighet, personlige tilstedeværelse og dens personlige og ekte engasjement som vil være avgjørende om han/hun lykkes i å hjelpe andre. På den ene siden kan vi vurdere om det lønner seg å ha avstand til brukeren for ikke å bli følelsesmessig involvert. På den andre siden sies det at å være et medmenneske er det som kan være avgjørende for å skape gode dialoger, som igjen påvirker barnevernsarbeiderens opplevelse av mestring.

Freire hadde en teori på at den gode prosessen mellom helper og den hjelpetrengende var avhengig av å gå utenfor den tradisjonelle rollefordelingen sosialarbeider/overordnet og bruker/underordnet (Freire, 1974). Dersom informanten hadde blitt stående der at hun tenkte at det var hennes virkelighetsoppfatning som var den riktige ville relasjonen blitt toleddet. Da er det for eksempel brukers uttrykksmåte som oppholder barnevernsarbeiderens oppmerksomhet. Barnevernsarbeideren flytter «objektstatus» fra samtalen til brukeren. Når man dreier samtalen berører man det sårbare i brukeren og han eller hun vil kunne reagere med sinne og irritasjon. Sinne og irritasjon i dialog hvor man ønsker endring kan sjeldent føre med seg noe godt.

Å sette seg inn i den andres følelser, opplevelser og behov, utfordrer oss til å kunne se den andre annerledes fra en selv. På den måten vil man få til en treleddet relasjon. En informant forteller om det å la seg berøre og vise følelser, den ene informanten reflekterer: *«Hvis man ikke skulle felle en eneste tåre når man hører om ulike ting så er det ikke sunt. Samtidig så sitter jeg ikke i fylkesnemnda eller med brukere å tuter. Nei, der må man gjøre jobben og være fornuftig, profesjonell»*. En annen forteller at *«Dersom man sitter på møterommet og får presentert «mitt liv» det er et prosjekt barnevernsbarn har hvor de kommer og forteller om deres historie. Og der må jeg finne frem cleanex'en før vi skal dit. For det er rørende*

historier. Og det er sunt at vi som kollegaer blir rørt og lar oss røre av det. Og det er en annen ting enn når man sitter i et møte når man vet at det er en voldssak så er det noe med å passe på – tårene skal ikke frem der altså, da må stålsette seg». For å nyansere kunne man drøftet videre om dersom barnevernsarbeideren viser genuine følelser overfor brukeren, om brukeren da vil kunne se mennesket bak «profesjonsdrakten». Man kan reflektere rundt om det vil være hensiktsmessig å ha avstand til brukeren for ikke å bli følelsesmessig involvert. På den andre siden sies det at å være et medmenneske er det som kan være avgjørende. Å være profesjonell vil i denne sammenhengen bety at man kan vise følelser, men brukeren skal ikke få følelse av at barnevernsarbeideren ikke klarer å forholde seg til det som blir fortalt. Å forholde seg til seg selv vil først og fremst handle om å våge å være seg selv. Dette innebærer å være til stede i sine egne følelser. Barnevernsarbeideren må kunne kjenne egne følelsesreaksjoner og kunne forholde seg til dem på en konstruktiv måte. Det oppstår dermed en etisk fordring i arbeidet med den andre. Fordringen går ut at barnevernsarbeideren må «... ha et reflektert forhold til sitt eget menneskesyn og sine egne grunnleggende verdier, å handle i pakt med sitt eget verdigrunnlag og de verdiene som ligger til grunn for fagutførelsen, og må søke dialog i situasjoner der verdier kan være i konflikt» (Røkenes, 2010, s. 79). Det barnevernfaglige arbeidet rører dype følelser, dette kan både være knyttet til vårt forhold til egne foreldre, eventuelt egne forelderroller. Slike følelser kan vekke minner, fantasier, drømmer og impulser i den enkelte barnevernsarbeideren som kan skape uro.

Ifølge Skau (2011) er vår kommunikasjon kongruent når det er samsvar mellom våre følelser, det vi sier og det vi gjør. Med andre ord bør vi være i kontakt med oss selv, både følelses- og opplevelsesmessig i dialog (Røkenes & Hanssen, 2006). I samarbeid og i interaksjon med andre mennesker spiller derfor følelser hele tiden en viktig rolle, kanskje en helt avgjørende rolle for om samarbeidet skal lykkes eller ikke. I løpet av samarbeidsprosessen kan mange følelser oppstå hos barnevernsarbeideren. Vi kan bli glade eller sinte og frustrerte, vi kan engste oss eller bli triste. For å lykkes i et samarbeid kan det derfor ha en betydning både å akseptere følelsenes plass og forstå hvilken rolle de spiller (Eide, 2011). Alle tre informantene er opptatt av at man må få lov til å vise følelser når de kan, selv om det hele tiden er en vurdering en må ta. Ofte settes egne følelser til side for å gjøre en god jobb og «stålsette» seg. Det kan forklares som å ha god innsikt, og at de ser viktigheten med etiske refleksjoner på egen væremåte i møte med andre.

Etikk dreier seg om det som kjennetegner moralske vurderinger, og den kommer først og fremst til uttrykk gjennom det vi tenker. «De etiske spørsmålene dreier seg midlertidig ikke bare om handlingene våre, men også om oss selv, om hvem vi er og hvem vi vil være. I siste instans handler etikk også om vår forståelse av oss selv som menneske» (Christoffersen, 2005. s. 20). En annen kjenner godt på det etiske i det å stå i det hun selv kaller familiekonflikter: «*Familiekonflikter er utfordrende, fordi der har vi lite å si på mange måter, det er ikke vårt lovverk. Vi kan anbefale, vi kan komme med råd, komme med innspill, men nei, det er vanskelig å få til noe i flere saker. Noen ganger går det og noen ganger går det ikke. Å stå i slike situasjoner er svært krevende. Kanskje fordi jeg selv har barn og ikke er sammen med barnefaren lengre. Jeg ser jo at jeg får det til. Herregud noen ganger må man bare skjerpe seg. Jeg vet at det ikke bare er å skjerpe seg, men det går ut over barna at foreldrene ikke kan tape ansikt ovenfor hverandre av andre årsaker. Jeg synes det er vondt å se dette, men forstår at man må holde ut, det er tross alt for barna vi er, da må vi sette dem først*». En annen informant forteller at hun ofte setter barnets behov først og må selv regulere seg for å få dette til i vanskelige familiesituasjoner: «*... det er det å gjøre det beste man kan for at ungene skal kunne ha det bra der de er. Også får man kanskje, jeg må i alle fall jobbe med meg selv i møte med disse foreldrene*».

Barnevernsarbeidere er mennesker med bestemte holdninger og med bestemt karakter. Noen er utålmodige og blir lett frustrerte, mens andre kan være empatiske, sensitive og tålmodige. Dette er egenskaper som er fundamentet i vårt tankesett og kilden til den dømmekraften som utøves i barnevernfaglig arbeid (Christoffersen, 2005). Evnen til å reflektere over egen væremåte stiller krav til at jeg må kunne kjenne meg selv som person. Denne evnen er en del av den personlige kompetansen. Ordet refleksjon betyr gjenspeiling eller å kaste tilbake, men kan også bety i ettertanke (Askeland, 2011). Refleksjon er en kognitiv prosess som er påvirket av følelser og kroppslige reaksjoner (Askeland, 2011).

6.3 Inspirasjon og motivasjon

Et kjent fenomen blant barnevernsarbeidere er at virkningen av en eller flere bestemte handlinger først viser seg etter lang tid. Tidligere i studiet skilles det mellom indre og ytre motivasjon i arbeidet. Det vil si at Barnevernsarbeideren er avhengig av å få motivasjon fra andre hold enn kun det som konkret vises. Det var i all hovedsak tre motivasjonsfaktorer som sto sentralt for alle informantene. Hvorav startfasen kun dreide seg om barna.

6.3.1 Genuint interessert i barna

*«Jeg begynte først å jobbe i helsevesenet (...) jeg visste allerede når jeg valgte helsevesenet for mange år siden at jeg ønsket å jobbe med mennesker, etter hvert ville jeg utdanne meg til noe mer, jeg ville ikke bli sykepleier. (...) jeg tenkte med en gang på det psykososiale og ungdommer. Dette feltet er så spennende, få lov til å møte ungdommer og deres familie og ikke minst få muligheten til å gjøre en forskjell». Ønsket om å gjøre en forskjell var motivasjonen til alle tre når de begynte i barneverntjenesten: «Inspirasjonen for å begynne i barneverntjenesten var å kanskje gjøre en forskjell for disse ungene. Det var en god inspirasjon» og «Det er muligheten til å hjelpe andre skaper interessen og arbeidslysten» var setninger som gikk igjen i alle intervjuene. Etter hvert som informantene hadde vært i jobb en stund opplevde samtlige av informantene nye motivasjonskilder: «.. det å bli kjent med og møte mange mennesker. Det å være nysgjerrige på historier, hvem er de? Jeg har jobbet lenge *ler* 18 år. Litt lengre enn en gjennomsnittet på rundt 3 år. Vi er flere av oss som er der, og vi ler litt av dette. At i denne verdenen må jo vi være fossiler. Jaja, hva er det med oss som gjør dette? Hvorfor er vi her enda? For det første tenker jeg at dersom man har det allright på jobben med kollegier og opplever mestring så er det et must for meg».*

6.3.2 Kollegastøtte

*«Kollegaene betyr masse, Masse, det er det som er grunnen til at jeg har holdt ut så lenge, det er kollegaene, at vi er sammen om dette. Mange har forsvunnet, men vi er en gjeng som har holdt ut sammen også. Sammen med kollegaene kan jeg le, vi har og bruker mye humor, galgenhumor må vi også ha i dette gale yrket vårt. Det må være dette som gjør at jeg gidder, det er ikke lønna i alle fall *ler*». Kollegastøtte kan på mange måter anses som*

kollegasamarbeid, en hjelperelasjon på arbeidsplassen. Å ha gode kollegaer man kan ha tillit til og ha en åpen dialog sammen med, gjør at man skaper positive spiraler av jobbressurser.

Det å støtte noen kan være positivt, men også oppleves som negativt. Støtte eller veiledning av andre kan oppleves som negativt om man er i et hjelpeforhold der man er avhengig av andre. Ved å kunne styre hjelpen og støtten selv regulerer det enkelte individet selv sitt eget jobbengasjement (Sonntag, Dornmann & Demerouti, 2010). «*Man må respektere de som ikke ønsker å bli brukt som (...) når man har bare behov for å tømme seg. Noen har mer enn nok med seg selv*». En annen informant forteller at «*Det beste med kollegastøtte er å kunne diskutere konstruktivt saker for å få bearbeidet det og finne løsninger man kan ta videre*». Ut fra dette utsagnet ser vi at «hjelperelasjoner» og åpen dialog slik Spurkeland (2011) forteller. Når man bruker kolleger som prestasjonshjelpere, kan man selv velge i hvilken grad en ønsker veiledning eller støtte slik at man myndiggjøres og at man selv blir eier av hjelpeforholdet.

Gagnè & Deci (2005) forteller at mestringsfølelsen påvirkes både av å ha riktig kompetanse, men også av å få feedback. Når man kjenner seg selvstendig i en situasjon, samtidig som at kollegene kjenner seg igjen i det man har opplevd eller står i oppleves samarbeidet positivt og det gir en følelse av tilhørighet. En av informantene forteller dette om samarbeidet mellom kolleger: «*Kolleger betyr veldig mye både i forhold til å gjennomgå sånn gjorde jeg, sånn tenkte jeg, sånn ble det. Burde jeg gjort noe annerledes, få støtte eller hjelp til videreutvikling, du kunne gjort slik også? Hvis det er vanskelige ting, også vurderinger, her er det aldri to pluss to, slikt er det ikke. Det er alltid mange desimaler, både fem, tre og alt som er. *ler** Svaret i en situasjon trenger overhode ikke være svaret i en annen tilsvarende situasjon. Hele tiden vurderinger, så det betyr utrolig mye å ha en kollegastøtte bare for å drøfte saker». Det foregår mye mellom mennesker som hjelper hverandre. Kollegastøtte kan på mange måter anses som kollegasamarbeid, en hjelperelasjon på arbeidsplassen. Å ha gode kollegaer man kan ha tillit til og ha en åpen dialog sammen med, gjør at man skaper positive spiraler av jobbressurser.

«For å bearbeide følelser (...) vi har som regel åpne dører her i barneverntjenesten, slik at dersom man trenger å ha en utblåsning eller få veiledning. Eller så kan jeg gå til teamlederen min å spørre om hun har fem minutter, jeg må bare blåse ut før jeg kan gjøre noe annet og mer konstruktivt. Har hun ikke tid respekterer jeg det og går til en annen kollega, slik at vi bruker hverandre. Flyr inn dørene. Ved å reflektere med andre bygger vi erfaringer, og ved å lære av det vi har opplevd utvikler vi oss personlig (Kvalsund & Meyer, 2005). Schein (2011) sier at når man spør om råd eller trenger å motta hjelp fra kollegaer opplever man i selve øyeblikket et midlertidig tap av selvtillit, sosial status og uavhengighet. Samtidig som at den som blir spurt om hjelp øker sin egen sosiale status og opplever følelse av mestring. Videre kan man si at ved å bruke kollegaer som prestasjonshjelpere kan man selv bestemme i hvilken grad og i hvilke situasjoner en trenger støtte slik at man myndiggjøres og man selv blir eier av hjelpeforholdet (Spurkeland, 2011). I et kollegateam vil dermed maktbalansen opprettholdes dersom man opplever det positivt å både gi støtte og motta det (Schein, 2011). Når man opplever at man har riktig kompetanse, og i tillegg kjenner seg selvstendige gir dette en følelse av tilhørighet. En slik følelse fremmes både den indre og ytre motivasjonen i arbeidet.

Dersom gode kollegaer slutter vil dette dermed gjøre at tilhørigheten avtar og dette oppleves som et nederlag for den enkelte som står igjen. Når informantene ble spurt om hvordan de opplever at gode kollegaer slutter i arbeidet svarte de: *«Utrolig trist! Men det er klart at jeg forstår hvis de heller ønsker å jobbe med noe annet. Fordi barneverntjenesten er ikke for hvem som helst. Og noen passer bedre på jobb i andre typer. Jeg har nettopp hatt ei kjempefin kollega, dyktig i jobben sin, men hun ønsket å jobbe en annen plass og det er ja, skjønner jo det da».*

En annen informant forteller at: *«Når gode kollegaer slutter i jobben er det veldig trist, da blir det væting, da gråter jeg. Det er veldig trist. Men jeg forstår også når folk ønsker å slutte. Det er kanskje også de som ikke har fått fast jobb som ønsker forutsigbarhet, men også mange som synes det blir for tøft eller, lyst å prøve noe annet, noen som vil prøve seg litt her og litt der, med all respekt for det også. Men det er trist, spesielt hvis det er gode kollegaer da».*

«Det kan være at noen velger å slutte fordi det er for mye press. Eller at det er for mye stress, det er klart at hvis du har hus, hjem, og familie og alt sånt og fullt engasjert 24 timer i døgnet også jobber man fullt 100% her så kan det bli mye, jeg skjønner det. Også er det klart en del tøffe ting man står i *pause* så joda jeg kan forstå det». Man ser her at dersom kollegaer slutter påvirker det negativt for de som blir igjen. I en ellers hektisk arbeidssituasjon får man igjen følelsen av å stå alene og dette kan utvikle seg til negative spiraler av jobbressurser. «Hvordan kollegaer ser på meg og hvordan eller hva de prissetter med meg? det er jo det verste *ler* jeg tror de må si det samme som ledere, blid, positiv, og ikke minst stabil». En annen informant forteller «Det beste du kan være for dine kollegaer er stabil. Det er det eneste vi trenger, da blir de andre rundt trygge på deg». Paulo Freire Falsk opplevelse oppstår når en forandring i den objektive virkelighet truer enkeltmennesket. Inngrepet vil da stride mot personens ego (Freire, 1974). Informantene snakker ut om viktigheten av gode kollegaer i arbeidet styrker motivasjonen. Videre stilte jeg spørsmål om hvordan det konkret påvirker de som blir igjen dersom noen velger å avslutte arbeidet i barneverntjenesten. Den ene informanten blir blank i øynene og forteller: «Man ser jo det, at når noen velger å slutte. Det kan være andre årsaker til at man slutter, de som slutter fordi de vil nærmere familien sin eller ønsker andre arbeidstider for eksempel, *pause* det forstår man jo, det skal ikke gå ut over noen at de slutter, men det gjør jo det, det gjør jo det. Men man mister jo gnisten. Det er mye fra før av, så mister du en god kollega også blir det i tillegg mye mer å gjøre».

6.3.3 Å føle mestring i arbeidet

Den ene informanten forteller at: «For meg er det utrolig viktig å føle mestring i feltet. Dersom jeg kom på jobb og følte at jeg ikke mestret arbeidet måtte jeg ha sluttet. Man må føle mestring for å ha det bra». Menneskets selvoppfatning påvirkes i stor grad av motivasjon og egne prestasjoner. Ideer, følelser og holdninger et menneske har til seg selv er betegnelse på en slik selvoppfatning. Wormnes og Manger (2005) sier at selvtilitt er et uttrykk for selvbestemmelse og makt over egne ferdigheter og livssituasjon. Gjennom felles opplevelse av sosial støtte og gode samarbeidsrelasjoner vil en dermed fremme myndiggjøring.

Videre forteller hun at: «Dersom man ikke mestrer blir man deprimert. Å mestre er viktig som yrkesutøver. Opplever man ikke mestring, mister man mye av gnisten. Å føle seg utilstrekkelig kan føre til at man risikerer å slutte i arbeidet. Når jeg opplever utilstrekkelighet i arbeidet

*prøver jeg å bruke tid på selvrefleksjon. Hvor jeg da stiller spørsmål om det er jeg som person som ligger til grunn. Det kreves mye av deg som person, og det er lett å oppleve utilstrekkelighet som personlig». Dilemmaene blir først og fremst ikke politiske eller administrative, de blir faglige og personlige for dem som jobber med å yte tjenester i henhold til velferdsstatens ambisjoner. Psykologen Abraham Maslow mener at når vi mennesker når ett behov, vil det alltid være noe nytt som melder seg. Vike (2004) hevder at sosialarbeidere strekker seg alltid lengre enn de må fordi det er naturlig for dem, samtidig som at det er fare for at de ender opp med å strekke seg så langt at det går utover en selv. Videre kommenteres det at: «mannen min sier ofte at jeg ofrer familien min og meg selv for barnevernet *ler* det har jeg hørt noen ganger, han har vel rett, men det er slik jeg er bygd sammen da». Dermed blir det fare for at opplevelsen av nederlag og utilstrekkelighet forflyttes til å nettopp bli et personlig og moralsk problem for den enkelte. Hilde Damsgaard er inne på en aktuell problematikk når hun hevder at det sosialfaglige arbeidsfeltet gir grobunn for å oppleve at man ikke strekker til i arbeidet med mennesker (Damsgaard, 2010).*

Når man ikke opplever mestring i arbeidet kan man oppleve personlig nederlag. Det er lett å føle utilstrekkelighet i dette arbeidet og også oppleve det som et personlig og moralsk problem. Den personlige kompetansen kan bli påvirket av velferdsstatens paradokser. Det kan føre til utvikling av falsk bevissthet, når kravene til arbeidet oppleves utilstrekkelig. Samtidig som personlig kompetanse er å ha evne til å beskytte seg selv, være følelsesmessig involvert i jobben utover det som er forsvarlig, og gjennom det å kunne skille mellom seg selv og andre. Å se tidlige grenser mellom mitt arbeid og ditt er også en viktig kompetanse som spiller inn. Man kan også si at det å tåle og ikke alltid strekke til, det å tåle å mislykkes, er en viktig kompetanse i seg selv (Bunkholdt & Sandbæk, 2008).

Dersom man blir pålagt mer arbeid, og arbeidsmengden øker uten at arbeidsplassen mottar flere ressurser, blir man i mindre grad fornøyd med resultatet. Det blir oppfattet som et personlig og individuelt problem for den enkelte sosialarbeideren. Problemet ligger egentlig på samfunnsnivå, men kan ende i sykemelding for den enkelte. Det er ikke den enkelte sosialarbeiderens personlig kompetanse som gjør utslaget, men det er han eller hun selv som føler på følelsen av å være utilstrekkelig. Falsk opplevelse oppstår når en forandring i den

objektive virkelighet truer enkeltmennesket. Inngrepet vil da stride mot personens ego (Freire, 1974). Informanten har indre motivasjon for arbeidet, og man kan reflektere om sykemeldingene på arbeidsplassen hennes er med på å skape denne falske bevisstheten?

ut fra tidligere forskning ble det tydeliggjort at det viser seg midlertidig at det ikke er noen klar sammenheng mellom emosjonell utslitthet og klare mestringsstrategier blant barnevernsarbeidere (Anderson, 2000). Dette funnet viser at det er en relativ stor fare for å bli emosjonell eller psykisk utmattet selv om man aktivt jobber med å unngå det. Slik som man også ser i avsnittet over at de som gjør en god jobb, ofte risikerer sin egen helse i arbeidet.

6.4 Mestringsstrategier

Tidligere forskning som omhandler mestringsstrategier viser at barnevernsarbeidere på mange måter er avhengige av mestringsstrategier for å håndtere balansen mellom krav og ressurser i jobben. I kapittel to viste jeg til en undersøkelse Astvik m. fl, (2014) har gjort hvor resultatet viste at de som var ansatte i barneverntjenesten tok ofte et personlig ansvar for å overholde fristene og at det var særlige store kompenserende strategier som overtidssjobbing, hvor jobben ble tatt med hjem, de kom på jobb selv om de var syke, og at de kunne velge bort både kaffepauser og lunch for å rekke igjennom arbeidsdagen. I kapittel to ble mestringsstrategiene delt inn i virksomme og uvirksomme strategier. Av de virksomme strategiene som ble nevnt og som jeg ser en parallell til i dette studiet er: problemløsning, kognitiv bearbeiding, søke sosial støtte hos kolleger og unngåelse av fremmedgjøring av brukerne. Dette er mestringsstrategier informantene bevisst og ubevisst bruker i hverdagen.

En informant forteller om sine møter med det som trigger henne mest og hvordan hun reagerer når hun møter frykt og motgang: *Jeg har jo stått i dette i flere år og tror jeg fremstilles trygg samtidig så er nok jeg en person som klarer å holde hodet kaldt i situasjoner som er litt utfordrende. *stille* Jeg reagerer ikke med å bli sint. Jeg er mest den som opptrer rolig da. Tenkende og vurderende. Jeg har sett dette tidligere også når jeg var med på et jordskjelv i California, hvor jeg var med ei tysk aupair også, da ble jeg helt rolig og hun fikk angst. Hva gjør jeg nå? Begynte å analysere, dersom den trappen kollapser nå, hva gjør vi da. Blir nok veldig der. Det er nok kanskje den jeg er. Man går inn i en modus, dette er prøvd*

nå har jeg disse mulighetene, hvis det ikke går så må jeg prøve dette. Dette er nok litt meg».

De som utdanner seg og begynner å jobbe i barnevernstjenesten kommer til yrket med forskjellige forutsetninger, holdninger og bakgrunn. Det er ingen som starter denne «profesjonsreisen» med blanke ark. Barnevernsarbeiderens etiske og moralske dømmekraft blir selvfølgelig et mer komplisert fenomen når den blir sammensatt av både profesjonelle-, private- og personlige erfaringer. Han eller hun vil møte utfordringer i praksis uten tilstrekkelig kunnskap, og må derfor kunne være kritiske til seg selv og arbeidet (Bader, 1993).

«Vi må kunne svelge noen kameler og velge hvilke kamper man går inn i. Alle kampene kan man ikke ta, man må ta vare på seg selv (...) vi må bli flinkere til å sortere saker og hendelser, sånn og sånn og sånn, dette må vi få luket vekk. Det blir for mye å ha i hodet»

«Jeg har jo stått i dette i flere år og tror jeg fremstilles trygg samtidig så er nok jeg en person som klarer å holde hodet kaldt i situasjoner som er litt utfordrende. Man går inn i en modus, dette er prøvd nå har jeg disse mulighetene, hvis det ikke går, så må jeg prøve dette. Dette er nok litt meg». En annen informant forteller: *«Du sitter med en forståelse og så har de en helt annen virkelighetsforståelse enn det du har og da må man stå i det, (...) møte brukeren med respekt, lytte osv., også får man ta sine egne reaksjonen etterpå».* Sitatene ovenfor er hentet fra intervjuene til dette studiet. Sitatene gir et innblikk i hvilke strategier informantene bruker for å forsøke å sortere og bearbeide sterke inntrykk. Personligheten spiller også en stor rolle når det kommer til hvordan barnevernsarbeideren bearbeider tanker, inntrykk og mestringsstrategier.

6.4.1 Rutiner

En av de konkrete mestringsstrategiene som kom frem under intervjuene var rutiner. Rutiner som strategi kan både føre til mestring i arbeidet, men kan også få et negativt utfall og virker mot sin hensikt da det kan føre til forskjellsbehandling.

Forskjellsbehandlingen oppstår når det unike ved hvert individ får mindre oppmerksomhet enn det som er felles for en gruppe individer. Man kan si at grunnlaget for individuell

behandling ligger i fokuset på det unike. Når man flytter fokus fra individ til gruppe, blir brukeren endret fra subjekt til en «sak», et objekt (Lipsky, 1980). En informant forteller at «(...) når kontoret har besluttet at sånn er det, eller at rutinene og rammene gjør at jeg må handle litt annerledes enn hva jeg selv vil, da er jeg selvfølgelig lojal til den beslutningen, fordi at man er en representant for kommunen, samtidig som at man skal være seg selv og vennlig, men bestemt og etter boka også når det er nødvendig». Standardisering av bestemte ytelser og andre saksbehandlingsrutiner kan føre til at bakkebyråkratene velger å forholde seg til rutiner og prosedyrer fremfor å være fleksibel og utøve kjønn (Lipsky, 1980). Dette kan igjen oppleves som en trygghet for barnevernsarbeideren. Når man ikke føler mestring eller at man kommer videre med brukeren kan følelsen av å gjøre en god og riktig administrativ jobb føre til mestring. En informant forteller at «kollegier vil nok si at jeg har høvelig orden i papirene og god oversikt». Alle informantene nevnte struktur og «orden i sysakene» på ulik måte som positivt i arbeidet. en av informantene reflekterte rundt at det ikke alltid var like positivt å ha «orden»: «Jeg tenker at rutinene ofte bidrar til at jeg flytter fokuset litt. Eller, altså, jeg prøver alltid å ha fokuset på brukeren, men rutiner, orden og rammer gjør at det noen ganger er lettere å gå videre når det stopper litt opp».

6.4.2 Unngåelse av fremmedgjøring av brukere

Forholdet mellom barnevernsarbeiderne og de ufrivillige brukerne er ikke et likeverdig forhold. barnevernsarbeiderne kan og har mulighet til å ta avgjørelser som kan ha store konsekvenser for brukeren, samtidig har ikke brukeren like store muligheter til å påvirke avgjørelsen. Man kan derfor si at barnevernsarbeidernes arbeid er fremmedgjørende arbeid (Lipsky, 1980). Dermed blir de også fremmedgjort sine brukere. Brukeren blir kategorisert og kan bli behandlet som segmenter og på den måten ser man ikke alltid hvilke resultater arbeidet deres munn ut i. Samtidig blir barnevernsarbeidernes arbeid effektivisert og det ønskes dermed at mer arbeid skal bli gjort på mindre tid. barnevernsarbeiderne opplever ofte at beslutninger må bli tatt før en egentlig er klar til å ta dem (Lipsky, 1980).

Personlighet spiller i stor grad inn i formingen av den enkelte som profesjonsutøver. Og det kan derfor være vanskelig å skille mellom personlig og privat i yrkesutførelsen. For å unngå

fremmedgjøring av brukeren må en ha en treleddet relasjon- Den ene informanten forteller at: «Man må være seg selv i møte med andre for å bli tatt på alvor og få tillit. Men samtidig skille mellom hva som er privat og hva som er personlig. For man kan jo være personlig og by på seg selv uten å brette ut sitt eget privatliv. Og det har noe med måten man er på tror jeg også håper jo jeg at de opplever at jeg er ekte. Tvers igjennom. Samtidig som at de er bevisste på at dette her er min jobb. *pause* Dette er ikke bare (...), men at jeg også presenterer barneverntjenesten i (...) kommune. Jeg har alltid respekt som bakteppe». Konkret vil personlig og privat i denne sammenheng være å kunne skille mellom sine egne og brukers følelser og opplevelser. For å skape utvikling og endring bør sosialarbeideren ha en framturen som gjør at brukeren føler trygghet og likeverd i dialogen. Freire hadde en teori på at denne prosessen var avhengig av å gå utenfor den tradisjonelle rollefordelingen sosialarbeider/overordnet og bruker/underordnet (Freire, 1974). En annen informant sier at «jeg møter jo dem med respekt, jeg forstår at det er sårt for dem at vi har tatt omsorgen. Og jeg skjønner at det kan være ulike årsaker det kan være rus, psykiatri, generell dårlig omsorgssvikt, vannskjøtsel. Men det der med å møte dem med respekt, likeverd og forstå at dette er vanskelig». Freire konkretiserer at man skal frigjøre den undertrykte ved å vise likeverdighet. Likeverdighet i denne sammenheng menes sosialarbeiderens evne til å møte brukeren der den er uten å forsøke å tolke på forhånd eller «synse» for mye om dens holdninger og tankesett, men møte han på følelser.

6.4.3 Planlegging

Som et av resultatene i den kvantitative undersøkelsen så vi at «Mangel på tid» var en faktor som i stor grad var en risikofaktor for psykisk utmattelsesscore. Damsgaard hevder at «man kommer ofte opp i situasjoner der man rett og slett ikke har kapasitet til å gjøre det man skal gjøre, enten fordi man er så sliten eller fordi man har for mye å gjøre» (Damsgaard, 2010, s.175). Videre forklares dette fenomenet som en ressursmangel, og det oppleves som et personlig og moralsk problem da man ikke strekker til. Det private nederlaget og den dårlige samvittigheten er med på å skape grunnlag for psykisk utmattelse (Damsgaard, 2010). En informant forteller at «Dersom jeg planlegger å ha en skrive dag så kan du være helt sikker på at det kommer en telefon eller et eller annet som gjør at det ikke blir noe skrive i det hele tatt». Mens en annen sier at «Som regel blir det utsatt til neste dag, vi prøver så godt vi kan å få gjort jobben, men det henger ofte over. Vi har fleksitid, så hvis jeg sitter over en time kan

jeg ta det som fleks og så dra tidligere en annen dag. Når det gjelder overtid så skal vi ikke jobbe overtid ved mindre det er planlagt på forhånd. Det vil si at man må egentlig gjøre alt man skal på den tiden man har». Lipsky (1980) sin teori om bakkebyråkratene reflekterer i høy grad hvilke betingelser sosialtjenestens ansatte må forholde seg til i det daglige arbeidet. De har utilstrekkelige ressurser i forhold til hvilke arbeidsoppgaver de er satt til å utføre.

6.4.4 «Godt nok» prinsippet

I tidligere forskning har vi sett at mangel på tid er en følelse som flere barnevernsarbeidere sitter med i arbeidet. Følelsen av å ikke strekke til blir ofte konsekvensen av denne følelsen. I intervjuundersøkelsen var det ingen av informantene som syntes at mangel på tid var det den største utfordringen i arbeidet. Derimot tok alle tre opp «godt nok» prinsippet ved ulike anledninger under intervjurunden. Tidligere i dette studiet presenterte blant annet Vike (2004) at tankesettet om mangel på tid i arbeidet kunne føre til at den enkelte barnevernsarbeideren selv føler et etisk og moralsk ansvar når en ikke rekker å løse alle oppgavene på en tilstrekkelig måte. En informant forteller at «... man må bare få ting unna, samtidig som man skal gjøre et godt nok stykke arbeid». En annen forteller at «(...) Jeg må gjøre det beste ut av det, jeg ser behovene, men dette er det vi har også må vi lage et verdig liv til den ungen på bakgrunn av dette». En av informantene snakket om hvor viktig det var for henne å gjøre en forskjell, det var derfor hun i utgangspunktet omskolerte seg til barnevernspedagog. Videre forteller hun at fra en idelogi om å skulle redde «alle», og ha idealistisk-til en realistisk tankegang: «Dersom jeg kan se at det går an å hjelpe en unge, kan man klare å hjelpe EN unge, til å få et nytt liv så er det verdt alle utfordringene».

Det er ikke bare brukeren som skal frigjøres fra undertrykkelse. Barnevernsarbeideren er pålagt mye ansvar og styres av ulike rammer, lover og økonomiske føringer med mer. En informant forteller: «(...) ut fra de rammene man jobber ut fra, så er det innstramminger, stadige omskiftninger også skal du (...) sånn er det hele veien. Man kan ikke la seg fange av det. Sånn er det slik at på en måte må man godta at sånn er det i barnevernet. Og man skal selvfølgelig ikke sitte som noen nikkedukker, vi skal stå på kravene og forandringer, si ifra og slikt, men disse rammene og retningslinjene er noe som følger med, er du glad i jobben din så er du glad i jobben din». Dersom barnevernsarbeideren frigjør seg fra følelse av

utilstrekkelighet og dårlig samvittighet, og tenker at dette er de rammene jeg har, da må jeg gjøre det beste ut av det.

7 KONKLUSJON OG AVSLUTNING

I dette kapittelet vil jeg oppsummere det jeg har oppfattet som de viktigste funnene og synliggjøre noen momenter som kan være interessante for videre forskning. Dette studiet har basert seg på to metoder, en kvantitativ lineær regresjonsanalyse av levekårsundersøkelsen fra 2009, hvor 109 sosialarbeidere deltok og en kvalitativ intervjuanalyse av tre barnevernsarbeidere som arbeider i den kommunale barneverntjenesten. Det overordnede formålet med dette studiet har vært å svare på studiets problemstilling og finne frem til: «Hvilke faktorer kan bidra til at man kan redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten?». Først ønsker jeg å svare på studiets forskerspørsmål. Hvorav jeg fikk svar på forskningsspørsmål 1 og 2 ved å bruke kvantitativ metode:

1. *Utsettes barnevernsarbeidere for psykisk belastning?*

Gjennom den kvantitative regresjonsanalysen kom det frem at sosialarbeidere, herunder barnevernsarbeidere, vernepleiere og sosionomer scorer høyere på psykisk utmattelse etter arbeidet enn gjennomsnittet for andre yrker i Norge.

2. *Hva kjennetegner de barnevernsarbeiderne som er utsatt for psykisk belastning?*

Ut fra den kvantitative lineære regresjonsanalysen som er gjort i dette studiet ser man at kvinnelige barnevernsarbeidere har større sannsynlighet til å bli psykisk utmattet enn menn. Undersøkelsen viser at psykisk utmattelse øker med alder. Til slutt kom det frem at dersom barnevernsarbeideren har følelsen av «mangel på tid» i arbeidet sitt, øker også sannsynligheten for å bli psykisk utmattet.

3. *Hvilke motivasjonsfaktorer bidrar til at man blir værende i den kommunale barneverntjenesten over tid? Og 4. Hvilke mestringsstrategier bidrar til at barnevernsarbeidere forblir yrkesaktive?*

Det er nevnt tidligere i dette studiet at det ikke viser seg noen klar sammenheng mellom emosjonell utslitthet og klare mestringsstrategier blant barnevernsarbeidere (Anderson, 2000). På bakgrunn av undersøkelsene jeg har gjennomført er det likevel faktorer og mestringsstrategier jeg vil trekke frem som kan bidra til at man kan redusere turnover i den i den kommunale barneverntjenesten:

-
1. Motivasjon i arbeidet påvirker barnevernsarbeideren godt. Det er mange store og små gleder i det å jobbe så tett på barn og familier i vanskelige livssituasjoner. Informantene i intervjuet snakket om å bety noe for det enkelte barn. Med ansvaret i dette yrket følger også muligheten til å sette spor etter seg og gjøre en forskjell. Indre motivasjon er nærtagende å tenke at er den type motivasjon som holder barnevernsarbeidere gående i arbeidet. Kollegaer man kan ha tillit til og ha en åpen dialog sammen med, gjør at man skaper positive spiraler av jobbressurser. Dersom gode kollegaer slutter vil dette dermed gjøre at tilhørigheten avtar og dette kan oppleves som et nederlag for den enkelte som står igjen og det kan dannes spiraler av negative jobbressurser.
 2. Personlige egenskaper hos den enkelte barnevernspedagogen som ble fremhevet som faktor som kan bidra til å redusere turnover var blant annet: reflekterende, god dømmekraft, dyktig på å planlegging av tidsforbruk, være realistisk og ikke idealistisk og god humoristisk sans.
 3. Relasjon til brukeren kan være en faktor i seg selv som kan bidra til at man reduserer turnover. Relasjonen skal være ifølge informantene være basert på respekt og myndiggjøring for at dialogen skal bli treleddet. Barnevernsarbeiderens personlige kompetanse setter farge på denne relasjonen. Informantene snakket alle om selve møtet med brukeren og forteller at dette møtet ikke bare har en betydning for hvordan relasjonen blir, men det påvirker i de fleste tilfeller utfallet av arbeidet og påvirker igjen egen selvfølelse og mestring i arbeidet.
 4. Det er vesentlig at barnevernsarbeideren ivaretas slik at de ikke overlates til seg selv, men at det alltid har mulighet til å snakke med noen. En av fellestrekkene jeg fant ut fra intervjuanalysen var at ingen av kvinnene benyttet seg av veiledninger og følelsesladede samtaler som rutine, men alle tre visste at det alltid var mulighet og rom til det om det var et behov. Hun ene informant sa, «*dørene er alltid åpne*». Sannsynligheten for å bli psykisk utmattet kan minske dersom opplevelsen av å stå

alene blir byttet ut med følelsen av tilhørighet, slik en informant sa, «*Vi er sammen om dette*».

5. Mestring gir energi og skaper motivasjon i arbeidet. En informant forteller at: «*For meg er det utrolig viktig å føle mestring i feltet. Dersom jeg kom på jobb og følte at jeg ikke mestret arbeidet måtte jeg ha sluttet*». Menneskets selvoppfatning påvirkes i stor grad av motivasjon og egne prestasjoner. Ideer, følelser og holdninger et menneske har til seg selv er en betegnelse på en slik selvoppfatning. Informanten forteller videre at: «*Man må føle mestring for å ha det bra*».

6. I den kvantitative undersøkelsen var «mangel på tid» en avgjørende faktor for psykisk utmattelse blant sosialarbeidere. I intervjuene nevnte alle informantene at de ikke hadde tid til et eller annet i jobben som de gjerne skulle hatt. Det kom frem at barnevernsarbeidere som er kreative, finner løsninger i stedet for utfordringer og retter oppmerksomheten mot hvordan man kan håndtere vanskelige rammer gjør at hun opplever å mestrer arbeidet på en annen måte enn den som kun fokuserer på begrensede rammer og håpløshet. De barnevernsarbeideren som kan senke skuldrene med at man har den tiden man har, og gjør det beste ut av situasjonen de er i opplever i langt større grad mestring. Dersom man i hovedsak har blikket rettet mot alle de begrensningene systemet byr på, kan man havne i en slags «hvis bare» - tankegang, videre kan en slik tankegang føre til at man ikke i tilstrekkelig grad opprettholder forpliktelsene knyttet til profesjonell imøtekommenhet. Det er ikke bare brukeren som skal frigjøres fra undertrykkelse.

7. Mestringsstrategier som bygger på å frigjøre seg selv fra undertrykkelse er gode mestringsstrategier. Barnevernsarbeideren er pålagt mye ansvar og styres av ulike rammer, lover og økonomiske føringer med mer. Dersom barnevernsarbeideren frigjør seg fra følelse av utilstrekkelighet og dårlig samvittighet, og tenker at dette er de rammene jeg har, da må jeg gjøre det beste ut av det: «*(...) dette er det vi har, også må vi lage et verdig liv til den ungen på bakgrunn av dette*».

Anbefaling av tema for videre forskning:

- I hvilken grad klargjøres nyutdannede barnevernsarbeidere psykisk før de avslutter skolegangen og starter i det barnevernfaglige arbeidet?
- Hvordan er det å være partneren til en som arbeider i den kommunale barneverntjenesten? Og hvilken forståelse blir barnevernsarbeideren møtt med?

Avsluttende refleksjon:

Ved oppstarten av studiet og i løpet av intervjuperioden var jeg opptatt av å få tak i det informantene konkret gjorde i de vanskelige situasjonene. Jeg var ute etter å få gode refleksjoner på hvordan de bearbeidet inntrykk og hvilke mestringsstrategier som ble benyttet. Dersom jeg skulle gjort dette igjen skulle jeg vært mer undrende rundt faktorer som bidrar til å redusere turnovers. Jeg ser nå at faktorene jeg lette etter, ikke er like aktuelle. Jeg måtte dra informasjon ut hvor en informant sa: «*jeg tror ikke jeg har så mye å bearbeide, kanskje jeg er godt forberedt?*». Faktorene jeg lette etter var selve verdisynet og hvordan disse tre informantene møtte brukerne, og hvordan de løsriver seg fra dårlig samvittighet og tidspress.

8 REFERANSELISTE

- Anderson, D.G. (2000) *Coping strategies and burnout among veteran child protection workers*. Child Abuse & Neglect Vol. 24, Issue 6, side 839 – 848.
- Astvik, W., Melin, M. og Allvin, M. (2014). *Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health*. Nordic Social Work Research 2014. Vol. 4 No 1, side 52 – 66.
- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2013). *En helhetlig integreringspolitikk, meld. St. 6 (2012-2013)*. Oslo: Regjeringen.no.
- Beck, U. (1997). *Risiko og frihet*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Beck, U., & Beck-Gernsheim, E. (1995). *The Normal Chaos Of Love*. Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Brodtkorb, E & Rugkåsa, M (2009). *Mellom mennesker og samfunn*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Burns, K. (2009). *Job retention and turnover: a study of child protection and welfare social workers in Irland*. (Doktoroppgave). Hentet fra:
https://cora.ucc.ie/bitstream/handle/10468/705/BurnsK_PhD2009.pdf?sequence=10&isAllowed=y
- Conrad, D. & Kellar-Guenther, Y. 2006, "Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers", Child abuse & neglect, vol. 30, no. 10, pp. 1071-1080.
- Damsgaard, H. (2010). *Den profesjonelle sosialarbeider, profesjonalitetens mange ansikter*. Oslo: Cappelen Damm AS.
- Dahl, Ø. (2013). *Møter mellom mennesker*. Oslo: Gyldendal Akademisk forlag AS.
- Dalsgaard-Rørvik, T.D. (2007). *Samordnet levekårsundersøkelse 2006- Tverrsnitt*. Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Djupvik, A. R & Eikås, M. (2010). *Organisert velferd – organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar*. Oslo: Det Norske Samlaget.
- Eide, B. S., & Skogstad, B. (2008). *Etikk – til refleksjon og handling i sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

-
- Eide, S. (2008). Relasjonsetikk. I S. Eide, & B. Skorstad, *Etikk* (ss. 61 - 86). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Eide, S. (2011). Relasjoner som kilde og tema i etikken: Knud E. Løgstrup. I S. Eide, H. Grelland, A. Kristiansen, H. Svævareid, & D. Asland, *Fordi vi er mennesker* (ss. 63-72). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Ellet, A., Millar, K.I. (2004). Professional Organizational Culture and Retention in Child Welfare: Implications for Continuing Education for Supervision and Professional Development. *The international Journal of Continuing Social Work Education*. Vol. 7, no 3, s. 30-38 URL: <http://www.profdevjournal.org/articles/73030.pdf>.
- Engedal, T. (2008). *Alene med ansvaret. Hvilke faktorer påvirker nyutdannede sosialarbeidere til å slutte i førstelinjetjenesten i barnevernet?* Masteroppgave i sosial arbeid. Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. New Jersey: Princeton University Press.
- Fauske, H., Kollstad, M., Nilsen, S., Nygren, P & Skårderud, F. (2006) *Utakter*. Oslo: Gyldendal akademisk
- Fellesorganisasjonen (2014). *Bekymret for høy turnover I barnevernet*. Hentet fra: <https://www.fo.no/nyheter/bekymret-for-hoy-turnover-i-barnevernet-article9581-1064.html>.
- Fellesorganisasjonen (2017). *Arbeidspresset mot barnevernsansatte øker*. Hentet fra: <https://www.fo.no/nyheter/arbeidspresset-mot-barnevernsansatte-oket-article13325-1064.html>.
- Fellesorganisasjonen (2017). *Trusler mot barnevernsansatte truer også barna*. Hentet fra: <https://www.fo.no/nyheter/trusler-mot-barnevernsansatte-truer-ogsaa-barna-article13304-1064.html>.
- Freire, P. (1974). *De undertryktes pedagogikk*. Oslo: Gyldendal.
- Frønes, I., & Strømme, H. (2010). *Risiko og marginalisering*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Gagné M. & Deci E.L. (2005). *Self-determination theory and work motivation*. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331–362. DOI: 10.1002/job.322.
- Habermas, J. (1984). *The theory of communicative action*. London: Beacon Press.

-
- Halvorsen, K. (2010). *Grunnbok i helse og sosialpolitikk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hansen, H. F., & Rieper, O. (2009). Evidensbevægelsens rødder, formål og organisering . I H. Grimen, L. I. Terum, & (red), *Evidensbasert profesjonsutøvelse* (ss. 17-38). Oslo: Abstrakt forlag AS.
- Hargreaves, A. (1996). *Lærerarbeid og skolestruktur. Læreryrkets forandring i en postmoderne tid*. Oslo: Ad notam Gyldendal.
- Henriksen, L. S., & Prieur, A. (2004). Et nyt perspektiv på magt i det sociale arbejde. I L. S. Henriksen, & A. Prieur, *Dansk Sociologi* (ss. 101-111). Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Herud, E., & Naper, O. S. (2012). *Fattigdom og levekår i Norge - Status 2012*. Oslo: Arbeids og velferdsdirektoratet.
- Hjertø, K. B. (2013). *Team*. Bergen: Fagbokforlaget .
- Høigård, A., Mjør, I., & Hoel, T. (2009). *Temahefte om språkmiljø og språkstimmulering i barnehagen*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Imsen, G. (2005). *Elevenes verden. Innføring i pedagogisk psykiatri*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Johannessen, A., & Natland, S. (2011). Forskning, utviklingsarbeid og samarbeidsforskning . I Johanne, & A. Støkken, *Samarbeidsforskning i praksis* (ss. 27 - 38). Oslo: Universitetsforlaget.
- Johansen, I (2014). *Turnover i det kommunale barnevernet*. Publisert: <http://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/turnover-i-det-kommunale-barnevernet>.
- Järvinen, M., Mortensen, N., & Larsen, J. (2007). *Det magtfulde møde mellem system og klient - teoretisk perspektiver*. København: Akademisk forlag.
- Jørgensen, S. P. (2005). *Barnet i risikofamilien*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2003). *Psykologi i organisasjon og ledelse. 3. utg.* Bergen: fagbokforlaget.
- Killén, K. (2009). *Sveket 1 – barn i risiko- og omsorgssituasjoner*. 4.utgave. Oslo: Kommuneforlaget.

-
- Kommunal- and regionaldepartement (2010). Stortingsmelding nr. 68 (2008-2009) kommuneproposisjonen 2010.
- Kommunens Sentralforbund . (2009). *Medarbeidertilfredshet i kommunene - Hva forteller kommunenes medarbeiderundersøkelser?* Høvik: AGENDA Utredning & Utvikling AS.
- Krange, O., & Øia, T. (2005). *Den nye moderniteten - ungdom, individualisering, identitet og mening*. Oslo: Cappelen Akademisk forlag.
- Kristiansen, A. (2011). Møtet med den andre: Martin Buber. I B. S. Eide, H. H. Grelland, A. Kristiansen, H. J. Sævareid, & G. D. Aasland, *Fordi vi er mennesker* (ss. 33-39). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Kunnskapsdepartementet. (2006). *Rammeplan for barnehagens innhold og oppgaver*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Kunnskapsdepartementet. (2009). *Kvalitet i barnehagen, Meld. St. 41*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Kunnskapsdepartementet. (2013). *Fremtidens barnehage, Meld. St. 24*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Kunnskapsdepartementet. (2013). *Kompetanse for framtidens barnehage*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Kuvaas, B. (2009) *A test of hypotheses derived from self-determination theory among public sector employees*. Employee Relations, s. 39-56
- Kvalsund, R. (2005). *Coaching metode:prosess:relasjon*, Synergy Publishing.
- Kvello, Ø. (2010). *Barn i risiko, skadelige omsorgssituasjoner* . Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Larsen, A. K. (2012). *En enklere metode* . Bergen : Fagbokforlaget.
- Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level Bureaucracy - Dilemmas of the Individual in Public Services, 30th anniversary expanded edition*. New York: Russel Sage Foundation
- Lister, R. (2009). *A Nordic Nirvana? Gender, Citizenship, and Social Justice in the Nordic Welfare States*. Oxford: Oxford University Press.

-
- Lohne, L. (2015). *Kvinner har mest å gjøre på jobb*. Dagens næringsliv. Hentet fra: <http://www.dn.no/jobbledelse/2015/11/20/1437/Arbeidsmilj/kvinner-har-mest--gjre-p-jobb>.
- Lorentzen, T., & Nilsen, R. (2008). *Går fattigdom i arv? Langtidseffekter av å vokse opp i familier som mottar sosialhjelp*. Oslo: Fafo Rapport 14.
- Di Turi Torfelt, M. (2015). *De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid – hvordan oppleves det å jobbe som saksbehandler i barnevernet?* Hentet fra: <https://oda.hioa.no/en/de-emosjonelle-belastningene-i-barnevernets-arbeid-hvordan-oppleves-det-a-jobbe-som-saksbehandler-i-barnevernet>.
- Martinsen, Ø. L. (2012). *Perspektiver på ledelse*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- McGregor, D. (1972). *Den profesjonelle sjef*. Oslo: Gyldendal.
- Molander, B. (1996). *Kunnskap i handling*. Göteborg: Bokförlaget Diadalos AB.
- Mostad, V., Skandsen, T., Værness, J. I., & Lindvig, Y. (2013). *Entusiasme for endring i barnehagen*. Oslo: Gyldendal Akademisk .
- NOA (2011). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2011, status og utviklingstrekk*. Oslo: NOA.
- Norad. (2010, 04. 19). Verdensbankens fattigdomsstatistikk: hva sier den og hvordan blir den laget. *Økonomisk utvikling og offentlig forvaltning*, ss. 4-5.
- Nordisk sosialstatistikkkomite. (2014, Desember 26). Barnevern, 2012. Oslo, Norge.
- Nordstoga, S. (2014). Å miste seg selv i profesjoenelt arbeid. I A. Grønningsæter, & S.Nordstoga, *Det kommunale barnevernet i utvikling* (s. Kapittel 5). Oslo: Fagbokforlaget.
- Nornes, M. (2014). «Kollegaene mine er grunnen til at jeg gleder meg til å dra på jobben hver dag» - *En fenomenologisk studie av hvordan kollegastøtte påvirker trivsel og engasjement (Masteroppgave)*. Hentet fra: https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/280340/Master_01_Mariann%20Nornes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Norvoll, R. (2009). Makt og avmakt. I E. Brodtkorb, & M. Rugkåsa, *Mellom mennesker og samfunn* (ss. 67-92). Oslo: Gyldendal Akademisk.

-
- Norvoll, R. (2009). Sosiale avvik og sosial kontroll. I I. E. Brodtkorb, & M. Rugkåsa, *Mellom mennesker og samfunn: sosiologi og sosialantropologi for helse- og sosialprofesjonene*. (ss. 99-121). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- NOU nr.10. (2009). *Fordelingsutvalget*. Oslo: Departementenes servicesenter .
- Pedersen, F. K. (2012). Barn koster deg dobbelt så mye som du tror . *Foreldre & Barn*, 1-5.
- Pålerud, T. (2013). *Didaktikk for en demokratisk barnehage* . Bergen: Fagbokforlaget .
- Ringdal, K. (2013). *Enhet og mangfold, samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. 3. utgave. Bergen: Fagbokforlaget.
- Røkenes, O. H., & Hanssen, P. H. (2010). *Bære eller bryte, kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Rørvik, T. D.(2007). *Samordnet levekårsundersøkelse 2006 – tverrsnitt*. Hentet fra: http://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/notat_200747/notat_200747.pdf.
- Schein E.H. (2011). *Helping - how to offer, give, and receive help*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers Inc.
- Sagatun, S. (2008). *Kjønn i sosialt arbeid med ungdommer og foreldre*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Sagatun, S., & Zahl, A. (2003). Sosialt arbeid. I A. Zahl, *Det vanskelige arbeidet* (s. kap. 10). Bergen : Fagbokforlaget .
- Scei, S. H., & Kvistad, K. (2012). *Kompetanseløft* . Oslo: Universitetsforlaget .
- Skau, G. (2011). *Gode fagfolk vokser*. Oslo: Cappelen akademisk forlag .
- Skjervheim, H. (1976). *Deltakar og tilskodar*. Oslo: Aschehoug.
- Skoglund, R. I. (2012). *Anerkjennende samarbeid mellom barnehagen og foreldre*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Sonnentag S., Dormann C. & Demerouti E. (2010). *Not all days are created equal: The concept of state work engagement*. I A.B. Bakker & M.P. Leiter (Red.), *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. (1. utg., s. 25-38). Hove: Psychology Press.
- Spurkeland J. (2011). *Prestasjonshjelp - hvordan gjøre andre gode?* Oslo: Universitetsforlaget.

Statistisk sentralbyrå (2017), *Kvinner dominerer spesialhelsetjenesten*. Hentet fra:

<http://www.ssb.no/helse/artikler-og-publikasjoner/kvinner-dominerer-spesialisthelsetjenesten>

Stalker, C.A., Mandell, D., Frensch, K.M., Harvey, C., Wright, M. (2007). Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it? *Child & Family Social Work*. May 2007, vol. 12 Issue 2 side 182 -191. Hentet fra Academic Search Elite.

Stoll, L., Bolam, R., McMahon, A., Thomas, S., Wallace, M., Greenwood, A., et al. (2006). *What is a professional learning community? A summary*. London: University of Bristol, Bath and Institute of Education .

Stortingsmelding nr. 40 (2001-2002). *Om barne- og ungdomsvernet*. Oslo: Det kongelige Barne- og Familiedepartementet.

Strand, T. (2010). *Ledelse, organisasjon og kultur*. Bergen: Fagbokforlaget .

Thuren, T. (2009). *Vitenskapsteori for nybegynnere*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Utdanningsdirektoratet . (2013). *Språk i barnehagen* . Oslo: Utdanningsdirektoratet .

Utdanningsdirektoratet. (2011). *Rammeplan for barnehagens innhold og oppgaver* . Bergen: Fagbokforlaget.

Vike, H. (2004). *Velferd uten grenser: Den norske velferdsstaten ved veiskillet*. Oslo: Akribe.

Wilhelmsen, M. (2009). *Samordnet levekårsundersøkelse 2009 – Tverrsnitt*. Oslo: SSB.

Weber, M. (1990). *Makt og byråkrati. Essays om politikk og klasse, samfunnsforskning og verdier*. . Oslo: Gyldendals .

Wormnes, B. & Manger T. (2005). *Motivasjon og mestring. Veier til effektiv bruk av egne ressurser*. Bergen: Fagbokforlaget.

Wyller, T. (2005). *Dydsetikk, medborgerskap og sosial praksis*. I S. Christoffersen, *Profesjonsetikk* (ss. 40-62). Oslo: Universitetsforlaget .

VEDLEGG 1

Forespørsel og samtykke til deltakelse i forskningsprosjektet

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hørlags gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@red.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Bjørn Øystein Angel
Institutt for sosiologi og sosialt arbeid Universitetet i Agder
Serviceboks 422
4604 KRISTIANSAND S

Vår dato: 05.03.2015

Vår ref: 42131 / 3 / HIT

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 09.02.2015. Meldingen gjelder prosjektet:

42131	<i>Turnovers i barnevernet?</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Universitetet i Agder, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Bjørn Øystein Angel</i>
Student	<i>Kamilla Larsen</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.12.2015, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Hildur Thorarensen

Kontaktperson: Hildur Thorarensen tlf: 55 58 26 54

Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kjyre-swano@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD, SVI, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmau@svi.uib.no

VEDLEGG 2

Intervjuguide

Informere om at intervjuet blir tatt opp for å sikre at all informasjon kommer med.
Informantene kan avbryte når de vil, dette vil ikke få konsekvenser for dem.

Hvor gammel er du?

Har du annen yrkeserfaring enn å arbeide i barneverntjenesten?

Hvordan vil du beskrive deg selv? Privat og profesjonelt

Hvordan tenker du at barnevernslederen vil beskrive deg?

Hvordan tenker du at dine nærmeste kollegier vil beskrive deg?

Og dine klienter/ brukere?

Hva er personlighet i dette yrket for deg?

Kan du beskrive en tilfeldig vanlig dag på jobb fra du parkerer bilen rundt 08.00 til du setter deg igjen for å reise hjem kl 16.00.

Hva har din inspirasjon vært for å begynne å arbeide i barneverntjenesten, hvorfor søkte du?

Hva har vært din motivasjon for å arbeide i bvt så lenge?

Hva motiverer deg til å fortsette?

Hvilke saker synes du det er vanskelig/utfordrende å forholde deg til som saksbehandler?

Hvordan porsjonerer du disse sakene når du er inne i arbeidet du synes er vanskelig?

Hvordan bearbeider du inntrykkene du får?

Hva gjør du helt konkret?

Er det noen situasjoner som er lettere å takle/bearbeide enn andre?

Hvilke situasjoner/saker trigger deg?

Hvorfor tror du dette trigger deg?

Men likevel så fortsetter du, hvorfor? Hva er oppskriften din på det?

Konkret hva gjør du når det som trigger oppstår?

(Dette er essensen!) grav rundt dette.

I disse vanskelige situasjonene, hva betyr kollegaer for deg?

Hvordan påvirker det deg når tette kollegaer slutter i jobben?

Hvorfor tror du flesteparten i barneverntjenesten slutter?

Blir du møtt med forståelse hjemme dersom du har hatt en tøff dag på jobb?

Av mann? Barn? Venner og andre?

Ser du for deg at du har den samme jobben om 5 år?

VEDLEGG 3

Forespørsel og samtykke av tilgang til levekårsundersøkelsen

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr: 985 321 884

Taushetserklæring

for personer som har fått tilgang til individdata fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste

Navn: Kamilla Larsen
Arbeidssted: Universitetet i Agder
Undersøkelse: Samordnet levekårsundersøkelse 2006 - Tverrsnitt Tema: Arbeidsmiljø/ Samordnet
levekårsundersøkelse 2009 Tverrsnitt tema: Arbeidsmiljø

Jeg forplikter meg med dette til å

- 1) bevare taushet om personopplysninger jeg får kjennskap til gjennom undersøkelse(ne) som er stilt til rådighet gjennom NSD.
- 2) referere til produsent og distributør av dataene ved å skrive følgende i forord eller fotnote i eventuelle publikasjoner:
"(En del av) De data som er benyttet her er hentet fra "Samordnet levekårsundersøkelse 2006 – 2009 Tverrsnitt Tema: Arbeidsmiljø". Undersøkelsen er gjennomført av Statistisk sentralbyrå (SSB). Data er tilrettelagt og stilt til disposisjon i anonymisert form av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD). Verken SSB eller NSD er ansvarlig for analysen av dataene eller de tolkninger som er gjort her."
- 3) sende NSD/Bergen kopi av eventuelle rapporter/publikasjoner som er utarbeidet på basis av dataene. Dette kan enten være en elektronisk versjon eller tre eksemplarer i papirformat. Disse vil refereres til på våre nettsider og kan gjøres tilgjengelig på nett, om det er ønskelig.
- 4) siette eller levere datafil(e) tilbake til NSD etter endt prosjekt eller senest 27-02-2016.

Jeg er kjent med at forskers taushetsplikt er regulert i forvaltningslovens §13c. Jeg er videre kjent med at forsettlig eller uaktsomt brudd på taushetsplikten, eller medvirking til dette, kan straffes med bøter eller fengsel.

Sted: *Kristiansand* Date: *28.02.13*

Underskrift: *Kamilla Larsen*

Tilgangen refererer til tillatelse nr. 3317, og gjelder følgende prosjekt:

Formål BA-oppgaver



Veiledererklæring

Navn: Morten Blekesaune
Arbetssted: Universitetet i Agder

Jeg erklærer med dette at jeg er oppnevnt som veileder for

Kamilla Larsen

som har fått tilgang til data fra følgende undersøkelse(r):

Samordnet levekårsundersøkelse 2006 - Tverrsnitt Tema: Arbeidsmiljø

Samordnet levekårsundersøkelse 2009. Tverrsnitt tema: Arbeidsmiljø

Jeg er kjent med at de data som er utlevert fra NSD til dette studiearbeidet skal tilbakeleveres til
destinasen etter bruk.

Sted *Kristiansand* Dato *28/2-2014*
Underskrevet *Morten Blekesaune*

Tilgangen refererer til tilknytning nr. 3317, og gjelder følgende prosjekt

Utsavn: RA-oppgave