



KANDIDAT

**10011**

PRØVE

**HMBV5002 A Masteroppgave i barnevern**

---

|                |                  |
|----------------|------------------|
| Emnekode       | HMBV5002         |
| Vurderingsform | Hjemmeeksamen    |
| Starttid       | 01.03.2018 09:00 |
| Sluttid        | 02.05.2018 10:00 |
| Sensurfrist    | --               |
| PDF opprettet  | 16.05.2018 09:36 |
| Opprettet av   | Elin Smeland     |

---

## i Informasjonsside

Før innlevering av masteroppgaven må alle obligatoriske aktiviteter være fullført, og alle andre eksamener i studieprogrammet må være bestått.

**Vurderingsmelding:** Studenten melder seg til vurdering (eksamen) på Studentweb innen ordinære frister. Ved levering skal studenten i tillegg melde seg til vurdering på eget skjema. Se oppslag på innsidekanal for ditt studium (<https://innsida.ntnu.no/start#/feed/678d7b57-52fa-322c-9787-6b9dd58fc0e9?titleKey=menu-studies-courses>)

**Trykking:** NTNU Grafisk senter har en egen nettside der trykkingen kan bestilles over nett, med egen mal for masteroppgaver (<https://www.ntnu.no/grafisksenter/masteroppgaver>). Dersom oppgaven trykkes ved NTNU Grafisk senter betaler instituttet de 5 eksemplarene som skal leveres. Dersom studenten velger andre løsninger, bekoster han/hun trykkinga selv.

**Levering:** Oppgaven leveres instituttadministrasjonen i 5. etasje (Tungasletta 2, bygg A) innen gjeldende frister. Oppgaven betraktes som levert når instituttet har mottatt:

1. Trykt utgave av oppgaven i 5 eksemplarer
2. Digital kopi av oppgaven (pdf-fil) på Inspira. Dette er avhengig av at du er vurderingsmeldt i riktig semester.
3. Skjema for «Oppmelding til avsluttende muntlig mastereksamen» ved Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (utfylt)
4. «Avtale om utlån, bruk og elektronisk publisering av masteroppgave/hovedoppgave» i 2 eksemplarer (utfylt)

**Innlevering via Inspira:** Gjør deg kjent med hva som må være på plass for at du skal få levert PDF-fil av oppgaven. <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Digital+hjemmeeksamen+-+for+studenter>

**Tittel på masteroppgaven:** Tittel skal være både på norsk og engelsk. Du registrerer tittel på masteroppgaven i studentweb innen innleveringsfristen.

**Frister:** Oppgaven leveres innen 2. mai i vårsemesteret eller innen 1. november i høstsemesteret. Dersom oppgaven leveres etter disse fristene, blir eksamen vanligvis arrangert påfølgende semester. Se studentweb for klokkeslett.

**Sensur:** Studenten får brev om når avsluttende muntlig mastereksamen holdes.

**Etter sensur:** Oppgaven blir gjort tilgjengelig på universitetsbiblioteket og publisert elektronisk i NTNUs institusjonelle arkiv, såfremt studenten ikke har reservert seg mot slik tilgjengeliggjøring.

## 1 Filopplastning



Din fil ble lastet opp og lagret i besvarelsen din.

 Last ned

 Fjern

 Erstatt

Filnavn: HMBV5002Lien.pdf

Filtype: application/pdf

Filstørrelse: 1.06 MB

Opplastingstidspunkt: 25.04.2018 10:55

Status: **Lagret**

Besvart.

# ***Jeg vil så gjerne hjelpe, men det er ikke tid***

*En kvalitativ studie om arbeidsrelatert stress og utbrenthet i den kommunale barneverntjeneste*

## ***I would be glad to help, but there is no time***

*A qualitative study of work-related stress and burnout in the child welfare services*

Nadine Hvesser Lien

Masteroppgave i barnevern

Trondheim 02.05.2018



NTNU

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap, Institutt for sosialt arbeid

Vår 2018

«NTNU har intet ansvar for synspunkter eller innhold i oppgaven. Framstillingen står utelukkende for studentens regning og ansvar»

## **Forord og takk**

Etter 10 måneder avsluttes masterprosjektet og masterutdanningen i barnevern ved NTNU. Å få muligheten til å fordype seg inn i og utvikle kunnskap om utbrenthet har vært en spennende og emosjonell prosess. Det har vært en prosess som for meg har vært viktig å gjennomføre av flere grunner. For snart er det min tur til å kaste meg ut i arbeidslivet, inn i de kommunale tjenestene, hvor risikoen for utbrenthet også kan ramme meg. Målet mitt på denne reisen har vært todelt. For det første ønsket jeg faglig utvikling og økt kompetanse. For det andre ønsket jeg å utruste meg med så mye kunnskap som mulig for å forberede meg på hva som kan vente når jeg en gang i fremtiden skal jobbe i barneverntjenesten. Det har vært en lærerik, selvutviklende og virkelighetsorientert prosess som har bidratt til å gi meg interessante refleksjoner og faglig styrke jeg tar med meg videre.

For dette er det mange som fortjener en takk.

Den største takk går til informantene som tok kontakt, inviterte meg inn og fortalte om sine erfaringer. Dere er alle sterke kvinner som jeg ser opp til. Det er kvinner som dere jeg håper blir å finne blant mine fremtidige kollegaer. Uten deres deltakelse og uten deres åpenhet hadde ikke denne studien latt seg gjennomføre.

Den neste takk går til veileder Øyvind Eikrem. Takk for gode refleksjoner, innspill og konstruktive tilbakemeldinger.

Jeg vil til slutt også takke min kjære samboer Aleksander. Du har stilt opp for meg hele veien. Takk for at du har gitt meg stillhet og rom for å innhente meg etter lange dager på lesesalen, for at du alltid har hatt kaffen klar på termokoppen om morgningen og for din støtte, tålmodighet og anerkjennende tilbakemeldinger. Uten deg hadde jeg ikke blitt ferdig med dette prosjektet.

Trondheim 25.04.2018

Nadine Hvesser Lien

# Innholdsfortegnelse

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Forord og takk</b>   | <b>1</b>  |
| <b>Sammendrag</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Summary in English</b>   | <b>7</b>  |
| <b>1.0 Innledning</b>   | <b>9</b>  |
| 1.2 <i>Bakgrunn for valg av tema</i>  | 9         |
| 1.3 <i>Temaets faglige og samfunnspolitiske relevans for barnevern</i>            | 10        |
| 1.4 <i>Oppgavens formål og problemstilling</i>                                    | 13        |
| 1.5 <i>Avgrensning av oppgaven</i>  | 14        |
| 1.6 <i>Oppgavens strukturelle oppbygning</i>                                      | 16        |
| <b>2.0 Litteratursøk og annen forskning</b>                                       | <b>18</b> |
| 2.1 <i>Tidligere forskning</i>  | 20        |
| 2.1.1 <i>Dokumenterte risikofaktorer til arbeidsrelatert stress og utbrenthet</i> | 20        |
| 2.1.2 <i>Hvordan håndteres arbeidsrelatert stress og utbrenthet?</i>              | 21        |
| 2.1.3 <i>Hva innvirker på beslutningen om å bli i jobben?</i>                     | 22        |
| 2.2 <i>Oppsummering av tidligere forskning</i>                                    | 22        |
| <b>3.0 Teoretisk rammeverk</b>  | <b>24</b> |
| 3.1 <i>Michael Lipskys teori om bakkebyråkratene</i>                              | 24        |
| 3.1.1 <i>Mangelfulle ressurser</i>  | 26        |
| 3.1.2 <i>Tilbud og etterspørsel</i>   | 27        |
| 3.1.3 <i>Tvetydige mål</i>  | 28        |
| 3.1.4 <i>Manglende målbarhet av resultater</i>                                    | 28        |
| 3.1.5 <i>Ufrivillige klienter</i>   | 29        |
| 3.1.6 <i>Service rationing</i>  | 29        |
| 3.2 <i>Arbeidshelse og arbeidsstress</i>  | 29        |
| 3.3 <i>Utbrenthet</i>   | 30        |
| 3.3.1 <i>Symptomer på utbrenthet</i>  | 32        |
| 3.4 <i>Habituering av emosjonelle belastninger</i>                                | 33        |
| 3.5 <i>Hvem står juridisk ansvarlig for å ivareta god arbeidshelse?</i>           | 33        |
| 3.5.1 <i>Arbeidsgivers ansvarsområde</i>  | 34        |
| 3.5.2 <i>Arbeidstakers ansvarsområde</i>  | 34        |
| 3.6 <i>Forebygging av arbeidsstress og videre utbrenthet</i>                      | 35        |
| 3.6.1 <i>Faglig kompetanseheving</i>  | 35        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.6.2 Følelsesmessig distansering                         | 36        |
| 3.6.3 Veiledning  | 38        |
| <b>4.0 Metode</b>   | <b>40</b> |
| 4.1 Vitenskapsteoretisk utgangspunkt                      | 40        |
| 4.1.1 Fenomenologi  | 41        |
| 4.1.2 Hermeneutikk  | 42        |
| 4.2 Forskningsstrategi                                    | 45        |
| 4.2.1 kvalitativ metode                                   | 45        |
| 4.2.2 Utvalg og utvalgskriterier                          | 46        |
| 4.2.3 Rekruttering av informanter                         | 47        |
| 4.2.4 Intervjuguide                                       | 48        |
| 4.2.5 Gjennomføring av dybdeintervjuene                   | 49        |
| 4.2.6 Transkribering                                      | 51        |
| 4.3. Analyse av data                                      | 51        |
| 4.3.1 Stegvis-deduktiv induktiv metode (SDI)              | 52        |
| 4.4 Reliabilitet  | 55        |
| 4.5 Validitet   | 56        |
| 4.6 Generaliserbarhet                                     | 57        |
| 4.7 Etiske vurderinger                                    | 57        |
| 4.7.1 Forskerrollen                                       | 57        |
| 4.7.2 Forskningsetiske hensyn                             | 58        |
| 4.7.3 Spesielle hensyn i forskningsprosessen              | 59        |
| <b>5.0 Presentasjon av funn</b>                           | <b>61</b> |
| 5.1 Idealismen om å jobbe barnevern                       | 62        |
| 5.1.1 Et ønske om å gjøre en forskjell                    | 62        |
| 5.1.2 Puster og ånder barnevern                           | 62        |
| 5.2 Sirkushesten  | 64        |
| 5.2.1 For stor arbeidsmengde                              | 64        |
| 5.2.2 For liten tid                                       | 66        |
| 5.2.3 Det går ut over kvaliteten i oppfølgingen           | 67        |
| 5.2.4 Ledelsen har urealistiske forventninger             | 68        |
| 5.2.5 Manglende opplæring                                 | 69        |
| 5.2.6 Veiledning ble nedprioritert                        | 70        |
| 5.3 Opplevelsen av utilstrekkelighet                      | 71        |
| 5.3.1 Belastende men nødvendig å være personlig engasjert | 72        |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| 5.3.2      | Å til stadighet møte begrensninger i måten man vil jobbe på                     | 74         |
| 5.3.3      | Utfordrende å forene jobb og privatliv  | 75         |
| 5.3.4      | Utfordrende å ha egne barn selv   | 76         |
| 5.4        | <i>Å føle seg alene</i>   | 78         |
| 5.4.1      | Stå på-holdning!  | 78         |
| 5.4.2      | Terskelen for å be om hjelp er høy  | 79         |
| 5.4.3      | Savner anerkjennelse og respekt   | 80         |
| 5.5        | <i>Oppsummering av funn</i>   | 81         |
| <b>6.0</b> | <b>Drøfting</b>   | <b>83</b>  |
| 6.1        | <i>Saksbehandlere som bakkebyråkrater</i>                                       | 83         |
| 6.2        | <i>Strukturelle rammebetingelser leder til stress</i>                           | 84         |
| 6.3        | <i>Ytre konflikter forsterker indre konflikter</i>                              | 88         |
| 6.4        | <i>Manglende ivaretagelse og oppfølging er en risikofaktor</i>                  | 92         |
| 6.5        | <i>Bakkebyråkratisk utbrenthet synes å avhenge av ambisjonsgrunnlag</i>         | 96         |
| 6.6        | <i>Bakkebyråkratisk utbrenthet og konsekvens for saksbehandlere i tjenesten</i> | 98         |
| 6.7        | <i>Bakkebyråkratisk utbrenthet og konsekvens for brukere av tjenesten</i>       | 98         |
| <b>7.0</b> | <b>Avslutning</b>   | <b>99</b>  |
| 7.1        | <i>Forslag til videre forskning</i>   | 100        |
| <b>8.0</b> | <b>Litteraturliste</b>  | <b>102</b> |
|            | <b>Vedlegg 1: Informasjonsskriv til forskningsprosjektet</b>                    | <b>I</b>   |
|            | <b>Vedlegg 2: Samtykkeerklæring</b>   | <b>III</b> |
|            | <b>Vedlegg 3: Intervjuguide</b>   | <b>IV</b>  |
|            | <b>Vedlegg 4: Godkjennelse fra NSD</b>  | <b>VI</b>  |



## **Sammendrag**

Ansatte i den kommunale barneverntjeneste eksponeres daglig for flere arbeidsrelaterte belastninger. Bakgrunnen for denne studien er å finne ut hvilke faktorer tidligere ansatte i barnevernet opplever som spesielt belastende.

Formålet med studien er å belyse og bidra til økt kunnskap om arbeidsrelatert stress og utbrenthet blant ansatte i den kommunale barneverntjeneste. Videre hensikt er først og fremst å sette ansattes psykiske og fysiske helse på dagsorden. Dette er videre hensiktsmessig da ivaretagelse av ansatte kan lede til bedre kvalitet og kontinuitet i oppfølgingstilbudet til barneverntjenestens barn og familier.

Denne studien baserer seg på et fenomenologisk-hermeneutisk vitenskapssyn. Det er anvendt kvalitativ tilnærming og semistrukturerte, individuelle dybdeintervju.

Datamaterialet i denne studien er innhentet fra et utvalg på seks tidligere ansatte i den kommunale barneverntjeneste som avsluttet sitt arbeidsforhold på grunn av arbeidsrelaterte emosjonelle belastninger og/eller psykiske påkjenninger. De hadde alle fem års erfaring eller mer. Materialet ble analysert med Aksel Tjoras stegvis-deduktive induktiv modell (SDI).

Funn fra studien viser at utvikling av arbeidsrelatert stress og utbrenthet i den kommunale barneverntjeneste kan knyttes til to organisatoriske forhold: stor arbeidsmengde og for liten tid til å håndtere arbeidsmengden. Disse forholdene synes å utvikle arbeidsrelaterte emosjonelle og psykiske belastninger. Manglende oppfølging og veiledning på personlige belastninger samt en kultur innad i tjenestene som tabuiserer temaet, ser ut til å utvikle skam over å kjenne på slike belastninger. Dette, samt å ikke bli anerkjent fra ledelsen for arbeidsinnsats fremstår som vesentlige, men fraværende faktorer i tjenestene. Personlig ambisjon og ønske om å hjelpe utsatte barn og unge kommer frem som avgjørende faktor for å stå i jobben.

Studien konkluderes med at det ikke er de organisatoriske forholdene i seg selv som fører til utbrenthet, snarere de emosjonelle og psykiske påkjenningene som individuelt utvikles som en konsekvens av manglende oppfølging og støtte. Å jobbe i et bakkebyråkrati er i seg selv en

risikofaktor fordi det utfordrer den ansattes evne til å utføre sine arbeidsoppgaver i samsvar med egne idealer på grunn av rammene jobben er underlagt.

Nøkkelord: Barnevernkonsulent, saksbehandler, barnevern, belastninger, turnover, oppsigelse

## **Summary in English**

Employees in the child welfare service are daily exposed to several work-related strains. This study aims to investigate factors that were experienced as particular stressful by former child welfare-employees.

The purpose of the study is to illuminate, contribute and to increase knowledge of work-related stress and burnout among employees in the child welfare service. Furthermore, the intent is to have the employee's mental and physical health on the agenda. The consequence of caring for the employees, may lead to better quality and continuity, regarding services from the child welfare service to children and their families.

This qualitative study is based on a phenomenological-hermeneutical scientific approach. The findings are based on data from semi-structured, individual in-depth interviews.

The data in this study has been obtained from a selection of six former employees in the child welfare service. They all decided to terminate their employment due to emotional stress and/or mental strain. They had all five years of experience or more. The material was analyzed using the Aksel Tjora Stepwise-Deductive Inductive Approach.

The findings from the study reveals that development of work-related stress and burnout in the child welfare service can be linked to two organizational conditions: large workloads and limited time to handle the workload. These conditions seem to develop work-related emotional- and mental stress. Lack of follow-up and guidance of personal loads, as well as the fact that corporate culture within the service, like the taboo theme as burnout and work-related stress, seem to develop a sense of shame when experiencing such strain loads. This, as well as lack of recognition by the management for their work effort, appears to be significant and absent factors in this business. Personal ambitions and desire to help vulnerable children and youth, emerge as a decisive factor in the job.

The study concludes that it is not the organizational conditions itself that lead to burnout, but rather the emotional and mental stressors that individually develop as a consequence of lack of follow-up and support. Working in a street-level bureaucracy is a risk factor because it

challenges the employee's ability to perform his/hers duties in accordance with own ideals. This due to the structural limits related the workspace.

Key words: child safety service, child protection service, social worker, turnover.

## **1.0 Innledning**

### *1.2 Bakgrunn for valg av tema*

I 2014 publiserte Statistisk sentralbyrå på vegne av Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet rapporten ”Turnover i det kommunale barnevern”. Rapportens formål var å kartlegge inn- og utstrømning i barnevernet i Norge på grunnlag av undersøkelse utført i perioden 2010 – 2011. Sammenlignet med andre næringer viser funnene i rapporten til en svært høy turnover. Gjennomsnittsraten i det kommunale barnevern var ifølge SSBs rapport på 31,5 % (Johansen 2014, s. 4). Utstrømningsstatistikken viste at bare 16,9 % av de som sluttet i det kommunale barnevernet gikk inn i et nytt arbeidsforhold i et annen kommunalt eller statlig barnevern. 3,1 % gikk til privat barnevern, 28,5 % gikk til andre kommunale virksomheter og 18,9 % gikk til andre næringsområder utenfor kommunal sektor. 22,5 % ble utenfor arbeidsstyrken eller arbeidsledige (Johansen 2014, s. 15).

Ut i fra funnene fra rapporten fra SSB (2014) er en mulig hypotese at enkelte av faktorene for turnover i barnevernet handler om selve forholdene i den kommunale barneverntjenesten. Begrunnelsen for dette vurderes opp imot at de fleste som avsluttet sitt arbeidsforhold valgte å søke seg til andre arbeidsforhold enn ny kommunal barneverntjeneste.

Statens arbeidsmiljøinstitutt publiserte i 2015 den tredje faktaboka om arbeidsmiljø og helse. Den presenterer status, trender og hovedutfordringer innen arbeidsmiljø og helse i ulike næringer i Norge. Av den utpeker det seg enkelte utfordringer hvor saksbehandlere sammenlignet med andre yrkesgrupper ligger forholdsvis høyt, og til tider godt over gjennomsnittet i Norge. Saksbehandlere skiller seg ut ved å ligge over gjennomsnittet i å kjenne på høy arbeidsmengde og tempo, fysiske smerte i skulder og nakke og innsats-belønning ubalanse. De stiller også blant de øverste i opplevelsen av konflikt mellom høye jobbkrav og lav selvbestemmelse, i tillegg til at de befinner seg blant yrkesgruppene som ligger over gjennomsnittet i å føler seg psykisk utmattet etter endt arbeidsdag en gang i uken eller mer.

20 % oppgir videre at jobben gikk ut over deres eget privatliv.

Denne informasjonen danner et bakteppe for hvordan saksbehandlere i barnevernet opplever sin arbeidsplass. Vi vet at opplevelsen av jobbkrav i form av arbeidsmengde og tempo kan ha betydning for jobbtilfredshet og helse (STAMI 2015, FAFO-notat 2013). I

levekårsundersøkelsen som ble langt frem i 2013 viser funn at den opplevde belastningen av høye emosjonelle krav og rollekonflikt relateres til høyt sykefravær og mistrivsel på arbeidsplassen. Den viser og til mobbing som en utfordring, hvor det vises til at mobbing er mest utbredt i helse-, omsorg- og sosialsektoren.

Å snakke om slitasje i arbeidsforhold synes å ha blitt mer og mer vanlig. Per Isdal publiserte høsten 2017 boken ”Smittet av vold”, en bok om sekundærtraumatisering, som tar for seg de belastningene profesjonsutøvere kan kjenne på som en konsekvens av å jobbe tett på traumatiserte mennesker. Hilde Auglend og Ine Haver skrev innlegget ”Nå orker jeg ikke mer” i Fontene Forskning i august 2017. Her skriver de om den følelsesmessige slitasjen fagfolk innenfor barnevern opplever av å daglig jobbe med traumatiserte barn og familier, en slitasje som de tolker at innvirker til oppsigelser og sykemeldinger (Auglend og Haver 2017). Begge disse bidragene til den offentlige ordskiftet tematiserer den særskilte belastningen det er å arbeide med krevende og uoversiktlige menneskelige problemer over tid.

På bakgrunn av dette er min undring: Hva skal til for å tilrettelegge for bedre arbeidsvilkår for dagens saksbehandlere i den kommunale barneverntjenesten? Denne masteroppgaven baserer seg på funn fra seks dybdeintervjuer med tidligere ansatte i den kommunale barneverntjenesten, som har tatt beslutningen om å avslutte sitt arbeidsforhold på grunn av emosjonelle belastninger og utbrenthet. Hva har de å si om årsaksfaktorer for deres utstrømning?

### *1.3 Temaets faglige og samfunnspolitiske relevans for barnevern*

I 2016 mottok 54 620 barn i Norge tiltak fra barnevernet (Statistisk sentralbyrå 2017a). Antallet barn med barnevernstiltak har hatt en variabel på ca. 2000 barn etter økningen på syv prosent i perioden 2009 - 2010. Fra 2011 til 2016 har antallet barn med barnevernstiltak ligget mellom 52 000 og 54 000 (ibid.). Statistikken viser i midlertid en økning i antall meldinger barnevernet mottok i 2016 sammenlignet med de tidligere årene. Dette førte til at antall saker som ble tatt videre til undersøkelse økte med 10 % fra 2015 til 2016. Denne prosenten tilsvarte et totalt antall på 47 900 undersøkelser fordelt på 44 900 barn i 2016 (ibid.).

Til tross for at antall barn med tiltak fra barnevernet har vært noenlunde stabilt siden 2010, leder økningen av antall meldinger og undersøkelser til at hver enkelt saksbehandler i barnevernet får flere saker tildelt enn tidligere (Innst. 186 S (2009-2010)).

Denne beskrevne økningen av barnevernssaker, meldinger og undersøkelser kan relateres til flere faktorer. En faktor kan knyttes til økte grad av innvandring og flykninger til Norge. I 2007 ble det registrert 341 830 innvandrere i Norge. I 2012 ble det registrert 546 732 innvandrere. Pr. 01.01.2017 var det ifølge Statistisk sentralbyrå (2017b, 2017d) 724 987 innvandrere i Norge. Av disse utgjorde 23 % flykninger, 39 % familiegjennforeninger, 32 % arbeid og 5 % utdanning. I en rapport fra Statistisk sentralbyrå (2017c) om barn i lavinntektshusholdninger kommer det frem at barn som har innvandrerbakgrunn er sterkt overrepresentert i lavinntektsgruppen. Mens 5,4 % av barn uten innvandringsbakgrunn tilhørte lavinntektshusholdninger, så utgjorde innvandrerbarn en prosentandel på 38 %. Disse tallene stammer fra 2015. Dette kan relateres til den økte innvandringen presentert ovenfor. Totalt av alle barn i lavinntektshusholdninger pr 2015 utgjorde innvandrerbarna 53,4 %. Innunder lavinntektsfamiliene stiller også barn uten innvandrerbakgrunn svakere enn hva de har gjort de tidligere årene. Fra 2011 til 2015 økte antallet barn uten innvandrerbakgrunn i lavinntektshusholdninger fra i underkant av 40 000 til nesten 46 000 barn. Statistisk sentralbyrå (2017c) forklarer dette med endringen av barn uten innvandrerbakgrunn med eneforsørger som i samme perioden endret seg fra 44 % til 48 %.

01.01.2018 publiserte barne- og likestillingsdepartementet endringer i barnevernloven og rettighetsforskriften (Barne- og likestillingsdepartementet 2018). Barnevernlovens nye § 4-2 a gir barneverntjenesten anledning til å åpne en barnevernssak hos gravide rusmiddelavhengige kvinner som er tvangsplassert i en helseinstitusjon. Nytt annet ledd i barnevernloven §3-5 pålegger barneverntjenesten en plikt til å holde jevnlig kontakt med kriminalomsorgen og barn i fengsel, samt delta i planlegging og tiltak etter endt opphold i fengsel. I forslaget til ny barnevernlov som ble lagt frem høsten 2016 presenteres ønske om at barnevernloven skal bli en rettighetslov (NOU 2016:16). Dette innebærer at barnet får klagerett på vedtak, som kan bidra i en lengre saksbehandlingsprosess, større ansvar på kommunene, og flere administrative og økonomiske konsekvenser. Det presenteres også forslag til større krav til begrunnelser og dokumentasjon av utredning.

Barnevernet har ingen øvre grense med tanke på antall barn som tas inn i undersøkelse og tiltak. Ut ifra de ovennevnte faktorene er det grunn til å tro at barnevernets arbeidsmengde derfor ikke vil bli mindre. Sammen med NRK utførte SSB en undersøkelse av antall saker pr. saksbehandler i de kommunale barneverntjenestene i 2014. Funn fra denne undersøkelsen viste store variasjoner i antall saker mellom kommunene. På det meste fant de at enkelte hadde over 40 saker (Flyum & Kumano-Ensby 2014). Til sammenligning anbefalte Fellesorganisasjonen i 2012 en maksgrense på 10-15 saker per saksbehandler (Fellesorganisasjonen 2012). På bakgrunn av et høyt antall saker og en utvikling av det normative samfunnsperspektiv på kultur og oppdragelse stilles det større krav faglig og energimessig til barnevernets ansatte. For å kunne yte et godt barnevern, er det sentralt at barnevernet utvikler sine arbeidsmetoder og kunnskapsområder i tråd med den globale samfunnsutviklingen. Selv om befolkningsveksten øker og de kulturelle perspektivet utvides skal barnevernet være et stabilt mandat som skal yte like gode tjenester til hver enkel familie og hvert enkelt barn.

I helse- og omsorgsyrkene, er de ansatte mer utsatt for stress, utbrenthet og sekundærtraumatisering (Levekårsundersøkelsen 2013, STAMI 2015). En sentral fellesnevner ved slike jobber er at den ansatte må drive empatisk miljøarbeid. Det innebærer å leve seg inn i og forsøke forstå andre menneskers følelser – i en barnevernfaglig kontekst – mennesker i kriser. Å møte mennesker som er traumatisert eller utsatt for kriser daglig berører de ansatte (Vråle 2015). Ifølge Killén (2012) og Bang (2003) kan stress, sekundærtraumatisering og utbrenthet føre til at terapeuten ikke mestrer sitt arbeid. Det kan føre til at motivasjonen for arbeidet reduseres, og det kan gå negativt ut over terapeutens selvfølelse. Sykefravær vil ikke bare hindre terapeuten i å utføre sitt arbeid, det vil og sinke effektiviteten i arbeidet som skal utføres og koste bedriften dyrt (Roness og Matthiesen 2002). Ifølge Johansen (2014) var turnovergraden blant saksbehandlere i 2011 på vel 30 %. At barnevernets ansatte som gruppe blir så berørt eller utslitt på egen arbeidsplass at de må avslutte sitt arbeidsforhold, rammer familier og barns tilbud fra tjenesten. Det berører familier og barn gjennom hyppig utskiftning av saksbehandlere. Det utfordrer videre relasjonsdannelse og effektivitet i oppfølging. Kunnskap om og innsikt i hva utbrenthet er, hva det kan komme av og hvordan vi kan gjenkjenne symptomer kan være viktig for å ivareta ansatte i helse og omsorgsyrkene. Jeg vurderer derfor temaet som relevant i en barnevernsfaglig kontekst så vel som på et samfunnsfaglig nivå.



#### *1.4 Oppgavens formål og problemstilling*

Jeg ønsker med min oppgave å undersøke hvordan tidligere ansatte i barneverntjenesten opplevde sine arbeidsforhold, og hva med arbeidsforholdet som de opplevde som særlig belastende, i den grad at de ledet til beslutningen om oppsigelse. Barneverntjenestens ansvarsområde er stort, og betydningen av å ivareta formidlerne av barnevernets tjenester fremkommer som lite belyst (Lauritzen og Aas 2015). Det er viktig å ikke glemme at for å ivareta barnevernets familier og barn, må også saksbehandlerne ivaretas.

Formålet med studien er å belyse og bidra til økt kunnskap omkring ivaretagelse av ansatte i de kommunale barneverntjenester. Jeg er opptatt av eventuelle risikoområder og hensyn som må tas i forhold til å ha et godt internt og eksternt arbeidsmiljø. Forhåpentligvis kan studien bidra til at ansatte i barneverntjenesten ses på som noe mer enn verktøy for å fremme tiltak for en utsatt familie, at de også kan ses på som en arbeidstaker med rettigheter i en offentlig virksomhet. Kanskje kan det bidra til at ansatte i de kommunale barneverntjenester kan føle seg litt mer anerkjent for den tunge jobben de forvalter.

Som presentert statistikk belyser, er saksbehandlere over gjennomsnittet på flere punkter tilknyttet belastningsfaktorer i eget arbeid. Det kan være utfordrende å måle belastning til en konkret årsak til belastningen, men at det er noe i arbeidsforholdet som tærer, kan antas.

Ivaretagelse av ansatte er nyttig ikke bare for å ivareta arbeidstakerens fysiske og psykiske helse individuelt, men og for å sikre barn og familier av barnevernets tjenester effektiv, forutsigbar og forsvarlig oppfølging. Funnene som presenteres i denne oppgaven søker etter å trekke frem erfaringer informantene har fra sine arbeidsforhold. Hva gjorde at de ikke sa opp tidligere enn de gjorde, og hva gjør at de ikke holdt ut lenger? Det er utfordrende å utvikle en fullstendig dekkende problemstilling når det er erfaringer som skal innhentes. Nettopp fordi erfaringer er personlige og fordi det er umulig å gjøre kvalifiserte antakelser om utfall, endte jeg til slutt opp med følgende problemstilling:

*Hvilke faktorer opplever tidligere saksbehandlere som særlig belastende og spesielt innvirkende for deres beslutning om å avslutte sitt arbeidsforhold i den kommunale barneverntjenesten?*

Som grunnlag for utarbeidelse av intervjuguiden utviklet jeg også følgende forskningsspørsmål:

1. Hva er det ved disse faktorene som fører til utbrenthet?
2. Hvilke tiltak må til for å redusere belastninger hos saksbehandlere i barnevernet, slik at barnevernets proaktive arbeid og saksbehandlers helse blir ivaretatt?
3. Hvilke faktorer gjorde at saksbehandlerne ikke sa opp tidligere?

### *1.5 Avgrensning av oppgaven*

Denne oppgaven tar utgangspunkt i et utvalg aktuelle vitenskapelige artikler og bøker jeg finner relevante for å belyse belastningene i barnevernets arbeid. Rothchild & Rand (2006) belyser fire betegnelser som de mener har blitt populære for å belyse de negative konsekvensene terapeuter står ovenfor i sitt arbeid med mennesker i kriser. Disse er:

- Compassion fatigue
- vikarierende traumatisering
- sekundærtraumatisering
- utbrenthet

De tre førstnevnte betegnelsene beskriver de opplevde belastningene som fremtrer som en konsekvens av å jobbe med mennesker i kriser. Sekundærtraumatisering beskriver fenomenet hvor terapeuten blir traumatisert av å bli eksponert direkte for klientens traumer. Compassion fatigue<sup>1</sup> omfavner alle som lider som et resultat av å ha jobbet i et omsorgsutøvende yrke (Figley 1995), og vikarierende traumatisering beskriver tilfellet hvor terapeuter overtar klienters traumer som om det skulle skjedd terapeuten selv.

Funnene i dette studien viser til at årsakene til oppsigelsen omhandlet mer enn det å jobbe relasjonelt med barn og familier i kriser. På bakgrunn av dette går ikke oppgaven nærmere inn på begrepene sekundærtraumatisering, vikarierende traumatisering eller compassion fatigue. Temaer som belyses i denne oppgaven er utbrenthet og barnevernets arbeid. Da informantene

---

<sup>1</sup> I norsk litteratur oversettes compassion fatigue til kontakttretthet (Bang 2003) eller medfølelses- eller omsorgstretthet (Isdal 2017).

selv benyttet begreper og strofer som *å brenne for jobben, å drive brannslukking og å bli utbrent*, ble det dermed en naturlig beslutning om at terminologien *utbrenthet* skulle bli det gjennomgående begrepet i oppgaven.

Av norsk litteratur er det få som beskriver utbrenthet isolert fra sekundærtraumatisering, vikarierende traumatisering og omsorgstretthet. Det har derfor vært utfordrende å finne gode kilder hvor beskrivelsene ved fenomenene kan knyttes til utbrenthet alene.

Begrepsavklaringen i denne studien baserer seg på Christina Maslach (1982), en av pionerene til begrepet. Susanne Bang (2003) og Per Isdal (2017) anvendes for å støtte opp under Maslachs litteratur (1982).

Den metodologiske mangfoldigheten i denne oppgaven vil på bakgrunn av kriteriene for masteroppgaven være faglige og praktisk begrenset. Jeg har måttet stille meg spørsmål om hvilke praktiske muligheter jeg har hatt for å skaffe tilgang til informanter og gjennomføre datainnhenting på ulike måter. Som fulltidsstudent er min tilgang til arbeidsplasser og kontakter innenfor det barnevernfaglige miljøet begrenset. Grunnet egen småbarnsfamilie og liten inntekt har også de økonomiske ressursene og geografiske rammene vært rammer jeg har hatt å forholde meg til. Tidsfristen for innlevering har og begrenset disse mulighetene.

I oppgaven vil leseren oppleve at det blir benyttet flere begreper på profesjonsutøveren og klientgruppene. Dette fordi det i flere kilder benyttes ulike begreper, eksempelvis hjelperen, saksbehandleren, eller behandleren, og fordi kilder siteres, kan en overføring til en saksbehandlerrolle bli å snevre inn. I funnene vil informantene defineres som nettopp dette, da de ikke lenger er ansatt som saksbehandlere opplevde jeg det som feil å definere dem som nettopp det.

### *1.6 Oppgavens strukturelle oppbygning*

Oppgaven baserer seg på et induktivt<sup>2</sup> design og alle resultater er innhentet induktivt-abduktivt<sup>3</sup>. Den strukturelle oppbyggingen av oppgaven fremstår imidlertid som preget av deduktive<sup>4</sup> design da teori presenteres før metode og funn. En slik presentasjon ble vurdert som nødvendig for å følge tekniske retningslinjer for oppsett av masteroppgave, NSD søknadskrav samt for å skape en strukturell oppbygging for leseren, som gir leseren nødvendig kunnskap og informasjonsgrunnlag før oppgavens funn presenteres. Til tross for at presentasjonen kan oppleves noe deduktiv, understrekes det med dette at datamaterialet ikke er innhentet deduktivt – men i tråd med Aksel Tjoras Stegvis-deduktive induktive metode (2017). Oppgaven har på bakgrunn av dette følgende struktur:

Kapittel to presenterer tidligere forskning om tema utbrenthet og barneverntjenestene.

Kapittel tre presenterer teoretisk rammeverk og teoretisk grunnlag for arbeidsrelatert stress og utbrenthet i arbeidsforholdet.

Kapittel fire presenterer et metodekapittel med presentasjon og begrunnelse av metodevalg og metodeanvendelse.

Kapittel fem presenterer funn.

Kapittel seks drøfter funn i lys av relevant teori og tidligere forskning.

Kapittel syv avrunder oppgaven, ved å trekke hovedelementene opp mot relevans for dagens praksisfelt. Forslag til videre forskning presenteres avslutningsvis.

---

<sup>2</sup> Induktiv: Eksplorerende og/eller empiridrevet forskning. Anvendes også om å slutte fra enkelt tilfelle til en generell regel (Tjora 2017 s.259)

<sup>3</sup> Abduktiv: En tilnærming som starter induktivt men aksepterer betydningen av teorier og perspektiver i forkant og/eller i løpet av forskningsprosessen (Tjora 2017 s. 255)

<sup>4</sup> Deduktiv: Teoridrevet forskning. Anvendes også om å slutte fra en generell regel til et enkelttilfelle (Tjora 2017 s. 256)

Kapittel åtte presenterer litteratur anvendt i oppgaven.

Avslutningsvis følger vedlegg.

## 2.0 Litteratursøk og annen forskning

Det har vært nødvendig å gjennomføre en gransking av tidligere relevant faglitteratur for denne oppgaven. Fremgangsmåten til denne granskingen har vært som følger:

De første databasene som ble benyttet for å finne frem til relevant litteratur var nettsøketjenestene Oria, Google Scholar, ScienceDirect og Idunn. Søkeordene jeg benyttet meg i ulike kombinasjoner var: utbrent, barnevern, barneverntjenesten, emosjonelle belastninger, turnover, saksbehandler og stressbelastning. Det første søket jeg foretok meg var gjennom Google med søkeordene: ”utbrenthet i barnevernet”. Dette ga 9160 treff. Med andre ord, grovdatamengden er stor. Deretter ble det foretatt en nærmere gransking av faglig relevans og faglig kvalitet og dybde i hvert enkelt tilfelle av de grovsorterte kildene. De umiddelbare treffene jeg opplevde utmerket seg var antallet avisartikler og debattinnlegg som kom opp på temaet. Antallet symboliserer at debatten om barnevern er meget aktiv i dagens samfunn. Mitt første inntrykk etter å ha dannet meg et overblikk over de aktuelle treff, er at temaet representeres til stadighet i avisartikler og debattinnlegg fra ulike fagforeninger. Perspektivene i offentlige publikasjoner jeg fikk opp ser ut til å være preget av et barne- og familiesentrert perspektiv. Utbrenthet tolkes ikke som hovedtemaet i noen av de norske offentlige publikasjonene jeg kunne finne. Jeg fikk imidlertid flere treff på vitenskapelige artikler om sekundærtraumatisering og offentlige rapporter om hvordan barnevernet skal styrkes faglig. I media fremstilles ofte saksbehandleren som et verktøy for å ivareta mottakerne av barnevernstjenestenes tilbud. De fremstilles i en problemfokuset toneart, hvor konflikten mellom tjenesten og klientene ofte presenteres som det sentrale. Perspektivene som anvendes rettes eksempelvis mot barnevernet som syndebukk eller sviker for sårbare familier som ikke ble ivaretatt av barnevernet, eller at barnevernet ikke var tilstede da det så sårt trengtes. Disse kildene kan allment sies å ha lav eller ingen relevans og faglig innhold og kvalitet for mitt prosjekt. Jeg opplever at saksbehandlers helse havner i skyggen av det løsningsidealistiske kunnskapssynet det norske samfunn synes å drives av. Jeg oppfatter gjennom nettsøkene at publikasjoner om temaet synes å være preget av et mer løsningsorientert fokus på barnevernet og barnevernets utfordringsområder, heller enn å sette tydelig søkelys på problemet. Et eksempel på dette er artikkelen av Lauritzen & Aas (2015) som forsker på forebyggingsfaktorer for å bli i sitt ansettelsesforhold. Er dette en av grunnene til at jeg finner lite ”spot on” om utbrenthet i det norske kommunale barnevern?

At utbrenthet tas opp som problematikk synliggjøres i flere offentlige rapporter (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet 2014, NOU 2017). Disse rapportene belyser utbrenthet i lys av sekundærtraumatisering og akutsituasjoner og er dermed ikke overførbare til dataene i dette prosjektet. Jeg finner også at graden av plass utbrenthet får i artiklene ofte er snevret ned til et avsnitt eller et par linjer. At saksbehandlers helse ikke belyses mer opplever jeg som urovekkende.

Tilgangen på statistikk for hjemlige forhold i Norge er god. Kvantitative undersøkelser av levekår og arbeidsmiljø tydeliggjør omfanget av turnover, sykefravær og meldte fysiske og psykiske belastninger i helse og sosial sektor (STAMI 2015, SSB 2014, Levekårsundersøkelsen 2013). Av statistikk som fremkommer av disse rapportene synliggjøres det svart på hvitt at saksbehandlere har et risikoyrke (Isdal 2017).

For å finne informasjon om utbrenthet og barnevern har jeg på bakgrunn av manglende resultater på norske søkemotorer gått til engelske søk. Ved søk på engelsk fant jeg flere vitenskapelige artikler som belyser andre årsaksfaktorer enn sekundærtraumatisering og manglende faglig kompetanse. Med søkeordene *child welfare services* og *burnout* i søketjenesten Google fikk jeg 2.110.000 treff på engelsk. Det var enkelte vitenskapelige artikler som utmerket seg da de gikk direkte på utbrenthet og barneverntjenestene (McFadden, Campbell & Taylor (2015), Travis, Lizano & Mor Barak (2015), Burns (2009) Ellett, Ellis, Westbrook & Dews (2007), Shim (2010), Tham (2007), Astvik, Melin og Allvin (2014) og Chiller & Crisp (2011)). Funnene i disse studiene kan sammenfattes i to kategorier; individuelle og organisatoriske faktorer. De individuelle faktorene omhandler ambisjonsgrunnlaget for egen arbeidsprestasjon, jobb-privat konflikt, og egen evne til å takle jobben. Blant de organisatoriske faktorene fremstod arbeidsmengde, tidspress, dårlig innsats-belønningbalanse som avgjørende. I motsetning til hva jeg finner norske vitenskapelige artikler vektlegger, viser ikke de utenlandske artiklene til klientgruppen og sekundærtraumatisering å være blant de utslagsgivende faktorene for utbrenthet i barnevernet.

Flere av artiklene i denne studien baserer seg på litteratur, informanter og barnevernsfaglige organisasjoner av annen etnisk og kulturell bakgrunn og funnene må dermed ses ut i fra deres geografiske rammer. Da strukturen for barneverntjenestene og lovverkene baserer seg på de

samme grunnprinsippene, anser jeg artiklene som relevante for oppgaven. De viser også at problematikken strekker seg ut over Norges landegrensler.

## *2.1 Tidligere forskning*

Jeg har valgt å legge frem denne kunnskapsgjennomgangen ved å sammenfatte tidligere forskning innenfor ulike overskrifter. Innledningsvis ble omgang av utbrenthet presentert. Denne kunnskapsgjennomgangen bygger videre på dette og består av underkapitlene dokumenterte risikofaktorer for utvikling av arbeidsrelatert stress og utbrenthet, dokumenterte forebyggingsfaktorer og forskning på hva som gjør at saksbehandlere forblir i jobben.

### *2.1.1 Dokumenterte risikofaktorer til arbeidsrelatert stress og utbrenthet*

I forskning utført av McFadden, Campbell & Taylor (2015) om resiliens og utbrenthet i barnevernet, viser funn at grad av resiliens og risiko for å bli utbrent kan relateres til individuelle og organisatoriske faktorer. Ved hjelp av et litteraturstudie av 65 artikler, konkluderte de med ni faktorer fordelt på individuelt og organisatorisk nivå som de fant medvirkende for resiliens og utbrenthet blant ansatte i barneverntjenester. Innenfor de individuelle faktorene finner vi egen historie om omsorgssvikt, erfaring og forberedelse til å jobbe med barnevern, mestringsstrategier, sekundærtraumatisk stress, *compassion fatigue* og *compassion satisfaction*<sup>5</sup>.

Travis, Lizano & Mor Barak (2015) har ut i fra en teoristyrt longitudinell modell tatt utgangspunkt i de indre stressfaktorene jobb-privat konflikt, rolle konflikt og rolletvetydighet og sett på hvordan de innvirker på utbrenthet i arbeidsforholdet. Utbrenthet måles i denne studien ut i fra to dimensjoner – emosjonell utmattelse og depersonalisering. Deres data er samlet inn med 3 seksmånedersintervaller ut i fra et tilgjengelighetsutvalg på 362 saksbehandlere i førstelinjetjenesten i barnevernstjenesten i USA. Deres funn peker på jobb-

---

<sup>5</sup> For utredelse av begrepet se: Stamm, B.H. (2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: developmental history of the Compassion Satisfaction and Fatigue Test. Figley, C.R. (Ed.), *Treating compassion fatigue*, pp. 107-119. New York: Brunner-Routledge



privat konflikt og rollekonflikt som signifikante årsaksfaktorer til emosjonell utmattelse. Å oppleve manglende overskudd og energi til egne barn viser seg også signifikant i andre studier (Burns 2009). Rolletvetydighet fremstod som ikke utslagsgivende på utvikling av utbrenthet. Studien kunne ikke konkludere i å trekke en direkte kobling mellom de tre faktorene og depersonalisering, men tildeles en indirekte korrelasjon da andre funn i studien viser til at arbeidsrelatert stress kan lede til følelsetilstander preget av og kynisme og depersonalisering gjennom emosjonell utmattelse. Videre viser funnene i studien at emosjonell utmattelse leder til vedvarende tilbaketrekkinge atferd i jobbsammenheng. De fant at tilbaketrekningen ble forsterket av depersonalisering og tilbaketrekning. Emosjonell utmattelse konkluderes som en indirekte og direkte trussel på engasjement i jobben.

Blant de organisatoriske faktorene i studien av Mc Fadden et al. (2014) beskrives arbeidsmengde, sosial støtte og veiledning, organisasjonskultur, organisatorisk og profesjonell forpliktelse, jobbtilfredshet eller manglende tilfredshet. Det å bli sett, ivaretatt og anerkjent av ledelsen, ha fleksibilitet i sitt arbeid og få tilrettelegging ved behov, er betydningfulle faktorer også blant amerikanske (Ellett, Ellis, Westbrook & Dews 2007, Shim 2010) og svenske barnevernsarbeidere (Tham 2007). I studien til Tham (2007) viser faktoren manglende anerkjennelse i form av et ønske om å bli belønnet for arbeidsinnsats og å føle seg ivaretatt – helsemessig og velværemessig (*well-being*) av ledelsen, til å ligge i organisasjonskulturen i tjenestene. Høy grad av emosjonell utmattelse og lav belønning for arbeidsinnsats presenteres av Shim (2010) som innvirkende faktorer for beslutningen om å forlate jobben.

### *2.1.2 Hvordan håndteres arbeidsrelatert stress og utbrenthet?*

Å oppleve å få gode tilbakemeldinger på sitt arbeid og å få god faglig veiledning kommer frem som avgjørende forebyggende faktorer i irske (Burns 2009), australske (Chiller & Crisp 2011) og amerikanske studier (Shim 2010). Forskningsprosjektet til Lauritzen & Aas (2015) undersøker kvalitet og tilbud av veiledning for ansatte i det norske barnevernet. I studien til Lauritzen & Aas (2015) kommer det frem at nyansatte ikke hadde tilgang til systematisk faglig veiledning. Det ble avdekket store variasjoner blant veiledernes formelle kompetanse, og varierende kvalitet i den faglige veiledningen som hadde blitt gitt i tjenestene. Et stort funn aktuelt for denne oppgaven var at en fjerdedel av deres utvalg ofte vurderte å avslutte sine

arbeidsforhold i barnevernet. Disse informantene dokumenterte at det veiledningstilbudet de hadde ikke synes å ha noe effekt på deres ønske om å slutte i jobben.

Astvik, Melin & Allvin (2014) trekker frem en rekke mestringsstrategier barnevernsarbeidere benyttet seg av for å tåle belastningene i arbeidshverdagen. De fant at flere barnevernsansatte benyttet seg av individuelle mestringsstrategier som å redusere innsatsen i sitt arbeid fra ”perfekt” til ”godt nok”. Andre funn var at de droppet lunsj og kaffepauser, jobbet overtid på eget initiativ for å bli a jour samt at de distanserte seg fra den høye utskiftningen og involverte seg i liten grad i nyansatte.

Chiller & Crisp (2011) sin studie trekker også frem at det å skifte jobb ble sett på som en forebyggende handling nødvendig for å kunne fortsette å arbeide innenfor helse – og omsorg, heller enn et symptom på utbrenthet.

### *2.1.3 Hva innvirker på beslutningen om å bli i jobben?*

I studiene til Ellett et al. (2007) og Chiller & Crisp (2011) ble ulike egenskaper tilknyttet personlige styrker relatert til valget om å bli i jobben. Herunder selvbevissthet, sterk profesjonell identitet, humor, evnen til å gjenkjenne og reagere på arbeidets følelsesmessige innvirkning, evnen til å tydelig skille arbeid og privat, evnen til god dømmekraft og refleksjon, god evne til planlegging og god samarbeidsevne. Doktoravhandlingen til Burns (2009) viser til kollegasamhold, fleksibel arbeidstid, spennende og varierte arbeidsoppgaver og personlig engasjement som avgjørende for at irske barnevernsarbeidere forblir i sine arbeidsforhold. I forhold til viljen om å bli i jobben har også relasjon og lojalitet til barn og familier en sentral rolle, viser funn i studien til Astvik, Melin & Allvin (2014).

## *2.2 Oppsummering av tidligere forskning*

Funnene fra de presenterte studiene belyser flere belastningsfaktorer i barnevernet. Mange av de, herunder stor arbeidsmengde, rollekonflikt og manglende sosial støtte, går igjen i flere av studiene. Dette underbygger temaets geografiske bredde. Videre viser funnene at arbeidsrelaterte belastninger og utbrenthet viser seg i symptomer som emosjonell utmattelse, mistriivsel, tilbaketrekning og demotivasjon. Mangel på kvalitet i oppfølging fra ledelse, jobb-privat konflikt, ubalanse mellom jobbkrav og egen selvbestemmelse og ubalanse mellom

innsats og belønning fremkommer også som avgjørende faktorer som negativt innvirker psykisk helse og velvære i saksbehandleres arbeidsforhold.

### **3.0 Teoretisk rammeverk**

Ifølge Bang (2003) ligger årsakene til utbrenthet primært i forhold ved arbeidsplassen og arbeidsplassen som organisasjon. Måten en arbeidsplass er organisert på, hvordan det kommuniseres mellom aktørene og hvor stort arbeidspresset er, er eksempler hun forfekter kan lede til utbrenthet. For å få en bedre innsikt i hvordan forhold ved arbeidsplassen innvirker arbeidsplassens ansatte, så vil oppgaven støtte seg på Michael Lipsky sin teori om bakkebyråkratene (Lipsky 2010). Hans teori er oppgavens førende teoretiske rammeverk. Ved å anvende Michael Lipskys teori for å ramme inn oppgaven vil det senere diskuteres om utfordringene i teorien om bakkebyråkratiet kan forklare opplevde belastninger i barnevernet. Lipsky opplevde at bakkebyråkratene utførte en nokså god jobb, men at det på grunn av lite kontroll, upresise mål og lav grad av oppfølging og oppmuntring, burde stilles spørsmål om tjenestene de tilbyr noen gang kan gå fra tilfredsstillende til optimale (ibid.). Ved å utvikle kompetansen om mulig sammenheng mellom organisasjonsstruktur og individuell arbeidsinitiativ kan vi muligens komme ett steg nærmere i å forstå turnover, utbrenthet og kvalitet i oppfølging av dagens barnevernsbarn og familier.

Videre introduseres begrepene arbeidsrelatert stress og utbrenthet. Arbeidsrelatert stress presenteres med kilder fra Arbeidstilsynet. Som ledende overhode for oppfølging og ivaretagelse av ansatte i norske arbeidsforhold, anses dette som å være en gyldig kilde å anvende. Utbrenthet beskrives med Christina Maslachs forståelse av begrepet (Maslach 1982, Maslach & Jackson 1981). Maslachs forståelse av begrepet vil senere drøftes opp imot Lipskys teori og funn av studien. Hensikten med å presentere begrepene er å berike leseren med grunnleggende informasjon nødvendig for å forstå konteksten for de funn som senere presenteres og videre diskuteres. Vi skal også se nærmere på hvor ansvarsområdet for å ivareta god arbeidshelse ligger ved hjelp av en kort presentasjon av sentrale punkter i arbeidsmiljøloven. Deretter beveger vi oss over i en løsningsorientert presentasjon av foreslått oppfølging og forebygging av utbrenthet. Veiledning, faglig kompetanseheving og nytten av profesjonell og privat bevisstgjøring står sentralt.

#### *3.1 Michael Lipskys teori om bakkebyråkratene*

Byråkrati betegner hele eller deler av den offentlige forvaltning. Byråkratietts oppgave er å iverksette og utøve politiske beslutninger i praksis. Den byråkratiske styreform gir tjenestepersoner av staten rom for å styre eller utøve makt i den forstand. Et byråkrati i

webersk forstand beskrives som hierarkisk organisert, hvor grad av makt fordeles ut i fra hvor i hierarkiet man befinner seg. Det kjennetegnes videre med at organisasjonen utøver veldokumentert arbeid for å kvalitetssikre sitt handlingsrom, regelorientert arbeidsstruktur, konkrete og begrensede arbeidsoppgaver samt strenge krav til faglig og erfaringsbasert kompetanse hos byråkratene. I byråkratiet belønnes innsats og pliktoppfyllelse ved at man som regel får klatre oppover i hierarkiet og videre få tilgang til større makt (Busch & Vanebo 2000). Begrepet anvendes ofte i negativ betydning, da samfunnsmedlemmer i byråkratiet kan møte regler og forordninger som ikke står i samsvar til egne behov (Busch & Vanebo 2000 s. 52). Lipskys bakkebyråkrati har flere fellestrekk til det weberske byråkratiet, herunder den hierarkiske organisasjonsstrukturen, krav til dokumentasjon av arbeid, regelorientert arbeid og krav til kompetanse til sine ansatte. Barnevernet som arbeidsinstitusjon er imidlertid sterkt preget av daglige, direkte møter med sine klienter og en arbeidshverdag preget med stor grad av skjønnsutøvende arbeid (Barne- og Likestillingsdepartementet 2006). De har videre et bredt handlingsrom som baserer seg på egen faglig oppfattelse av brukerens rett og behov for tjenester.

Lipskys *street-level bureaucracy* er i denne oppgaven oversatt til norsk *bakkebyråkratiet*. Lipsky (2010) studerte forholdet mellom offentlige tjenestemenn og borgere under velferdstaten på 80-tallet. Han utviklet begrepet *bakkebyråkrat* som definerte de tjenestemenn som i sitt daglige arbeid jobbet ansikt til ansikt med sine klienter (Lipsky 2010 s. 3). *Bakkebyråkrati* ble følgende en samlebetegnelse på ulike organisasjoner som ansatte bakkebyråkraterne (ibid.). I dagens samfunn kan bakkebyråkratiet forstås som den offentlige sektor, hvor de ansatte i denne sektoren defineres som bakkebyråkrater. Eksempler på bakkebyråkrater ut i fra denne forståelsen kan følgelig være lærere, advokater, helse- og omsorgsarbeidere og andre offentlig ansatte som regulerer tjenester på vegne av staten. Lipsky (2010) utviklet også en snevrere begrepsavklaring av begrepet, hvor han trekker frem en rekke forhold i arbeidsforholdet som han tolket å kjennetegne bakkebyråkratiet: Deres arbeid utføres i direkte kontakt med klienter, deres arbeid er preget av bred grad av skjønnsutøvelse og selvstendig utøvelse av myndighet i møte med klientene, og de opplever begrensede muligheter til å utføre sine arbeidsoppgaver i samsvar med egne idealer på grunn av rammene jobben er underlagt (Lipsky 2010).

Lipsky (2010) beskrev tjenestemennenes rolle som både portvokter og hjelper som tvetydig og problematisk, da det ledet til at de ansatte både skulle tilby tilgjengelige ressurser, samtidig som de skulle velge ut hvem som var berettiget godene. I hvilken grad tjenester blir tilbudt eller begrenset til klienter av bakkebyråkratiet, skaper følger i klientens eget liv ved at sosiale og politiske rammer kategoriserer klienter og dermed påvirker deres plass i samfunnet. Bakkebyråkratene har ansvar for å opprettholde, formidle og utføre bakkebyråkratiets goder og begrensninger. Samtidig holdes byråkratiet i stramme tøyler av statlig kontroll. Bakkebyråkratene skal altså bidra med offentlige goder til samfunnet, men også stå ansvarlig for offentlig ro og orden, nettopp ved å plukke opp de utstøtte. Dette danner grobunn for politisk kontrovers. Lipsky (2010) gir to grunner til dette. Den førstnevnte årsaken tilknyttes det faktum at de offentlige debattene om bakkebyråkratiets tilbud og begrensningers setter søkelys mot kvalitet i bakkebyråkratiets fokus og omfang, noe som overskygger omfanget og funksjonen bakkebyråkratene har. Sistnevnt understreker han innvirkningen bakkebyråkratiet har på klientenes liv. *They hold the key to a dimension of citizenship*, skriver Lipsky (2010, s. 4). Gjennom de sosiale og politiske rammene som foreligger blir bakkebyråkratiet inngangsportalen til en plass i samfunnet. De bestemmer kvalifiseringskravene til borgerne, de fører tilsyn til borgerne i den perioden de mottar støtte, og avgjør dermed klientenes plass i samfunnet.

I tillegg til å utøve bred skjønnsutøvelse og nær samhandling med sine klienter, beskrives fire punkter bakkebyråkratene kan forvente å oppleve som følger av sin jobb: Mangelfulle ressurser, tilbud og etterspørsel, tvetydige mål, manglende målbarhet av resultater og ufrivillige klienter (Lipsky 2010, s. 27-28).

### *3.1.1 Mangelfulle ressurser*

Utfordringer med å finne passende ressurser og tilbud til sakene som bakkebyråkratene står ansvarlig for å følge opp beror på flere forhold. Beslutningsgrunnlag for type ressurs eller type tilbud avhenger først og fremst av informasjonsgrunnlaget i den enkelte sak. Kvaliteten i informasjonsgrunnlaget påvirkes av beslutningstakerens evne til å avdekke informasjon, manglende informasjon og evne til å opprettholde gyldighet i informasjon. Et bredt arbeidsfelt, særlig der klientmengden er høy i forhold til antall ansatte, blir mengden klienter som kan følges opp per dag påvirket. Mindre tid per klient kan innvirke kvaliteten i informasjonsgrunnlag og videre påvirke kvaliteten i beslutningene i den enkelte sak (Lipsky

2010 s. 30). Mengden tid som blir brukt på dokumentering og kontorarbeid går ut over tid i møte med klienten (ibid.). Saksmengden er så stor at det blir utfordrende for bakkebyråkratene å ivareta ansvarsområdet deres mandat representerer.

Kvaliteten på ressursene kan også tolkes i lys av bakkebyråkratenes faglige og praktiske kompetanse. Å besitte god og oppdatert kunnskap aktuell for sin profesjon er nødvendig for å kunne ta gode avgjørelser. Likevel kan det oppleves utfordrende å være ansvarlig for rehabilitering av eksempelvis kriminelle, når det ikke foreligger en felles forståelse av hvilke teknikker eller tilnærminger som vesentlig reduserer antall kriminelle tilbakefall (Lipsky 2010, s. 31). Ressursene kan og begrenses ved å være mangelfulle eller økonomisk begrenset. Faglig utvikling og oppdatering, eksempelvis gjennom kursing og fagdager, sammen med god opplæring, kan imidlertid øke kvaliteten på de tjenester som klientene opplever (ibid.).

De ansatte vil oppleve at de har et selvstendig ansvar for sine klienter og sine saker, noe som kan lede til økt stress hos bakkebyråkratene. Dette til tross for at ledelsen kan se på virksomheten og de ansatte som en enhet (Lipsky 2010 s. 31). Det foreligger også en grad av stress som en følge av at bakkebyråkrater opplever seg utsatt for negative evalueringer av ledelsen som kan innvirke negativt. Skadeeffekten av manglende ressurser bør på bakgrunn av dette også ses i lys av effekten den har på den individuelle tilfredsheten av å mestre disse utfordringene.

### *3.1.2 Tilbud og etterspørsel*

Ifølge Lipsky (2010) er det ikke mulig å sikre bakkebyråkratene tilstrekkelige ressurser, fordi økte ressurser vil føre til økt grad av etterspørsel. Over tid vil borgerne stadig stille større krav til hva det offentlige skal bistå med av tjenester, og kvaliteten i disse tjenestene. Å øke eller minke tilbudet vil ikke bedre kvaliteten i tjenestene, men heller bare øke eller begrense antall klienter som får tilgang på tjenestene (Lipsky 2010 s. 33). På grunn av forholdene vil kvaliteten fortsatt beskrives som middelmådig fordi økt tilbud vil lede til økt etterspørsel som igjen vil kreve at det settes inn begrensninger slik at kvaliteten atter en gang rammes (Lipsky 2010).

### *3.1.3 Tvetydige mål*

Bakkebyråkratiene har ofte uklare og vage målsettinger (Lipsky s. 49). Årsaken til dette knyttes først og fremst til kompleksiteten i sakene, men også utfordringen med at flere delmål i bakkebyråkratiet har en tendens til å fremstå som uforenelige eller motsigende. De klientsentrerte målene kan oppleves tvetydige fordi de har en tendens til å kollidere med andre sosiale eller organisatoriske målsettinger. Om kriminelle skal få tilbud om fotlenke heller enn fengselsstraff, er et eksempel hvor slike målsettinger kan kollidere. Hva bakkebyråkratiet vurderer som rett oppfølging samsvarer ikke nødvendigvis med hva samfunnet opplever som korrekt, og likens kan de ulike signalene skape forvirringer i hvilken målsetting som er den gunstige.

### *3.1.4 Manglende målbarhet av resultater*

Tvetydige mål utfordrer evnen til å kunne bekrefte måloppnåelse. Hva ligger eksempelvis i ”gode foreldreferdigheter” og på hvilket punkt i oppfølgingen av en forelder kan vi bekrefte at dette er oppnådd?

Kompleksiteten i bakkebyråkratenes arbeid bidrar i å gjøre evaluering urealistisk. Ifølge Lipsky (2010) er det for mange variabler å ta hensyn til. Selv om mange av beslutningene i barnevernet tas på prediktive grunnlag, er det ikke noen måter å garantere hva som hadde skjedd med klientene om de ikke hadde fått hjelp fra tjenesten (Lipsky 2010 s. 49). Å finne en måte å måle prestasjon på er likevel ønskelig for å øke bakkebyråkratiets kontroll. Det foreligger derfor standarder i organisasjonene som anvendes i et forsøk på å måle fremdrift. I barnevernet settes det standarder til hvor mange saker den enkelte saksbehandler skal følge opp. Det settes også gjennom frister og tidsrammer en standard for tidsperioden for behandling og oppfølging, noe som tilsier noe om ressursene som også legges inn. Utfordringen med en slik ”måleenhet” er at den sier ingenting om kvaliteten i arbeidet eller korrelasjon mellom arbeidsinnsats og måloppnåelse (Lipsky 2010). En nedgang i antall barn i barnevernet betyr eksempelvis ikke nødvendig at barnevernets tjenester har blitt bedre. Det kan likeså bety at færre blir satt i kontakt med barnevernet eller at ressursene ikke strekker til for å følge dem videre.

I et forsøk på å oppnå kontroll utvikles målsurrogater som kan kvantifiseres. Antall hjemmebesøk, samtaler eller saker, og antall utfylte rapporter og dokumentasjon anvendes



som eksempler (Lipsky 2010 s. 52). Bakkebyråkatiene legger i midlertid lite vekt på å følge opp sine ansatte, de søker heller å måle resultater uten å ta del i personalets interaksjon med sine klienter. Lipsky (2010) diskuterer om årsaken til dette kan knyttes til utfordringene med å måle produktiviteten i relasjonell oppfølging, da det foreligger en større tendens til at de vurderer tiden som blir anvendt i den enkelte sak i betraktning opp imot prestasjon da det er utfordrende å måle kvaliteten. Kvantifiserte måleenheter for prestasjon anses som mer politisk akseptert, til tross for at det ikke foreligger mye grunnlag til å si at bedring av surrogatmålene tilsvarer bedre kvalitet på tjenestene.

### *3.1.5 Ufrivillige klienter*

Klienter av bakkebyråkatiene defineres av Lipsky (2010) som ufrivillige klienter. De er ufrivillige i den grad at de er avhengig av tjenesten for å få ivaretatt sine behov, da tjenesten har monopol på sine tilbud. Dette gjør dem avhengig av bakkebyråkatene noe som skaper en skjevhet i maktforholdet mellom partene. Bakkebyråkraten er i posisjon til å ta avgjørelser som kan få store konsekvenser for klienten, mens klienten har begrensede muligheter til å påvirke avgjørelsen som blir tatt (Lipsky 2010). Opplevelsen av å være en ufrivillig klient kan fremme en følelse av avmakt og innvirke relasjonen mellom klient og hjelper.

### *3.1.6 Service rationing*

De ovennevnte faktorene bidrar til et fenomen Lipsky (2010) introduserer som *service rationing*. Begrepet beskriver den indre konflikten som oppstår hos ansatte i organisasjoner hvor rammene som foreligger setter en tydelig skille mellom hvordan de ideelt sett kunne tenke seg å jobbe og hvordan det er faktisk mulig å jobbe på. Dette leder til en konstant redefinering av sin forståelse av hva jobben går ut på, som en mental prosess for å imøtekomme de forestillinger du opprinnelig hadde av hva jobben din skulle gå ut på. Manglende ressurser, tvetydighet i mål, måloppnåelse og roller bidrar til usikkerhet om egen tilstrekkelighet i utførelsen av sitt arbeid (Lipsky 2010).

## *3.2 Arbeidshelse og arbeidsstress*

Stressreaksjoner er kroppens alarmberedskap. Stress kan oppstå dersom en opplever konflikt mellom det en tror på, og det ytre systemer pålegger oss eller forventer av oss (Vråle 2015). Det kan være konflikter av etisk eller moralsk karakter, eller konflikter av faglig eller juridisk

karakter. Eller det kan være en kombinasjon av dem. Når et menneske blir utsatt for utfordrende eller overbelastende situasjoner over tid kan det føre til alvorlige helseproblemer (Arbeidstilsynet u.å.).

I offentlige dokumenter anvendes som regel begrepene arbeidshelse og arbeidstress i forbindelse med eksponering og risiko for skade relatert til arbeidsmiljøfaktorer som systemer og ansattes væremåter (Vråle 2015, s. 81). Det knyttes til de organisatoriske forholdene på arbeidsplassen, tilrettelegging av arbeidsforholdene eller eksempelvis fordeling av arbeidsoppgaver. Arbeidstilsynet nevner ulike faktorer i arbeidsforholdet som kan innebære en risiko for utvikling av arbeidsrelatert stress. Av disse finner vi for lange arbeidsdager over tid, ubalanse mellom oppgaver og ressurser, motstridende krav, mangel på tydelighet med hensyn til arbeidstakers rolle, ineffektiv kommunikasjon og organisatoriske endringer. Blant risikofaktorer som følge av utfordringer i relasjon til andre finnes faktorer som manglende støtte fra ledelse eller kolleger, konflikter, trakassering, vold og trusler (Arbeidstilsynet u.å.). Arbeidsrelatert stress kan også oppstå når arbeidstaker opplever utfordringer med å forene jobb-, fritid- og/eller familieforpliktelser (Arbeidstilsynet u.å.)

### 3.3 *Utbrenthet*

Utbrenning er en prosess som gjør at tidligere svært arbeidsmotiverte yrkesutøvere i hjelpe-/veiledningsroller gradvis blir ineffektive til å mestre de emosjonelle belastningene som oppstår når de opplever en ubalanse mellom krav, idealer, verdier, mål og muligheter til å tilfredsstille eller nå disse. Ubalansen utløser ulike reaksjoner for å mestre den spenning som oppleves ved egen og andres tilkortkommenhet. Disse reaksjonene viser seg ved fysiske, psykiske og atferdsmessige forandringer. Utbrenthet kan sies å være et sluttstadium i denne prosessen, som manifesterer seg i et syndrom med fysisk og psykisk utmattelse, nedsatt følelse av effektivitet/kompetanse og en depersonalisert holdning til dem som skal hjelpes.

(Søftestad 2009, s. 200)

Freudenberger var den første som brukte begrepet *burnout* i relasjon til påkjenninger i arbeidet (Roness & Matthiesen 2002). Begrepet oppstod som et resultat av hans observasjoner hos frivillige arbeidere på krisesenter. Han vitnet til at idealistiske menn og kvinner etter tid ble trøtte, deprimerede og apatiske. De utviklet en følelse av skyld, og turte ikke å redusere sin

innsats i arbeidet eller sitt engasjement for arbeidet. Han beskrev dette som en selvforsterkende ond sirkel – og gav denne tilstanden definisjonen *burnout* (Roness & Matthiesen 2002). To år senere lanserte Maslach begrepet utbrenthet i undersøkelser av ansatte i omsorgsykker (Roness & Matthiesen 2002). Sammen med Jackson (Maslach og Jackson 1981) ble begrepets definisjon utviklet. Begrepet ble forstått som et tredimensjonalt psykologisk syndrom som utviklet langvarige mellommenneskelige belastninger på den ansattes arbeidsplass. Maslach og Jackson (1981) ga begrepet tre symptomer; emosjonell utmattelse, depersonalisering og redusert selvopplevd jobbytelse. Den emosjonelle utmattelsen ble synlig i form av en tilstand av overveldende følelsesmessig og fysisk belastning. Depersonaliseringen viste seg som negative følelser, kyniske holdninger og distansering fra klienter. Den reduserte selvopplevde jobbytelsen var et konsekvens av negativ vurdering av egen prestasjon, en følelse av ineffektivitet og nedsatt jobbrelatert selvfølelse (Maslach & Jackson 1981).

Årsaken til utviklingen av de tre symptomene og videre utbrenthet fant Christina Maslach (1982) i stressreaksjoner på to typer konflikter. I (1) konflikt mellom behandleren og det ytre systemet og (2) konflikt i behandleren mellom hans idealer og det han har mulighet til å oppnå. Risikoen for utbrenthet er høyere når behandleren opplever en kombinasjon av ytre og indre konflikter (Bang 2003). Det første punktet kan relateres til utvikling av stress. Krav til oppfølging av saker, måloppnåelsen i å sette inn tiltak eller avslutte en sak kombinert med en tjenesten uten inntaksstopp kan utfordre behandlerens evne til å balansere tid og ressurser mellom de enkelte klientene. Mengden arbeid som skal utføres, kan oppleves å gå på bekostningen av kvaliteten i arbeidet som blir utført. Behandleren kan bli stående i et krysspress mellom hvordan han/hun ønsker å utføre sitt arbeid på, og hvordan det er faktisk mulig å arbeide på, gitt ressursene som er eller ikke er til rådighet (Bang 2003, s. 39). Bang (2003) skriver at opplevelsen av å ikke leve opp til forventningene fra arbeidsplassen, gjennom et høyt press om effektivisering og resultater, kan lede til stress og en følelse av utilstrekkelighet.

Den andre type konflikten er en opplevd indre konflikt. Hvilke forventninger og krav har saksbehandlere til seg selv og sin prestasjon i eget arbeid? Hvilke idealer, verdier og ambisjoner konstruerer bildet den enkelte saksbehandler måler grad av vellykkethet i utførelse av sitt arbeid opp imot? I mange arbeidsforhold, og spesielt omsorgsyrkene, antar Bang

(2003) at de fleste går inn i sitt arbeid med en rekke bevisste og ubevisste idealer og håp om å kunne bidra til positiv endring i noens liv, å være til nytte, og skape meningsfull kontakt med mennesker de møter i sitt arbeid. Gjennom utdanning og eventuell tidligere arbeidserfaring har også utviklingen av faglige idealer og opplevelse av måloppnåelse integrert seg inn i ryggmargen. En annen arena hvor behandleren kan oppleve konflikt, er i møte med rammebetingelsene og førende regelverk og lover som omfavner arbeidet (Bang 2003, s. 39). Det kan oppleves ubehagelig og motstridende å skulle formidle ordninger bestemt av øvre hold som man selv ikke har tiltro til eller føler utfordringer med å representere. Konsekvensene av å ikke få møtt idealene og forventningene sine kan være mange. Bang (2003 s. 40-41) beskriver følelsesutviklinger som skuffelse, selvforakt, frustrasjon og inkompetanse og manglende mestring av arbeid. Ytre og indre konflikter på individuelt og organisatorisk nivå innvirker til grad av ytre og indre vellykkethet – to elementer som begge må være til stede for å oppnå opplevelsen av tilfredshet med eget arbeid.

### *3.3.1 Symptomer på utbrenthet*

Utbrenthet er registrert i diagnosesystemet ICD 10 som problemer relatert til livsmestringsvansker. Det er ikke registrert som en psykiatrisk diagnose (Roness og Matthiesen, 2002).

Bang (2003) beskriver utviklingen av utbrentheten som en nedadgående spiral hvor saksbehandleren blir mer og mer kynisk, pessimistisk og ensidig fokusert på de mørke sidene i livet (Rothchild & Rand, 2006, Isdal 2017). Utbrentheten kan vise seg fysisk i form av nedsatt immunforsvar, muskelspenninger, utmattelse, kronisk tretthet og hodepine. Den kan vise seg mentalt gjennom verdiløshet, håpløshet, meningsløshet, apati, depresjon eller angst. De første symptomene på dette kan være overanstrengelse eller avstandstakelise i arbeidsforholdet. Noen forsøker å overkomme utbrentheten ved å forsøke mestre utfordringene og å tilpasse seg arbeidsmengden. Andre isolerer seg sakte men sikkert, og søker mer rutinepregede arbeidsoppgaver. Et annet kjent symptom er opplevelsen av å være en dårlig ansatt. Det å kjenne seg mislykket i jobben eller stiller spørsmål ved sin egen kompetanse kan utvikle angst, skyldfølelse og selvbebreidelse. Faglige vurderinger og fokus i arbeidet rammes av dette. Tilbaketrekning fra kollegaer utvikles som et forsøk på å skjerme andre fra sin egen utbrenthet, noe som bidrar til at det blir mer utfordrende for kollegaer og ledelse å se utbrentheten. De unngår sosiale settinger i jobbsammenheng og på privaten.

Begge retningene rammer privatlivet ved at man blir fysisk eller psykisk fraværende (Roness & Matthiesen 2002).

### *3.4 Habituering av emosjonelle belastninger*

De belastninger vi merker godt, slik som ekstreme belastninger som dødsfall eller en trafikkulykke, er lettere å forholde seg til psykologisk enn de belastningene vi bare merker diffust (Isdal 2017). Å møte daglige belastninger og å kjenne på videre reaksjoner normaliseres innenfor barnevernskontoret kultur - de habitueres (Isdal 2017).

Saksbehandlerne begynner å venne seg til dem, og de slutter å reagere på og legge merke til dem. Effekten av habituering blir at den hjelper saksbehandler om å tåle forhold og hendelser som andre ikke ville orket. Takket være den evner saksbehandleren å opptre rolig og fattet i situasjoner som oppleves som utrygge eller utfordrende for andre. Utfordringen, i følge Isdal (2017) ligger i det at den følelsesmessige og tankemessige bearbeidingsprosessen uteblir, og de negative påvirkningene de kan ha på saksbehandler tåkelegges.

### *3.5 Hvem står juridisk ansvarlig for å ivareta god arbeidshelse?*

I de tilfeller hvor dårlig arbeidshelse og utbrenthet er tilknyttet arbeidsmiljøet eller arbeidsplassen har arbeidsgiver ansvar for å legge til rette for tiltak (Arbeidstilsynet u.å.). Arbeidstilsynet tydeliggjør at arbeidsrelatert stress ikke må gjøres til et individuelt problem hos arbeidstakeren. Arbeidsmiljøloven (2006) rammer inn rettigheter og plikter for de fleste arbeidsforhold i private og offentlige virksomheter, herunder den kommunale barneverntjeneste. Lovens formål jamfør § 1-1 (Arbeidsmiljøloven 2006) er:

- a) å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet  
(...)
- c) å legge til rette for tilpasninger i arbeidsforholdet knyttet til den enkelte arbeidstakers forutsetninger og livssituasjon.

Av punkt a fremkommer det tydelig at arbeidstakere skal beskyttes mot forhold som kan gi fysiske og psykiske skadevirkninger. Utbrenthet, sekundærtraumatisering og *compassion fatigue* kan innfattes innunder kategorien psykiske skadevirkninger (Isdal 2017). Videre sørger paragrafens punkt c for tilrettelagt arbeid ut i fra individuelle forutsetninger og livssituasjon. Dette kan være situasjoner hvor arbeidstaker er rammet av sykdom i nær familie eller egen sykdom, dødsfall eller samlivsproblemer. Tiltak som er iverksatt av arbeidsgiver for å beskytte ansatte mot disse belastningene i sitt arbeidsforhold må også kunne dokumenteres.

### 3.5.1 Arbeidsgivers ansvarsområde

Ifølge arbeidsmiljøloven § 2-1 (2006) er det ”arbeidsgiver skal sørge for at bestemmelsene gitt i og i medhold av denne lov blir overholdt”. Det betyr at det er arbeidsgivers ansvar å sørge for at de ansatte får tilrettelagt arbeid og oppfølging slik at de ikke utvikler fysiske eller psykiske helseskader. For å ivareta sikkerheten på arbeidsplassen er det ifølge arbeidsmiljøloven § 3-2 (2006) arbeidsgivers oppgave å sørge for at ”arbeidstaker gjøres kjent med ulykkes- og helsefarer som kan være forbudt med arbeidet, og at arbeidstaker får den opplæring, øvelse og instruksjon som er nødvendig”. Isdal (2017) tolker utbrenthet, sekundærtraumatisering og *compassion fatigue* som ulykkes- og helsefarer, og mener på bakgrunn av dette at arbeidsgiver har et ansvar for å bevisstgjøre sine ansatte om slike psykiske belastninger som kan følge arbeidet. Arbeidsmiljøloven § 4-1(2006) plikter arbeidsgiver til å oppdatere seg på ny ”kunnskap som kan styrke standarden for sikkerhet, helse og arbeidsmiljø”. I 3. ledd er det spesifisert vurdering av særlig risiko tilknyttet alenearbeid. Arbeidsgiver er i dette ledd pliktet til å forebygge og redusere eventuell risiko ved alenearbeid. § 4-3(Arbeidsmiljøloven 2006) fastsetter krav til det psykososiale arbeidsmiljøet. 4. ledd lyder ”arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre” (ibid.).

### 3.5.2 Arbeidstakers ansvarsområde

Ifølge lovverket foreligger det også et ansvar hos ansatte jamfør Arbeidsmiljøloven § 2-3, 1. Ledd (2006) om arbeidstakers medvirkningsplikt. Paragrafen lyder som følger: ”Arbeidstaker skal medvirke ved medvirkning, utforming, gjennomføring og oppfølging av virksomhetens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid”. Måter ansatte selv kan være delaktige i å

forebygge utbrenthet på kan være å be om veiledning eller annen form for opplæring. Det foreligger og et ansvar for personlig ivaretagelse tilknyttet grensesetting i jobb-fritidforholdet, kjenne behov for faglig-personlig påfyll og et ansvar for å kjenne sine egne behov omkring egen arbeidshelse (Vråle 2015).

### *3.6 Forebygging av arbeidsstress og videre utbrenthet*

En jobb i barnevernet stiller som vi ser omfattende krav til å takle etiske, faglige, juridiske og personlige utfordringer. I en travel arbeidshverdag tenker vi ikke så mye over hvordan arbeidssituasjoner påvirker oss på godt og vondt. Å ikke legge bort tanken om *hva gjør jobben med oss* er sentralt for å forebygge negativt arbeidsstress (Isdal 2017). I forhold til å sikre kvalitet i barnevernets tjenester, er det flere løsningsorienterte tiltak som går igjen i litteratur og forskning. Fordi funn og teoretisk rammeverk presenterer faktorer på organisatorisk og individuelt nivå, presenteres også forebyggingsområder for disse nivåene. Jeg opplever følgende som særlig relevante for denne oppgaven; faglig kompetanseheving, følelsesmessig distansering og veiledning.

#### *3.6.1 Faglig kompetanseheving*

I 2017 ble det publisert en kompetansestrategi med tittelen ”Bedre kunnskap – bedre barnevern” gjeldende for 2018- 2024 (Barne- og likestillingsdepartementet 2017). Strategien innledes ”Mer kunnskap i barnevernstjenestene skal gi et bedre barnevern for barn og familier og tryggere medarbeidere” (Barne- og likestillingsdepartementet 2017, s. 5).

Kompetansestrategien er en del av Barnevernsreformen som Stortinget vedtok i juni i 2017. Med forslaget om å bevilge 80 millioner kroner av statsbudsjettet for 2018 skal det kommunale barnevern styrkes med videreutdanninger, forbedring av grunnutdanninger, nye opplæringsprogram, læringsnettverk og egne veiledningsteam. Formålet med prosjektet er i følge tidligere barne- og likestillingsminister Solveig Horne å gi ansatte økt kompetanse i å utrede barns behov og gi riktig hjelp. I strategien defineres medarbeiderne og lederne i de kommunale barnevernstjenestene som de viktigste aktørene i kompetansestrategien, hvor forpliktelse, prioritering og involvering anses som en nødvendighet for at kompetanseutviklingen skal nå i mål.

### 3.6.2 Følelsesmessig distansering

Paradoksalt nok er det slik at dersom profesjonsutøvere skal bistå andre mennesker med hjelp og utføre en god jobb må de engasjere seg personlig og la seg berøre. Et personlig engasjement er viktig for pasientens eller klientens bedring (Vråle 2015 s.83).

Følelsesmessig distansering handler om saksbehandleres evne til å skille profesjonell og personlig involvering i sine klienter (Fergeuson 2006, Ruch, Winter, Cree, Hallett, Morrison & Hadfield 2016). Ruch, Turney & Ward (2010) forstår mennesket som styrt av *selvet*. De beskriver selvet som en aktiv skapende prosess i et menneske som utvikles av personlighet, identitet, personlige holdninger og verdier, rasjonaliteter og intuitive ideer om samspill mellom mennesker og struktur av store og små forhold rundt oss. Utviklingen av det individuelle selvet formes i lys av erfaringer, emosjoner og tanker og vår egen bevissthet omkring formingen av vårt eget selv. Saksbehandlerens *profesjonelle selv* representerer den faglige kompetansen og makten han/hun har i rollen som saksbehandler (Ruch et al 2010 s. 49, 56). Saksbehandlerens *personlige selv* speiler den menneskelige tilnærmingen hun presenterer i møter med familier eller barn, med de ikke-konstante ressursene han/hun har iboende i sin egen karakter (Ruch et al 2010 s. 49, 56). Det personlige engasjementet er eksempelvis sentralt for profesjonsutøverens trivsel og arbeidsglede og vil innvirke hennes fremtoning og særegenhet som profesjonell saksbehandler deretter. Personlige selv er de ressursene som skiller henne fra de andre saksbehandlerne, og som gir henne egne ressurser som hun kan velge å anvende på en gunstig måte i sitt arbeid.

Vanligvis benytter hjelpere seg av ulike måter for å regulere og distansere seg selv og sin personlige involvering og personlige følelser i sitt arbeid. Dette omtales som følelsesmessig distansering (Dyregrov 2010, Dernoot Lipsky 2009). Når en jobber med barn i vanskelige livssituasjoner synes det å være vanskeligere å nytte følelsesmessig distansering (Dyregrov 2010, s. 238). Dyregrov (2010 s. 238-240) beskriver en rekke reaksjoner disse hjelperne typisk opplever, herunder følelsen av hjelpeløshet ved å ikke kunne strekke til, frykt og angst overført inn i eget privatliv, usikkerhet, raseri og irritasjon ovenfor andre, sorg og smerte tilknyttet saker de jobber med, selvbebreidelse samt skam og skyld for ikke å kunne hjelpe nok. Killén (2012 s.69-78) beskriver reaksjoner som handlingslammelse, tilbaketrekning og



distansering, reduksjon av kompleksitet, normtenkning istedenfor kunnskapsforankret veiledning og rolleforvirring og rollebytte. Evnen til distansering beskrives av flere (Dernoot Lipsky 2009, Dyregrov 2010, Killén 2012), som vesentlig i arbeid med mennesker i vanskelige livssituasjoner av flere grunner. For det første bidrar følelsesmessig distansering til å utvikle innsikt i vårt eget arbeid. For det andre er den nødvendig for å ivareta den psykiske styrken som trengs for å holde sakene på avstand. Å evne å skille egne følelser og grad av identifisering og ansvar er vesentlig for å kunne være gode omsorgsarbeidere og for å skjerme seg selv fra klientenes utfordringer. I hvilken grad disse reaksjonene får rom til å utvikle seg, avhenger av ulike faktorer. En faktor som påvirker reaksjonene, er hvilke muligheter og ressurser som faktisk finnes og er tilgjengelige i den enkelte sak (Dyregrov 2010, Killén 2012). En annen faktor er hvordan terapeutens engasjement møtes eller utfordres (ibid.).

Å bygge relasjon og tillit til sine klienter er nødvendig, samtidig som det er tidkrevende og energikrevende (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet 2017). Det krever ikke bare en innstilling om vennlighet, det krever også en synliggjøring av dette gjennom et åpent, rolig, og positivt kroppsspråk (Lefevre 2010, Lindseth 2009). Dette kan i praksis utfordres av faktorer som organisasjonskultur, tidsbegrensninger eller utilstrekkelig støtte som kan utfordre personalets evne til å håndtere arbeidets emosjonelle intensitet og evne til å tenke tydelig i arbeidet (Fergeuson 2016). Golie Jansen, professor ved Eastern Washington University, konkluderte i sin studie at *when people perceive their organizations to be supportive, they experience lower levels of vicarious trauma* (Jansen 2013). Fagpersonene i en organisasjon skaper en kultur – og kulturen i en organisasjon kan ut i fra dette speile den kollektive evnen til å jobbe med grensesetting av personlig involvering og følelsesmessig distansering.

Å være en god omsorgsarbeider på det personlige nivå er avhengig av at vi klarer å kombinere vår evne til å vise empati med personlig innsikt og årvåkenhet. Det å eksempelvis ha opplevd lignende traumer som sin klient, tilbyr en mulighet til å bygge en relasjon og innsikt på en mer intim måte ved at man har en innsikt på et annet nivå enn om man satt uten denne kunnskapsrike erfaringen. Det kan være lettere å se for seg hvordan klienten opplever sin situasjon, men samtidig lettere å utvikle en sårbarhet i seg selv som en konsekvens av identifiseringen av klienten. Dernoot Lipsky (2009) skriver at å evne å sette ett skille mellom

det personlige og de profesjonelle er nødvendig for å ivareta seg selv som profesjonell så vel som privatpersonen som ligger i grunn.

Som belyst kan det å føle seg ansvarlig for sine klienter og å oppleve tiltro fra noen som søker hjelp bidra til å utvikle en personlig ansvarsfølelse og en moralsk tilnærming til klienten. Fraværende følelsesmessig distansering kan følgelig utvikle symptomer som tretthet, kynisme, nummenhet og maktesløshet hos ansatte i arbeid med mennesker i tunge livssituasjoner (Dernoot Lipsky 2009).

### *3.6.3 Veiledning*

Killèn (2012) skiller mellom tre typer veiledning. Saksveiledning, debrief og faglig veiledning for profesjonell utvikling. Saksveiledningen er nødvendig for å hjelpe saksbehandleren i å ta gode faglige vurderinger i sine konkrete saker. Debrief er veiledning i form av støtte og bearbeidelse av saker og situasjoner som oppleves som særlig belastende. Samtalen utføres av internt eller eksternt avhengig av alvorlighetsgrad. Hensikten er å bearbeide inntrykk og opplevelser og legge fra seg negative følelser tilknyttet hendelsen. Faglig veiledning for profesjonell utvikling har ifølge Killèn (2012) en mer pedagogisk målsetting, hvor hensikten er å styrke den veiledede gjennom utvikling, identitetsskapelse og fottfeste i fagetiske prinsipper.

En hensikt av veiledning er å fremme mestring og kompetanseutvikling (Vråle 2015). Veiledningstilbud kan gi avlastning, bidra til refleksjoner og danne mening. Effekten av veiledningen er følgelig avhengig av kvaliteten på veiledningen. I studien til Lauritzen og Aas (2015) kommer det frem at om lag en fjerdedel av deres utvalg ofte vurderte å avslutte sine arbeidsforhold i barnevernet, og at av det veiledningstilbudet de hadde ikke synes å ha noe effekt på deres ønske om å slutte i jobben. En årsak til dette kan være at kvaliteten ikke var god nok. Smith (2010) referert til av Lauritsen og Aas (2015) understreker betydningen av at veilederne må ha en formell veilederkompetanse for at veiledningen skal bli vellykket.

I forhold til oppfølging av Arbeidsmiljøloven § 1-1 pkt. a og c (2006) er det flere bedrifter som anvender eksternt veiledning gjennom avtaler med private psykologfirmaer og bedriftshelsetjeneste. Isdal (2017) tolker denne tjenesten som lite tilgjengelig fordi det krever

en evne til å ta steget over samfunnets skamskape og tabuiserte forhold til det å søke psykisk helsehjelp. En annen utfordring han knytter til dette, er vurderingspraksisen som overprøves fra det øvrige ledd i organisasjonen i forhold til arbeidstakers kvalifisering til bruk av tilbudet.

## 4.0 Metode

Hensikten med å drive forskning er å fremskaffe ny kunnskap samt å kritisere eksisterende teorier. Gjennom søken etter kunnskap om en virkelighet eller et fenomen, så styrkes den vitenskapelige rammen for forståelse (Thomassen 2016). Empirinære undersøkelser kan belyse strukturer, sammenhenger og mulige årsaksforklaringer innenfor en kontekstgitt ramme (Jacobsen 2005).

Den metodologiske tilnærmingen i en forskningsprosess vil ifølge Jacobsen (2005) alltid være berørt av svakheter og manglende presisjon. Det ligger i selve saken. Formålet med å redegjøre for det metodologiske grunnlaget i et forskningsarbeid er derfor å kunne åpne opp for kritikk av mulige svakheter knyttet til de funn som resulteres av undersøkelsen. Denne oppgaven har utgangspunkt i kvalitative dybdeintervju med tidligere ansatte barnevernskonsulenter i den kommunale barneverntjenesten. Å samtale med mennesker ligger iboende i oss. Menneskelig kommunikasjon er her selve forskningsredskapet. Det er en del av vår daglige hverdag og det er vårt primære redskap for kommunikasjon. Kvale og Brinkmann (2010) beskriver samtalen som muligheten til å lære om andres erfaringer, opplevelser og livsverden. Det er i en slik kontekst jeg ønsker å ekspandere min forståelsehorisont omkring oppgavens tematikk, ved hjelp av informantenes beretninger ut i fra eget ståsted og forståelsesramme. Dette kapittelet består av klargjøring, begrunnelser og øvrig redegjørelse for de valg jeg har tatt i mitt forskningsdesign.

### *4.1 Vitenskapsteoretisk utgangspunkt*

Perspektivene jeg har valgt å anvende opp mot min problemstilling vinkles mot å fange saksbehandlernes tidligere erfaringer i barneverntjenestene. På bakgrunn av dette har jeg vurdert det fenomenologiske og det hermeneutiske vitenskapssynet som to gunstige utgangspunkt. Begge disse retningene stammer fra åndslæren og samfunnsvitenskapene, nærmere spesifikt humanvitenskapene (Thomassen 2006). Deres pionerer vektla forståelse, meningsdannelse og livsverdener som kilder i vitenskapsdannelse – tre elementer som jeg, ut i fra den fenomenologiske og hermeneutiske tradisjon, selv opplever som betydningsfulle i min forskning. Det fenomenologiske vitenskapssynet vil anvendes som perspektiv i datainnsamlingen. Selve erfaringene som beskrives, sett fra et fenomenologisk perspektiv, vil inneholde innsikt i saksbehandlerens virkelighet og saksbehandlerens tolkning av egen virkelighet (Thomassen 2006 s. 83-84). I analyseprosessen vil det hermeneutiske perspektivet

kobles inn i det fenomenologiske. Det hermeneutiske perspektiv skaper rom for at jeg som forsker kan tolke hvordan informantene opplever sine erfaringer – for så å stille spørsmålet ”Hvorfor opplever de det slik?” I dette kapittelet vil de to vitenskapssynene kort presenteres. De vil videre knyttes opp mot og redegjøres for i lys av relevans til oppgaven.

#### 4.1.1 Fenomenologi

Begrepet ‘Fenomenologi’ stammer fra gresk ‘*phainomenon*’, og oversettes til ”fremtoning”, det som viser seg eller kommer til syne. ‘Logos’ oversettes til ”lære” (Thomassen 2016, s. 82). Fenomenologisk filosofi beskrives av Johannessen, Tuft og Christoffersen (2011, s.82) som *læren om det som viser seg* – spesifisert med den opplevelsen vi kjenner ved hjelp av sansene våre i det øyeblikk læren fremstår for oss.

Fenomenologisk tilnærming som metode ønsker å beskrive mennesker og deres egne forståelse av fenomener. Sannheten forskeren søker befinner seg i evnen til å søke innsikt i den enkelte informantens egne opplevelse av virkelighet. Fenomenologien legger vekt på at forsker må være bevisst sin forforståelse, at siktemålet er å avdekke de grunnleggende strukturene ved deres erfaring slik den framstår for dem. Dette forklares av Johannessen et al. (2011) med at handling og opplevelse vurderes i lys av sammenhengen den forekommer innenfor. Begreper, opplevelser og fortolkninger kan ha ulike meninger i ulike kontekster (Fangen 2004). Thomassen (2016, s. 82) hevder ”at en velbegrunnet vitenskapelig teori hviler på den menneskelige fornuftens bidrag til hvordan vi oppfatter data, erkjenner virkeligheten omkring oss og beslutter å ha tiltro til at en teori er sannsynlig”. For å kunne skape en velutviklet vitenskapelig teori om verden, må vi forstå mennesket, for det er mennesket som konstituerer virkeligheten.

I motsetning fra naturvitenskapene, hvor søken etter sannhet lå i objektive, målbare data, forstår humanvitenskapen mennesket, det subjektive, som kilden til ny kunnskap og sannhet. For å forstå menneskets handlinger må mennesket forstås som en selvstendig objekt. Når det skal utføres forskning om mennesker og menneskers handlingsrom, kan vi ifølge Svanaeus (2003) velge å nærme oss på to måter. Ved å oppleve klienter som objekter eller som handlende subjekter i eget liv. Om jeg i min oppgave hadde ønsket å forske på utbrenthet fordelt på kjønn, eller sett på ansiennitet ved beslutningstaking om å avslutte arbeidsforhold, kunne en kvantitativ tilnærming, hvor egenskaper hos saksbehandlerne står mer i fokus enn

deres opplevelser av dem, bli benyttet. Siden jeg i min oppgave heller ønsker å få innsikt i saksbehandlerens opplevelser og tanker omkring egen erfaring, har jeg tatt steget inn i det fenomenologiske farvann. For meg som forsker betyr dette at jeg ved å anvende en fenomenologisk tilnærming må være bevisst hvordan jeg umiddelbart oppfatter informantenes beskrivelser, hvordan jeg erkjenner deres perspektiver i det de forteller og hvordan jeg velger å vurdere relevans i deres utsagn ut i fra mitt perspektiv. Jeg må være utforskende i intervjuprosessen og stille åpne spørsmål, og få informantene til å utdype sine beskrivelser og forståelsesrammer slik at jeg som forsker kan få innsikt i deres perspektiver.

For å induktivt kunne gripe fenomenenes umiddelbare og sentrale mening må mennesket sette sin egen forforståelse i parentes (Thomassen 2016). I en verden rik på kultur, historikk og sosiale kontekster stiller Thomassen (2016) spørsmål om det overhodet er mulig å se fenomenene om de blir tatt ut av sin kontekst. For meg som forsker, kan jeg ikke eliminere de erfaringer jeg har, den kunnskapen jeg besitter eller legge til side ethvert personlighetstrekk ved meg selv som ubevisst meningstolker informantenes utsagn. Og videre, en beskrivelse av andre menneskers livsverden vil måtte ta utgangspunkt i hvordan virkeligheten fremstår for dem. Virkeligheten kan ikke antas å eksistere adskilt fra menneskelig opplevelse og fortolkning. Jeg vil forsøke danne mening til dialogen som blir utført mellom meg og informant, og for å kunne oppnå dette kommer jeg ikke utenom de rammer og begrensninger som ligger i min ubevissthet. En fenomenologisk tilnærming har sin svakhet i at det på bakgrunn av dette nærmest er umulig å forske nøytralt. Den sannhet jeg kartlegger vil derfor bli et resultat av min fortolkning av formidlet sannhet, og kan være preget av en ubevisst filtrering av hva som anses som en verdig sannhet eller en ubevisst siling av sannheter jeg ut i fra min fortolkning ikke anser som god nok sannhet. I praksis kan jeg eksempelvis ta inn over meg informantenes emosjoner, ta dem for gitt eller møte utfordringer med å skille egne følelser i møte med deres – noe som kan innvirke de gjenstående funn som blir videreført inn i drøfting og konklusjon.

#### *4.1.2 Hermeneutikk*

På starten av 1800-tallet introduserte Friedrich Schleiermacher en tolkningsmetode for tekstanalyse. Denne var basert på hans tenkning om at ”sikre” tolkninger måtte ses i sammenheng med den kontekst den er produsert i så vel som dens relasjon til det større helhetlige bilde. Dette omtales som *den hermeneutiske sirkel* (Alvesson & Skjöldberg 2009,

Thomassen 2016). En annen sentral person innenfor utviklingen av den hermeneutiske vitenskapstradisjonen var Wilhelm Dilthey. Han førte Schleiermachers tenkning over fra teksttolkning til de større hermeneutiske spørsmål om menneske og meningssammenheng. Slik fikk den hermeneutiske tradisjonen plass i åndsvitenskapene og sosialvitenskapen. Ifølge Granskär & Höglund-Nielsen (2014) omfavnet mening det å se på hva som skapte mening for mennesket, og samtidig hva som var årsaken til meningsdannelsen. Denne tolkningsmetoden åpnet opp for hermeneutikkens søken etter forståelse – heller en naturvitenskapens søken etter forklaring.

Hans-Georg Gadamer tenkninger omkring begrepet forståelse er relevant i den hermeneutiske vitenskapsforståelsen. Han mente at et hvert menneskes forståelse er bestemt av dette menneskets forforståelse. Han mente på samme måte at alle domer er bestemt av menneskets fordommer. Mennesket har ikke evnen til å fri seg fra denne forforståelsen eller disse fordommene, men ved å bevisstgjøre seg selv om at de er med å påvirke vår vurderingsevne, kan vi gjøre vårt beste til å være nøytrale og reflekterte i våre vurderinger. Granskär & Höglund-Nielsen (2014, s. 157) skriver at vi ikke kan frasi oss forforståelsen, men at vi ved å reflektere over hvilke spørsmål vi stiller, hvorfor vi stiller dem og hvilke metoder som anvendes for å svare på de, kan tone ned forforståelsens påvirkning. Slik kan vi forsøke å danne et mer nøytralt grunnlag for en felles fortolkning i forskning med hermeneutisk tilnærming.

Gadamer mente altså at de erfaringer et menneske har gjort seg, kan legge rammer for hva dette mennesket er i stand til å forstå. Området innenfor disse rammene kaller Gadamer forståelseshorisont (Thomassen 2006 s. 87). Ethvert menneskes erfaring er begrenset ut i fra deres forståelseshorisont. Dette vil ikke bare legge føringer, men også begrensninger, for fortolkning i søken etter forklaring og forståelse (Thomassen 2006). Innledningsvis nevnte jeg den hermeneutiske sirkel. Om mennesket ønsker å utvide sin forståelseshorisont snakker hermeneutikerne om den hermeneutiske sirkel. Ved å søke forståelse av et fenomen kan mennesket forsøke å forstå deler av fenomenet, og via forståelse av disse delene danne seg en forståelse av det helhetlige fenomen. Den hermeneutiske sirkel er begrenset i lys av individets forståelseshorisont - men den er og i stadig endring. Den er påvirkbar etter hvert som individet blir eksponert for nye erfaringer (Thomassen 2006). Da ethvert individ har sin egenerfarte praksis som rammenettverk for sin forståelse, vil dette individet i møte med andre

individer møte på nye, delte erfaringer, som vil forene horisonter. Jeg har selv jobbet et halvår i barneverntjenesten. Min erfaring, sammenlignet med mine informantere, er liten. Likevel kan min erfaring gjøre at jeg forsøker å forstå deres erfaring i lys av min egen. Den kan og innvirke informantens utsagn ved at de fortolker grad av kjennskap jeg har til feltet. Den relasjon som dannes i intervjuprosessen kan ikke unngå å bli påvirket av et språklig maktaspekter. Gadamer ble kritisert av Habermas og Ricoeur for at kommunikasjonen ikke ble kritisk vurdert ut ifra deltakerens maktrelasjon og forståelseshorisont. Habermas mente det var nødvendig å utvikle metodiske kriterier for å skille den selvreflekterende forståelsen fra hverdagens kommunikative erfaring. De nødvendige kriteriene skulle sikre at forståelsen som fremlegges var adekvat i forhold til de fenomener som skulle studeres (Thomassen 2010, s. 165). Dette kalte han metodisk distanse. Ricoeur mente at mennesket måtte ses objektivt så vel som subjektivt, da mennesket både er kropp og sjel. Menneskelige handlinger er forutbestemt viljen som må forklares, samt den bakenforliggende motivasjon som må forstås (Thomassen 2010).

Hermeneutikken, i kontrast til fenomenologien, åpner opp for en fortolket sannhet. Menneskets fortolkning av mening blir det sentrale i erkjennelsen, ikke den fenomenologiske struktur slik den umiddelbart framstår. Ved å anvende et fenomenologisk-hermeneutisk vitenskapssyn i analysen og drøftingsdelen av denne oppgaven, kan jeg i tillegg til å kartlegge, også anvende refleksjon og en kritisk tilnærming i et forsøk på å forstå de funn som kommer frem. Men ved å åpne opp for en slik rasjonalitet, og ved at de lar personlighet og refleksjon være med på å studere og vurdere hva som definerer sann kunnskap – anser jeg det som nødvendig at jeg, som Habermas og Ricoeur, setter et kritisk blikk på de tolkninger som blir gjort og de briller som analyserer sammenheng og mening i funn. Ut i fra fenomenologien og hermeneutikken vil funnene variere ut i fra forskerens forståelseshorisont, erfaring og fortolkningsevne, og funnene i denne oppgaven vil være et resultat av dette og de opplevelsene som er fortolket av nettopp de gitte seks informantene. Å opprettholde en metodisk distanse vil dermed avgjøre i hvilken grad egen forståelseshorisont tolker informantens opplevde livsverden. Fenomenologien og hermeneutikken er vitenskapsteoretiske rammer som kan bidra til å utvide forskers hermeneutiske sirkel og innsikt i *en del* av virkeligheten. Fenomenologiske funn kan med bakgrunn i dette ikke uten videre generaliseres.



## *4.2 Forskningsstrategi*

Hensikten med denne oppgaven er ikke å anskaffe ny kunnskap om det gitte tema, men heller å supplere allerede eksisterende kunnskap. Jacobsen (2005) redegjør for tre hensikter for forskning; Beskrivelse, forklaring og prediksjon. Beskrivelsen ønsker å oppnå større innsikt i hvorfor et fenomen utarter seg på en gitt måte. Forklaring ønsker å finne ut opprinnelsen til et fenomen. Prediksjon ønsker å forutsi hva som kan skje i fremtiden. Ut i fra oppgavens fokus på barnevernkonsulentenes erfaringer og egne forståelse av utbrenthet og emosjonelle belastninger i deres yrkeshverdag, er det ut ifra Jacobsens begreper først og fremst beskrivelsen jeg ønsker å utforske – for så og ut i fra dette forsøke trekke koblinger mot mulige forklaringer (Jacobsen 2005). Denne utforskningsprosessen illustrerer overgangen fra fenomenologisk gjengitte beskrivelser til hermeneutisk tolkende forklaringer. Med støtte i teori og tidligere funn kan eventuelle funn styrkes og det kan diskuteres i en mer prediktiv retning med tanke på eventuelle forebyggingsmetoder.

### *4.2.1 kvalitativ metode*

Denne oppgaven baserer seg på en kvalitativ undersøkelse med dybdeintervjuer av seks saksbehandlere som tidligere har jobbet i den kommunale barneverntjenesten. Den kvalitative metoden støtter seg på det fenomenologiske og det hermeneutiske vitenskapssynet, og vil være et nyttig verktøy for å fremme informantenes egne erfaringer og forståelsesrammer om risikofaktorer og forebyggingsfaktorer tilknyttet et arbeidsforhold i barnevernet.

Prosjektet har som hensikt å fange opplevelser fra et tidligere arbeidsforhold. Intervjuene vil gå ut på å finne ut av tidligere erfaringer, tidligere følelser og tidligere refleksjoner om denne perioden i informantenes liv. Prosjektet anses på bakgrunn av dette som retrospektivt. En utfordring med et retrospektive prosjekter er at dataene innvirkes av informantenes evne til å erindre den tidligere erfaring eller perioden det skal innhentes data fra (Ringdal 2012).

Enkelte erfaringer kan ha berørt informanten sterkere enn andre, og dermed være sterkere låst til hukommelsen enn andre. Det ble på bakgrunn av dette sentralt å ha ansiennitet som et utvalgs-kriterium for å sikre informanter som har bred erfaring og flere minner fra sine arbeidsforhold.

Intervjuet ønsker å fange opplevelser og erfaring tilknyttet en gitt periode i deres liv. Forskning hvor data samles inn på ett tidspunkt defineres av Ringdal (2012) som et tverrsnittstudie. Intervjuene vil utføres i et avgrenset tidsrom, og hensikten er først og fremst å beskrive forhold de vurderer relevante for temaet i denne perioden. Data registreres bare en gang per informant.

#### *4.2.2 Utvalg og utvalgskriterier*

Utvalg av informanter er sentralt innenfor kvalitativ forskning. I kvalitativ forskning er hensiktsmessige utvalg et generelt utvalgskriterium som danner utgangspunkt for valg av setting og personer (Postholm 2010). Intervjumaterialet som fremkommer av intervjuene, er grunnlaget for videre analyse og tolkning av funn. Funnenes validitet og reliabilitet er avhengig av gode utvalgskriterier. Intervjumateriale av god kvalitet gir godt grunnlag for analyse og tolkning (Dalen 2011).

Som rapporten fra SSB (2014) viser er turnovergraden i barnevernet høyere enn alle andre organisasjoner. Å trekke en kobling mellom turnovergraden og utbrenthet, er og blir en teori. Vedrørende årsak til oppsigelse, er det grunn til å tro at det også kan foreligge andre årsaker, eksempelvis av personlige eller praktiske forhold. Saksbehandlere som har sagt opp av disse årsakene, vil ikke kunne bidra med relevant informasjon til denne oppgavens problemstilling. Aarø (2011) skriver at en forutsetning for å lykkes med helsefremmende tiltak i arbeidslivet er å avdekke hva arbeidstakere selv opplever som sentrale fokusområder. Hovedkriteriet for informantene for denne oppgaven har på bakgrunn av dette vært at de skal ha avsluttet sitt arbeidsforhold i barneverntjenesten på grunn av emosjonelle belastninger eller utbrenthet. Et annet kriterium som var satt var at informantenes ansiennitet skulle være på minimum 5 år. Det var ønskelig å ha informanter som har opparbeidet selvstendighet i arbeidet, som har blitt inkorporert i tjenestenes daglige drift og rutiner, og som har vært i tjenesten i en lang nok tidsperiode til å ha dannet seg refleksjoner og tanker om opplevelsen av å jobbe som saksbehandler. En annen intensjon med å sette krav til ansiennitet var å få informanter som har fulgt opp flere saker av ulik karakter, for å hindre at en eventuell enkeltsak av sterk karakter skulle bli for ledende for refleksjonene i materialet.

#### 4.2.3 Rekruttering av informanter

Framveksten av internett og den enorme økningen av ulike former for elektronisk kommunikasjon har gitt samfunnsforskere en ny arena for forskning (Tjora 2017, s. 48). Det er en arena hvor vi kan sende ut elektroniske spørreundersøkelser til flere tusen informanter, en arena vi kan anvende vår tilgang til for å styrke forskning og oss selv som forskere med kunnskap og informasjon, samt en arena hvor vi kan nå ut til informanter og forskere som tidligere var utenfor vår rekkevidde.

Gjennom internettjenesten Facebook hadde jeg direkte tilgang til flere barnevernspedagoger gjennom medlemskap i lukkede Facebook-grupper for barnevernspedagoger. Jeg har på bakgrunn av anonymitet besluttet å ikke navngi gruppene i denne oppgaven. Etter godkjenning fra administratorene ble følgende tekst publisert:

*HAR DU KJENT PÅ DITT ARBEID I BARNEVERNTJENESTEN SOM EMOSJONELT BELASTENDE ELLER PSYKISK UTMATTENDE?*

*Jeg skriver masteroppgave i barnevern ved NTNU og ønsker å intervju deg som har avsluttet ditt arbeidsforhold i barneverntjenesten på grunn av stress, emosjonelle eller psykiske belastninger.*

*Jeg anser tematikken som utfordrende og vesentlig å belyse da den ikke bare rammer ansattes helse og motivasjon for et viktig arbeid, men at det og berører familier gjennom hyppig bytte av saksbehandlere og videre utfordrer relasjonsdannelse og effektivitet i oppfølging.*

*Jeg ønsker med oppgaven å få innblikk i risiko- og beskyttelsesfaktorer for ivaretagelse av ansatte i barneverntjenesten.*

*Jeg søker fortrinnsvis deg som bor i Oslo eller Trondheimområdet.*

Gjennom å publisere en forespørsel om deltakere til mastergradsprosjektet på et utvalg lukkede Facebook-grupper for barnevernspedagoger ble det formidlet kontakt direkte fra meg som forsker og dem som mulige informanter. Den formelle kontakten som skapes gjennom en formell henvendelse som presenterer rommet for forskningen, kan være en hensiktsmessig måte å rekruttere på (Thagaard 2013). Dette gav medlemmene av gruppene muligheten til å lese forespørselen, og så vurdere om de ønsket å delta. Gruppens medlemmer ble med denne

metoden ikke presset til å delta, som det å bli kontaktet via telefon eller personlig henvendelse kan oppleves som. De fikk ta seg tid til å vurdere deltakelse og de fikk muligheten til å oppleve at de deltok på eget initiativ. For å delta var de avhengige av å selv ta kontakt med meg for å melde deltakelse. Jeg vurderte dette som positivt for relasjonen som senere skulle fremtre mellom meg som forsker og dem som informanter i en senere intervju-relasjon.

Thagaard (2013) belyser muligheten for at de som melder seg i slike studier, i større grad enn vanlig har en opplevelse av å mestre sin livssituasjon. Personer som dermed ikke melder seg kunne vært viktige i forhold til å belyse mer problematiske sider ved temaet jeg ønsker å belyse. I lys av mitt tema, utbrenthet i barnevernet, kan det stilles spørsmål vedrørende om mine informanter er representert av en gruppe som har mestret overgangen ut av barnevernet og at de som har opplevd mindre grad av mestring ut av tjenesten er mindre villige til å delta.

I løpet av de neste dagene ble jeg ble kontaktet av 13 kvinner. Thagaard (2013) beskriver det som essensielt at antall informanter begrenses ut i fra hva det er mulig å gjennomføre en grundig analyse av. Det er derfor foretatt enkelte begrensninger i forhold til antall informanter. Fem falt bort på grunn av geografiske distanser. To falt bort på grunnlag av ikke oppfylte kriterier i forhold til ”minimum fem års erfaring fra den kommunale barneverntjenesten”. Det gjenstående utvalget var seks voksne kvinner mellom 30 og 50 år med 5 til 20 års erfaring fra den kommunale barnevernstjenesten. Et høyere antall informanter kunne gitt bedre kunnskap, men i samråd med min veileder ble det tatt en beslutning om at antall informanter ville være tilstrekkelig for å belyse problemstillingen og forskningsspørsmålene i denne oppgaven.

#### *4.2.4 Intervjuguide*

Intervjuene ble gjennomført ved hjelp av en semistrukturert intervjuguide. Kvale og Brinkmann (2010) beskriver det semistrukturerte intervjuet som en samtaleform som verken er en åpen samtale eller en lukket spørreskjemasamtale. Den tar utgangspunkt i bestemte temaer og forslag til spørsmål innenfor de gitte temaene, men er såpass åpne at de kun legger en ramme for temaet som det skal samtales om. Slik blir naturlig flyt i intervjuet ivaretatt og utførelsen av de enkelte intervjuene blir tilpasset konteksten rundt (Thagaard 2013). Thagaard (2013) skriver videre at intervjuet bør innledes med nøytrale temaer, for så å ta for seg de mer

emosjonelt ladede temaene etterhvert som informanten har blitt tryggere og har fått mulighet til å utvikle tillit til forskeren. Han skriver videre at det bør avsluttes mot det mer nøytrale.

Intervjuguiden omfattet sentrale temaer og spørsmål som kunne stilles for å dekke de områder som studien hadde til hensikt å belyse (Dalen 2013). Thagaard (2013) skiller mellom åpne og ledende spørsmål. Ledende spørsmål vil ifølge Thagaard (2013) sette informanten i en situasjon hvor han/hun låses til å si seg enig eller uenig i forskerens spørsmål. Da jeg ønsker utdypede og personlig reflekterende svar i tråd med den fenomenologiske tilnærmingen, opplever jeg det ut i fra Thagaards beskrivelser som gunstig å anvende åpne spørsmål. Slike åpne spørsmål skaper rom for informantens egne personlige historier og opplevelser forsker ikke har forutsetning for å kjenne til, og gir muligheten til å slippe disse erfaringer til. Dette skaper også ifølge Johannesen et al. (2004) rom for refleksjon.

#### *4.2.5 Gjennomføring av dybdeintervjuene*

Dataene ble samlet inn ved hjelp av seks intervjuer med seks ulike informanter. De ble utført ansikt til ansikt. Jeg ba informantene bestemme tid og sted for gjennomføring av intervjuene, grunnet sensitiviteten i tematikken. Fem intervjuer ble gjennomført i informantenes private hjem. Et intervju ble gjennomført på informantens nåværende arbeidsplass. Det var ingen andre til stede enn forsker og intervjuer da intervjuene tok sted. Alle intervjuene ble tatt opp med en diktafon. Jeg noterte også enkelte stikkord underveis i intervjuene. Stikkordene minnet meg på temaer eller oppfølgingsspørsmål jeg ønsket å stille, men som jeg ønsket å vente med for at det ikke skulle gå på bekostning av flyten i de utsagn som ble nevnt på samme tid, samt at alle intervjuene skulle forløpe seg mest mulig likt. Mellom hvert intervju ble lydopptakene lagt over på en ekstern harddisk og slettet fra opptakeren. Der ble de lagret med navnene *Intervju 1*, *Intervju 2*, *Intervju 3* og så videre. De noterte stikkordene ble makulert i etterkant av det enkelte intervju.

Det ble benyttet samme intervjuguide i alle intervjuene. Intervjuguiden ble et nyttig hjelpemiddel for meg som forsker for å huske hvilke temaer og spørsmål jeg ønsket å stille underveis i intervjuene. Det ble videre et nyttig verktøy for å skape struktur i selve intervjuprosessen. Jeg startet mine intervjuer med en kort presentasjon av meg selv, fremlegg av informasjonsskriv som de tidligere hadde fått tilsendt på e-post og signering av samtykkeerklæring. Jeg opplevde det å bruke litt tid i forkant av intervjuet, før opptakeren ble

slått på, som vesentlig for informantene til å gjøre seg opp ett inntrykk av meg som person, og dermed bidra til mindre nervøsitet under selve intervjuet. Dette gav dem muligheten til å bli kjent med min stemme og min væremåte, og forberede seg på å skulle snakke om det emosjonelle og private temaet med meg som ny person. Jeg ble tilbudt kaffe i alle intervjuene, en kopp som senere skulle vise seg å få en større betydning.

Mine oppvarmingsspørsmål omhandlet alder, utdanningsbakgrunn, arbeidserfaring og motivasjon for å begynne å jobbe med barnevern. Hoveddelen gikk nærmere inn på trusler og vold, oppfølging fra ledelse, arbeidsoppgaver og opplevelse av egen rolle. Avslutningsvis hadde jeg spørsmål om retrospektive refleksjoner og positive erfaringer fra tiden i barnevernet. I tillegg stilte jeg spørsmål om hvordan de synes det hadde vært å delta i intervjuet. Hensikten med dette var en slags debriefing, for å forhindre at informanten skulle bli sittende igjen med en følelse av å ha sagt for mye eller kjenne seg blottlagt (Kvale og Brinkmann 2010).

I gjennomførelsen av alle intervjuene forsøkte jeg så bevisst som mulig å stille klare, tydelige, men samtidig åpne spørsmål til informantene. Dette er ifølge Dalen (2013) viktig for å tilrettelegge for at eventuelle utradisjonelle oppfatninger eller egne forståelser har rom til å komme frem. Dette videreførte jeg i oppfølgingsspørsmål som falt seg naturlig å stille for å utdype informantenes utsagn. Dette bidro til at informantene stod friere til å formulere sine svar som ønsket, samt i hvilken grad de ønsket å utdype og belyse elementer de knyttet til temaspørsmålene, noe som ga meg innsikt i hvilke elementer de opplevde selv som mest sentralt å belyse. Jeg opplevde at dette bidro til en fri og naturlig flyt i samtalen, samt at det gav meg grunnlag for en bedre forståelse av deres opplevelser.

Min erfaring underveis ble dog at mange av spørsmålene jeg hadde tenkt og stille, ble besvart av seg selv tidligere enn antatt. De fleste informantene beskrev flere faktorer de opplevde som medvirkende på deres beslutning om å si opp sitt arbeidsforhold, før jeg hadde rukket å spørre dem direkte. Jeg oppdaget også i etterkant at noen av de deltemaer jeg hadde antatt å være av relevans, var irrelevante ut i fra flere av informantenes perspektiv.

Jeg opplevde at alle informantene fikk tillit til meg. Jeg sitter imidlertid igjen med en følelse av at tilliten som ble skapt var på et mer personlig enn profesjonelt nivå, trolig på grunn av

deres personlige og private forhold til opplevelsene de har hatt i tiden i barneverntjenesten som de har valgt å dele med meg. De ønsket alle bekreftelse på anonymitet av deltakelse, noe som kan speile en tanke om sårbarhet tilknyttet deres erfaringer. For de fleste informantene skulle intervjuet vise seg å bli en emosjonell time, en kombinasjon mellom tårer og glemte minner som skulle komme til overflaten, alvor og bekymring, latter og galgenhumor. Kaffekoppen ble et trygt element i de mer utfordrende partiene, som informantene kunne holde omkring, ta en drikke- og pustepause med eller se ned på i møte med de mer emosjonelle episodene underveis i intervjuet.

#### *4.2.6 Transkribering*

Alle intervjuene ble transkribert ved hjelp av transkriberingsprogrammet Expresscribe. Hver ferdigstilte transkribering ble lagret i et eget dokument på en ekstern harddisk. Alle intervjuene ble transkribert ordrett direkte fra opptak, inkludert pauser og følelsesuttrykk som latter og sukk. Dette ble synliggjort i transkriberingene som (...), (*ler*) og (*sukker*). Dialekter og dialektnære uttrykk ble omskrevet til bokmål for å ivareta anonymiteten til informantene. Bokstaven F ble satt inn foran forskers uttalelser, og tallene 1,2,3 osv. ble satt inn i de ulike transkriberingene for den enkelte informant. Transkriberingene ble på omlag 20 A4-sider per intervju.

#### *4.3. Analyse av data*

Inn i analysedelen ble min fenomenologiske tilnærming gradvis infiltrert av den hermeneutiske. I søken etter forståelse av det innhentede materialet - en søken som bevisst og ubevisst ble rammet inn av mine forkunnskaper, la den hermeneutiske tilnærmingen grunn for det følgende tolkningsarbeidet.

Grunntanken i Tjoras stegvis-deduktiv induktive analysemetode er at forsker skal legge fra seg all iboende kunnskap og forforståelse, og la upåvirket empiri lede frem til teori (Tjora 2010). Slik jobber man fra rådata til konsept og teoriutvikling. Det fenomenologiske vitenskapssynet har vært førende for min tilnærming i generering av data. Jeg har forsøkt legge fra meg mine forkunnskaper, fokusert på åpne spørsmål og forsøkt fri meg fra egne antakelser og holdninger omkring temaet. Tjora (2010) skriver imidlertid at forsker aldri vil kunne å nærme seg datamaterialet rent induktivt fordi det vil være umulig å legge fra seg sin

forforståelse og stille seg helt nøytralt i rollen som forsker. En må derfor bevisstgjøre seg om dette og forsøke etterstrebe en så induktiv tilnærming som mulig. Tilnærmingen kan dermed preges av en mer abduktiv retning, men anses likevel som gunstig for å avdekke kvalitetsrike funn på bakgrunn av dens strukturelle sammensetning. Modellen er bygd opp stegvis og har ulike kvalitetstester på hvert nivå. Ut i fra beskrivelsene til SDI-modellen og dens systematiske kvalitetssikring opplevde jeg den som passende til mitt forskningsdesign. På bakgrunn av dette vil modellen og anvendelsen av den nå kort presenteres.

#### *4.3.1 Stegvis-deduktiv induktiv metode (SDI)*

På grunnlag av den stegvise prosessen av databehandling, teoriutvikling og deduktiv tilbakekobling kan denne modellen bidra til en oversiktlig og kontrollert analyse. Denne metoden passer også godt i den fenomenologisk-hermeneutiske tilnærmingen, da et av kriteriene for gjennomførelse av SDI er at teori ikke skal styre forskningen.

SDI tar utgangspunkt i induktiv rådata som fremkommer av datainnsamlingen og anvender denne som utgangspunkt i prosessen mot teoriutvikling. Induktiv forklares av Tjora ved at man antar eller utvikler noen generelle sammenhenger ut fra observasjon av enkelttilfeller (Tjora 2017, s. 33), en beveger seg fra empiri til teori. Den deduktive tilnærmingen beskrives på motsatt side som en teknikk som slutter fra en generell regel til å forklare enkelthendelser (Tjora 2017, s. 33), ergo, en anvender teori for å forklare empiri. Kvalitetssikringen i modellen testet ved at man for hvert nivå sjekker korrelasjon mellom den utviklede teori og den foreliggende empiri – det Tjora beskriver som en iterasjon – en deduktiv tilbakekobling (Tjora 2017, s. 18). Metoden er inndelt i seks nivåer før avslutning og ny teori oppnås:

Det første nivået måler kvalitet av utvalg. Etter at kriterier for utvalg er satt, utføres det første deduktive steget i SDI i form av en utvalgstest. Her vurderes rammene for handlingsrommet i samråd med relevans og kriteriegrunnlag av informanter og relasjon til forskningsprosjektets formål (Tjora 2017 s. 18). Her drøftes ikke bare kriteriene av informantene, men også antall informanter, områder for rekruttering av informanter og bredden av utvalget (ibid.). Det første utkastet på utvalgskriterier jeg hadde, opplevelser av arbeidsrelaterte belastninger i barnevernet, passerte ikke utvalgstesten. Resultatet i min utvalgstest ledet til at utvalgskriteriet ”har avsluttet sitt arbeidsforhold” ble innført. Dette ledet til et mer spisset



forskningsområde som ikke bare forsket på belastninger hos ansatte i barnevernet, men belastninger av den grad som ledet til oppsigelser. Dette eksemplet synliggjør hvordan modellens utvalgte bidro til å øke kvaliteten av utvalget.

Etter den induktive datainnsamlingen anvendes igjen en deduktiv test, denne gang av det genererte datamaterialet. Her testes kvaliteten i de data vi har innhentet. Hvor hensiktsfulle dataene er for forskningen ses her på som et resultat av spørsmålene som har blitt stilt. Åpner spørsmålene i intervjuguiden for rike detaljer eller åpner de for unødvendige detaljer? Denne tankeprosessen utvikler refleksjon og kritisk resonans omkring kvaliteten i det datagenererte produktet. Både i informasjonsskrivet som ble publisert på Facebook og i intervjuene anvendte jeg begrepene emosjonelt belastende og psykisk påkjennende. Begrepet utbrent kom frem av seg selv, og det er med utgangspunkt i informantenes egne beskrivelser om ordet at det har fått en sentral rolle i prosjektet. Da dette begrepet ikke kan kobles tilbake til intervjuguide eller forskers tolkning anses testen som bestått.

På nivå tre starter behandlingen det transkriberte datamateriale – det Tjora (2017) definerer som analysedata. Det tredje nivået i Tjoras SDI er koding. I Tjora (2017, s. 197) presenteres tre mål for kodingsprosessen:

- Å ekstrahere essensen i det empiriske materialet
- Å redusere materialets volum
- Å legge til rette for idegenerering på basis av detaljer i empirien

Kodingen utføres med et induktiv empirinær koding. Hensikten er å forhindre at empirien blir påvirket av teori, hypoteser eller forventinger i funn som forsker bevisst og ubevisst fører inn i analysen. Kodingsarbeid basert på en empirisk granskning vil ifølge Tjora (2017, s. 197) bidra til en så induktiv første fase i analysen som mulig. En av teknikkene som anvendes i SDI-koding er anvendelse av *innfødte begreper*. Det er hensiktsmessig at kodene som kommer av det datagenererte materialet, ligger så tett på informantenes utsagn som mulig, for å ivareta dataen i materialet mest mulig uten påvirkning. Tjora (2017) skriver at ved bruk av en stegvis deduktiv-induktiv modell er bruk av dataprogrammer essensielt for å holde styr på et høyt antall detaljrrike koder. Kodingen i dette forskningsprosjektet ble generert induktivt i dataprogrammet Nvivo. Intervjuene ble lagt inn i programmet, hvor det videre ble opprettet

koder i form av tekstnære fraser, setninger eller delsetninger fra alle intervjuene. Eksempler på fraser som oppstod var *hadde ikke tid, følte meg som en belastning* eller *usikker på om jeg var god til dette*. Det utviklet seg mellom 77-110 koder per intervju. Etter kodingen utføres en kodetest. Hensikten er å teste kvaliteten av kodene. Kodene testes gjennom to spørsmål: Kunne man laget koden før kodingen? Og: Hva forteller bare koden (Tjora 2017). Om kodingen har oppstått ut i fra det datagenererte materialet, og koden beskriver hva som ble sagt, heller enn temaet for samtalen, passerer koden kodetesten. Hensikten er å teste om kodene gir informasjon om hva informanten har fortalt, heller enn hva informanten sier noe om. De ovennevnte eksemplene på koder passerer testen. God koding innenfor SDI-rammeverket er presis i sin gjengivelse av detaljer fra empiriske data, og er kun generert ut i fra empiri i etterkant av datagenereringen.

Nivå fire i Tjoras modell er kodegruppering. Jeg satt igjen med et kodesett på 539 koder. Hver kode var koblet til aktuelt utdrag i transkriberingene – det forelå en kodestrukturert empiri (Tjora 2017). Med den induktive strukturen for analyse fortsatt ivaretatt, ble koder av tematisk sammenheng samlet i ulike grupper. Irrelevante koder ble samlet i en restgruppe. Dette utviklet 20 kodegrupper. Tjora (2017) beskriver tre til fem kodegrupper som egnet for masteroppgaver. Det ble derfor hensiktsmessig å gjøre et nytt nivå av kodegruppering. I kodegrupperingen åpnes muligheten for å sakte men sikkert ta inn teori, tidligere forskning og disiplinmessige interesser. Tilnærmingen går fra induktiv til abduktiv. Resultatet av det andre nivå av kodegruppering presenteres som overskrifter i presentasjon av funn i kapittel fem.

Dette tar oss over til nivå fem: konseptutvikling I lys av kodegruppene og relevant teori analyseres funn og fenomener. Funnene kvalitetstestes ved å stille slike spørsmål: Eksisterer funnene fra før? Finnes det teori eller forskning som dekker de funn som her har blitt avdekket (Tjora 2017 s. 211)? Konseptutvikling krever at forskeren evner å bevege seg bort fra forutinntatte meninger og heller søker nye muligheter. Den abduktive tilnærmingen oppstår i det forskeren begynner å reflektere rundt hvordan vi i gjennom et teoretisk perspektiv kan forstå våre funn. Hvordan kan et teoretisk perspektiv skapes for å fremme funnene – i motsetning til å forstå funnene ut i fra en allerede eksisterende teori. Denne refleksjonen fremkommer i kapittel seks og utviklet konsept diskuteres her ut i fra Tjoras beskrivelser.

Det siste nivået i SDI er teoriutvikling. Teoritesten består av en siste deduktiv tilbakekobling for å teste om det er mulig å skille konsepter og teori. Testen inspireres av falsifikasjonsprinsippet til K. Popper (Popper 1981 henvist til i Tjora 2017 s. 225). At et konsept er falsifiserbart og prøvbart stilles som et kriterium for at et konsept kan forstås som en nyutvunnet teori. Tjora(2017) beskriver dette nivået som primært forbeholdt erfarne forskere og forskerteam. På bakgrunn av dette har jeg besluttet å avslutte analysen etter konseptutvikling.

#### *4.4 Reliabilitet*

Kvalitet i forskning indikeres ofte ved hjelp av å teste funnene opp mot tre kriterier: reliabilitet, validitet og generaliserbarhet. Å teste forskningen opp imot reliabilitet, eller pålitelighet som det også benevnes som, omhandler å kritisk analysere resultatene ut i fra behandlingen og de eventuelle føringer forsker som menneske kan ha lagt – og kritisk vurdere hvilken innvirkning dette kan ha hatt på resultatet. Kvantitativ forskning anses gjerne som mer pålitelig enn kvalitativ, nettopp fordi forsker her bearbeider prosjektet og sine data mer objektivt – ut i fra en naturvitenskapelig tilnærming. Diskusjonen om prosjektets pålitelighet kan diskuteres i lys av den vitenskapsteoretiske rammen som er satt. Som tidligere presentert i vil en fenomenologiske datainnsamling ønske å fremme informantens livsverden. I lys av den hermeneutiske tradisjon ble det imidlertid belyst det faktum at en som observatør aldri kan stille seg nøytral, og at egen forståelseshorison vil legge føringer for evnen til å tolke, vurdere, oppfatte og distansere seg selv fra informanten. For at forskerens innvirkning skal påvirke forskningen positivt, mener Tjora (2017) at det er vesentlig at forskers kunnskap benyttes eksplisitt. Bevissthet og redegjørelse av hvordan ens egen posisjon kan prege forskningsarbeidet, beskrives av han som helt sentralt.

I mitt tilfelle vil en måte å vurdere kriteriet om reliabilitet være å bevisst reflektere rundt mitt forhold til mine informanter. Har jeg noe til felles med dem? Har jeg et spesielt engasjement eller besitter jeg noe kunnskap som har påvirket tilgangen min til feltet, utvalget, dataanalysen eller funnene uhensiktsmessig (Tjora 2010, s. 204)? Ble jeg styrt av enkelte forutantakelser om årsaksfaktorer tilknyttet utbredthet? Ledet jeg frem til dette i funnene?

For å styrke reliabiliteten i oppgaven presenteres funn og drøfting av funn separat i to ulike kapitler. Ved hjelp av diktafon kan jeg anvende direkte sitater i presentasjon av funn, ordrett

slik de ble uttalt i intervjuene. Slik kan informantens beskrivelser overføres direkte til lesere av denne oppgaven. Hvilke sitater som legges frem, vil imidlertid være styrt av meg som forsker. Hvor de presenteres, hvilke som blir presentert og hvilke som faller bort, kan også utfordre kriteriet om reliabilitet. Begrunnelsen for valg av sitater ligger i søken etter samsvaring mellom den konkrete problemstilling og sitater. Sitatene som blir presentert ønsker å tydeliggjøre de konkrete bekymringer, slik informantene presenterte de for meg.

Den avgjørende testen for reliabilitet oppsummeres i spørsmålet: ”Ville resultatene blitt det samme dersom en annen forsker gjorde den samme jobben” (Tjora 2010, s 206)? I kvalitative studier er det utfordrende å få et konkret ”ja” som svar. Å begrunne hvilke faktorer som gjør at jeg som forsker med disse seks informantene har oppnådd de gitte funnene som senere presenteres, legger grunnlaget for reliabilitetsvurderingen av denne oppgaven.

#### 4.5 Validitet

Kriteriet om validitet måler i hvilken grad funnene som fremkommer av et prosjekt samsvarer med prosjektets problemstilling og forskningsspørsmål. Har vi fått svar på det vi ønsket å finne svar på?

Med ordlyden *utbrenthet i barnevernet* ligger det en antakelse om en sammenheng mellom arbeidsforhold i barnevernet og utbrenthet. At informantene som tok kontakt identifiserte seg med *emosjonelle belastninger og psykiske påkjenninger* kan begrunnes, i og med at dette var begrepene anvendt i utlystningsteksten på Facebook-gruppene – som informantene responderte på. Å trekke en slutning om at informantene var utbrent var bare mulig i den grad informantene selv definerte seg som det. Temaet utbrenthet i barnevernet ble overordnet da funnene viser til sitater hvor informantene beskriver seg selv som *utbrent*. Begrepet ble benyttet i flere omganger i ulike kontekster noe jeg opplevde styrket validiteten mellom problemstilling og tema, og informantenes opplevelser, funnene. Eksempelvis utviklet beskrivelsene av arbeidsforholdet seg fra *det å brenne for jobben*, via *å drive brannslukking* til *å bli utbrent*. Dette synliggjør hvordan direkte utsagn fra informanter kan ble med på å spisse oppgavens tema (Tjora 2017).

#### 4.6 Generaliserbarhet

Kravet til generalisering beskrives som funnenes overførbarhet. Kan funnene i dette prosjektet overføres til å forklare utbrenthet blant andre saksbehandlere utenom de gitte informantene? Generalisering er sjelden vurdert i kvalitativ forskning. Årsaken er at for å kunne generalisere settes det krav til et stort utvalg. Unntaksvis kan det si noe om tendenser i komparative studier (Ringdal 2013). Denne oppgaven har et lite antall informanter. Denne oppgaven fyller derfor ikke kriteriet om generaliserbarhet.

#### 4.7 Etiske vurderinger

I kvalitative dybdeintervjuer er det nødvendig å foreta enkelte etiske betraktninger i forbindelse med egen rolle som forsker, presentasjon av data og gjennomføring av selve intervjuene (Tjora 2017). Hensikten med dette er å ivareta informantene og sikre godt kvalitetsgrunnlag i innhentet data. Videre i underkapittel 4.7 presenteres aktuelle forskningsetiske hensyn tilknyttet forskerrollen og datagrunnlaget, samt spesielle etiske vurderinger jeg opplever særlig relevante å ta til vurdering tilknyttet studiens sensitive tema.

##### 4.7.1 Forskerrollen

Ved individuelle dybdeintervjuer er nærhet til feltet vesentlig for å få tilgang til og kvalitet i data til den kvalitative forskningen. På grunn av nærheten er det avgjørende for den analytiske fortolkningsprosessen at forskeren innehar en refleksiv holdning til empirien. Bevissthet om og kritisk blick på etiske og vitenskapelige utfordringer i forskningsprosessen står derfor sentralt i kvalitativ forskningstradisjon. At forsker er refleksiv betyr at forskeren innehar bevissthet og kunnskap om hvordan egen rolle i forskningsarbeidet preger informanter og empiri, fortolker teoretiske rammeverk og hvordan egen forståelseshorisont preger forskningen. Som forsker er evnen til å skille mellom uttalelser informantene anvender i sin omtale av spesifikke forhold samt deres egne fortolkninger av disse, og de uttalelser som jeg som forsker fortolker sentral for kvaliteten i funn. Den fenomenologisk-hermeneutiske tilnærmingen belyser på ett vis spennet mellom disse to perspektivene, som av Dalen (2013 s. 58) beskrives som *experience near* og *experience distant*. I datainnsamlingen søker den fenomenologiske tilnærming å anskaffe *experience near*. Etter datainnsamling og transkribering over tar den hermeneutiske fortolkningen, og forskeren beveger seg over i

*experience distant*. I kategoriseringen forenes koder av informantenes *experience near* utsagn, til funn gjennom forskers *experience distant*.

En forsker skal være saklig, uhildet og upartisk (Johannesen 2004, s. 32). Forskeren skal heller ikke la egne følelser dominere. Med tanke oppgavens tema har jeg vurdert det som nødvendig å gjøre meg opp noe tanker om hvordan jeg kan bli påvirket emosjonelt av å lytte til andre menneskers emosjonelle belastninger. I et intervju dannes en relasjon (Thagaard 2013). En konsekvens av relasjonsdannelsen mellom forsker og informant er innvirkningen dataen som fremtrer kan ha på forskers refleksjonsevne. Ved å ta opp sensitive temaer, slik som den selvvalgte beslutningen om avslutte arbeidsforhold på grunn av emosjonelle belastninger, kan fremme en følelse av ansvar eller delaktighet i å ha satt informanten i en sårbar posisjon. Jeg kan oppleve at jeg trækker inn i et privat og sårbart område, eller jeg kan utvikle frykt eller bekymring rundt å skulle inn i barnevernet i egen fremtid. Slike følelser kan innvirke min evne til å opptre som nøytral forsker, bevisst og ubevisst.

#### 4.7.2 *Forskningsetiske hensyn*

Jacobsen (2005) redegjør for tre krav tilknyttet forskning og forskningsetiske hensyn. Disse er krav om informert samtykke, krav på privatliv og krav på å bli korrekt gjengitt. Som student ved NTNU var jeg pliktet til å melde prosjektet til Norsk senter for forskningsdata (NSD) og avvente godkjenning derfra før jeg kunne begynne datainnsamlingen. På bakgrunn av at et av utvalgskriteriene var emosjonelle belastninger eller utbrenthet var lå temaet for oppgaven i gråsonen i forhold til innhenting av personlige helseopplysninger, noe som gjorde at godkjenning fra NSD ble viktig for å sikre at prosjektet var etisk gjennomførbart (se vedlegg nr. 4).

I tråd med Jacobsens (2005) punkter ble det utarbeidet et informasjonsskriv og et tilhørende samtykkeskjema. Dette ble utdelt og lest gjennom av alle informantene før intervjuene. Informasjonsskrivet inneholdt informasjon om bakgrunnen for prosjektet samt temaet, formålet med prosjektet, hva det innebar for informantene ved å delta, informanternes rettigheter i forhold til taushetsplikt og anonymisering, rett til å trekke seg fra prosjektet, informasjon om opptak, tidsramme og gjennomføring av intervju, informasjon om ferdigstilling av prosjektet og sletting av opplysninger og materiale etter ferdigstilling. Samtykkeskjemaet ble delt ut og signert av alle informantene før intervjuet. Dette skjemaet var en trygghet for meg som

forsker på at de som informanter hadde fått den informasjon de har rett på før datainnsamlingsprosessen ble iverksatt.

Alle opplysninger som har blitt samlet inn har blitt behandlet konfidensielt slik at det ikke skal være mulig å identifisere enkeltpersoner i den ferdigstilte oppgaven. De eneste personene som har hatt tilgang til intervjumaterialet er meg og min veileder.

#### *4.7.3 Spesielle hensyn i forskningsprosessen*

Som jeg presenterte i utvalgskapittelet opplevde jeg det, ut i fra etiske hensyn, gunstig å gi informantene rom for å på eget initiativ ta stilling til om de ønsket å delta på prosjektet eller ikke. I de første tankeprosessene rundt rekruttering vurderte jeg barneverntjenestene i nærområdet som en mulig inngangsportal for rekruttering av informanter. Jeg reflekterte rundt det å ringe rundt til barneverntjenestene i Trondheim og omegn og høre om de kunne satt meg i kontakt med noen av deres tidligere ansatte. Jeg kjente da at jeg opplevde det som uetisk og på én måte be nåværende saksbehandlere, og mulig tidligere kollegaer, utlevere kontaktinformasjon til *sårbare* kjente. Jeg så for meg at det kunne oppleves utfordrende for den nåværende ansatte å skulle stå ansvarlig for å ha delt denne informasjon. Ut i fra etiske og moralske hensyn begynte jeg å lete etter andre måter jeg kunne utføre rekrutteringen av informanter på som var mest mulig skånsom for alle pårørte parter. Dette gjaldt informantene så vel som de eventuelle som skulle bli mellomparter i rekrutteringen. Videre stilte jeg spørsmål omkring personvern av deltakelse i prosjektet om jeg via barneverntjenester hadde blitt henvist til informantene. Disse ville da hatt kjentskap til mulige deltakere i det ferdigstilte dokumentet. I følge Thagaard (2013) hadde en slik tilnærming krevd at de nåværende ansatte, mellomleddene, hadde kontaktet de aktuelle informantene og fått samtykke fra dem til å gi sine personopplysninger videre til meg som forsker i forkant av rekrutteringen. Det vil også foreligge et mørketall ved de avsluttende arbeidsforholdene, da begrunnelse for oppsigelse ikke er pliktig å meddele jfr. Arbeidsmiljøloven (2005) § 15-4. Eventuelle henvisninger fra barneverntjenestene kan på bakgrunn av dette ikke sikres å være valide informanter. Dette hadde blitt nødvendig å dobbeltsjekke med de aktuelle informantene før rekruttering eventuelt hadde blitt gjennomført. Dette hadde ikke bare en tidkrevende prosess, men og en komplisert prosess som kan oppleves krevende for informantene å håndtere.

Jeg har og kjent på det som nødvendig å belyse de etiske og moralske utfordringene som kan oppstå på bakgrunn av prosjektets sensitive temaområde. Temaer som utbrenthet, belastninger og avsluttede arbeidsforhold kan oppleves utfordrende å samtale nettopp fordi det er emosjonelt tunge temaer. Å snakke om egenopplevelser omkring dette kan vekke følelser hos informantene, det kan fremme minner og reaksjoner. Jeg bygget på bakgrunn av dette opp intervjuguiden med enkle oppvarmingsspørsmål før jeg beveget meg over i de tyngre temaene. Eksempler på dette var å begynne med positivt ladede minner omkring beslutningen om å bli barnevernspedagog og ambisjoner og forventninger da de gikk inn i dette for første gang, for jeg beveget samtalen over i de tyngre temaene, slik som risikofaktorer ved arbeidsplassen som bidrar til utbrenthet. I siste del av intervjuguiden formulerte jeg spørsmålene på en måte som hadde som hensikt å løfte informanten opp fra de tunge minnene, ved å eksempelvis formulere mer oppløftende spørsmål om hva de beste minnene fra deres arbeidsforhold er, og hvilke endringer de hadde trengt for å bli. Det ble avslutningsvis stilt et åpent spørsmål for å gi informantene rom for å fortelle fritt om det var noe de hadde behov for å fortelle mer om eller gå inn på som de opplevde som viktig. Til helt til sist spurte jeg dem hvordan de synes det hadde vært å delta på prosjektet, som en slags debrief – hvor overraskende mange opplevde det som befriende å kunne fortelle fritt til en de ikke kjente.



## 5.0 Presentasjon av funn

Formålet med denne studien var å avdekke faktorer som tidligere ansatte i barnevernet opplever som spesielt belastende og medvirkende til beslutningen om å avslutte sitt arbeidsforhold. I intervjuene fremkommer det tydelig at den opplevde ansvarsfølelsen og den personlige motivasjonen for å hjelpe andre mennesker er av grunnleggende betydning for hvorfor informantene ikke avsluttet sine arbeidsforhold før, og hvordan det at de ”stod i det” ledet til at de utviklet symptomer på utbrenthet.

Informantene identifiserte seg med begrepet utbrenthet. Deres identifisering med begrepet ble knyttet med egenopplevde symptomer som manglende energi, svekket motivasjon og hukommelse, symptomer på angst, depresjon og fysiske smerter. De brukte også betegnelser som *å bli utbrent*.

Informantenes beskriver organisatoriske rammer, usunn subkultur og manglende sosial støtte innad i organisasjonen som risikofaktor for et arbeidsbelastende barnevern. De forteller videre om opplevde indre konflikter som gjensidig innvirker på de ytre forholdene: Det å arbeide under høye forventninger fra ledelse, få liten grad av personlig oppfølging og ha liten tid og ressurser til å få jobbe slik man ønsker, demotiverer og reduserer innsatsen som blir lagt i videre arbeid. Den bidrar videre til å utvikle en usikkerhet om egen rolle som god saksbehandler.

I analyseprosessen ble det i kodesorteringen utviklet fire kategorier: foreliggende forhold, organisatoriske forhold, individuelle forhold og sosiale forhold. Presentasjonen som følger blir presentert på lignende struktur med titlene *idealismen om å jobbe barnevern*, *sirkushesten*, *opplevelsen av utilstrekkelighet* og *å føle seg alene*.

### 5.1 Idealismen om å jobbe barnevern

Hvordan man ser for seg at en fremtid skal bli, og hvordan den faktisk blir kan være to motstridende opplevelser. Opplever informantene at deres forestilling av jobben i forkant samsvarer med deres erfaring av jobben? Hvordan har de eventuelt forholdt seg til denne motstridende opplevelsen? Er det samsvar mellom realiteter og idealiteter?

#### 5.1.1 Et ønske om å gjøre en forskjell

Ønske om å bidra til et bedre liv for andre, ønske om å hjelpe andre mennesker i utfordrende livssituasjoner, å gjøre en forskjell i noens liv og å delta i kampen mot urettferdighet stod sentralt hos alle informantene som deltok i studien.

Et informantutsagn som illustrerer dette, er:

*Det handler om å hjelpe de som jeg tenker er de aller svakeste. De barna som får mye dårligere forutsetninger enn de andre. Det er ingen som velger sin egen familie. Den får man gitt når man kommer til verden og det er urettferdig. Fryktelig urettferdig. De som har noe dårlig har gjerne masse dårlig. Ingen velger å være dårlige foreldre men noen har dårligere forutsetninger for å få det til. Det har noe med den urettferdigheten jeg vil hjelpe til å prøve å balansere da. Gjøre folk i stand til å få bedre forutsetninger for å klare bedre å få det bedre sammen. Hjelp de aller svakeste var nok det som var.. Jeg har alltid vært veldig glad i barn og tenkt at jeg skal hjelpe noen som trenger det (Informant 2).*

Flertallet av informantene beskrev sin beslutning om å utdanne seg innenfor barnevern som familierelatert. De beskrev sin egen oppvekst som meget god, og at deres beslutning om yrkesretning var inspirert av et ønske om å gi deres erfaring med gode oppvekstvilkår videre til utsatte barn og unge. En informant beskrev sin egen oppvekst som noe turbulent, men anså også dette som inspirerende for hennes beslutning om å bevege seg inn i hjelperrollen.

#### 5.1.2 Puster og ånder barnevern

Alle informantene beskrev seg selv som meget motiverte da de trådte inn i rollen som ny saksbehandler i barnevernet. En uttrykker det slik:

*Da jeg begynte var jeg veldig idealistisk. Jeg tok alle saker veldig alvorlig og vi skulle få til endring (...) Jeg gledet meg skikkelig til å begynne i barnevernet husker jeg. Jeg tenkte Oh yes!(...) Jeg var veldig klar for å begynne som saksbehandler da jeg begynte å søke, og veldig glad for jobben og det ble ganske sånn som forventet. Mye å lære seg, og du blir aldri helt utlært men.. det var veldig kjempespennende, lærerikt. Jeg trivdes veldig godt. Jeg likte variasjonen med å være direkte kontakt med klientene og kunne skrive litt da (Informant 4).*

Motivasjonen i oppstartsfasen ble hos informantene drevet av idealismen om å jobbe barnevern, et målrettet fokus på å oppnå positiv endring og evnen til å se endringen foran seg. Daglige utfordringer som ledet til daglig faglig utvikling og varierende arbeidsoppgavene ble og beskrevet som en avgjørende motivasjonsfaktor. Selv etter mange år i barnevernet opplevde flere av informantene daglig nye utfordringer hvor de opplevde å få utfordre seg selv personlig og faglig. Ingen av informantene opplevde at de på noe punkt var utlært i jobben. Utfordringene og spenningen i jobben fremstod som svært motiverende for informantene. En informant beskrev det som følger:

*Jeg må nok si at jeg var nok ikke helt forberedt på hvordan det ville bli å jobbe i barneverntjenesten, jeg trodde nok at man skulle hjelpe (...)men jeg hadde ikke trodd at man skulle bli så avhengig av det som jeg føler at jeg har vært. Sånn at jeg, når jeg er i det, så har jeg sånn derre, jeg driver meg selv hardt fordi jeg syns at det er så spennende. Jeg føler at jeg puster og ånder litt barnevern da (Informant 4).*

Også når informantene ser tilbake på sin erfaring kommer det frem at ønske om å hjelpe fortsatt er tilstede. De uttrykker en skuffelse og en nedstemthet over å ikke kunne arbeide videre med barnevern på grunn av belastningene de ble rammet av som en konsekvens av jobben. De forteller at de savner flere forhold ved jobben:

*Jeg savner fagligheten, jeg savner det å undersøke, det å snakke med foreldre, det å snakke med unger, det å ha påvirkning. Hvordan kan jeg avdekke? Hvordan skal jeg få barna til å snakke om vold? Altså den derre driven hele tiden, du har ikke en kjedelig dag på jobb liksom. Selv om du drukner liksom, det er det som er fært det blir*

*for mye. Du savner det, jeg savner og vil så gjerne gå så mye mer i dybden, ha mye mere tid til å snakke med ungene, bygge sterke relasjoner, men det er ikke rom til det ( Informant 5).*

En annen uttrykker følgende:

*Når du har jobba 20 år et sted så skal jeg legge vekk det, jeg kunne sikkert gått til en lege og fått en omskolering men hva vil jeg jobbe med? Det er barnevernet jeg elsker, det er det jeg er god til. Jeg har ikke lyst til å gjøre noe annet (Informant 3).*

Et interessant funn er at ingen av informantene avsluttet sine arbeidsforhold på grunn av redusert lyst til å jobbe barnevern. Alle informantene understreker at de hadde blitt i jobben om de organisatoriske forhold og bedriftskultur hadde vært bedre. Hva som ligger i dette skal vi se nærmere på i neste punkt.

## *5.2 Sirkushesten*

Som ansatte i et arbeidsforhold kan også tilfredshet med arbeidsoppgaver, organisatorisk struktur og pålagte ansvarsområde innvirke opplevelsen av eget arbeidsforhold.

Hvordan påvirker de strukturelle rammene arbeidet og hvordan oppleves det å jobbe under disse rammene?

### *5.2.1 For stor arbeidsmengde*

Saksmengde beskrives av alle de seks informantene som den primære årsaksfaktoren til sin beslutning om å avslutte sine arbeidsforhold. Arbeidsmengden ble beskrevet som for hektisk, for travel og for tung. De opplevde alle at de jobbet under et høyt arbeidspress, at de var for få ansatte på tjenestene og at arbeidsoppgavene var direkte overveldende. En av saksbehandlerne forklarte at hun hadde 37 aktive saker på lista si da hun sluttet.

Deres arbeidsoppgaver, som i tillegg til saksoppfølging også innebar dokumentering, arkivering, møtebooking og gjennomføring, postlegging og purring på andre instanser, multiplisert med det høye antallet saker som skulle ha lik oppfølging på alle disse arenaene, satte krav til god planleggingsevne og fokus. Flere av informantene beskrev at de var avhengige av å lage lister for å holde orden på alle gjøremålene de hadde, men at de sjelden

gjorde jobben lettere da arbeidsdagen var så uforutsigbar. Et utdrag fra et av intervjuene illustrerer dette:

*Informant 6: Jeg hadde lister, "kan vente, må gjøres, haster". Men det alltid noe som skjærer seg, du får ikke tak i noen personer, du må ringe, og den følelsen om å aldri være a jour. Du var kanskje a jour hvis du jobbet i romjulen eller i sommeren. Du kunne være a jour hvis du jobbet midt i fellesferien når skolene var stengt og telefonene var stille, da kunne du kanskje klare å hente deg inn i ferien. Men som regel gikk du ut i ferie ropende inn døra til kollegaene, kan du legge det i den hylla og bare ringe om det, og ordne det og det og. Du bruker da en uke på å roe deg ned når du kommer i ferie, og så en uke ferie og så bruker du en uke til å grue deg til å dra tilbake til jobben hvis du har tre uker. Så du er aldri a jour.*

*Forsker: hva gruer du deg til da?*

*Informant 6: Arbeidsmengden som ligger å venter på deg. For du vet at du har fosterforeldre som venter på å bli oppringt, referater som venter på å bli skrevet, foreldre som venter på møtereferat, vedtak som må skrives, ungdom på hybel som venter på penger til fotballutstyr for de skal på cup, ikke sant, det er noe hele tiden, og så har du undersøkelse så må du be om innhenting av opplysninger fra diverse instanser, PPT, BUP, skoler, det bare hoper seg opp. Og så hender det du er syk noen dager - ligger du hjemme med omgangssyken så er det ingen som tar oppgavene dine, og mens du har vært borte har bunken din bare økt, det er ingen som tar det når du er borte. Jobber du på sykehjem eller barnehage eller hvor som helst er det en vikar som tar over for deg når du er syk. Derfor så tror jeg at når du jobber i barneverntjenesten så.. det er i hvert fall ingen som skulker. For det går jo bare ut over deg selv.*

I tillegg til saksmengde beskriver informantene kravet til dokumentasjon som de sentral faktor for arbeidsmengde. Tiden som brukes på dokumentasjon og papirarbeid diskuteres av informantene å ligge omkring 60-70 % av tiden deres. En fortalte at hun satt med rapporter og referater fra et halvt år tilbake i tid. Flere av informantene opplevde at dokumentering ble sett på som den viktigste delen av deres arbeidsoppgaver fordi den synliggjorde kvaliteten i tjenesten opp til øvrig ledelse. Det kom også frem at å opprettholde frister var så viktig at

enkelte informanter hadde fått beskjed om å henlegge eller opprette vedtak uten utdypelse for å overholde fristen. Tiden som brukes på papirarbeid oppleves å gå på bekostning av tiden med familiene. Informantene opplevde dette som fortvilende:

*Vi hadde en vi lagde tiltak på uten å ha snakket med foreldrene engang fordi det gikk mot frist. Noe jeg er HELT i mot, den skulle bare gått på frist.. for det at det gir noen signaler opp om at det er .. Får det ikke til. Det er ikke greit. Og den gikk av frist fordi at co'en min skulle ha møte og så ble hun syk også skulle jeg ha møte med dem også ble sønnen min syk og så er det ingen andre som tar over og så går fristen ut også ble det vedtak (...) Hadde jeg møtt motstand på det, måtte vi bare henlagt fordi de ikke samtykker. Det er bare.. Jeg synes vi bruker veldig mye tid på å ikke få gjort det ordentlig. Jeg bruker masse tid på et vedtak og hvis de hadde sagt nei hadde jeg brukt masse tid på noe som bare hadde vært tull (Informant 5).*

### 5.2.2 For liten tid

Å ha ansvar for mange saker opplevdes av informantene som energitappende og demotiverende på flere punkter. Først og fremst knyttet dette til å ikke ha nok kapasitet til å følge opp saker man står ansvarlige for. Flertallet av informantene fortalte at de hadde hatt navnet sitt på mellom 30-50 aktive saker. Dette førte til at de hadde mindre tid til rådighet til å gå i dybden i den enkelte sak, at man brukte mer tid på å sette seg inn i en sak man hadde lagt fra seg, og at man ble mindre fokusert i samtaler fordi man var i gang med å planlegge neste møte.

*Det er ikke bare å hive seg inn på et kvarter på et vedtak så er du ferdig, du må ta opp igjen og tenkte ja hva var dette igjen. Du fikk ikke tid til å fortsette på den da du kom i morgen for da var det hundre andre møter (Informant 3).*

De opplevde også at mye av tiden gikk bort i transportetappene mellom ulike møter – tid som på papiret synliggjøres som ledig tid. En saksbehandler beskrev et lignende eksempel. Hun fortalte om saker som på hennes liste stod som registrert som ”henlagt” men som hadde dokumenter som ikke var ferdigstilt. Dette resulterte til at hun fikk tildelt flere saker, for å fylle opp lista – og de nevnte dokumentene ble dermed en usynlig arbeidsoppgave som fortsatt skulle utføres. De opplevde at de aldri fikk pause fra arbeidspresset, verken til å puste

ut, få tid til gode tankeprosesser i sakene, eller til å sette seg ned og ta lunch eller gå på toalettet.

Å aldri få pause fra arbeidspresset, og å oppleve høyt arbeidspres over tid fremmet hos flere av informantene en opplevelse av å ikke mestre jobben fordi de ikke alltid hang etter med arbeidsoppgavene.

### 5.2.3 Det går ut over kvaliteten i oppfølgingen

En annen faktor informantene opplevde var at arbeidsmengden satte begrensninger i kvaliteten i deres arbeid. I kombinasjon med tidspress fra ledelse og lovfestede frister, opplevde de at oppfølging av antallet saker gikk ut over kvaliteten i oppfølgingen av de enkelte saker. Den ene saksbehandleren beskrev det slik:

*Og mens det skjedde var det andre saker jeg følte jeg burde ha gjort ting (...) og i en sak ble det henleggelse mot min vilje fordi da.. hun lederen meg sa at ja en sak du ikke har vært i så lenge, der er du ikke så veldig bekymret.. Også er du det.. (Informant 5).*

Informantene forteller at saksmengde går på bekostning av kvalitet og rammer flere forhold: Den utfordrer saksbehandlers evne til å følge opp saker jevnlig - i stedet hopper man ut og inn og sjekker når det meldes endringer, det innvirker prioriterting av saker og videre tilbud i sakene og det begrenser tid til å jobbe forebyggende. Tidspress fra saksmengde og frister presset informantene til å prioritere saker. Hvordan de prioriterte, synes å bli styrt av alvorlighetsgrad, systemkrav, frister og mulighet for mestring. Alvorlighetsgrad ble av flere av informantene beskrevet med uttrykket *der det brenner mest*. Informantene beskriver den daglige prioritertingen som en emosjonell påkjenning. Å velge hvem som skulle få hjelp, innebar også å velge hvem som ble nedprioritert. Enkelte forteller at også sannsynligheten for å få gjennomslag innvirket for prioriterting av arbeid, da følelsen å vite at man har oppnådd noe konkret ved arbeidsdagens slutt ga noe positivt igjen til saksbehandleren. Informantene forteller videre at konsekvensen av å til stadighet legge vekk de mindre alvorlige sakene for å ha tid til å ta tak i de alvorlige, var at de mindre alvorlige ikke ble fulgt opp før det *begynte å brenne i begge ender*. De opplevde at det ikke var tilrettelagte arbeidsforhold for å jobbe forebyggende verken individuelt i mindre alvorlige saker eller ute i samfunnet.

En annen konsekvens av arbeidsmengden som fremkommer i dataene, var lite tilbud for avlastning. Alle informantene påpeker at de ikke fikk avlastning i den grad de opplevde behov for det, og at tilbudet for tilrettelagt arbeid var liten. Ved sykdom ble de ikke avlastet fra sakene sine, og konsekvensen av å være syk var at saker ble liggende på vent. I enkelte tilfeller hendte det at saker hadde utviklet seg negativt i perioder informantene hadde vært fraværende fra arbeidet og at deres fravær dermed bidro til merarbeid ved tilbakekomst. Videre opplevde informantene sjelden at de ble avlastet for å delta på kursing, noe som resulterte i at de ikke fikk muligheten til å delta på tilbud for faglig utvikling. De opplevde heller ikke å bli avlastet når de frivillig påtok seg andre arbeidsoppgaver for leder eller andre kolleger.

#### 5.2.4 Ledelsen har urealistiske forventninger

*Man føler at man aldri lever opp til de forventningene som ledelsen og de over deg faktisk har da (...) Jeg er ganske sikker på at jeg kunne ha dratt hjem fra hver dag og tenkt at i dag har jeg gjort en god jobb hvis jeg ikke hadde hatt så mange saker på lista mi. Men det blir jo liksom hver dag overskygget av den følelsen av at du er utilstrekkelig for at du ikke har fått gjort alt det du burde ha gjort (Informant 1).*

Informantene forteller at de opplevde forventningene til arbeidsinnsats og måloppnåelse fra ledelsen som urealistiske. I tillegg til å oppleve urealistisk høye krav til håndtering av arbeidsmengde, opplevde de også at oppgavene de ble tildelt var tvetydige og utfordrende å gjennomføre. De beskriver at forventningene la et press på dem som ansatt om effektivitet som de opplevde som ugjennomførbart, og at kampen etter å tilfredsstille ledelsens forventninger var så tøff at den gikk ut over deres egen evne til å oppleve mestring og opprettholde initiativ i eget arbeid. Flere beskriver arbeidsstrukturen som et maskineri, hvor god arbeidsinnsats ble vurdert ut ifra effektivitet – antall henleggelse, antall iverksatte tiltak, antall ganger man melder seg frivillig til å jobbe overtid og lignende målbare standarder. Flere av informantene bekrefter at dette anerkjennelsesperspektivet på god arbeidsinnsats også befant seg i deres arbeidsforhold. Kvalitet i relasjonen til familiene ble sjeldent tatt med i denne vurderingen. De beskriver at en slik belønningsstrategi bidrar til at de ansatte presser seg ekstra på jobb, noe som de opplever bidrar til å brenne ut personalet. De opplever også at denne belønningsstrategien er mindre gunstig for familiene, da den måler turnover i



saksbehandling heller enn kvalitet i tjenestene som blir tilbudt. De beskrev den som ledelsesgunstig. En av saksbehandlerne som har jobbet i barnevernet i ni år sier dette om endringene i tjenesten fra hun startet til i dag:

*Jeg tror arbeidsmengden ble større og også forventningene om hva vi skulle gjøre ble større. Etterhvert som det ble mere kunnskap om hva som virker, så var det liksom krav til at vi skulle gjøre mer av det og, vi skulle ikke bare saksbehandle. Det var en liten barneverntjeneste. Sant så vi hadde ikke masse tiltaksfolk. Vi hadde en tiltakskonsulent husker jeg, hun var hjemme hos familiene vi jobbet forebyggende. Men hun var bare én, så hun kunne jo ikke jobbe med alle, så vi måtte gjøre mye selv og. Jeg tenker vi hadde mindre, færre ressurser etterhvert, at det ble mer og gjøre og etterhvert så var det ikke det samme rommet for at nyansatte fikk den oppfølgingen jeg hadde f.eks. fordi det var så mye annet.. der var det mer å gjøre etterhvert. Og det syns jeg bare har blitt verre og verre (Informant 2).*

#### 5.2.5 Manglende opplæring

Forventinger til innsats og arbeidskapasitet synes også å innvirke kvalitet i de ansattes oppfølging fra ledelsen. Opplevelsen av egen opplæring synes å variere ut i fra ansienniteten til informantene. Blant de informantene som har jobbet mellom 6-12 år i barnevernsfeltet presenteres opplæringen som god. De beskriver at de opplevde at det var tid til opplæring, og at kollegaer og ledelse var mer tilgjengelige for spørsmål og andre henvendelser. De samme informantene forteller at de observerte stadig dårligere og dårlige kvalitet og tid brukt på opplæring av senere nyansatte i tjenestene i de senere årene. De forteller også om en kulturendring innad i tjenestene, som utviklet seg i tråd med et økt kunnskaps- og effektivitetsfokus. En av informantene som for første gang startet i barneverntjenesten i relativ voksen alder, forteller at hennes opplevelse av opplæringstilbudet var dårlig. Hennes antakelse var at på bakgrunn av hennes alder ble det antatt at hun kunne jobben. Hun forteller at hun følte seg nedprioritert, og at det senere kan ha bidratt til usikkerhet om egen faglig dyktighet i jobben:

*Jeg tenkte at mengden var så mye fordi jeg ikke var rask nok, jeg kunne ikke jobben nok, du skylder på deg selv, og der er det jo litt sånn at man burde få den tiden til å bli kjent med jobben (Informant 5).*

Det å få god opplæring beskrives av informantene som sentralt for å få en god plattform for videre arbeid:

*Det er jo det man lærer etterpå som er det som er viktig. Du har bare en slags startfase på skolen liksom. Det ligger der i bunnen og det er godt å ha med seg, men det er det du lærer etterpå i jobbene dine som blir viktig og hvis ikke du får noen til å tenke høyt og sparre med og hjelpe deg så kan man jo skyte ut i alle retninger da, du kan jo på en måte lage en helt egen måte å saksbehandle på for det er på en måte en ensom jobb. Man jobber og står i mye alene. Det tenker jeg er en stor risiko i forhold til at man utvikler mindre hensiktsmessige måter å drive saksbehandlingsmåter på (...) Når det kommer nyutdannede, så må man hjelpe dem i å få mer kjøtt på bena og få reflektere rundt det som skjer (...) Ikke tenke at de er faring og skal kunne alt – det er jo ikke sant.. Jeg har jobbet i mange, mange år, jeg syns jo nesten at hver eneste uke, nesten hver da, møtte jeg situasjoner som gjorde at jeg tenkte OI dette har jeg ikke gjort før kan jeg dette (Informant 1)?*

Med det de beskriver som en læringskurve på 90 grader, understreker informantene viktigheten av å ivareta nyansatte. Å bli fulgt opp, jobbe med forskjellige kollegaer, å ha en utvikling i alvorlighet og kompleksitetsgrad i saker beskrives å være mestringsstyrkende. Flere beskriver starten som ekstra tøff også fordi de tok seg mer nær av sakene, og det å bli fulgt opp på hva sakene gjør med deg, beskrives derfor som like sentralt å følge opp som faglig mestring.

### *5.2.6 Veiledning ble nedprioritert*

Alle informantene forteller at deres veiledning til stadighet ble nedprioritert. En forteller at hun hadde to veiledninger på et år, en annen forteller at veiledningstimene ofte ble avbrutt på grunn av *viktigere arbeidsoppgaver*. En forteller:

*Det skulle være en debrief men det ble ikke noe av, så det satt i meg egentlig en lang periode.. (Informant 3)*

En annen uttrykker:

*Når du har vært og akutt plassert et barn, du har vært hjemme med politi, du har vært redd ikke sant, fordi du vet at det er en voldelig person der, og det å ikke bare skulle komme på jobb dagen etter å sette seg ned å skrive en rapport i en annen sak, uten å bearbeide det, det er viktig (Informant 6).*

Innholdet i veiledningen gikk som regel på faglig håndtering av arbeidsoppgaver slik som å oppdatere leder om situasjonen i saker og å få hjelp til å prioritere saker. Informantene opplevde sjelden at veiledningstimene ble anvendt til faglig utvikling, trygging i egen arbeidsrolle eller at det var rom for å samtale om hvordan man faktisk opplevde sitt arbeidsforhold. Flere av informantene forteller at de ofte følte redsel og anspenhet før og etter møter med klienter, nervøsitet og frykt når de ble oppringt av ukjente nummere, og at de til stadighet så seg over skuldra på vei hjem fra jobb. Veiledningstimene skapte ikke rom hvor informantene opplevde at de kunne snakke om slike belastninger:

*Det er jo ingen som egentlig har noe opplæring eller kursing i forhold til debriefe saksbehandlere da, så det er jo mest sann kanskje å få et klapp på skulderen og kanskje bli tatt litt ekstra hensyn til kanskje, det er jo ikke noe mer enn det egentlig samtidig som du hver gang du opptar andre sin tid på tjenesten så føler du liksom at de sitter å kikker på klokken og venter på at de skal gjøre det de må gjøre da. mm.. (Informant 1).*

### 5.3 Opplevelsen av utilstrekkelighet

Flere informantutsagn understreker tilværelsen av konflikter:

*Jeg som egentlig er en positiv og blid og løsningsorientert dame var egentlig veldig problemfokusert og jeg knakk sammen og begynte å grine på jobb og klarte ikke å slutte. Dro rett til legen og klarte ikke å forklare hva som var problemet for jeg gråt så fælt. Aldri i mitt liv opplevd å aldri ha kontroll over mine egne følelser på den måten, og da tenkte jeg herregud hva er det denne jobben har gjort med meg. Og da tenker jeg jo ikke at det er jobben egentlig. Det er ikke innholdet i jobbet, det er ikke jobbingen med de belastede familiene for det er en ... ja.. det er krevende og håndtere andres smerte og få mye dritt og sitte med alt det,, men det er ikke det verste. Altså det kan man liksom jobbe med. Det verste er den der.. den tilkortkommenheten og det å*

*aldri få gjort en god nok jobb og å ha så ekstremt mye ansvar hvilende på skuldrene sine alene. Det er det som har tappet meg mest for krefter (Informant 2)*

*Man får aldri gått i dybden på en sak, så man har alltid dårlig samvittighet for at man ikke får gjort en god nok jobb, at man aldri gjør noe godt nok. Den følelsen har jeg hatt et år nå, hele tiden etter at jeg begynte å jobbe her på xxxxx. Den følelsen gjør deg frustrert og gjør at man vil ut, bort, vekk. Den følelsen er så kjip (Informant 4)!*

### *5.3.1 Belastende men nødvendig å være personlig engasjert*

Informantene forteller at saksmengden og tidspresset, førte til at de ofte opplevde å ikke ha gitt familiene så god oppfølging som de hadde ønsket de kunne gitt. Denne opplevelsen synliggjorde seg i form av en dårlig samvittighet for å ikke ha gitt god nok hjelp og manglende mestring knyttet til det å ikke mestre saker. Årsaken til den dårlige samvittigheten, knytter informantene til ansvar. Å stå ansvarlig for en sak i et dokument gjorde at informantene følte seg ansvarlig for å ivareta de pårørende i den gitte sak. Fordi informasjonsgrunnlaget for beslutningene i barnevernet var samlet inn primært av den enkelte saksbehandler, følte de seg selv ansvarlig hvis ikke ønsket tiltak ble oppnådd. Dette fordi de var ansvarlige for perspektiver i rapporter, grad av utredning, antall gjennomførte eller nedprioriterte samtaler og møter som innvirket som grunnlag for beslutningsprosessene. Denne følelsen beskriver en av informantene på denne måten:

*Da opplever man jo å komme til kort så ofte. Og hva gjør det med det gjør veldig mye med meg i hvert fall. Og oppleve at jeg vet hva som skulle til. For å få hjulpet dette mennesket. Jeg har ikke rammer for å gjøre det. Selv om det ikke handler om penger eller å kjøpe inn tiltak. Det handler om å bruke meg, det er ikke mer en 24 timer i døgnet for meg heller. Det å hele tiden kjenne at man ikke klarte å gjøre det man ville – når jeg sa at jeg skulle gjøre noe da skulle jeg gjøre det. Når jeg kom til det punktet at jeg ikke klarte å gjøre det jeg hadde sagt da kom jeg til et punkt til at nå er jeg et menneske jeg ikke vil være (Informant 2).*

En av informantene snakket om personlig samvittighet. Hvordan det å være personlig engasjert i jobben var hennes sterkeste ressurs i jobben, men at den også bidro til en personlig samvittighet som gjorde henne sårbar i rollen som saksbehandler fordi hun ble emosjonelt

engasjert i sakene. Å sette seg personlig inn i sakene fremmet ansvarsfølelsen ovenfor familien i et ønske om å ville hjelpe. Dette utviklet en personlig dårlig samvittighet når saken ikke fikk det tilbudet eller den oppfølgingen som man sammen har forestilt seg som det optimale:

*Det viktigste man kan gjøre for å skape en god relasjon mellom foreldre eller familier og barn ikke minst, det er å være seg selv og tørre å vise dine egne følelser. Hvis du skal formidle et vanskelig budskap så blir det veldig iskaldt å sitte med steinansiktet sitt og loven i hånden hvis du skjønner. Jeg gråt mye da jeg snakket med foreldre. Akkurat det er den viktigste erfaringen de kan ha – at man faktisk er menneske og at .. for noen er det jo selvfølgelig vanskelig fordi man mange ganger er nødt til å fronte avgjørelser eller konklusjoner som man kanskje ikke er helt enig i selv. Personlig da som de over deg har bestemt at sånn er det (Informant 1).*

Informantene beskriver samtidig at de anser det som nødvendig å ”gå inn med hele seg” når de skal følge opp familiene for å kunne sikre kvalitet i informasjonen som de innhenter og for å skape tillit og trygghet i relasjonen mellom saksbehandler og familiene. De beskriver de som nødvendig for å forstå familiens livssituasjon, for å oppnå tillit til sårbare samtaler og for å bygge relasjoner. Den nærheten som skapes beskrives også som en av de faktorene som bidrar til å gjøre jobben meningsfylt, da den bidrar til at informantene blir den personen som kan bidra til forskjell og positiv endring i en families liv. Det å gjøre seg selv sårbar og gå inn med hele seg beskrives av dem som nødvendig for å kunne drive god oppfølging:

*Siden man går inn og gir mer av seg selv, så er man mer sårbar, relasjonen er mer sårbar og.. arbeidet man gjør blir mer sårbart fordi mye av det blir tuftet på det den ene personen og jeg har sammen. Så blir du borte så er det ikke nødvendigvis så lett å hoppe inn. Så sånn sett er det mer sårbart... jeg tenker det er sånn man hjelper mennesker. Jeg klarer ikke gå inn i jobben og tenke at jeg bare er på jobb. Da tror jeg ikke at jeg klarer å hjelpe de som trenger deg, kan sikkert være noen som gjør det men jeg tror ikke at jeg kan nå inn da. jeg må være ekte og oppriktig interessert i å jobbe.. Jobbe med sjela mi for å si det sånn. Jeg må gjøre meg selv sårbar. Jeg må inn med hele meg. (...) Når man jobber i relasjon og at relasjonen i seg selv blir noe som er en*

*del av arbeidet, så bli man sårbar, men man bærer også på et enormt ansvar. Det er også noe av det som tynger ikke sant.. (Informant 2).*

Videre beskriver flere av informantene at de får dårlig samvittighet av å ikke tenke mer på tidligere saker. En forteller at hun føler seg kynisk og kald når hun tenker tilbake på saker hun måtte legge på hylla, en annen blir sittende å undre over hvordan det gikk med de barna hun ikke fikk fulgt opp slik hun ønsket. Å snakke om sakene hvor informantene opplevde å ikke strekke til, brakte frem tårer i øyekroker og ingen la skjul på at de ble triste over å tenke tilbake på de barna de opplevde å ikke ha hjulpet nok.

### *5.3.2 Å til stadighet møte begrensninger i måten man vil jobbe på*

Maktesløshet over å ikke se muligheten til å forene hvordan de ønsket å følge opp enkeltsaker med arbeidsmengden og de strukturelle rammebetingelsene rundt, fremkommer som en medvirkende faktor til utbrenthet. Alle med unntak av en, fortalte at de flere ganger opplevde at de ikke fikk utøvd sin profesjon på en slik måte de ønsket. Det å ikke ha tid til å gå i dybden i saker og ha lite utvalg av ressurser på grunn av økonomi opplevdes frustrerende og energitappende for informantene. Det å skulle formidle disse begrensningene til familiene, spesielt i de situasjoner hvor en selv ikke var enig i de beslutningene som ble tatt, understrekes som spesielt utfordrende:

*Det ble veldig vanskelig og det var noe av grunnen til at jeg kjente at dette kan jeg ikke stå i når jeg følte at det gikk på akkord med min egen faglighet. Jeg synes jo som regel at jeg hadde gode argumenter for hvorfor jeg ville at det skulle jobbe på det og det viset – og fikk som regel til det.. men så er det jo mye økonomi ute i disse tjenestene, og økonomi har man jo ikke lov til å benytte som en begrunnelse for å ikke gi folk det tiltaket det ønsker seg, men det var det på en måte som var... som lå bak da. også var det opp til oss å finne på en faglig årsak hvorfor de ikke kunne få det tiltaket vi tenkte og var enige i at de trengte. Og det kjente jeg ble veldig vanskelig. Da må du prøve å si til folk at det ikke er alvorlig nok eller ... (Informant 2).*

Informantene forteller at de opplevde det utfordrende at ledelsen skulle bestemme føringen for hvordan de skulle utføre sitt arbeid. Flere av informantene opplevde at det var et større fokus på å tilfredsstille ledelsen og andre instansers behov over barnets behov. En av

informantene fortalte at hun hadde blitt bedt om å ferdigstille tomme rapporter for å ikke gå over frist. Flere fortalte også at de hadde fått beskjed om å henlegge saker som de selv mente trengte tiltak. Å møte slike begrensninger beskrives som demotiverende for informantene, men det å i tillegg skulle formidle manglende kapasitet eller ressurser til å følge opp saker oppleves spesielt belastende.

En av begrensningene som ofte viste seg, var økonomi. Fem av seks informanter opplevde at det til stadighet ble spart inn, og at økonomi la grunnlag for mange ugunstige beslutninger. Økonomien satte begrensninger i antall ansatte per tjeneste, en faktor flere trekker frem som innvirkende på opplevd arbeidsbelastning. Begrensningene viste seg også i behandling av saker. Informantene opplevde gjentatte ganger å få nei fra ledelsen på tiltak på grunn av økonomiske begrensninger. Følgen av dette ble ifølge informantene at den enkelte saksbehandler måtte finne en faglig årsak og finne et annet rimeligere tiltak. En av informantene beskrev hennes forhold til det å stadig anvende nye tiltak:

*Det også har vært sånn frustrasjon ikke sant, når du har jobbet i mange år og brukt et tiltak som vi synes har fungert bra, og så er det anbudsrunde og så taper man og så må man bruke et annet, det har noe med å bli kjent med de som utøver det tiltaket også og som du har samarbeidet med i mange år og så må du starte en ny prosess og bli kjent med nye samarbeidspartnere, også skal du også formidle det her til familier i en undersøkelse, når foreldre spør om du har erfaring med et tiltak det å skulle si at du ikke vet noen ting om det heller enn å si at detter vi godt kjent med. det også er en belastning, i stedet for at ting kan være plankekjøring. Noen ganger så skiller det bare mellom tusenlapper ikke sant. Det er helt hårreisende spør du meg (Informant 6).*

### 5.3.3 Utfordrende å forene jobb og privatliv

*Det var ubehagelig å si at du ikke kan ta den akuttsaken fordi du må hente eget barn i barnehagen.. ( Informant 5).*

Alle informantene opplevde at jobben gikk ut over deres privatliv. Først og fremst opplevde de at jobben rammet privatlivet tidsmessig på grunn av lange dager. Flere fortalte at de nærmest løp ut døren for å rekke å hente egne barn i barnehage før stengetid. Noen opplevde dette som

en belastning i jobbforholdet, da de på grunn av egne barn ikke kunne stille opp i akuttsaker eller avlaste kollegaer. Andre opplevde det som en nødvendig unnskyldning for å kunne avslutte arbeidsdagen. Det å avslutte arbeidsdagen på klokkeslettet opplevdes utfordrende for informantene. Det å være tilstede fysisk og psykisk på jobb og privat var en utfordring for informantene. En informant beskriver dette slik:

*Det er veldig krevende å være tobarns mor og ha en sånn type jobb. For du går full fart hele tiden. Og du føler aldri at du strekker til. Du har dårlig samvittighet for dine egne barn og du har dårlig samvittighet for at du ikke strekker til på jobb.. du har alltid dårlig samvittighet (...) Nå er det mer det at dagene skal gå opp, at jeg føler at jeg bruker all den positive energien min på jobb fordi du kan ikke være på jobb å gjøre en halvveis jobb, du blir slukt med hud og hår. Også kommer du hjem og har ingen positiv energi til dine egne barn. Det kjenner jeg mye på (...) jeg tenker at sine egne barn kommer først og at jobben kommer som nummer to, men så føles det litt motsatt, fordi sine egne barn opplever sin mor som sur fordi hun har brukt opp alt sin positive energi på jobb. Å komme hjem og ikke har overskudd til egne barn (Informant 4).*

#### 5.3.4 Utfordrende å ha egne barn selv

*Og det har også vært en sånn målestokk på meg på hvor lenge jeg kan jobbe i barneverntjenesten, jeg har alltid tenkt at jeg kan jobbe der noen år men jeg kan ikke jobbe der for evig tid for det er for høyt tempo og for mye ansvar sånn at når jeg ble en mamma jeg ikke likte, da måtte jeg gjøre noe (Informant 2).*

Å jobbe ekstra for å ivareta familiene og barnevernsbarna oppleves gå ut over tiden med egen familie. Å dra hjem til egen familie synes å fremme dårlig samvittighet over å ikke ha gjort den ekstra innsatsen i sakene. Denne konflikten tapper informantene for energi. De beskriver at de på kontoret når de jobber overtid har dårlig samvittighet for å ikke være tilstede for egne barn. De opplever at de velger andres barn over ens egne. I private relasjoner opplevde de seg selv mentalt fraværende. De forteller at de på jobben har tømt seg for positiv energi, og at dette førte til at de hadde mindre tålmodighet og energi til egne barn, partner og venninner på



hjemmefronten. En av informantene beskriver utfordringene med å selv være forelder i kombinasjon med jobben slik:

*Jeg valgt å se på det som en nyttig verdi i møte med de her foreldrene da. for jeg tror kanskje at man blir litt mer ydmyk på en annen måte i å på en måte skulle forså den sorgen og hjelpeløsheten de kan ha da (...) Samtidig er det den største svakheten man har... Både sånn rent praktisk i forhold til arbeidsmengde så står man jo veldig ofte der at man føler at man velger noen andre sine barn fremfor sine egne fordi man aldri kommer seg hjem fra jobb, aldri blir ferdig med det man skal, tar med seg jobben hjem i veldig stor grad som også selvfølgelig sånn belastningsmessig sett gjør noe med deg som foreldre og kjæreste, venninne og alt egentlig. Du blir jo tappet for energi (...) Fordi altså du merker at det første som skjer med deg som person når du begynner å kjenne at du er utbrent og sånn her det er jo at du kanskje isolerer deg sosialt. For du har rett og slett ikke energi og overskudd til å forholde deg til det sosiale når du kommer hjem fra jobb da. (...) På slutten så.. Jeg gikk jo egentlig litt sånn inn for at det siste jeg hadde igjen av energi det skulle jeg bruke på ungene mine, de timene vi hadde sammen på ettermiddagen før de la seg, og da hadde jeg ikke sjangs.. Selv om man kjenner de dagene man faktisk kommer seg på trening for eksempel hvor mye energi man får av det. Bare det å finne energi til å .. Gå ut døren og ta med seg treningstøy.. Det sitter langt inne noen ganger da (...) Ja og det var derfor jeg søkte meg bort for jeg følte jo at jeg ikke.. Var den mammaen jeg hadde lyst til å være da..(Informant 1).*

Å selv være forelder ble beskrevet av informantene som den største styrken og den største svakheten de hadde i arbeidet. Styrken beskrev de som den evnen til å sette seg inn i foreldrenes perspektiv, evnen til å relatere seg til deres erfaringer om oppdragelse og familieliv, samt at de opplevde større grad av respekt av foreldre og kollegaer. Å selv være forelder ble beskrevet som det viktigste verktøyet i det relasjonelle arbeidet med barna og familiene. Svakheten ligger i det høye kravet til energi, arbeidsinnsats og tid, som går på bekostning av energi, innsats og tid på hjemmefronten. Arbeidsmengden trekkes her frem som hovedutfordringen.

## 5.4 Å føle seg alene

*Men det var jo en punkt at Nå har jeg seriøst fått nok liksom. Men jeg tror ikke det var noe spesielt som skjedde, jeg tror det er mest det at man går å kjenner på det samme over tid, og tilslutt så bare butter alt imot (...) Men tilslutt så bare bestemte jeg meg bare for at Nå må jeg bare komme meg bort herifra... det var kanskje et par konkrete saker som gjorde det litt og da for de var så tunge å stå i og jeg følte på en måte ikke at jeg fikk nok hjelp til å .. stå i de her sakene..(Informant 1).*

### 5.4.1 Stå på-holdning!

Informantene opplevde at arbeidskulturen innad i tjenestene var preget av en tydelig stå på-holdning. Det forelå forventninger om at man skulle komme gjennom saksbunken, melde seg til å ta nye undersøkelser, delta på kurs og holde seg faglig oppdatert. Denne sammensetningen av forventninger fremkom som uoverkommelig blant flere av informantene. Videre opplevde de i liten grad at det var rom for å ta seg tid til å sette seg ned og bearbeide inntrykk, debriefe etter samtaler og møter eller at det var rom for å ha en åpen dialog om det å bli berørt av sitt arbeid. Alle informantene beskriver at ledelsen var tydelig preget og tuftet på denne holdningen. De opplevde at det ikke var greit å si at man var sliten, redd frustrert eller berørt av sitt arbeid. I situasjoner hvor man delte med ledelsen at man opplevde jobben som tøff fortalte flere av informantene at de hadde blitt rådet til å finne seg en ny jobb om de ikke trodde de mestret jobben. Dette synes å videre gå ut over selvtilliten til seg selv i egen yrkesrolle:

*Det er nesten sånn at man skammer seg litt og.. Man er nesten litt flau over at man ikke klarer å stå i den jobben man har (Informant 1).*

Kollegaer som senere viste seg å bli gode venninner kunne for enkelte anvendes for debrief og ventilering. Flere beskriver hvor avhengig de var av å kunne gå inn til en nær kollega og la tårene strømme etter tunge møter. Samtidig kommer det frem at en god relasjon også fremmet et behov for å skåne sine kollegaer for sine egne belastninger og emosjonelle reaksjoner. Dette fordi de var redde for å spre negativ energi eller delta i å utmatte sine kolleger mer, da mange av de også synes å ha nok med seg selv og egne saker. Dette ledet hos enkelte til at de heller holdt belastninger og emosjonelle reaksjoner inne, at stå på-holdningen kom frem, og

en felles *dette får vi til sammen* holdning vokste frem. Tid innvirket også i hvilken grad man prioriterte debrief. Flere fortalte at en annen faktor som forhindret dem i å kontakte kollegaer for debrief var at man visste at de hadde mye å gjøre. I hvilken grad kollegaene var tilgjengelige var avgjørende for om man tok kontakt eller ikke. Flere beskrev også at det å være sliten, ikke var noe man hadde tid til å prioritere å forholde seg til. Det var heller ikke noe mange ønsket å forholde seg til, fordi de var redde for å knekke sammen emosjonelt om de lot alle belastningene de holdt inne slippe frem.

#### 5.4.2 Terskelen for å be om hjelp er høy

I akuttsaker eller tilfeller av stor alvorlighetsgrad har flere fått oppfølging fra nærmeste ledelse, politi, eller bedriftshelsetjeneste. I mindre alvorlige saker og tilfeller opplever informantene at det finnes lite tilgjengelig tilbud av debrief og veiledning. Her opplever de at det er et eget ansvar å rekke opp hånda å be om hjelp. Et utdrag fra intervju med informant 3 eksemplifiserer dette:

*Informant 3: Hvis det ble tid så kom de bort til deg og spurte hvordan går det vil du snakke, og så går det bra med deg, si i fra hvis det ikke gjør det da kan du ta kontakt med bedriftshelsetjenesten. Så du må si i fra at du sliter mye med en sak og be om en henvisning til en psykolog.*

*Forsker: er man komfortabel med å gjøre det?*

*Informant 3: nei.. For det er jo på en måte.. For en som meg så er det litt sånn.. Forbundet med svakhet, det å ikke mestre jobben og å ikke få til.. Så jeg ville aldri gjort det.. Jeg vet andre som har gjort det men de har og hatt andre belastninger, det handler ikke om jobben og å ikke klare jobben.. Jeg vet om veldig få som har gjort det på grunnlag av bare noe i jobben.*

Terskelen for å ta kontakt synes å være høy. Fem av seks saksbehandlere forteller at de valgte å ikke ta kontakt med ledelsen, fordi de ikke ønsket å sende et signal som kan fremme spørsmål vedrørende deres rolle som god ansatt. De valgte heller å bite tennene sammen, tilpasse seg kulturen, og stå på. Det å psyke seg ned ble en stor påkjenning for flere av

informantene. Hos enkelte førte det til at de ignorerte egne følelser og tanker om arbeidsrollen, de tilpasset seg ledelsen og tjenestens forventninger til arbeidsoppgaver selv om de trosset egne verdier og presset seg desto mer for å overbevise seg selv om egen dyktighet.

*I all den tiden jeg jobbet der jeg har blitt trua på livet så mang ganger, kan ikke telle, det var mange ganger sånn.. jeg var redd for å gå ut, skvetten når folk kom bak meg. Folk kom brått på meg, og det var enkelte ganger da det hadde vært alvorlige ting som hadde skjedd på jobben da, jeg var mye redd for det skjedde mye skummelt, når politiet kom med skjold og, det var mange ganger jeg følte at.. jeg trodde til og med at jeg kom til å dø enkelte ganger, men det var det å svelge den frykten du får når adrenalinet pumper og du er redd for ditt eget liv, det å svelge den frykten og gå inn dører, vi gikk ofte alene på hjemmebesøk hos veldig mange farlige mennesker, det var jo mange som hadde langt rulleblad, så lagt som et pergament. Allikevel så måtte du gå dit også visste jeg, kroppen min sa til meg at det her er dritfarlig det må du ikke gjøre, så sa huet mitt at det må jeg bare gjøre, så jeg skrudde av de følelsene, jeg gjorde det i 10 år, det der stresset jeg følte, at jeg egentlig var livredd og det var på en måte noe man bare, det var ikke noe man egentlig snakket om det var noe alle visste men man måtte bare gjøre det (Informant 3).*

#### 5.4.3 Savner anerkjennelse og respekt

Informantene forteller at utslagsfaktoren for at de fikk nok av arbeidsmengden, var at deres arbeidsinnsats ikke ble anerkjent av ledelsen. Å ha en leder som er tilstede, som tar teamet sitt på alvor og viser respekt for sine ansatte var et savn hos informantene:

*Det er veldig viktig å ha en teamleder som tar ansvar for teamet sitt på alvor. At man har jevnlig samtaler, at du første halvåret har veiledning med leder en gang i uka, den er ikke til å rokke på, den skal være der. Det krever en god team leder. Den må være faglig dyktig, men det er like så viktig at det er en person som har litt empati, en people's person som vet hvor tøft det å være ny kan være da. nå føler jeg det er mer sånn at lederne er tidligere saksbehandlere som før en økt stilling eller tittel som en belønning, heller enn at man ser på de kvalifikasjonene personen har. Det er min erfaring..(Informant 4).*

Å ikke oppleve å bli inkludert eller ha innvirkningskraft i beslutninger som går ut over en selv, oppleves som respektløst. Likens at veiledningstimer blir avlyst, avbrutt eller nedprioritert. Flere etterspør rettigheter og rammer for å sikre veiledning og arbeidsrom, og ønsker at ledelsen prioriterer veiledning - hvor veiledning går på faglig utvikling. En forteller at hun hadde blitt hadde det vært mindre arbeidsmengde, eller om det hadde vært anerkjent at det var stor arbeidsmengde:

*Uforutsigbar ledelse.. veldig lite anerkjennelse av de ansatte, veldig den derre ” ja er du sliten så bytt jobb da vettu, du er ikke uerstattelig”. Den holdningen der.. Når man er en som virkelig gir alt og litt til, også blir du møtt med den holdningen når du er sliten. Egentlig trengte jeg bare å høre ” ja fy fillern det er en krevende jobb du står i, er det noe jeg kan hjelpe deg med? ” Da hadde jeg blitt løftet (Informant 2).*

Det å bli sett for den innsatsen en gjør, beskrives av informantene som en bekreftende handling som motiverer, og likens demotiverer når den er fraværende. De savner at lederne positivt anerkjenner innsatsen til de ansatte, og har et realistisk syn på arbeidsmengden og de ansattes kapasitet.

Å la saker gå på frist eksemplifiseres som en ting saksbehandlerne savner at lederne tillater. Om lederne hadde latt ting gått på frist, mener informantene at signalet om for stor arbeidsmengde hadde kommet frem i de øvrige systemer, heller enn å bli dekt til. Å opprettholde handlingsrammer i praksis og ikke dekke til på papiret kommer også frem som et sterkt ønske fra informantene. Å endre kulturen som gjør at en føler seg presset til å gå alene på hjemmebesøk, ferdigstille halvferdige rapporter og sette sitt eget privatliv på vent, er eksempler informantene trekker frem. Å ha ledelsen på sitt lag hadde vært styrkende og motiverende for å bli i jobben.

### 5.5 Oppsummering av funn

Funnene viser at informantenes livsverden karakteriseres av høy motivasjon for arbeidet og sterkt ønske om å jobbe i barnevernet. Deres innstilling og emosjonelle utgangspunkt ble beskrevet som en stor drivkraft til å ta på seg utfordrende arbeidsoppgaver. Funnene som presenteres i denne studien knyttes først og fremst til strukturelle rammebetingelser av tjenestene. Arbeidsmengde og manglende ressurser fremkommer som sentrale faktorer som

oppleves belastende for informantene. Informantene beskriver også indre konflikter som tappet dem for energi og motivasjon i arbeidet. Herunder følelser tilknyttet arbeidet som utilstrekkelighet, dårlig samvittighet, redusert arbeidslyst, tvil på egen arbeidsevne og dårligere selvtillit. Funnene viser også til forhold ved det sosiale arbeidsmiljøet som belastende. Manglende støtte fra kolleger og ledelse, dårlig kvalitet og nedprioritering av veiledning, liten grad av oppfølging og konstruktiv tilbakemelding fremkommer her som sentrale funn.

## 6.0 Drøfting

Innledningsvis i oppgaven ble problemstilling og underliggende forskningsspørsmål presentert. Det er i dette kapitlet ønskelig å diskutere disse spørsmålene mer inngående og systematisk. Av funnene kom det frem enkelte faktorer i arbeidsforholdet som informantene opplevde som sentrale for sin utbrenthet. Disse faktorene vil her drøftes opp mot Lipskys fem forhold i bakkebyråkratiet (2010), slik jeg tidligere har utførlig presentert. For å kunne danne seg en forståelse av hvordan disse faktorene innvirket på informantene, vil forholdene diskuteres opp imot Maslach sin begrepsavklaring og to former for konflikt som hun tolker som skapende for emosjonell utmattelse, depersonalisering og redusert selvopplevd jobbytelse (Maslach 1982, Maslach & Jackson 1981). Med bakgrunn i dette er det videre ønskelig å diskutere informantenes forståelse av årsaksfaktorer til arbeidsbelastninger opp mot de strukturelle rammebetingelsene i barnevernets bakkebyråkrati. Kan dette si noe om i hvilken grad informantenes opplevelser også vil kunne finnes ved andre kontorer, eller er de særegne bare for mine informanter?

### 6.1 Saksbehandlere som bakkebyråkrater

Alle informantene har jobbet som saksbehandlere i barnevernet. Saksbehandlere i den kommunale barneverntjenesten jobber daglig i direkte kontakt med brukere av tjenesten. Barnevernets mandat plikter dem som ansatte å forvalte Barnevernlovens (1991) komplekse regelverk for å ivareta utsatte barn og unge. Som representant for barnevernet ovenfor familien, og representant for familien ovenfor barnevernet, viser funn og tidligere forskning at ansatte i barnevernet opplever å møte motstridende forventninger og krav fra ulik hold. Informantene beskrev sin tid i barnevernet som ressursbegrenset sammenlignet med arbeidsmengden de skulle håndtere. De forteller blant annet om stor saksmengde, stort krav til dokumentasjon, liten tid til kursing og direkte oppfølging av brukere, mangelfulle grunnlag for å fatte beslutninger, lav bemanning og økonomiske begrensninger. Informantene forteller også at de selv vurderte hvordan de valgte å følge opp sakene, så lenge det bidro til en tilfredsstillende av ledelsens behov i forhold til dokumentasjon og standardisert måling av fremdrift. De forteller at mangelfull oppfølging i saker ble sett bort i fra for å overholde frister. Dette kan tolkes til en tvetydighet i målsetting i saksoppfølging, og videre utydelighet i måloppnåelse. De forteller om ansvarsopplevelsen for å sikre kvalitet i saker hvor de stod oppnevnt som primærkontakt, og forteller at denne ansvarsfølelsen førte til at de jobbet mer enn de orket, at de tok jobben mer inn over seg privat og at de følte en større plikt til å gjøre

jobben bra. Informantenes opplevelser synes å samsvare med forholdene Lipsky (2010) anvender i sin teori av bakkebyråkratene.

### *6.2 Strukturelle rammebetingelser leder til stress*

Alle informantene i prosjektet identifiserte seg med begrepet utbrent. Funnene peker mot at utfordringene til utbrenthet blant saksbehandlere ligger i de strukturelle rammebetingelsene i tjenestene. Konflikt med ytre rammebetingelser synes å utvikle indre konflikter hvor egne idealer og handlingsrom kolliderer. Informantene blir stående i en konflikt mellom organisatoriske rammer og forventninger til effektivitet og målrettet arbeid, og et indre behov til å utføre sitt arbeid på en personlig, imøtekommende og støttende måte ovenfor klientene og seg selv. Dette synliggjøres blant studiens funn i følelsetilstander som står synonymt med Maslachs tre symptomer på utbrenthet: Emosjonell utmattelse, redusert selvopplevd jobbytelse og depersonalisering (Maslach 1982, Maslach & Jackson 1981).

Problemstillingen for denne studien lød som følger:

*Hvilke faktorer opplever tidligere saksbehandlere som utslagsgivende for deres utbrenthet og videre beslutning om å avslutte sitt arbeidsforhold i den kommunale barneverntjeneste?*

Hovedårsakene til utbrenthet i denne studien konkluderes i å være høy arbeidsmengde og tidsknapphet. Samtidig så viser funnene at arbeidsmengden i seg selv ikke er den største utfordringen, men heller hvordan stor arbeidsmengde som helhet utvikler følelsen av utilstrekkelighet og konflikt med indre ambisjoner og forventninger til eget arbeid. Dette gjennom at arbeidsmengden innvirker på kvalitet i oppfølging og behandling av enkeltsaker, redusert energi til å opprettholde engasjement i jobben og subkulturelle forventninger om overtidsarbeid og som synes å ha negativ innvirkning på privatlivet. De strukturelle faktorene påvirker den subjektive opplevelsen ved at rammebetingelsene de er underlagt i sitt arbeidsforhold gjør at jobben oppleves vanskelig. Dette preger deres opplevelse av jobben sin. Dette synes å fylle kriteriene til Lipskys fenomen *service rationing* (2010). Av den grunn opplever jeg det som videre interessant å forsøke å analysere hva det var med arbeidsmengden



og tidsknappheten som ledet til utbrenthet – siden det er nettopp disse to faktorene som informantene gjentatte ganger trekker frem som hovedårsaker til sin opplevde belastninger.

Arbeidsrelatert stress defineres i forbindelse med eksponering av risiko for skade relatert til arbeidsmiljøfaktorer som systemer og ansattes væremåter (Vråle 2015, s. 81). Ifølge Arbeidstilsynet (u.å.) knyttes arbeidsrelatert stress til organisatoriske forhold, herunder fordeling av arbeidsoppgaver, ubalanse mellom oppgaver og ressurser, manglende tydelighet i arbeidstakers rolle og motstridende krav. Slik sett passer mine funn godt inn i denne beskrivelsen. Når en jobber som bakkebyråkrat er det vanlig å oppleve forhold som mangelfulle ressurser og utfordringer i å oppnå kvalitet i sitt arbeid nettopp på grunn av utfordringen med å balansere tilbud og etterspørsel (Lipsky 2010). Når man som bakkebyråkrat også jobber under krav og forventninger til effektivitet og proaktivt arbeid, er det grunn til å anta at det ligger til rette for utvikling av arbeidsrelatert stress. Informantene hadde langt flere saker enn hva FO anbefaler (Fellesorganisasjonen 2012). Funnene i denne studien viser at arbeidsoppgavene opplevdes som uforenelige med ressursene som lå tilgjengelig innenfor informantenes handlingsrom. Prioritering av saker ble en nødvendig strategi for å mestre arbeidsmengden. Det gjorde følgelig jobben mer utfordrende, blant annet fordi det gjorde at de følte seg utilstrekkelige. De opplevde å ikke ha nok tid eller ressurser til å gjøre jobben slik forventningene lå fremfor dem. Utilstrekkelighet kan være en direkte årsak til utbrenthet fordi den utvikler negativt stress (Bang 2003, Vråle 2015). Utilstrekkelighet kan videre tolkes å gå ut over jobbtilfredshet. I studien til McFadden et al. (2015) viser jobbtilfredshet seg som et tvetydig punkt i forhold til kartlegging av utbrenthet. Jobbtilfredshet og redusert grad av jobbtilfredshet synes å påvirkes av de samme faktorene. Utfordrende arbeidsoppgaver synes å motivere samtidig som det bidrar til at jobben oppleves krevende. Det emosjonelle arbeidet viser seg å være tungt, men samtidig beskrives det relasjonelle arbeidet som motiverende. Disse funnene tolkes som overensstemmende med funnene i denne studien. Utfordringen i arbeidet anses som en motivasjon, men også en utfordring. Det kan tolkes at hvilket perspektiv man har på utfordringen, synes å bli preget av energi og overskudd. Dette begrunnes med at informantene beskrev utfordringene som mest spennende i starten av sin ansettelse, mens de etter flere år opplevde arbeidet som mer og mer belastende.

Videre beskriver Lipsky (2010) en konsekvens av mangelfulle ressurser og tilbud-etterspørsel ubalanse. Kvalitetsgrunnlaget i informasjon blir påvirket. Dette fordi ressursene til å avdekke informasjon er begrenset. Han skriver at det i et bakkebyråkrati aldri vil kunne være optimal balanse mellom tilbud og etterspørsel av tjenester. Lipsky (2010) beskriver at det aldri vil være mulig oppnå god kvalitet i bakkebyråkratiet, nettopp fordi økning av ressurser og tjenester vil resultere i flere brukere tjenesten, noe som igjen vil stille større krav til bakkebyråkratiet. Dette kan forklare hvorfor også andre studier finner organisatoriske forhold som arbeidsmengde og tidsbegrensninger som risikofaktorer i barnevernet i forhold til å brenne ut personalet (STAMI 2015, McFadden et al. 2015). Samtidig kan det stilles spørsmål om det ikke finnes en mer ideell struktur for organisering av tjenestene. Om målet er proaktivitet og effektivitet – hvorfor har man da en bakkebyråkratisk struktur som ifølge Lipsky (2010) aldri vil kunne gå fra ideell til optimal? Om bakkebyråkratiet ikke kan sikre brukere optimal kvalitet i tjenestene, og den heller ikke klarer å ivareta sine ansatte helsemessig, stiller jeg spørsmål ved kvaliteten i det som beskrives som et ideelt bakkebyråkrati. Selv om jeg stiller meg kritisk til funksjonen av bakkebyråkratiet, skal det også sies at barnevernet som tjeneste er avhengig av å tuftes sitt arbeid på flere av bakkebyråkratiets forhold. Et byråkratisk barnevern uten jevnlig direkte kontakt med sine brukere og med liten grad av skjønnsøvelse hadde ikke hatt mulighet til å gi enkeltsakene riktig oppfølging, fordi sakene har individuelle utfordringer og behov. Disse kan ikke innhentes ut i fra en kvantitativ mal fordi det ikke bare handler om å kartlegge utfordringer, men om barn og familiemedlemmers opplevelser av egen livssituasjon. En maskinell registrering av dette kan tolkes som forebyggende for personalet da det eliminerer utfordringer som daglig eksponering av andre menneskers utfordringer, det gjør tidsbruk på enkelte saker mer forutsigbar og det bidrar til at ledelsen har bedre innsikt i prosessarbeidene og dermed grunnlag for bedre innsikt i og ro for å bistå sine ansatte i flere ledd av sitt arbeid. Utfordringen slik jeg ser det, er å skape et barnevern som ivaretar brukere og ansatte på lik linje. Min undring er om saksbehandlers helse blir mindre belyst fordi det er brukers utfordringer og oppfølgingsbehov som er i fokus. Og kanskje det er noe her som kan beskrive hvorfor dette som tema sjelden tas opp, i samfunnet og innad i tjenestene. En tolkning kan være at saksbehandlere er på jobb for å ivareta brukerne, og at å sette søkelys på hva jobben gjør med dem, fremstiller dem som egosentriske ut i fra et ansattperspektiv. En grunnleggende forståelse synes å være at barnevernet er brukers tjeneste, og personalet er ressurser som skal bistå brukerne.

Et annet sentralt funn i denne studien er at det i barneverntjenestene synes å foreligge en uskrevet regel om at overtidsarbeid og det å prioritere jobb over privatliv er en forventning. Å være gode arbeidstakere var ifølge informantene å melde seg til å ta nye undersøkelser og akutt saker samt vise arbeidsengasjement gjennom å komme tidlig og jobbe sent. Å sette privatlivet på vent, for å prioritere jobb ble nærmest tatt som en selvfølge. Om vi skal støtte oss på Lipskys teori (2010) om at det aldri vil være en oppnåelig balanse mellom tilbud og etterspørsel, undres jeg over hvorfor etterstrebelser etter balanse fortsatt regjerer innad i tjenestene. Informantene forteller samtidig at i de situasjoner hvor de satt i ferier eller overtid for å bli a jour, ikke gav dem noe fordel fordi det ledet til at de fikk tildelt nye arbeidsoppgaver. Dette bekrefter Lipskys (2010) teori om stadig ubalanse. I praksis ser det ut til at denne utfordringen viser seg i beskrivelsen av ledelsens urealistiske forventninger til arbeidsinnsats. Skal vi støtte oss på Lipsky (2010) sin teori, kan forventningene bekreftes som urealistiske – fordi de rett og slett er uoppnåelige sett ut i fra forholdet tilbud-etterspørsel. Sett ut i fra den konstante etterstrebelser som utvikles blant ansatte i jakten etter å tilfredsstille ledelsen, tolker jeg det videre som en urealistisk, og dermed unødvendig stressfaktor. Arbeidsgiver er ifølge Arbeidsmiljøloven (2005) ansvarlig for å tilrettelegge for et trygt arbeidsmiljø og for å informere om eventuelle arbeidsrelaterte belastninger. En kritisk tolkning er at ledelsen setter uoppnåelige forventninger til sine ansatte, som ut i fra Arbeidstilsynet bidrar til å utvikle arbeidsrelatert stress, som videre ifølge Bang (2003) og Isdal (2017) kan lede til utbrenthet. Videreføres denne tolkningen, kan ledelsen synes å være delaktig i å utvikle risikofaktorer som de egentlig er pliktet i å beskytte mot.

Svaret på hvorfor funnene viser at man likevel etterstreber dette, søkes derfor et annet sted. Et annet kjennetegn ved bakkebyråkratiet er å jobbe under tvetydige mål og manglende målbarhet av resultater (Lipsky 2010). Tvetydige målsettinger og manglende målbarhet av resultater oppstår i bakkebyråkratiet av ulike grunner: Informasjonsgrunnlaget i sakene baseres på skjønn, arbeidet og sakene som følges opp er av høy kompleksitet, og det finnes ingen garanti om validiteten i predikerte utfall (Lipsky 2010). På grunn av de tvetydige målene og manglende evne til å måle grad av måloppnåelse, så kan den opplevde arbeidsmengden ut i fra den ansattes perspektiv fremstå som større enn den arbeidsmengden som synliggjøres skriftlig for ledelsen. Å måle arbeidsmengde som antall tiltak som skal iverksettes, forteller lite om hvor mye arbeid den enkelte ansatte opplever som nødvendig for

å sikre gode informasjonsgrunnlag i. Flere av informantene belyste denne konflikten. Strategien om å fordele arbeidsmengde ut i fra antall saker, ble beskrevet som ugunstig fordi hensynet til kompleksitet i sakene ikke ble vurdert. Å følge opp på ettervern og hjelpetiltak, kontra å føre fylkesnemdsaker eller utføre undersøkelser krever ulik mengde tidsbruk og ulik grad av involvering fra den ansatte. Samtidig kan det å ha *lette* saker med hjelpetiltak som råd og veiledning, også oppleves belastende da dette er tiltak som den ansatte selv skal utføre – som igjen blir en ekstra tidstyv i en hektisk hverdag.

Maslach (1982) skiller konfliktområdene som kan bidra til utbrenthet i to. De ovennevnte strukturelle forholdene tolker jeg som synonyme med Maslachs førstnevnte konflikttipe: konflikt mellom behandler og det ytre systemet (Maslach 1982). Dette fordi de forhold og de forventninger som bygger opp bakkebyråkratiets organisatoriske struktur oppleves av informantene i denne studien som uforenelige i praksis. I neste kapittel skal vi diskutere Maslachs konflikt type to nærmere opp mot funnene i denne studien.

### *6.3 Ytre konflikter forsterker indre konflikter*

Innledningsvis stilte jeg videre tre forskningsspørsmål jeg vurderte som nødvendige for å bygge opp under problemstillingen. Jeg trekker derfor frem forskningsspørsmålene på nytt for å belyse hvert enkelt av dem:

#### *1. Hva er det ved disse (strukturelle) faktorene som oppleves som belastende?*

Et annet sentralt funn i denne studien er hvordan egne idealer og ambisjoner i jobben oppleves som uforenelige med tilgjengelig handlingsrom. Maslach konflikttipe to defineres som konflikt mellom behandlerens idealer og det han har mulighet til å oppnå (Maslach 1982). Denne opplevde, indre konflikten, synes å passe inn under Maslachs beskrivelse av konflikt type to. Den strukturelle belastningen som tidligere ble belyst, fremmet hos informantene etterreaksjoner som frustrasjon, skuffelse og manglende mestring i arbeidet. Maslach (1982) beskriver disse følelsene som naturlige potensielle reaksjoner på type konflikt.

Hovedårsaken til disse følelsene er blant informantene utilstrekkelighet. Det å ikke strekke til utviklet en følelse av å ikke mestre jobben, en indre tvil på egen kompetanse, både faglig og personlig. Utilstrekkelighet beskrives av Lipksy (2010) som en forventet reaksjon av *service*

*rationing*. Å arbeide under bakkebyråkratiske forhold i seg selv belaster på egen tilfredsstillelse av eget arbeid, men fremmes dess sterkere av den kontinuerlige justeringen av egne verdier i forsøket på å forene egne forventninger til bakkebyråkratiet.

Bakkebyråkratiet brukere defineres av Lipsky (2010) som ufrivillige klienter - klienter som er avhengige av tjenesten for å få dekket sine behov. Bakkebyråkratiet som organisasjon har monopol på sine tjenester, og som representant for monopolet besitter man også kunnskap om at ivaretagelse og oppfølging av den enkelte bruker avhenger av monopolet man representerer. Lipsky (2010) skriver at bakkebyråkratiet på grunn av sitt monopol sitter på makten til å avgjøre brukeres fremtid og videre status og plass i samfunnet. Dette kan forklare hvorfor informantene fortalte at de kjente en sterk ansvarsfølelse i sine saker, og hvordan denne følelsen bidro til skuffelse og frustrasjon over å ikke strekke til. Det er grunn til å tro at de indirekte følte seg ansvarlige for brukernes fremtid, på det grunnlag av at deres arbeidsrom, vurderinger og arbeidsinnsats la grunnlaget for det eksisterende eller manglende informasjonsgrunnlaget deres sak ble vurdert i henhold til. Dette kan og beskrive hvorfor informantene selv etter iverksatte tiltak, og avsluttede saker, opplevde utilfredshet med utført arbeid. På den andre siden kan det stilles spørsmål til hva som skaper disse indre ambisjonene og idealene som havner i kollisjon med deres arbeidsrom. Jeg stilte tidligere spørsmål om ledelsens forventninger var urealistisk høye. Nå ønsker jeg flytte perspektivet ned den hierarkiske stigen, over på bakkebyråkratenes forventninger til seg selv. Funn viser at alle informantene i denne studien var meget motiverte og hadde tydelige ambisjoner og ønsker om å skape forandring og bidra til å skape bedre levekår for utsatte barn og deres familier. På den ene siden kan ambisjonene tolkes som en sentral motivasjonsfaktor for stå på-holdningen. Den kan også være en forklaring til hvorfor informantene stod i jobben til tross for belastningene de jevnlig opplevde. På den andre siden tolker jeg det som nødvendig å stille spørsmål til om ambisjonen kan ha hatt en negativ effekt. Helsemessig tolker jeg at en beslutning om å avslutte sitt arbeidsforhold tidligere, før symptomene blomstret opp, kunne spare informantene for flere uheldige fysiske og psykiske belastninger.

Levekårsundersøkelsen (2013) relaterer høye emosjonelle krav og rollekonflikt til mistriivsel. Om egne krav til seg selv har bidratt til mistriivsel blir derfor et videre spørsmål. Ingen av informantene fortalte direkte at de opplevde mistriivsel i jobben. De beskrev likevel andre følelser jeg tolker som relaterte til mistriivsel – herunder maktesløshet, frustrasjon, forakt og manglende anerkjennelse. Hvor ambisjonene og de høye forventningene kommer fra kan

diskuteres. Flere av informantene fortalte at deres ønske om å jobbe barnevern stammet fra å selv ha vokst opp i gode kår og et ønske om å videreføre dette til andre. Ut i fra et slikt erfaringsperspektiv kan det tolkes som om standarden på egne barndomslevekår avgjør standarden på de indre forventningene til måloppnåelsen i jobbkontekst. En annen tolkning kan være å et mer allment humanitært perspektiv, et perspektiv som kritisk sett kan tolkes som et mer egosentrisk perspektiv. En forståelse av at å jobbe barnevern er helteverdig, *jeg* ønsker å bidra til *positiv endring* for *andre*, og innsatsen blir stor fordi man ønsker å bevise hva man selv klarer å gjennomføre. Astvik et al. (2014) beskriver det å senke forventninger til egen innsats som mestringsstrategisk. Å gjøre jobben *godt nok* er godt nok. For faktum er, at det er nivået på egne krav som skaper utgangspunktet for egne kriterier av egen måloppnåelse.

Funn viser også at informantene opplevde store frustrasjoner tilknyttet det å ikke ha nok tid til å jobbe relasjonelt i sine saker. Å drive godt sosialt arbeid stiller krav til evnen til å drive god empatisk omsorg (Ruch et al. 2010). De fortalte også at deres motivasjon for å stå i jobben, var nettopp det relasjonelle. Å få positiv tilbakemelding fra brukere eller se at deres arbeidsinnsats hadde positiv virkning på brukerne, ble beskrevet som den primære motivasjonsfaktoren for å stå i jobben. Det kan på dette grunnlag diskuteres om bedre tilrettelegging av tid til relasjonelt arbeid, kunne vært forebyggende mot mistriivsel og demotivasjon. På grunnlag av det høye nivået av ansvarsfølelse som gjenspeiles i informantene kan det på motsatt side stilles spørsmål ved om mer relasjonelt arbeid hadde fremmet en større ansvarsfølelse hos informantene. Informantene beskrev det relasjonelle møtet som den viktigste arbeidsoppgaven i sitt daglige arbeid. Det at de savnet tid til relasjonelt arbeid eksemplifiserer dette. Dernoot Lipsky (2009) skriver at å evne å sette ett skille mellom det personlige og de profesjonelle er nødvendig for å ivareta seg selv som profesjonell så vel som privatpersonen som ligger i grunn. Å være en god omsorgsarbeider på det personlige nivå er avhengig av at vi klarer å kombinere vår evne til å vise empati med personlig innsikt og årvåkenhet (Dernoot Lipsky 2009, Ruch et al. 2010). Det å eksempelvis ha gått igjennom lignende opplevelser som sin klient, tilbyr en mulighet til å bygge en relasjon og innsikt på en mer intim måte ved at man har en innsikt på et annet nivå enn om man satt uten denne kunnskapsrike erfaringen. Det kan være lettere å se for seg hvordan klienten opplever sin situasjon, men samtidig lettere å utvikle en sårbarhet i seg selv som en konsekvens av identifiseringen av klienten (ibid.). Informantene i denne studien beskrev at for

å drive godt terapeutisk arbeid anså de det som nødvendig å gå inn med hele seg. Om en støtter seg på Dernoot Lipsky (2009) og Ruch et al (2010) kan en følgelig stille spørsmål vedrørende mer relasjonelt arbeid også øker risikoen for at behandlerne utvikler egen sårbarhet. I så fall er det også grunn til å anta at jo mer behandlerne går inn med hele seg, jo mer utsatte er de for å utvikle denne sårbarheten, og dermed stå mer utsatt til for å utvikle symptomer på utbrenthet.

En avgjørende konsekvens av de arbeidsrelaterte belastningene som beskrives i funn, er det som Maslach beskriver som depersonalisering (1982). Å bli en mamma man ikke vil være ble beskrevet av flere informanter som avgjørende årsak til at de besluttet å avslutte arbeidsforholdet. Å ikke ha mulighet til å forene privatliv med jobb kan tolkes som en indre konflikt. Å oppleve familie-jobb konflikt kan ha negativ innvirkning på arbeidsengasjement og rolletydighet. (Burns 2009, Travis et al. 2015). Lipsky (2010) og andre (Levekårsundersøkelsen 2013, Travis et al. 2015) beskriver rollekonflikt som en gjengående konflikt ansatte i barneverntjenesten kan oppleve. Denne beskrives først og fremst som en konflikt innad i arbeidsforholdet, en konflikt mellom å være hjelper og kontrollør. Når arbeidsdagen nærmer seg slutt og forventningene om overtid kommer til overflaten, tolkes funnene å sette informantene i en konflikt om de skal forbli i saksbehandlerrollen og være gode ansatte, eller om de skal gå ut av den og inn i privatrollen og være gode mødre. Grunnet de opplevde forventningene og egne behov for å ivareta sin rolle i arbeidsforholdet og ivareta egen familie, synes informantene å stå i en konflikt mellom lojalitet til sin arbeidsgiver og lojalitet til sin familie. Selv om informantene til tider evner å legge fra seg jobben på jobben, preger jobbrollen privaten ved at den den ansatte ikke har overskudd til involvering av egne barn og familie samt energi til å innhente seg etter arbeidsdagen. Å oppleve at man verken mestrer jobb eller privat slik en ønsker, synes å være et resultat av bakkebyråkratiske forhold i kollisjon med ytre og indre behov. Som barnevernskonsulent er den primære arbeidsoppgaven å sikre trygge oppvekstvilkår og god omsorgsutøvere for alle Norges barn (Lov om barneverntjenester 1991). Å representere dette, og samtidig oppleve seg at man ikke har overskudd og energi til egne barn kan tolkes som konfliktfylt. En av informantene fortalte at hun opplevde at hun drev mer omsorg med barnevernets barn enn sine egne. På en side kan det å gi stor grad av omsorg ses på som motiverende og givende for jobben. Det synes likevel å ha en negativ effekt når det for informantene oppleves å gå på bekostning av den omsorgen man får gitt sine egne barn på privaten.

Høy ambisjon, stor grad av ansvarsfølelse og personlig samvittighet synes i denne studien å innvirke til indre konflikter. I hvilken grad noen saksbehandlere er mer utsatt enn andre, kan diskuteres om avhenger av disse faktorene. Flere av informantene opplevde i ettertid at de kunne vært flinkere med å sette grenser for personlig involvering i saker, men også grensesetting i forhold til ledelse og forventninger. Synes disse egenskapene å være forholdsvis lett å utnytte? I det neste avsnittet diskuteres informantenes opplevelse av forebyggende faktorer. Hvordan informantene opplevde å bli ivaretatt og beskyttet mot utbrenthet? Hvordan kan opplevd manglende beskyttelse forstås ut i fra bakkebyråkratiske forhold?

#### *6.4 Manglende ivaretagelse og oppfølging er en risikofaktor*

Det andre forskningsspørsmålet jeg stilte innledningsvis lød:

- 2. Hvilke tiltak må til for å redusere belastninger hos saksbehandlere i barnevernet, slik at barnevernets proaktive arbeid og saksbehandlers helse blir ivaretatt?*

I bakkebyråkratiet har ledelsen i liten grad oppfølging av sine ansatte, fordi vage målsettinger og stor grad av skjønnsutøvelse utfordrer leders mulighet til å til stadighet ha oversikt over sine ansattes arbeid. Mangelen på anerkjennelse av arbeidsinnsats fremkommer som en fraværende forebyggingsfaktor i denne studien, og andre studier (Ellet et al. 2007, Tham 2007). Når mye av arbeidet som gjøres omhandler relasjonsdannelse og empatisk miljøarbeid (Ruch et al. 2014), så vil det følgelig være utfordrende å måle prosessutvikling og fremdrift i et bakkebyråkrati (Lipsky 2010). At ledelser i bakkebyråkratiet tyr til å søke kvantitative måleformer er nødvendig for å måle hensikten i arbeidet de gjør og for å kunne måle effekt. Statistisk informasjon har gitt oss nyttig kunnskap om kvaliteten av barnevernets arbeid, herunder hvor mange som får avsluttet sin oppfølging, hvor mange tiltak som blir iverksatt og klienters vurdering av iverksatte tiltak. (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet 2017, Statistisk sentralbyrå 2017). For faglig ansatte som representerer barnevernet er slik kunnskap nødvendig for motivasjonen til å være en slik representant og å sikre seg et arbeid med en forutsigbar økonomisk fremtid. Hvordan det oppleves som ansatt fra innsiden, ut i fra et bakkebyråkratisk perspektiv er noe annet. Det snakkes til stadighet om barnevernet og deres tvetydige roller som hjelper og kontrollør. Slik tolker også jeg lederskapet i barnevernet



ovenfor sine bakkebyråkrater. For som ansatte er de pliktet å veilede og følge opp sine ansatte i sitt arbeid (Arbeidsmiljøloven 2005). De er pliktet til å informere om risikobelastninger tilknyttet yrke, tilby dem faglig utvikling og trygge arbeidsmiljø jamfør §§ 3-2, 4-1 og 4-3 (Arbeidsmiljøloven 2005). Når ledelsen samtidig oppleves som fraværende i det daglige arbeid, og de ansatte beskriver en subkultur som ikke tillater å snakke om belastninger eller utbrenthet, hvor de føler seg alene og skamfulle over å ikke strekke til – stiller jeg spørsmål vedrørende kvaliteten i og hensikten med hjelpen lederne bistår sine ansatte med. Å jevnlig bli vurdert om man gjør jobben rett, heller enn å bli tilrettelagt og veiledet på forhånd, kan diskuteres om har en mer kontrollerende enn veiledende effekt.

I studien til Lauritzen og Aas (2015) kommer det frem at veiledning av ansatte som vurderte å avslutte sine arbeidsforhold ikke hadde noe effekt. Årsaken til dette kan diskuteres fra flere perspektiver. En tolkning kan være at veiledningen kom for sent. Ifølge Maslachs beskrivelser er veien utenom utbrenthet utfordrende å finne om man allerede opplever symptomene depersonalisering, emosjonell utmattelse og negativ selvopplevd jobbytelse (Maslach 1982). Men bakgrunn i forholdene i Lipskys teori (2010) kan en anta at emosjonell utmattelse og følgende negativ selvopplevd jobbytelse er symptomer bakkebyråkratiet legger til rette for. I så fall er det nødvendig at veiledningen har en kvalitet som ikke bare virker forebyggende, men som også virker behandlende. Funn viser redusert kvalitet i veiledning. Det kommer frem at veiledningen var fraværende, og at temaet for veiledning primært omhandlet saksoppfølging. Ifølge Vråle (2015) er hensikten med veiledning å fremme mestring og kompetanseutvikling. Saksveiledning fremkommer som nødvendighet for å håndtere arbeidsmengde og resonere frem grunnlag for saksprioritering i det daglige. Saksveiledning dekker imidlertid ikke veiledningsspekteret saksbehandlere har behov for. Killén (2012) trekker frem betydningen av en treleddet veiledning hvor saksveiledning, kombineres med debrief og faglig veiledning for profesjonell utvikling. I denne studien ser det ut til at saksveiledning var den eneste tilstedeværende oppfølgingen informantene mottok. Gode tilbakemeldinger er avgjørende for forebygging av arbeidsrelatert stress og utbrenthet (Burns 2009, Chiller & Crisp 2011, Shim 2010). Å ikke få tilbakemeldinger på ledelsens vurdering av kvalitet i utført arbeid, eller bli motivert av ledelsen til å drive videre arbeid, spesielt i et arbeidsfelt som anses som risikofyllt med tanke på utvikling av arbeidsrelatert stress, belaster. Bakkebyråkratiets hierarkiske struktur kan imidlertid være en forklaring på hvorfor ledelsen opprettholder tydelig profesjonell avstand til sine bakkebyråkrater. Denne avstanden kan

videre forklare hvorfor informantene opplever jobben som ensom. Ut i fra et bakkebyråkratisk perspektiv er det grunn til å tro at mangelfulle ressurser kan være en grunn – ledelsen prioriterer vekk oppfølging av personalet, fordi målbarheten i tidsbruken på det er utfordrende å synliggjøre som effektivt arbeid. Om dette er tilfelle blir også synet på de ansatte som brikker i maskineriet fremmet, og de ansatte fratras sin personlige karakter og behov. En annen forståelse, kan være at de ikke orker å eksponere seg for sine ansattes belastninger. Lederne har i liten grad mulighet til å forsvare bakkebyråkratets nødvendige struktur og samtidig lette arbeidspresset fra sine ansatte. En tredje forståelse kan være at de mangler kunnskapen til å drive god treleddet veiledning av sine ansatte, og dermed tyr til saksveiledning fordi det er den eneste håndfaste og målbare veiledningsformen.

Faglig styrking av barneverntjenestene står som regjerende formål de neste åtte årene (Barne- og likestillingsdepartementet 2017). Ut i fra det bakkebyråkratiske perspektivet stiller jeg spørsmål ved om dette faktisk er gjennomførbart. I strategiplanen skriver tidligere barne- og likestillingsminister Solveig Horne innledningsvis at ”mer kunnskap i barneverntjenestene er nødvendig for å bedre barnevern for barn og familier og tryggere medarbeidere”(Barne- og likestillingsdepartementet 2017, s.5). Hun skriver videre at strategien krever og forventer at tjenestene setter seg inn i og deltar prosjektet. Funnene i denne studien viser at kursing ofte ble nedprioritert, og at de ansatte ikke ble avlastet fra annen arbeidsmengde eller tidkrevende arbeidsoppgaver for å kunne delta på kurs. Informantene forteller at de selv etter flere år i barnevernet, aldri opplevde seg utlært i jobben. Dette aktualiserer behovet for en slik strategiplan som nå er fremlagt. Samtidig viser funn også at informantene savnet kursing, og at de gjerne skulle hatt ressursene til å kunne prioritere egen faglig utvikling. Om målene i strategien skal bli gjennomførbart, opplever jeg det på grunnlag av dette som nødvendig å realitetsorientere forventningene som her stilles til de ansatte, i tillegg til å signalisere viktigheten av å delta ved at ledelsen tilrettelegger fysisk for deltakelse.

De subkulturelle normene innad i barneverntjenestene fremkommer i funnene å være tuftet på bakkebyråkratiske verdier og hierarkisk maktdominans. Forventninger om produksjon synes å overkjøre fokuset på de ansatte som individer med særegne behov for ivaretagelse og oppfølging. Normene synes også å fremme det å samtale om egen arbeidshelse som tabu og skamfullt. En videreføring av ledelsesforventninger kan tolkes i å utvikle en usunn subkultur, som muligens leder til manglende kultur for kollegial støtte hvor arbeidsrelaterte bekymringer

og belastninger ikke får rom til å bli behandlet. Det kan tyde på at saksbehandlerne til stadighet jobber med å tilpasse sin plass og sin rolle etter service rationing, men ender opp med å utvikle flere indre konflikter. At bakkebyråkratiske ledere i liten grad involverer seg i bakkebyråkratene, kan dermed bidra til at avstanden mellom leder og bakkebyråkrat blir større.

Kulturen som beskrives innad i tjenestene synes å avvise arbeidsrelaterte belastninger, spesielt de psykiske. At informantenes påkjenninger ikke anerkjennes som virkelige, kan være en konsekvens av at behovet for støtte ikke anerkjennes. Dette synes å utvikle personlige indre konflikter. Å oppleve støtte fra sin arbeidsorganisasjon bidrar til lavere nivå av vikarierende traumatisering (Jansen 2013). Når synet på en god ansatt tolkes som en som ikke berøres emosjonelt i sitt arbeid, til tross for forventninger om å drive aktivt empatisk miljøarbeid, stiller jeg spørsmål vedrørende potensielle risikofaktorer ved å gå for inn i den profesjonelle rolle – og samtidig stenge for de personlige, emosjonelle reaksjonene som oppstår. Disse reaksjonene synes å bli knyttet til dem som privatperson, en svakhet som infiltrerer deres profesjonalitet på en negativ måte. Å evne å skille mellom egne følelser og profesjonelt ansvar beskrives av Dernoot Lipsky (2009) som nødvendig for å drive godt omsorgsarbeid. Funn viser at flere av informantene holdt følelser inni seg over lange perioder. Enkelte sier at det ble en mestringsstrategi for å ikke bryte sammen, andre forteller at de hadde behov for å få reagere emosjonelt men at det ikke var rom for det på arbeidsplassen uten å vise seg som en svak ansatt. Barnevernskontorets kultur synes å normaliserer daglige belastninger ved at belastningene habitueres (Isdal 2017). Habituering i seg selv er ifølge Isdal (2017) en positiv ressurs fordi den hjelper saksbehandler å opptre rolig og fattet i situasjoner som oppleves utfordrende for andre. Samtidig bidrar habituering til at saksbehandlere venner seg til belastningene som følger med jobben, de legger mindre merke til dem og slutter å reagere på dem. Jeg stiller spørsmål om det å venne seg til belastninger er sunt. For det første viser funn at informantene la lokk på sine egne følelser. Ut I fra dette undres jeg når man genuint kan bevise at habituering er en iboende ressurs, heller enn en del av en rollekarakter saksbehandlere går inn i for å tilfredsstille ledelsen og fremstå som en utrustede og sterke arbeidstakere. Isdal (2017) tolker videre habituering som en utfordring for ivaretagelse av ansattes velvære og helse, fordi de negative påvirkningene saksbehandlere opplever kan tåkelegges. Dette synes å bli bekreftet i funn fra denne studien.

Rollekonflikt kan, slik jeg opplever det, også kobles til en indre personlig rollekonflikt, mellom balanseringen mellom egen profesjonell og privat rolle i arbeidsforholdet. Å jobbe godt miljøterapeutisk avhenger av evnen til å involvere seg personlig og anvende personlige ressurser i sitt arbeid (Lefevre 2010, Ruch et al 2014, 2010, Vråle 2015, Rotchild and Rand 2006) og det står videre sentralt for å ivareta trivsel og arbeidsglede (Dernoot Lipsky 2009). Fordi det er miljøarbeid på bakkenivå vil det menneskelige møte avgjøre kvalitet i arbeidet – fordi det tuftes på relasjon og tillit (Lefevre 2010, Lindseth 2009, Gamst 2017, Ruch et al. 2014, Rotchild and Rand 2006, Vråle 2015). Å jobbe i et arbeidsforhold som krever personlig involvering i sine klienter for å sikre kvalitet, men som samtidig kun ser sine ansatte som profesjonsutøvere uten personlig karakter, tolkes for meg som tvetydig. Å jobbe empatisk miljøarbeid kombinert med å underligge ledelse som forventer effektivitet og kvantitet, kan tolkes som bidragsytende for opplevelsen av rollekonflikt.

### *6.5 Bakkebyråkratisk utbrenthet synes å avhenge av ambisjonsgrunnlag*

Det tredje og siste forskningsspørsmålet som ble stilt innledningsvis var:

#### *3. Hvilke faktorer gjorde at saksbehandlerne ikke sa opp jobben tidligere?*

De strukturelle rammebetingelsene i bakkebyråkratiet synes å legge et press på bakkebyråkratene gjennom et høyt krav til arbeidsoppgaver og strenge tidsrammer. Oppgavene krever energi, overtidsarbeid og lydighet ovenfor ledelsens bestemmelser. Dette synes å utfordre bakkebyråkratene psykisk og fysisk. Hvorfor informantene forblir i jobben, til tross for opplevde ytre og indre konflikter blir dermed et videre spørsmål. Hvorfor avsluttet de ikke arbeidsforholdet da de kjente symptomene på utbrenthet? Hvorfor *sto de i det*?

Funnene i denne studien viser at egne ambisjoner og ønsket om å skape endring gjennom sitt arbeidsforhold motiverer sterkt. Den opplevde ansvarsfølelsen viser seg som en pliktoppfyllenhet ovenfor brukerne, og å stå i jobben blir en naturlig beslutning for å ikke svikte familiene og barna man følger opp. Ønsket om å tilfredsstille egne ambisjoner og å gjøre en forskjell fremkommer i denne studien å være hovedårsaken til at informantene stod i jobben. Å ha bidratt til positivt endring i et barns eller en families liv beskrives som den primære årsaksfaktoren for at de står i jobben. Det beskrives også som den beste formen for belønning av arbeidsinnsatsen – å se at et barn har fått det bedre eller å få personlig

tilbakemelding fra familiene. At måloppnåelsen er den tydeligste motivasjons- og mestringsfaktorene informantene opplever kan forklare hvorfor etterstrebelen forblir så sterk.

Ut i fra Maslachs definisjon av ytre konflikter (1982), Lipskys teori om bakkebyråkratiet forhold og begrepet *service rationing* (2010), stiller jeg spørsmål vedrørende om bakkebyråkrater er dømt til å bli utbrent. Om arbeidsforholdene aldri kan bli optimale - om det alltid vil være mangelfulle ressurser, en ubalanse mellom tilbud-etterspørsel, tvetydige mål og uklare målsettinger samt ufrivillige brukere, er det grunnlag for å anta at bakkebyråkratens rådighet og bakkebyråkratiets krav vil stå i ubalanse. Kriteriene for utbrenthetens ytre konflikter er dermed oppfylt. Variablene i den indre konflikten synes å være større. Disse kan ikke kobles direkte opp mot bakkebyråkratiske forhold, men på bakgrunn av funn, tolkes de som en ytterligere konsekvens.

Grad av den indre konflikten kan diskuteres å være avhengig av ambisjonsgrunnlag til egen arbeidsinnsats. Som det kom fram i funnene, beskrev informantene seg som svært motiverte for jobben da de gikk inn i den. De ville gjøre en forskjell, innvirke positivt i noens liv og de ville mestre de komplekse arbeidsoppgavene. Ut i fra dette kan det tolkes som at deres indre verdier og forventninger til seg selv var høye. Da egne forventninger setter standarden for egen måloppnåelse, er det grunn til å tolke at høyden på eget ambisjonsgrunnlag innvirker på fallhøyden av den indre konflikten. Jo mer man ønsker å hjelpe, jo mer skuffet blir man når man ikke får hjulpet nok. Sett i lys av Maslachs (1982) definisjon og denne studiens funn tolker jeg det som at høyt ambisjonsgrunnlag øker sannsynligheten for å møte indre konflikter i bakkebyråkratiske strukturer. I hvilken grad man er utsatt for *bakkebyråkratisk utbrenthet* avhenger dermed også av individuelle forhold, så vel som bakkebyråkratiske.

Om dette er tilfelle synes risikoforholdet om utbrenthet også å avhenge av individuell idealitet-realitet orientering. Følgelig blir det naturlig å stille spørsmål ved hvordan man kan *realitetsorientere* den enkelte barnevernsansatte for å minske sannsynligheten for at indre konflikter utvikles. At informantene beskriver manglende sosial kultur for støtte og veiledning kan diskuteres om bidrar til en ubalanse i individuell idealitet-realitetsorientering.

Tilbakemelding, sparring med kollegaer, og tilhørighet beskrives som fraværende faktorer i arbeidsforholdet. Disse faktorene, sammen med opplevelser som utilstrekkelighet og en opplevelse av å ha ikke gjort nok, kan diskuteres om går hånd i hånd. Å jobbe individuelt,

parallelt, heller enn sammen, synes å gi lite rom for eksponering av andres erfaring og opplevelser av arbeidsforholdet. Det skaper heller ikke et rom hvor de ansatte kan få utløp for negative bekymringer, opplevelser eller indre konflikter. Deres opplevelser og bekymringer blir stående ubearbeidet. Bearbeiding av opplevelser tolkes dermed som sentralt for ivaretagelse av barnevernarbeiderenes psykiske helse. Tilrettelegging av en subkultur hvor sparring og veiledning på individuelle opplevelser, tanker og forventninger fremmes og muliggjøres, tolkes videre som nyttig for å forebygge arbeidsrelatert stress og utbrenthet.

#### *6.6 Bakkebyråkratisk utbrenthet og konsekvens for saksbehandlere i tjenesten*

Funnene viser til en rekke fysiske og psykiske symptomer og reaksjoner på arbeidsrelaterte belastninger i barnevernet. Blant reaksjoner som viste seg under arbeidsforholdet var stress, energilekkasje, maktesløshet, håpløshet, frustrasjoner, depresjon og angstsymptomer sentrale. Det ble også avdekket vedvarende etterreaksjoner avdekket hos flere av informantene, herunder kronisk kvalme, hukommelsestap, fysiske slitasje på nakke, rygg og håndledd, større grad av sårbarhet, usikkerhet om egen kompetanse, og redusert energi og motivasjon for barnevernsarbeidet. Flere av informantene var sykemeldt en lengre periode før de avsluttet sitt arbeidsforhold. En av informantene mottok profesjonell oppfølging i ettertid og en annen har enda ikke maktet å komme seg tilbake i arbeid.

#### *6.7 Bakkebyråkratisk utbrenthet og konsekvens for brukere av tjenesten*

Arbeidsrelatert stress og utbrenthet kan lede til svekket tro på egen evne i arbeidet og følgende dårligere faglig vurderingsevne (Bang 2003, Ferguson 2016, Isdal 2017, Rothchild & Rand 2006). Sett i lys av informantenes beskrivelser om egne psykiske og fysiske reaksjoner, herunder utilstrekkelighet, svekket hukommelse, usikkerhet om egen faglig kompetanse og personlig egnethet, kan dette anses som bekymringsverdig for kvaliteten i brukernes oppfølging. Barn og familier under barneverntjenesten befinner seg i utfordrende livssituasjoner og har behov for rett hjelp til rett tid. Dette understreker hvorfor bakkebyråkratisk utbrenthet i barnevernet bør settes på dagsorden også ut i fra et brukerperspektiv.

## 7.0 Avslutning

Hensikten med denne studien har vært å belyse utbrenthet som problematikk blant ansatte i den kommunale barneverntjeneste. Hvilke forhold som utvikler arbeidsrelatert stress og utbrenthet, hvilke faktorer som beskytter mot disse belastningene, og hva som gjør at ansatte jobber til de blir utbrent, har vært gjennomgående spørsmål i denne studien.

Informantenes egne beskrivelser av arbeidsrelaterte belastninger har vist at utbrenningsfaktorer utvikles på ytre og indre nivå. Dette samsvarer med funn fra tidligere studier presentert i kapittel to og Maslach (1982) forståelse om fenomenet utbrenthet. Utvikling av arbeidsrelatert stress og utbrenthet i den kommunale barneverntjeneste kan først og fremst knyttes til ytre konflikter med bakkebyråkratiets strukturelle rammebetingelser. Størst er faktoren om mangelfulle ressurser, som synliggjøres for saksbehandlerne i stor arbeidsmengde og tidsknapphet. Disse forholdene synes i denne studien å utvikle indre konflikter hvor ytre forventninger kolliderer med egne behov. Arbeidsrelaterte emosjonelle og psykiske belastninger utviklet som en konsekvens av denne utbrenningsprosessen. Manglende oppfølging og veiledning på personlige belastninger samt en kultur innad i tjenestene som tabuiserer temaet, ser ut til å utvikle ytterligere skam over å kjenne på slike belastninger. Dette, samt å ikke bli anerkjent fra ledelsen for arbeidsinnsats fremstår som vesentlige - men fraværende faktorer i tjenestene. Personlig ambisjon og ønske om å hjelpe utsatte barn og unge kommer frem som avgjørende faktor for å stå i jobben. Det har også blitt vist til at dette får konsekvenser for den enkelte saksbehandler samt barneverntjenesten og barneverntjenestens tilbud til utsatte barn og familier.

Studien konkluderer med at det ikke er de organisatoriske forholdene i seg selv som fører til utbrenthet, snarere de emosjonelle og psykiske påkjenningene som individuelt utvikles som en konsekvens av manglende oppfølging og støtte fra ledelsen. Å jobbe i et bakkebyråkrati er i seg selv en risikofaktor fordi det utfordrer den ansattes evne til å utføre sine arbeidsoppgaver i samsvar med egne idealer på grunn av rammene jobben er underlagt. Samtidig kan det ut i fra denne studien diskuteres i hvilken grad høye ambisjoner og ønsker om egen prestasjon i et bakkebyråkratisk barnevern øker sannsynligheten for å bli utsatt for indre konflikter mellom egne idealer og tilgjengelige handlingsrom. Veiledning fra ledelse og et sosialt arbeidsmiljø hvor utsatte barnevernskonsulenter kan sparre sine forventninger til seg selv med andre, synes å være en betydningsfull ressurs i det videre arbeidet med forebygging av arbeidsrelatert

stress og utbrenthet. På bakgrunn av disse funn og videre refleksjoner kan resultatene av studien bidra til å fremme det subkulturelle arbeidsmiljø og personlig anerkjennelse som innvirkende på saksbehandlers evne til å håndtere jobben, og dermed videre innvirke kvaliteten i barnevernets oppfølgingsarbeid.

### *7.1 Forslag til videre forskning*

Risikofaktorene som belyses i denne studien ser ut til å gå negativt ut over den psykiske og fysiske helsen til barneverntjenestens ansatte samt kvaliteten til barneverntjenestens brukere. Å sette utbrenthet på dagsorden fremkommer derfor som en videre nødvendighet.

På grunn av et lite utvalg, samt et ikke-tilfeldig utvalg, stiller ikke studien kravet om generalisering (Jacobsen 2005). I dette forskningsarbeidet har selve premisset for studien vært at selvforståelsen i informantene gir innsikt i deres opplevelser. Dataen i denne studien forteller om hvorfor akkurat disse informantene opplevde sin tid i barnevernet slik som de gjorde. På bakgrunn av dette har jeg forsøkt å tolke meg frem til de konklusjoner som her har blitt presentert. Andre tolkninger er imidlertid mulige. Det er eksempelvis interessant at informantenes individuelle opplevelser tilknyttet utbrenningsfaktorer beskriver årsaksfaktorer og reaksjoner som samsvarer med hverandre. Dette til tross for at deres erfaringer er fra ulike kommuner og ulike arbeidsforhold. På bakgrunn av dette sammenfallet kan det være grunn til å anta at sannsynligheten for at andre saksbehandlere i andre kommuner kan kjenne seg igjen i enkelte av beskrivelsene til informantene. Dette betyr at selv om studien ikke utfyller krav til generalisering, så kan den likevel anses å være relevant for andre barneverntjenester. Dette styrker min antakelse om at dette er riktige konklusjoner og at det videre kan anses å være allmenngyldige potensielle risikofaktorer. Dessuten kan innsikt i mulige årsaksfaktorer bidra til økt fokus på forebygging av utbrenthet og mulig redusere arbeidsrelatert stress.

Ut i fra mine funn kunne det vært interessant å forske videre på hvordan faktorene for arbeidsrelatert stress og utbrenthet blant tidligere ansatte i barneverntjenesten fordeles ut i fra organisasjonsstruktur; Er det høyere grad av utbrenthet blant tidligere saksbehandlere som har jobbet i undersøkelsesteam kontra tiltaksteam? Har det noe å si om man har jobbet generalist eller spesialist? Et annet interessant perspektiv kunne vært å forsket på utbrenthet hos ledelse / ansvarlige for veiledning. Et etnografisk observasjonsstudie kunne bidratt til å utdype



belastningene som kan komme av arbeidet ved å systemisk iaktta saksbehandleres fysiske og psykiske reaksjoner i det daglige arbeidet (Thagaard 2013 s. 63).

## 8.0 Litteraturliste

- Aarø, L.E. (2011). Helsefremmende tiltak i arbeidslivet. I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red), Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer. Bergen: Fagbokforlaget.
- Aagestad, C. (2015). Faktabok om arbeidsmiljø og helse. (STAMI-rapport 2015). Oslo: Statens Arbeidsmiljøinstitutt. Tilgjengelig fra <https://stami.no/publikasjon/faktabok-om-arbeidsmiljo-og-helse-2015-status-og-utviklingstrekk/> (Hentedato: 13.10.2017)
- Alvesson, M. & Skjöldberg, K. (2009). Reflexive methodology. (2 utg.) London: Sage Foundation
- Arbeidsmiljøloven. Lov av 01. Januar 2005 om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern. Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet. Tilgjengelig fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62?q=aml> (Hentet 02.09.17)
- Arbeids- og velferdsetaten NAV (2018). Sykefraværstatistikk. Tilgjengelig fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Statistikk/Sykefravar+-+statistikk/Sykefravar> (Hentedato: 09.12.2017)
- Arbeidstilsynet (u.å). *Arbeidsrelatert stress*. Tilgjengelig fra <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/stress/> (Hentet: 03.02.2018)
- Astvik, W., Melin M. & Allvin M. (2014). Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research*, 4(1), 52-66. DOI:10.1080/2156857X.2013.801879
- Auglend, H. & Haver, I. (2017). Nå orker jeg ikke mer. *Fontene forskning*.
- Bang, S. (2003). *Rørt, rammet rystet*. Oslo: Gyldendal Akademiske forlag.
- Barnevernloven. Lov av 17.juli 1992 om barneverntjenester. Oslo: Barne- og likestillingsdepartementet. Tilgjengelig fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100> (Hentet 02.09.17)
- Barne- og likestillingsdepartementet (2017). *Mer kunnskap – bedre barnevern. Kompetansestrategi for det kommunale barnevernet 2018-2024*. (Rapport 2017:10). Oslo: Departementets sikkerhets – og serviceorganisasjon. Tilgjengelig fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/6e31905299774f5681d57311e284d519/bedre-barnevern.pdf> (Hentet 10.12.2017)
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (2014). *Akuttarbeid i kommunalt barnevern* (BUF-dir rapport 2014). Oslo: BUF-dir. Tilgjengelig fra

[https://www.bufdir.no/global/nbbf/Barnevern/Akuttarbeid\\_kommunalt\\_barnevern.pdf](https://www.bufdir.no/global/nbbf/Barnevern/Akuttarbeid_kommunalt_barnevern.pdf)

(Hentedato: 13.10.2017)

Barne, ungdoms – og familiedirektoratet (2017): *Barnevernsstatistikk* (BUF-dir rapport 2017). Oslo: BUF-dir. Tilgjengelig fra

[https://www.bufdir.no/Statistikk\\_og\\_analyse/Barnevern/](https://www.bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Barnevern/) (Hentet 10.10.2017)

Burns, K. (2011). 'Career Preference', 'Transients' and 'Converts': A Study of Social Workers' Retention in Child Protection and Welfare, *The British Journal of Social Work*, 41(3) 520-538 DOI: 10.1093/bjsw/bcq135

Busch, T. & Vanebo, J. O. (2000). *Organisasjon, ledelse og motivasjon* (4. Utg.) Oslo: Universitetsforlaget

Chiller P. & Crisp, B. R. (2011). Sticking around: Why and how some social workers stay in the profession, *Practice – Social Work in Action*, 24(4) 211-224. DOI: [10.1080/09503153.2012.703647](https://doi.org/10.1080/09503153.2012.703647)

Dalen, M. (2011) *Intervju som forskningsmetode – en kvalitativ tilnærming* Oslo: Universitetsforlaget

Dyregrov, A. (2010): *Barn og traumer*. Bergen: Fagbokforlaget

Fellesorganisasjonen (2012). *FO vil ha bemanningsnormer i kommunal barneverntjeneste*. Tilgjengelig fra <https://www.fo.no/uttalelser-fra-landsstyret/fo-vil-ha-bemanningsnormer-i-kommunal-barneverntjeneste-article7309-310.html> (Hentet 10.10.2017)

Ferguson, H. (2016) How Children Become Invisible in Child Protection Work: Findings from Research into Day-to-Day Social Work Practice. *Oxford University Press: British Journal of Social Work* 47(4) 1007-1023 DOI: 10.1093/bjsw/bcw065

Figley, C. R. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York: Brunner-Routledge.

Flyum og Kumano-Ensby (2014, 25.02). Ny rapport avdekker vilkårlig behandling av fosterforeldre. *NRK*. Tilgjengelig fra <http://www.nrk.no/fordypning/fosterforeldreforskjellsbehandles-1.11565955> (Hentedato 03.02.2018)

Gjems, L. (2009). *Å samtale seg til kunnskap. Sosiokulturelle teorier om barns læring om språk og gjennom språk*. Bergen: Fagbokforlaget

Granskär, M. & Höglund-Nielsen, B. (2014). *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur

Innst. 186 S (2009-2010). Innstilling til stortinget fra familie og kulturkomiteen. Dok 8:21S

- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold. Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelperyrkene*. Bergen: Fagbokforlaget
- Jacobsen, D. I. (2005). *Forståelse, beskrivelse og forklaring – en innføring i metode for helse- og sosialfagene*. (2. utg.) Oslo: Høyskoleforlaget
- Jansen, A. (2013). *Narrative kraftfelt. Utvikling hos barn og unge i et narrativt psykologisk perspektiv*. Oslo: Universitetsforlaget
- Johannessen, A., Tufte, P.A., & Christoffersen, L. (2011). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. (4. Utg.) Oslo: Abstrakt forlag
- Johansen, I. (2014). *Turnover i det kommunale barnevernet*. (SSB rapport 2014:18). Oslo: SSB. Tilgjengelig fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/attachment/175497?ts=145d565f0d8> (Hentedato: 02.09.2017)
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P. & Millet, C.(2005). The Experience of Work-related stress across Occupations, *Journal of Managerial Psychology*, 20(2) 178-187 DOI:10.1108/02683940510579803
- Killén, K. (2012). *Sveket 1 – Barn i risiko- og omsorgssviktsituasjoner*. Oslo: Kommuneforlaget
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2010). *Det kvalitative forskningsintervju*. 2. Utgave. Oslo: Gyldendal akademiske
- Lauritzen, C. & Aas, B. (2015) Veiledning for nyansatte i barnevernet. *Tidsskrift for Norges Barnevern*, 92(4) 268-281 Tilgjengelig fra <https://academic.oup.com/bjsw/article/47/4/1007/2622323> (Hentet 14.11.2017)
- Lefevre, M. (2010). *Communicating with children and young people*. Making a difference. Bristol: Bristol Policy Press
- Lien, L. (2013) *Saman om sykefravær – en kunnskapsstatus*. (Faf-notat. 2013:02) Tilgjengelig fra [http://www.sammenom.no/files/2015/11/kunnskapsstatus\\_sykefravaer.pdf](http://www.sammenom.no/files/2015/11/kunnskapsstatus_sykefravaer.pdf) (Hentedato 01.04.2018)
- Lindseth, L. B (2009). *Kroppsspråkets makt*. Otta: Kondor AS
- Lipsky, L. D. (2009). *Trauma Stewardship*. San Francisco: Berrett-Koehler publishers, Inc.
- Lipsky, M. (2010). *Street Level Bureaucracy*. (2. Utg.) New York: Russel Sage Foundation.
- Maslach, C. (1982) *Burnout – the cost of caring*. Cambridge: Malor Books

- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. Tilgjengelig fra <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205> (Hentet: 13.11.2017)
- McFadden, P., Campbell, A. & Taylor, B. (2015) Resilience and Burnout in Child protection social work: Individual and organisational themes from a systematic literature review, *British Journal of Social Work*, 45(5), 1546-1563. DOI: 10.1093/bjsw/bct210
- NOU 2016:16 (2016) *Ny barnevernlov – sikring av barns rett til omsorg og beskyttelse*. Oslo: Departementets sikkerhets- og serviceorganisasjon
- NOU 2017: 12 (2017) *Svikt og svik – gjennomgang av saker hvor barn har vært utsatt for vold, seksuelle overgrep og omsorgssvikt*. Oslo: Departementets sikkerhets- og serviceorganisasjon
- Postholm, M. B. (2010). *Kvalitativ metode*. (2.utg.) Oslo: Universitetsforlaget.
- Ringdal, K. (2012). *Enhet og mangfold: samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget
- Roness, A., & Matthiesen, S. B. (2002). *Utbrent – krevende jobber, gode liv?* Bergen: Fagbokforlaget
- Rothschild, B. & Rand, M. (2006). *Help for the Helper: The Psychophysiology of compassion fatigue and victorious trauma*. New York: Norton
- Ruch, G., Turney, D. & Ward, A. (2010). *Relationshipbased social work. Getting to the heart of practice*. London: Jessica Kingsley Publishers
- Ruch, G., Winter, K., Cree, V., Hallett, S. Morrison, F. & Hadfield, M. (2016). *Making meaningful connections: using insight from social pedagogy in statutory child and family social work practice*. In: *Child and Family Social Work*
- Statistisk sentralbyrå (2013). *Levekårsundersøkelsen om arbeidsmiljø (2013)* Tilgjengelig fra: <https://www.ssb.no/arbmiljo/> (Hentedato: 15.11.2017)
- Statistisk Sentralbyrå (2017a). *Flere meldingar til barnevernet*. Tilgjengelig fra: <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/fleire-meldingar-til-barnevernet> (Hentedato: 05.01.2018)
- Statistisk Sentralbyrå (2017b). *Innvandring og innvandrere* Tilgjengelig fra: <https://www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere?innholdstype=publikasjon&start=105> (Hentedato 20.03.2018)
- Statistisk Sentralbyrå (2017c). *Et av ti barn tilhører en husholdning med vedvarende lavinntekt*.

- Tilgjengelig fra <https://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/artikler-og-publikasjoner/ett-av-ti-barn-tilhorer-en-husholdning-med-vedvarende-lavinntekt> (Hentedato: 05.01.2018)
- Statistisk Sentralbyrå (2017d). *Personer med flyktningbakgrunn*.
- Tilgjengelig fra: <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/flyktninger/aar>(Hentedato: 05.01.2018)
- Shim, M. (2010). Factors influencing child welfare employee's turnover: Focusing on organizational culture and climate, *Children and Youth Services Review*, 32(6), 847-856. DOI: 10.1016/j.childyouth.2010.02.004
- Svanaeus F. (2003). *Fenomenologi: med livsvärden som grund*. I: Svenaeus, F. *Sjukdomens mening*. Stockholm: Bokförlaget Natur och kultur
- Søftestad, S. (2009). *Seksuelle overgrep – fra privat avmakt til tverretattlig handlekraft*. Oslo: Universitetsforlaget
- Thagaard, T.(2013). *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode*. Oslo: Akademisk forlag
- Tham, P. (2007) Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare, *The British Journal of Social Work*, 37(7)1225-1246. DOI:10.1093/bjsw/bcl054
- Thomassen, M. (2016): *Vitenskap, kunnskap og praksis - innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Oslo: Gyldendal akademiske
- Tjora, A (2017): *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal akademisk
- Travis, D. J., Lizano E. L. & Mor Barak, M. E. (2015) 'I'm So Stressed!': A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings, *British Journal of Social Work*, 46(4), 1076-1095. DOI: 10.1093/bjsw/bct205
- Vråle, G. B (2015). *Veiledning – når det røyner på...* Oslo: Gyldendal akademisk

## **Vedlegg 1: Informasjonsskriv til forskningsprosjektet**

### **“Utbrenthet og stressbelastninger som grunnlag for oppsigelse av stilling i den kommunale barneverntjeneste”**

#### *Bakgrunn og formål*

Jeg er student ved barnevernspedagogutdanningen ved Institutt for sosialfag ved NTNU i Trondheim, og skal i denne forbindelse utarbeide en masteroppgave i skoleåret 2017-2018. Mitt tema for oppgaven er utbrenthet i barnevernet, og formålet med dette temaet er å belyse beskyttelsesfaktorer og risikofaktorer saksbehandlere i barnevernstjenesten opplever i hverdagen som de mener kan ha innvirkning på saksbehandlerens prestasjon og motivasjon i eget arbeid. Videre ønsker jeg å finne ut av hvilke risikofaktorer som kan være årsaksfaktorer til at turnoverstatistikken i barnevernet er på ca. 30 % p.a.

#### *Hvem kan delta i studien?*

Jeg ønsker å intervju deg som har avsluttet ditt arbeidsforhold i den kommunale barneverntjeneste helt eller delvis på grunn av emosjonelle belastninger eller psykiske påkjenninger. Jeg ønsker at informantene skal ha jobbet i barneverntjenesten i minimum fem år, og at de holder til i Trondheimsregionen eller Osloområdet slik at intervju kan gjennomføres.

#### *Hvordan foregår intervjuet?*

Jeg setter av 1 ½ time per intervju. Sammen avtaler vi tid og sted. Dette tilrettelegges primært ut i fra dine behov. Jeg vil ha klart enkelte tema jeg vil høre dine erfaringer og opplevelser om ut i fra din erfaring som tidligere saksbehandler. Dine refleksjoner vil bli grunnlaget for min analyse i forskningsprosjektet. Jeg ønsker å forsøke utvide forståelsesrammene for hvorfor turnover raten i barnevernet er så høy som den er, og gi dere, som har den praktiske erfaringen av dette, ordet til å fortelle fra deres perspektiv. Det er ingen rette eller gale svar, og dere velger selv hvor utdypende dere ønsker å besvare mine spørsmål. Jeg håper at man utover å kartlegge mulige årsaksfaktorer for turn over også kan kartlegge områder det bør fokuseres mere på med hensyn til å forberede nye saksbehandlere på arbeidet de skal tre inn i for å minske oddsen for tidlig oppsigelse og/eller sykemeldinger.

*Dine rettigheter som informant*

Deltakelse i prosjektet er frivillig. Alle som deltar som informanter i prosjektet vil bli anonymisert i midlertidige notater og den avsluttende oppgave. Dere har og rett til å trekke dere fra prosjektet til enhver tid. Da vil ethvert notat makuleres umiddelbart og utelates fra oppgaven.

*For mer informasjon*

Jeg ønsker å utføre intervjuene innen julen 2017 og håper at du vil ta kontakt med meg pr e-post eller telefon for å avtale et passende sted og tid. Oppgaven skal ferdigstilles innen mai 2018. Er det noe dere lurer på er det bare å ta kontakt med meg direkte. Dere kan og ta kontakt med min veileder for prosjektet førsteamanuensis Øyvind Eikrem, Institutt for sosialt arbeid ved NTNU. Hans e-postadresse er [oyvind.eikrem@ntnu.no](mailto:oyvind.eikrem@ntnu.no)

Med vennlig hilsen

Nadine Hvesser Lien

tlf: 900 93 895

e-post: [nadinehl@stud.ntnu.no](mailto:nadinehl@stud.ntnu.no)



## **Vedlegg 2: Samtykkeerklæring**

### **Samtykkeerklæring**

Jeg samtykker i å la meg intervju av Nadine Hvesser Lien i forbindelse med hennes masteroppgave. Jeg har blitt informert om prosjektet og mine rettigheter som informant.

Sign.:

Dato:

## **Vedlegg 3: Intervjuguide**

### **Intervjuguide**

I forkant av intervjuet skal informanten ha lest gjennom informasjonsskriv og levert signert samtykkeskjema til forsker.

#### **Informasjon:**

- Presentasjon av meg som intervjuer
- Opplyse informanten om formålet med intervjuet og bruksområde
- Informere om rammene rundt intervjuet (avsatt tid, type spørsmål)
- Opplyse informant om rettigheter til å trekke seg under intervjuet og i etterkant, anonymitet og forskers taushetsplikt
- Informere om bruk av lydopptaker, samtykke

#### **Oppvarmingsspørsmål:**

- 1) Alder og utdanning?
- 2) Hvor lang erfaring har du fra barnevernstjenesten?
- 3) Kan du si litt om hva som førte deg inn i utdanning/arbeid i barnevernet?
- 4) Hvordan var en typisk arbeidsdag for deg? Arbeidsoppgaver: antall og typer, tempo

#### **Emosjonelle belastninger**

- 5) Var det å jobbe i barnevernet slik du forventet?
- 6) I hvilken grad opplevde du følelsesmessige utfordringer på jobb? Var det tilfeller hvor du måtte skjule følelser for klienter eller andre på jobb? Hvilke følelser og hvorfor følte du det?
- 7) Ble du utsatt for vold eller trusler om vold i din tid i barnevernet? Beskriv et tilfelle du husker
- 8) Fikk du oppfølging fra noen etter dette? Hyppighet, type, vurdering av utbytte

#### **Arbeidsrelaterte belastninger**

- 9) Hva tenker du når jeg sier utbrenthet og sekundærtraumatisering? Kan du identifisere deg med disse begrepene?
- 10) Hva opplever du er de vesentlige risikofaktorene for saksbehandlerne i barnevernets arbeid?
- 11) Hva er dine teknikker for å skjerme deg selv fra jobbrelaterte belastninger?
  - a. Fysisk aktivitet?
- 12) Var det et punkt i ditt liv hvor det plutselig ble nok? Hva tror du var triggeren
  - b. Personlige/ jobbrelaterte forhold.
- 13) Hva førte til at du valgte å slutte som saksbehandler?

### **Rolle, ansvar og rollekonflikt**

- 1) Hva likte du best med jobben din?
- 2) Følte du at du fikk brukt kompetansen din? Opplever du at utdanningen gjorde deg kompetent for arbeidsoppgavene?
- 3) I hvilken grad føler du at du hadde innvirkning på ditt arbeid?
- 4) Opplevde du motstridende forespørsler fra flere parter?
- 5) Opplevde du at du hadde tilstrekkelige ressurser til å utføre oppgavene på en slik måte du ønsket?
- 6) Hvordan vurderer du balansen mellom egen ytelse og belønning

### **Avslutning**

- 7) Er det andre forhold ved den erfaringen du har fra barnevernet du har lyst til å trekke frem?
- 8) Hvordan opplevde du intervjuet?
- 9) Takk for deltakelse

## Vedlegg 4: Godkjenning fra NSD



Øyvind Eikrem

7491 TRONDHEIM

Vår dato: 26.10.2017

Vår ref: 55992 / 3 / AGL

Deres dato:

Deres ref:

### Tilråding fra NSD Personvernombudet for forskning § 7-27

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 18.09.2017 for prosjektet:

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <i>55992</i>                | <i>Utbrenthet i barnevernet</i>               |
| <i>Behandlingsansvarlig</i> | <i>NTNU, ved institusjonens øverste leder</i> |
| <i>Daglig ansvarlig</i>     | <i>Øyvind Eikrem</i>                          |
| <i>Student</i>              | <i>Nadine Lien</i>                            |

#### Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er unntatt konsesjonsplikt og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

#### Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon
- vår prosjektvurdering, se side 2
- eventuell korrespondanse med oss

#### Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringskjema.

#### Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

#### Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt

Ved prosjektslutt 30.11.2018 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

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

Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Vennlig hilsen

Marianne Høgetveit Myhren

Audun Løvlie

Kontaktperson: Audun Løvlie tlf: 55 58 23 07 / [audun.lovlie@nsd.no](mailto:audun.lovlie@nsd.no)

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Nadine Lien, [nadinehl@stud.ntnu.no](mailto:nadinehl@stud.ntnu.no)



Formålet er å belyse mulige årsaksfaktorer for utbrenthet hos saksbehandlere i barnevernet som kan føre til avsluttede arbeidsforhold.

Utvalget informeres skriftlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er greit utformet.

Det behandles sensitive personopplysninger om helseforhold.

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger NTNU sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal sendes elektronisk eller lagres på privat pc, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Forventet prosjektslutt er 30.11.2018. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette digitale lydopptak