

Sivert Finsland Smeplass

"Hvis du har kollegaer som er der for hverandre, så er du i stand til å stå i utrolig mye tungt"

En kvalitativ studie av opplevelsen av å stå i jobben i barnevernstjenesten

Masteroppgave i Arbeid- og organisasjonspsykologi

Veileder: Fay Giæver

Mai 2019

Sivert Finsland Smeplass

"Hvis du har kollegaer som er der for hverandre, så er du i stand til å stå i utrolig mye tungt"

En kvalitativ studie av opplevelsen av å stå i jobben i barnevernstjenesten

Masteroppgave i Arbeid- og organisasjonspsykologi
Veileder: Fay Giæver
Mai 2019

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for psykologi

SAMMENDRAG

Denne kvalitative studien sitt overordnede formål er å utforske hvordan det oppleves å stå i jobben i barnevernstjenesten, en yrkesgren som på landbasis sliter med høy turnover, høyt sykefravær og negative psykiske utfall blant sine ansatte. Dette ble gjort med hensikten å utforske i dybden hva som oppleves belastende og berikende i arbeidet, slik at man får en sterkere innsikt i opplevelsen av arbeidet, og til hva som oppleves som viktig for å stå i arbeidet i barnevernstjenesten. Det ble gjennomført dybdeintervju med seks barnevernsansatte med saksbehandleroppgaver i Trondheim kommune. Fortolkende fenomenologisk analyse ble benyttet som analyseverktøy.

Resultatene viser at å jobbe i barnevernstjenesten er et svært belastende arbeid, men samtidig givende på flere måter. Hovedfunnene er at informantene opplever seg utilstrekkelige til en uoverkommelig arbeidsmengde, noe som blir styrket av en opplevelse av uforutsigbarhet i arbeidshverdagen. Videre viser arbeidet seg svært emosjonelt belastende, noe synes å tære på informantene over tid og fører til at flere av informantene tidvis kan ha sterke emosjonelle reaksjoner ofte assosiert med compassion fatigue. Til tross for dette ga informantene et generelt inntrykk av at de trives i arbeidet. Dette er i stor grad grunnet at de opplever flere sterke ressurser som tilknytning til et kollegafellesskap som støtter hverandre, en opplevelse av å bli sett og forstått av ledelsen, en mulighet til selvstyring av arbeidstid og arbeidsoppgaver, en god veiledning og en sterk opplevelse av mening knyttet til arbeidet som blir gjort.

Funnene antyder dermed at et støttende arbeidsmiljø, selvstyring og en ivaretakende ledelse oppleves avlastende for både stress og emosjonelle belastninger, samt sentralt for å stå i jobben. Dermed er dette funn som skiller seg ut fra en del tidligere forskning på barnevernstjenesten, hvor det ofte er funnet at ansatte opplever dårlig veiledning og føler seg lite ivaretatt. Studien foreslår mer forskning innen emosjonelt belastende arbeid.

ABSTRACT

This qualitative study overall purpose is to explore the lived experience of working and staying as an employee within the Norwegian child welfare services, a line of work statistically riddled with high turnover rates, sickness absence and negative psychological outcomes among its employees. This was done with the intent of exploring in depth what is perceived as demanding and enriching in the work, to get a stronger insight to the lived experience of working within the child welfare services, and what is perceived as essential to stay in such a line of work. There was conducted six in-depth interviews with employees working within child welfare services in the municipality of Trondheim. The interviews were analyzed using interpretative phenomenological analysis.

The results suggests that working in the Norwegian child welfare services is very demanding work, but also rewarding in several ways. The main findings show that the informants are feeling inadequate to an insurmountable workload, which is strengthened by an experienced unpredictability during a workday. Furthermore, the emotional nature of the job seems especially demanding, and seems to erode the informants over time and causes multiple of the informants to have strong emotional reactions connected to compassion fatigue. Despite this, the informants give an impression of job-satisfaction. This seems to be largely due to strong resources such as a sense of commitment towards a supportive work environment, an experience of being seen and cared for by the leadership, a sense of autonomy towards workhours and work tasks, good supportive guidance, and a strong sense of meaningful work.

The findings thus suggest that the supportive working environment, a sense of autonomy and an attentive leadership are relieving work-strains and emotional stress, as well as key to staying in the work. Some of these findings stand out from previous research in the norwegian child welfare service, where it's found that employees experience poor guidance and don't feel attended to. The study suggests more research within emotionally loaded work.

Forord

Å skrive denne masteroppgaven har vært en emosjonell berg-og-dalbane. Jeg har kjent hvordan det er å presse meg selv til mitt ytterste, mer enn noensinne tidligere i mitt akademiske løp, har vekslet mellom begeistring og fortvilelse. Til tross for dette har gjennomføringen av dette prosjektet, datainnsamling og intervjuer vært en svært lærerik prosess for meg. Jeg har aldri ønsket å gi opp. Yrkesgruppen som har fokus i denne oppgaven fortjener å bli verdsatt for sitt engasjement for sårbare barn og unge. Jeg er svært takknemlig for alle som har stilt opp til intervjuer. Takk til Arbeidsmiljøenheten i Trondheim kommune, som har vært en sentral ressurs for meg. Jeg vil også takke veileder Fay Giæver for god støtte og gode faglig innspill, som har vært med å forme oppgaven slik den leses i sin endelige form. Ikke minst takk til min kjæreste Erica som jeg alltid visste jeg kunne lene meg inntil.

En av informantene mine brukte en metafor som festet seg i bakhodet mitt gjennom hele skriveprosessen. Vedkommende sa:

«Vi som saksbehandlere har et tjukt skall, altså den der saksbehandlerkappa»

Dette er et sitat som fanger opp mine tanker om barnevernstjenesten ganske godt etter endt prosjekt, men ikke nødvendigvis av åpenbare grunner. Store deler av barndommen min pleide jeg nemlig å se opp til superhelter, og som mange vet pleier superhelter som regel å ha kapper. I løpet av dette prosjektet har jeg fått en svært høy respekt for ansatte i barnevernstjenesten, og jeg vil argumentere for at det kan rettferdiggjøres å sammenlikne saksbehandlerne i barneverntjenesten med superhelter. Dette er en yrkesgruppe som møter svært mange emosjonelle og strukturelle belastninger i arbeidshverdagen, men mine informanter velger å stå i dette belastende arbeidet, til tross også for hets i media, i deres jakt på å gjøre verden til et bedre sted for sårbare barn og unge. Jeg håper dermed denne oppgaven kan bidra til å gjøre samfunnet mer bevisst på det utrolige arbeidet barnevernstjenesten gjør, og at oppgaven behandler mine informanter og barnevernstjenesten som helhet med rettferdighet og respekt.

Sivert Finsland Smeplass

Trondheim, våren 2019

Innholdsfortegnelse

1.	Innledning.....	1
1.1	Bakgrunn og motivasjon.....	3
1.2	Tidligere forskning	4
1.3	Problemstilling.....	7
2.	Teori og begrepsforklaring	9
2.1	Jobb-krav ressurs modellen	9
2.2	Emosjonell belastning.....	13
2.2.1	Emosjonell dissonans.....	14
2.2.2	Sekundærtraumatisering	14
2.2.3	Compassion fatigue.....	16
2.2.4	Utbrenthet	18
2.3	Retensjon og turnoverintensjon	20
2.3.1	Den utfoldende modellen.....	21
2.3.2	Jobb-forankring.....	22
2.4	Oppsummering	26
3.	Metode.....	29
3.1	Kapitelets struktur.....	29
3.2	Valg av metode	29
3.3	Fortolkende Fenomenologisk Analyse	30
3.4	Innledende runder for forskningsprosjektet.....	32
3.5	Datainnsamling	33
3.5.1	Informanter og rekruttering	33
3.5.2	Intervjuer.....	33
3.5.3	Gjennomføring av intervju.....	36
3.6	Transkribering av intervju	36
3.6.1	IPA Analysen.....	37
3.7	Forskningsetiske aspekter.....	40
3.8	Min rolle som forsker – refleksive betraktninger	41
4.	Resultater.....	43
4.1	Kapitelets struktur.....	43
4.2	Opplevelsen av arbeidspresset.....	44
4.2.1	Opplevelsen av å ikke strekke til	44
4.2.2	Opplevelsen av uforutsigbarhet	45
4.2.3	Arbeid-familie balansen.....	46
4.2.4	Autonomi	48

4.3	Emosjonelle belastninger.....	50
4.3.1	Vanskelige beslutninger.....	50
4.3.2	Saksbehandler-kappa	51
4.3.3	De emosjonelle konsekvensene	53
4.4	Det støttende teamet	59
4.4.1	Sosial støtte fra kolleger og ledelse	59
4.4.2	«Vi i teamet».....	62
4.4.3	Veiledning.....	66
4.4.4	Opplevelsen av turnover	67
4.5	Lidenskapen for jobben	68
4.5.1	Mening og motivasjon	69
4.5.2	Barnevernets renommé	71
5.	Diskusjon.....	75
5.1	Kapitelets disposisjon	75
5.2	Jobb-krav og belastninger.....	76
5.2.1	Emosjonelle belastninger.....	76
5.2.2	Det høye arbeidspresset	82
5.3	Jobb-ressurser	83
5.3.1	Opplevelsen av autonomi.....	83
5.3.2	Sosial støtte og tilknytning	85
5.3.3	Mening og motivasjon	87
5.3.4	Oppsummert.....	90
5.4	Metodiske betraktninger	91
5.5	Undersøkelsens troverdighet og generaliserbarhet.....	93
5.6	Implikasjoner	93
6.	Avslutning	95
	Referanseliste	96
	Appendiks.....	I
	Vedlegg 1: Intervjuguide – mindre erfarne	II
	Vedlegg 2: Intervjuguide – mer erfarne	IV
	Vedlegg 3: Infomail sendt til BFT-bydel	VI
	Vedlegg 4: Samtykke-erklæring.....	VII
	Vedlegg 5: NSD Godkjenning.....	X

1. Innledning

Barnevernstjenesten er en offentlig instans med en av de viktigste, men samtidig mest krevende oppgaver i samfunnet, nemlig å ivareta barn som er utsatt for omsorgssvikt. En saksbehandler i barnevernstjenesten har man dermed et stort ansvar på skuldrene sine, da avgjørelsene en tar får store konsekvenser for de involverte familiene. Å jobbe som saksbehandler i den kommunale barnevernstjenesten er en krevende jobb på mange fronter. De møter på mennesker, barn, ungdom og familier i vanskelige livssituasjoner, og har store krav både kunnskapsmessig, emosjonelt og psykisk. Barnevernet skal utføre sine arbeidsoppgaver i tråd med Lov om barnevernstjenester, også kalt barnevernsloven. Barnevernsloven har som hensikt ifølge §1-1:

Loven skal sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse til rett tid. Loven skal bidra til at barn og unge møtes med trygghet, kjærlighet og forståelse og at alle barn og unge får gode og trygge oppvekstvilkår. (Barnevernloven, 2018, §1-1)

Ifølge departementets veileder, som skal gi ansatte i barnevernstjenesten kunnskap om hvordan de skal håndtere saker på en god og faglig forsvarlig måte, er barnevernets hovedoppgave:

... å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp til rett tid (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2013, s. 5).

Ansatte i barnevernstjenesten må konstant gjøre vurderinger som er kompliserte og utfordrende, og de er utsatt for høyt tidspress, mange lovpålagte frister og flere både fysiske og psykiske utfordringer (Helsetilsynet, 2012). Barnevernet behandlet 58.580 bekymringsmeldinger, og 55.697 barn og unge mottok hjelp i løpet av 2017 (Bufdir, 2018). Dette betyr at barnevernet mottar og undersøker i gjennomsnitt over 160 bekymringsmeldinger hver dag i året uten å ta høyde for helger, fridager, høytider, helligdager, ferier eller sykefraværsdager hos ansatte, som kan forklare hvorfor 80 % av ansatte i kommunalt barnevern opplever en for stor saksmengde til å gjøre en tilfredsstillende jobb (FO, 2019). Saksbehandlere i den kommunale barnevernstjenesten har en arbeidshverdag som ikke bare kjennetegnes ved svært mye arbeid som må gjennomføres, men også at

arbeidsoppgavene er svært varierte og flere av disse kan være belastende på ulike måter. Arbeidsoppgavene kan innebære alt fra dokumentering av arbeid, møter på kontoret, samtaler med barn, samtaler med familier og skriving av saksframlegg til fylkesnemnda. I tillegg kommer dager hvor saksbehandlerne er kommunens partsrepresentant i saker i fylkesnemnda for barnevern og øvrige rettsinstanser (NOU, 2009: 8). Denne bredden krever ikke bare bred og dyp fagkompetanse (NOU, 2009: 8), men det ligger i arbeidsoppgavenes natur at å møte barn og familier i vonde livssituasjoner gjør at en skal forholde seg til svært mange følelser.

Konsekvensene av dette reflekterer seg i stor grad i statistikken. Det snakkes i mange land om en krise i barnevernstjenesten, da barnevernstjenesten sliter med å holde på og tiltrekke kvalifiserte arbeidere grunnet svært høyt gjennomtrekk av ansatte, noe som også går utover kvaliteten på arbeidet (Westbrook, Ellis, & Ellett, 2006). En liknende situasjon gjenspeiles i Norge, da undersøkelser av 292 kommuner fra 2010-2011 viser at en gjennomsnittlig barnevernsenhet har et gjennomtrekk av ansatte på 31,5 % (Johansen, 2014). Tall viser dessuten at flesteparten av de som slutter er ansatte i aldersgruppen under 35 år (Johansen, 2014). En litt eldre rapport viser samtidig at ansatte gjennomsnittlig kun holder ut jobben i barnevernstjenesten i 3,3 år før de slutter, noe som kun er omtrent en tredjedel så lenge som andre kommunale pleie- og omsorgstjenester (Barne- og likestillingsdepartementet, 2002). Dette understøttes i en rapport fra helsetilsynet, hvor det ble påpekt at barnevernet hadde problemer med at saksbehandlere sluttet kort tid etter ansettelse, store mengder sykemeldinger, samt slet med å beholde de faglige sterke barnevernsarbeiderne (Helsetilsynet, 2012), noe som gjør at svært mye verdifull kompetanse går tapt. FO påpeker og beskriver det høye gjennomtrekket av ansatte i barnevernstjenesten som foruroligende, da særlig blant de yngste ansatte (FO, 2014). Dette viser at det norske barnevernet har problemer med å holde på sine ansatte over tid, da særlig sine nyeste, noe som gjør det relevant å utforske hva som er viktig for å stå i yrket, da turnover er et sentralt tema innen arbeid- og organisasjonspsykologi.

Mange av belastningene som fører til gjennomtrekk fører tilsynelatende også til negative helsekonsekvenser. Mange av disse negative belastningene gjenspeiles i Nasjonal Overvåking av Arbeidsmiljø, hvor det kommer fram at vernepleiere/sosialarbeidere som yrkesgruppe topper listene sammen med leger med hele 33 % psykisk utmattethet minst én gang i uka (STAMI, 2016a). Videre ligger vernepleiere/sosialarbeidere som yrkesgruppe nest høyest av alle yrkesgrupper på legemeldt sykefravær på mer enn 14 dager sammenhengende (STAMI, 2016b), og barnevernspedagoger topper listene på psykiske lidelser, der særlig angst og depresjonslidelser er framtrepende (STAMI, 2016c). Videre skårer

vernepleiere/sosialarbeidere som yrkesgruppe nest høyest når det kommer til emosjonelle krav (STAMI, 2016d). Disse emosjonelle kravene har potensielt sett flere negative konsekvenser, noe jeg kommer tilbake til senere i oppgaven. Tallene og statistikken antyder dermed en arbeidshverdag i barnevernstjenesten som ikke er like helsefremmende som arbeidsmiljøloven krever at den i utgangspunktet skal være (Arbeidsmiljøloven, 2019, §1-1), og det er dermed mulig at dette kan bidra til at ansatte i barnevernstjenesten statistisk sett slutter oftere enn de fleste andre yrkesgrener (Johansen, 2014).

Statistikken peker en negativ retning, og kan gi et innblikk i barnevernsansatte sin arbeidshverdag og gi en pekepinn på noen av årsakene til at de slutter, men dette gir ikke en dybdeforståelse av hvordan arbeidshverdagen oppleves. Ei heller hva som oppleves som sentralt for individer for å stå i jobben i barnevernstjenesten slik at man kan jobbe for å bedre helse og retensjon av ansatte. Turnover er ikke bare svært kostbart for en bedrift, men fører også til at en ansatt tar meg seg svært verdifull kompetanse, kunnskap, ekspertise og erfaring (Mitchell, Holtom, & Lee, 2001a). Videre kan også turnover ha en negativ konsekvens på arbeidsmiljøet i seg selv (Mowday, Porter, & Steers, 2013). Det finnes flere modeller og teorier som søker å forklare turnover, turnoverintensjon og retensjon. Likevel blir det påpekt at de fleste turnover-modeller er vurdert å ha en del svakheter (Hannigan, Patrick, & Machin, 2016). Dette kan også være ettersom forskjellige turnover-modeller er skapt ut ifra forskjellige yrkesgrupper og arbeidsplasser, og har prøvd å sammenfatte ofte motstridende forskningsresultater (Brochs-Haukedal, 2010). Til min kunnskap er det dessuten også begrenset med studier som viser hvordan arbeidshverdagen oppleves i barnevernstjenesten, og videre kan vise til hva som oppleves sentralt for å stå i jobben i denne yrkesgrenen. Derfor er det relevant å utforske hvordan det oppleves å stå i jobben, og hva som er viktig for å stå i jobben i barnevernstjenesten, et svært emosjonelt belastet yrke med flere negative helsekonsekvenser hvor omtrent en tredjedel av de ansatte på landsbasis gjennomsnittlig slutter hvert år (STAMI, 2016a, 2016b, 2016c, 2016d; Johansen, 2014). Da særlig da barnevernstjenesten i Trondheim kommune har betydelig lavere gjennomtrekk enn landssnittet som jeg vil demonstrere i neste avsnitt, og dermed kan gi unik innsikt.

1.1 Bakgrunn og motivasjon

Våren 2018 gjennomførte jeg en praksisperiode hos bedriftshelsetjenesten Arbeidsmiljøenheten i Trondheim kommune, gjennom et fag kalt «PSY3133 – Praksis i bedrifter og virksomheter». Det var i sammenheng med min praksis her at jeg først ble bevisst på situasjonen i barnevernstjenesten. Jeg ble bevisst tema gjennom min praksisperiode da

Arbeidsmiljøenheten fikk i oppdrag å gjennomføre kartlegging av psykososialt arbeidsmiljø, HMS og gjennomføring av HMS tiltak i Barne- og Familietjenesten (BFT) i Trondheim kommune. I løpet av denne praksisperioden gjennomførte også jeg og min medpraktikant et litteratursøk og et fokusgruppeintervju med ni saksbehandlere i barnevernstjenesten, hvor vi i samarbeid med praksisplassen forsøkte å kartlegge hvordan arbeidshverdagen til saksbehandlere i barnevernet så ut. Da fikk jeg kjennskap til noen av ressursene og belastningene som ansatte i barnevernstjenesten møtte i sin arbeidshverdag, og jeg var nysgjerrig etter en økt dybdeforståelse av yrket på både godt og vondt. Jeg ble nysgjerrig på det høye gjennomtrekket som jeg fant gjennom litteratursøket var en objektiv og subjektiv realitet for mesteparten av landet. På et organisasjonsnivå kan turnover regnes ut som:

«Antall ansatte som slutter i en gitt periode (for eksempel ett år) dividert med gjennomsnittlig antall ansatte i samme periode» (Brochs-Haukedal, 2010, s. 379)

Et liknende mål for å regne ut gjennomtrekk er også noe som blir anvendt av SSB (Johansen, 2014). Ved å bruke de gitte målene ovenfor har Barne- og familietjenesten (BFT) i Trondheim kommune ett gjennomsnittlig gjennomtrekk av ansatte på 9,52 % fra 2017 til 2018 (tabell 1), noe som er drastisk lavere enn det som var rapportert av SSB var landsgjennomsnittet på 31,5 % (Johansen, 2014).

Periode: 2017-2018	Antall ansatte (snitt 12 mnd)	Startet	Sluttet
BFT Trondheim kommune	84	11	8

Tabell 1: Turnover for saksbehandlere i BFT i Trondheim kommune periode 2017-2018 (Arbeidsmiljøenheten, Interne HR-verktøy, 2018)

BFT i Trondheim kommune er delt opp i fire bydeler med omtrentlig like mange ansatte, noe som betyr at hver bydel har et sted mellom 20 og 25 ansatte. Dermed gjør disse tallene det samtidig interessant å utforske hvordan det oppleves å stå i jobben i barnevernstjenesten, idet man undersøker det i en by hvor gjennomtrekket er betydelig lavere enn gjennomsnittet i Norge og andre land. Dermed vil jeg både se på hvordan mine informanter opplever arbeidshverdagen, hva mine informanter opplever som mest sentralt for å stå i arbeidet som saksbehandler i barnevernstjenesten, samt knytte mine informanter sine opplevelser opp mot teori i diskusjons-kapittelet.

1.2 Tidligere forskning

Det er til min kjennskap begrenset med psykologisk forskning på arbeidsforholdene i den norske barnevernstjenesten, men det finnes noe kvantitativ internasjonal forskning som kan gi et innblikk i hvilke belastninger de ansatte møter i hverdagen. En av disse er en

undersøkelse fra USA. Gjennomtrekket på barnevernstjenester i USA er ofte mellom 30 til 85 %, og dermed utforsket denne meta-analysen hvorfor så mange ansatte forlater barnevernstjenestens arbeid i USA. I denne metaanalysen ble det funnet at stress, mangel på støtte fra kollegafellesskapet og ekskluderende ledelse, førte til mindre velvære, jobbtilfredshet, tilknytning og forpliktelse til arbeidsplassen, og dermed var konkludert som noen av hovedgrunnene til at gjennomtrekket av ansatte var såpass høyt i det amerikanske barnevernet (Barak, Levin, Nissly, & Lane, 2006). I andre studier fra USA har de utforsket videre hva som fører til at ansatte slutter i barnevernstjenesten, og funnet at arbeid-familiekonflikt, rolle-uklarhet og rolle-konflikt førte til utbrenthet og videre til turnoverintensjon. Det ble også funnet at utbrenthet kunne føre med seg at man psykologisk kobler ut av jobben samtidig som man aktivt leter etter ny (Travis, Lizano, & Barak, 2016). Likevel blir det påpekt at det er betydelige kulturelle, organisatoriske og strukturelle forskjeller på barnevernstjenesten i Norge og i utlandet (Isdal, 2017), og dermed er det vanskelig å si med sikkerhet at det er de samme belastningene barnevernstjenesten i Norge sliter med. Samtidig gir ikke disse kvantitative undersøkelsene en dybdeforståelse av hvordan arbeidet faktisk oppleves å stå i. Utover dette finnes noen tidligere masterprosjekter på norsk jord som kan hjelpe med å gi et svar på dette, og som hovedsakelig har satt søkelys på å undersøke hva som opplevdes belastende, da det blitt en økt bevissthet rundt arbeidsmiljøet i barnevernstjenesten de siste årene.

Håland & Bø skrev i 2015 en masteravhandling kalt «*Ivaretagelse av ansatte i barnevernstjenesten*», hvor det ble intervjuet tidligere ansatte i barnevernstjenesten. Her ble det funnet at høyt tidspress og arbeidspress førte til fysiske, kroppslige og kognitive symptomer knyttet til jobberelaterte belastninger. Videre ble utbrenthet og sekundærtraumatisering påpekt å spille en stor rolle til hvorfor ansatte sluttet, der manglende veiledning og ivaretagelse i stor grad spilte inn (Håland & Bø, 2015).

Det ble også i 2015 skrevet en annen masteravhandling kalt «*De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid*» hvor Torfelt (2015) utforsket hvordan det oppleves å jobbe som saksbehandler i barnevernstjenesten, ved hjelp av fem tidligere ansatte i barnevernstjenesten og en fokusgruppe med barnevernsledere. Her var fokus på hvilken betydning de emosjonelle belastningene kunne ha for gjennomtrekk av saksbehandlerne (Torfelt, 2015). I denne studien kom det fram at saksbehandlerne opplevde en utilstrekkelighet til arbeidsmengden, vold og trusler ble opplevd svært belastende, og

veiledning og ivaretagelse opplevdes manglende og fraværende. Symptomer på sekundær traumatisering ble også opplevd av flere av informantene.

Børnes (2016) skrev en master i helsevitenskap kalt «*Det er ikke jobben i seg selv som er slitsom, men alt jeg ikke har tid til å gjøre*». Her intervjuet hun fem saksbehandlere som jobbet i barnevernstjenesten, utforsket hvilke belastninger saksbehandlerne møtte i sin arbeidshverdag og hvilke strategier som benyttes for å mestre belastningene. I denne oppgaven kom det også fram at saksbehandlerne opplevde store arbeidsmengder, mangel på tid, manglende veiledning og ivaretagelse fra ledelsen, og vold og trusler i arbeidshverdagen ble betegnet som belastende. Dette førte til flere fysiske, psykiske og atferdsmessige reaksjoner som redusert matlyst, søvnkvalitet, konsentrasjonsproblemer, sosial isolering og forynget arbeids-familie balanse. Gjennomtrekket hadde en negativ konsekvens på opplevelsen av arbeidet og arbeidsmiljøet på flere måter, og kollegastøtte og motivasjon ble betegnet som avgjørende for å stå i arbeidet (Børnes, 2016).

Det ble avslutningsvis også skrevet en oppgave i 2018 kalt «*hva skyldes høy turnover blant saksbehandlere i kommunalt barnevern*», hvor det ble intervjuet 6 informanter som hadde sluttet i barnevernstjenesten. Her kom det fram at saksbehandlerne jobbet under vanskelige arbeidsforhold, høyt arbeidspress, opplevde lite oppfølging og dårlig HMS (Olsen & Garnes, 2018). Alle de foregående studiene konkluderer dessuten sammenfallende i årsaker til gjennomtrekket, hvor vanskelige arbeidsforhold, høyt tidspress, manglende ivaretagelse og manglende veiledning påpekt som sentrale årsaker til det høye gjennomtrekket (Olsen & Garnes, 2018; Børnes, 2016; Torfelt, 2015; Håland & Bø, 2015).

Dette kan bidra til å forklare tallene en ser. Øvrig norsk statistikk viser at ansatte i barnevernstjenesten sliter med mye negative psykiske helsekonsekvenser (STAMI, 2016c), mye turnover (Johansen, 2014), og man ser at barnevernet i stor grad har et negativt renommé, eksempelvis i media (Eks. Andersland, 2019; Kristoffersen, 2019; Grønsund, 2018; Høydal, 2018; Skoglund, 2017; Muri & Svendsen, 2016). Det finnes også flere åpne facebook-grupper som har som mål å uttrykke misnøye mot barnevernet (Nordanger, 2018). En rapport av Arbeidstilsynet for å forebygge psykiske belastninger i arbeidet fant dessuten at norske barnevernsarbeidere uttrykker høy arbeidsbelastning i forbindelse med tidspress og emosjonelt arbeid. Videre er det en sentral risiko å bli utsatt for vold og trusler om vold i arbeidet i barnevernstjenesten (Arbeidstilsynet, 2013). Risikoen for vold og trusler om vold er behandlet i en FAFO-rapport fra 2009 som viser at over 40 % av alle barnevernspedagoger opplever vold eller trusler om vold en eller flere ganger i løpet av måneden (Svalund, 2009).

1.3 Problemstilling

Den overordnede problemstillingen for denne oppgaven er: «*Hvordan oppleves det å stå i jobben i barnevernstjenesten?*». Her ønsker jeg å utforske og svare på hvordan det er å være en ansatt saksbehandler i barnevernstjenesten. Dette er en yrkesgren som ellers sliter med mye gjennomtrekk og andre negative helsekonsekvenser, og jeg håper studien kan bidra til å sette søkelys på hva som bidrar til at barnevernsansatte blir værende i jobben, noe jeg vil anta har betydning for å kompetansen i tjenesten. Dette innebærer på den ene siden å utforske hvilke belastninger som oppleves mest framtrødende og hvordan disse belastningene oppleves. På den andre siden utforskes hva de opplever som givende og avlastende i arbeidet og på arbeidsplassen, og hva som gjør at de står i arbeidet sitt.

Det var et bevisst valg da jeg brukte uttrykket «å stå i jobben» i problemstillingen da jeg ønsker å utforske og analysere hva mine informanter beskriver som viktig for å klare stå i arbeidet i barnevernstjenesten. Dette medfører et søkelys på hva som oppleves positivt og givende, da turnover-litteratur viser at det som får ansatte til å slutte, ikke nødvendigvis er det samme som litteraturen viser at får ansatte til å bli (Mitchell et al., 2001a).

Hensikten med denne studien er dermed å få fram saksbehandlere i barnevernstjenesten sine egne stemmer for hvordan arbeidshverdagen i barnevernstjenesten oppleves på godt og vondt, hva som oppleves sentralt for å bli i arbeidet, og samtidig være et bidrag til turnover- og retensjonslitteratur som helhet. Jeg håper derfor at denne oppgaven både kan bidra til å gi innsikt til hvordan arbeidshverdagen oppleves for saksbehandlere i barnevernstjenesten, gi verdifull innsikt i hva som oppleves som sentralt for å stå i jobben. Dermed kan man også anvende dette til å gjøre arbeidshverdagen bedre for ansatte i barnevernstjenesten.

2. Teori og begrepsforklaring

For å belyse hvordan saksbehandlere i barnevernstjenesten opplever det å stå i jobben, har jeg i analysen av mitt datamateriale tatt teoretisk utgangspunkt i balanseperspektivet man finner i «*jobb-krav ressurs*» (JD-R) modellen, som forklarer stress, utfall og velvære i arbeidslivet som en konsekvens av balansen mellom krav og ressurser (Schaufeli & Taris, 2014). For å bidra til å belyse hvordan saksbehandlere i barnevernstjenesten opplever det å stå i arbeidet og arbeidshverdagen, introduserer jeg også noen empiriske begreper. Dette er begreper som karakteriserer arbeidshverdagen og mulige utfall til det som blir kalt «hjelperyrker». «Hjelperyrker» er en stor paraply for yrker hvor de ansatte har dedikert sine profesjonelle liv til å hjelpe andre (Isdal, 2017), og disse begrepene viser seg som de mest teoretisk relevante å dra inn basert på analysen av mine informaners intervjuer. Dette er begreper som betegner konsekvenser av diverse emosjonelle belastninger i jobben over tid, og vil innenfor et jobb-krav ressurs rammeverk kunne fleksibelt forstås som negative utfall grunnet psykiske og emosjonelle krav i jobben. Jobb-krav ressursmodellen vil bidra til å vise hvordan disse begrepene kan være relevante i forståelsen av opplevelsen av arbeidshverdagen til ansatte i barnevernstjenesten (Bakker & Demerouti, 2007).

Da jobb-krav ressurs modellen har preget analysen min, vil jeg derfor starte dette kapitlet med å gjøre rede for denne. Deretter vil jeg gjøre rede for noen mulige konsekvenser av emosjonelle krav og belastninger. Dette for å utbrede hva som kan være belastende og mulige negative utfall for ansatte i en yrkesgren som vanligvis preget av følelser, negative helsekonsekvenser og høy turnover. I det jeg også er interessert i å utforske hva som oppleves som viktig for mine informanter for å stå i jobben vil jeg deretter utforske turnoverintensjon og retensjon som begreper, før jeg avslutter kapitlet med å utforske hva teorien antyder som sentralt for å stå i arbeid over tid. Dette vil jeg gjøre med teoretisk utgangspunkt fra «*den utfoldende modellen*» og teorien om «*jobb-forankring*» (Mitchell et al., 2001a).

2.1 Jobb-krav ressurs modellen

Jobb-krav ressurs (JD-R) modellen ble først introdusert som en forklaringsmodell på utbrenthet tilbake i 2001, men har i dag utviklet seg til å ta for seg jobb-engasjement og andre former for velvære hos ansatte (Bakker & Demerouti, 2017; Schaufeli & Taris, 2014). JD-R er en åpen og fleksibel modell med et balanse-perspektiv som tar utgangspunkt i at alle yrker har sine egne spesifikke risiko-faktorer knyttet til jobbstress, og at stress, uhelse, velvære og andre organisatoriske utfall er en konsekvens av faktorer som kan kategoriseres inn i to

overordnede kategorier; jobb-krav og jobb-ressurser (Bakker, Demerouti, & Vergel, 2014; Schaufeli & Taris, 2014; Bakker & Demerouti, 2007).

På den ene siden av balanseperspektivet finner man jobb-krav. Jobb-krav er forstått som de fysiske, psykiske, sosiale og organisatoriske aspektene av jobben som krever fysisk og psykisk innsats eller ferdigheter, og dermed er knyttet til en psykisk eller fysiologisk kostnad (Bakker & Demerouti, 2007). Eksempler på dette kan være et høyt arbeidspress, dårlige fysiske arbeidsmiljø, arbeid-familie konflikt, rollekonflikt eller andre krav som en kjenner at belaster (Schaufeli & Taris, 2014). Jobb-kravene er ikke nødvendigvis negative i seg selv, men kan oppfattes som stressorer i det en møter høye krav som krever mye psykisk eller fysisk innsats dersom en ansatt ikke får restituert seg (Bakker & Demerouti, 2007).

På den andre siden finner man jobb-ressurser. Jobb-ressurser er fysiske, psykologiske, sosiale og organisatoriske aspekter av jobben som er funksjonelle for å oppnå mål i arbeidet, reduserer jobb-kravene og de assosierte fysiologiske og psykologiske kostnadene, og/eller stimulerer personlig utvikling, vekst og læring (Bakker & Demerouti, 2007). Jobb ressurser er tenkt å være motiverende av natur, og kan dermed bidra til jobb-engasjement, velvære og kan styrke både indre og ytre motivasjon. Ytre motivasjon da ressursene kan hjelpe en møte arbeidsmål, og indre motivasjon da ressurser kan styrke vekst, læring og utvikling. Videre kan også ressurser oppfylle grunnleggende behov, som autonomi, mestringfølelse og tilhørighet (Bakker & Demerouti, 2007) samt føre til en opplevelse av mening i arbeidet (Clausen & Borg, 2011). Jobb-ressurser er enkelt forstått som opplevde positive arbeids-karakteristikker som styrker velvære, helse (Schaufeli & Taris, 2014), styrker jobb-engasjement, og eksempler på ressurser kan være sosial støtte og god ledelse (Bakker et al., 2014). Det er dog verdt å merke at modellen ikke begrenser seg selv til noen spesifikke eller definerte krav og ressurser, men representerer i større grad en heuristisk måte å tenke om hvordan jobben kan innvirke på ansatte, og dermed bør eksemplene gitt kun forstås som eksempler (Schaufeli & Taris, 2014).

Jobb-krav og jobb-ressurser er tenkt å utløse to forskjellige prosesser. Jobb-krav utløser en helse-svekkende prosess, og jobb-ressurser utløser en motiveringsprosess (Bakker et al., 2014). Gjennom den helse-svekkende prosessen er jobb-krav tenkt å bruke og tømme ansattes mentale og fysiske ressurser, og dermed lede til utmattelse, helseproblemer og andre negative konsekvenser. På den enden er jobb-ressurser tenkt å ha motivasjons-potensiale og fostre positive organisatoriske utfall (Schaufeli & Taris, 2014). I denne modellen er jobb-ressurser betraktet som en buffer mot belastningene en kan møte i jobben (Bakker & Demerouti, 2007), og mer vekt på den ene eller den andre siden kan føre til henholdsvis

positive og negative utfall. De negative utfallene kan eksempelvis være stress, utbrenthet og turnover, mens ressursene fører til jobb-engasjement, motivasjon og andre positive utfall (Bakker et al., 2014). Likevel er den helse-svekkende prosessen og den motiverende prosessen tenkt å være uavhengige av hverandre innen modellen, selv om noen studier har vist direkte sammenhenger mellom begge (Bakker & Demerouti, 2017).

JD-R modellen tar også høyde for personlige ressurser. Personlige ressurser er forstått som psykologiske karakteristikk eller aspekter av selvet som er assosiert med resiliens, og henviser til evnen til å vellykket kontrollere og ha innflytelse over ens omgivelser. I likhet med jobb-ressurser, kan personlige ressurser brukes til å nå arbeidsmål og stimulere personlig vekst og utvikling (Bakker & Demerouti, 2017). Gode personlige ressurser fører til motivasjon, jobbytelse, jobbtfredsstillelse og andre positive utfall (Bakker et al., 2014). Personlige ressurser er også funnet å mediere forholdet mellom jobb-ressurser og jobbengasjement, noe som kan antyde at jobbressurser fører til ytterligere personlige ressurser (Bakker et al., 2014), som videre kan føre til flere og styrkede jobb-ressurser, noe som gjør at engasjerte ansatte er motiverte til å holde seg engasjerte og videre skaper egne ressurser (Bakker & Demerouti, 2017). Personlige ressurser påvirker altså både velvære i jobben og hvordan en ansatt oppfatter arbeids-karakteristikk. Eksempler på personlige ressurser kan være mestringstro, optimisme, interne og eksterne verdier, organisasjonsbasert selvtillit, motivasjon, emosjonell kompetanse, autonomi og mer (Schaufeli & Taris, 2014).

Jobb-krav ressursmodellen viser at dersom en opplever mer jobb-krav enn jobb-ressurser kan dette bidra til negative utfall gjennom helsesvekkende prosesser som brukes og tømmer de ansattes mentale og fysiske ressurser, som videre kan føre til helseproblemer, utbrenthet og andre negative konsekvenser, men viser samtidig også at ressurser spiller en beskyttende rolle mot disse negative helsekonsekvensene (Bakker & Demerouti, 2017; Bakker et al., 2014). Ansatte i hjelperyrker som barnevernstjenesten kan vise seg å møte jobb-krav som oppleves svært emosjonelt belastende. Dette kan gjennom å møte følelser som medfølelse for familier og barn, sinne fra foreldre, følelser som oppstår i væpna politiaksjoner hos akutte familier, frustrasjon, hjelpeløshet, medfølelse for traumatiserte barn og mer som jeg vil demonstrere under resultatene. Studier viser dessuten at emosjonelle krav kombinert med høyt arbeidspress fører til sykefravær og utbrenthet, og antyder dermed at emosjonelle krav er særlig skadelige under høyt arbeidspress (Bakker & Demerouti, 2017; van Woerkom, Bakker, & Nishii, 2016). Dermed viser dette at noen av disse emosjonelle belastningene føre til særlig negative utfall, som i konteksten av dette prosjektet kan være emosjonell dissonans

(Indregard, Knardahl, & Nielsen, 2017), sekundærtraumatisk stress, compassion fatigue, vikarierende traumatisering og utbrenthet (Isdal, 2017).

En grunn til at jobb-krav ressurs modellen har fått mye støtte og er såpass populær er ettersom det er en svært fleksibel modell, i den forstand at nesten alle jobb-karakteristikker kan bli modellert gjennom faktorene «jobb-krav» og «jobb-ressurser». Modellen kan dermed bli brukt på tvers av flere arbeidsmiljøer og yrkesgrupper (Bakker et al., 2014; Bakker & Demerouti, 2007). Samtidig har også modellen har fått svært mye empirisk støtte på tvers av flere yrkesgrupper, og kan vise at ressurser ikke bare styrker velvære, men også predikerer dedikasjon, organisatorisk tilknytning, og dermed også turnoverintensjon (Bakker & Demerouti, 2017; Bakker et al., 2014; Bakker & Demerouti, 2007). Dette er også en av grunnene til at jeg anvender denne modellen i undersøkelsen av jobben i barnevernstjenesten. Denne oppgaven ønsker å utforske krav og ressurser i arbeidshverdagen, men da store deler av kravene og belastningene i arbeidshverdagen viser seg å ha opphav i emosjonelle belastninger gir det mening å betegne disse som utfall av psykiske og emosjonelle krav innen jobb-krav ressurs modellen. Dermed fungerer det å plassere disse emosjonene og emosjonelle konsekvensene inn i et jobb-krav ressurs rammeverk takket være modellens fleksibilitet, samt grunnet at de følgende begrepene under har fellestrekk med utbrenthet, som blir betraktet som et utfall av få ressurser og høye krav (Bakker & Demerouti, 2007).

Innen Jobb-krav-ressurs modellen fungerer sosial støtte som en sentral buffer mot jobb-krav og belastninger (Bakker & Demerouti, 2017; Bakker et al., 2014), noe som er konsistent med annen forskning (Viswesvaran, Sanchez, & Fisher, 1999). Ansatte i hjelpeyrker mottar hver dag nye inntrykk fra klienter, brukere og pasienter, og dette har en innvirkning. Man aktiverer og reagerer, og deler informasjon om klienter med kolleger, både grunnet emosjonelle reaksjoner og for å effektivisere faglig samarbeid (Isdal, 2017). Bistand og sosial støtte er ikke bare sentralt for å redusere negative konsekvenser av en emosjonelt belastet arbeidshverdag ifølge Isdal (2017), men studier antyder også at sosial støtte er en av de mest sentrale faktorene som kan redusere stress og bygge en tilhørighet til kollegagruppen (Frisch, Häusser, Dick, & Mojzisch, 2014; Rousseau & Aubé, 2010; Bakker & Demerouti, 2007; Haslam, O'Brien, Jetten, Vormedal, & Penna, 2005). Ett annet eksempel på en ressurs i en slik modell kan være gjennom Human Resource Primacy (HRP). HRP er en beskrivelse av opplevelsen som refererer til ansattes oppfatning av at organisasjonen viser interesse i sine ansatte sin velvære, lykke og helse (Nielsen & Knardahl, 2017). HRP kan også referere til hvor opptatt en arbeidsgiver er av Human Resources, da altså ivaretagelse av egne ansatte.

Konseptuelt er HRP en form for organisatorisk støtte som refererer til om arbeidsgiver kommuniserer en interesse og bekymring for deres ansatte helse, velvære og glede (Indregard, Ulleberg, Knardahl, & Nielsen, 2018). Det kommer dessuten også fram i studier at arbeidstakere som rapporterer at de har arbeidsgivere som kommuniserer at de er interesserte i ansattes helse og velvære blir mindre utmattet, og dermed sykemeldt idet de blir utsatt for emosjonelle belastninger på jobb, samt at høy HRP kan redusere de negative konsekvensene av emosjonell dissonans (Indregard et al., 2018). Dermed er det mye som tyder på at bare en opplevelse av å bli sett, ivaretatt og hørt av arbeidsplassen kan oppleves som en sterk ressurs i seg selv.

2.2 Emosjonell belastning

Før jeg gjør rede for emosjonelle belastninger ønsker jeg å klargjøre emosjonsbegrepet. Tradisjonelt sett har emosjoner ofte blitt forstått i kontrast til humør, og blitt betraktet å være i konstant endring, intense og i respons til spesifikke hendelser, og de fleste emosjonsdefinisjoner har enten inneholdt kognisjon, interne reaksjoner, ansiktsuttrykk, atferdstendenser som gjør at de kan føre til handlinger, eller ved at de oppstår i sammenheng med målorientering (Briner, 1999). I denne oppgaven blir emosjoner forstått som *«følelsmessige eller affektive tilstander som involverer et mønster av kognitive, fysiologiske eller atferdsmessige reaksjoner til hendelser»* (Holt et al., 2012, s. 425) (egen oversettelse). Dette betyr at de oppstår i sammenheng med hendelser i omgivelsene, i dette tilfellet i arbeidet til barnevernstjenesten. Ansatte i barnevernstjenesten møter mange forskjellige hendelser i arbeidshverdagen sin, deriblant ofte gjennom møter med sårbare barn og familier. Mange av disse hendelsene fører dermed til at emosjoner blir aktivert hos de ansatte i barnevernstjenesten og aktiverer kognitive og fysiologiske reaksjoner, ofte gjennom empati. Empati kan bli forstått på mange måter, men blir her definert som *«evnen til å plassere seg selv i skoene til en annen person, og oppleve hendelser og emosjoner på den samme måten en annen person opplever dem»* (Aronson, Wilson, & Akert, 2014, s. 367) (egen oversettelse). Forskning tyder på at vi har to former for empati, emosjonell empati som et grunnleggende system hvor emosjoner kan «smitte», og kognitiv empati hvor man i større grad har en forståelse for hva den andre føler. Dette betyr at man ofte relaterer til og kan sette seg inn i den emosjonelle tilstanden til andre på et biologisk nivå (Shamay-Tsoory, Aharon-Peretz, & Perry, 2009; de Waal, 2008). Noe psykologisk litteratur plasserer videre et skille mellom to former for empatiske responser til lidelse, empatisk lidelse (*empathic distress*), og medfølelse (*compassion*) (Singer & Klimecki, 2014). Av plassbegrensninger og praktiske grunner vil

denne oppgaven ikke gjøre dette skillet, og begrepene empati og medfølelse vil derfor her bli brukt om hverandre.

Vi mennesker er altså utstyrt med en kapasitet til å sette oss inn i og kjenne andres følelser, samt reagere på det vi kjenner (Isdal, 2017). Denne empatien er tenkt gjennom evolusjonær psykologi å være utviklet da empati fører til et behov for å hjelpe andre, som gjør andre mer sannsynlig å hjelpe en tilbake og dermed øker sjansen for gruppens overlevelse (Aronson et al., 2014). En slik sensitivitet for andres følelser gjør at ansatte i hjelpeyrker møter emosjonelt stress (Isdal, 2017), og vil innen rammeverket til jobb-krav ressurs modellen bli forstått som emosjonelle jobb-krav (Bakker & Demerouti, 2007). Disse formene for emosjonelt stress i belastende jobbhverdager kan føre til emosjonell dissonans, sekundærtraumatisk stress og compassion fatigue på forskjellige måter.

2.2.1 Emosjonell dissonans

Emosjoner er en svært stor del av arbeidsdagen i flere hjelpeyrker, og disse emosjonene kan påvirke de ansatte. I barnevernstjenestens arbeidshverdag møtes det svært mange familier og barn som er i utsatte og vanskelige situasjoner, noe som uunngåelig fører til at de møter mange vonde følelser de må forsøke å ikke la seg påvirke av. Dette er noe som i hjelpeyrker kan føre til emosjonell dissonans, og er betegnet som en av de mest belastende aspektene innen emosjonelt drevent arbeid. Emosjonell dissonans er begrepet som blir brukt for å beskrive avviket mellom de følelsene som er krevd at en viser i arbeidet, og de følelsene de ansatte opplever å ha (Indregard et al., 2018), og kan også i kontekst av jobb-krav ressurs modellen betraktes som emosjonelle jobb-krav (Bakker & Demerouti, 2017; Schaufeli & Taris, 2014). Studier viser at arbeidstakere som ofte må undertrykke og legge til side følelser eller vise følelser som ikke stemmer overens med ens egne følelser en økt sjanse for sykefravær, grunnet i stor grad emosjonell dissonans (Indregard et al., 2017). Emosjonell dissonans er videre betraktet som en form for rolle-konflikt (Abraham, 1999), og er noe som kan føre til flere negative helsekonsekvenser, deriblant økt sykefravær som nevnt, lavere jobbtilfredshet (Karimi et al., 2017), mindre velvære (Taxer & Frenzel, 2018), redusert søvnkvalitet (Diestel, Rivkin, & Schmidt, 2015) og høyere turnoverintensjon (Back, Hyun, & Chang, 2017).

2.2.2 Sekundærtraumatisering

Møte med slike følelser i arbeidshverdagen er ikke bare noe som kan føre til emosjonell dissonans, man kan i en ytterligere konsekvens føre til sekundærtraumatisk stress. Sekundærtraumatisk stress henviser til stresset, engstelsen og den emosjonelle forstyrrelsen

knyttet til møtet med et individ som har opplevd primær traumatisering (Meadors, Lamson, Swanson, White, & Sira, 2010). Sekundærtraumatisk stress er definert som:

De naturlige påfølgende atferdene og emosjonene som oppstår av å vite om en traumatisk hendelse opplevd av en spesifikk annen (Meadors et al., 2010, s. 109) (egen oversettelse)

Sekundærtraumatisering oppstår altså som en reaksjon til en indirekte eksponering for traumatiske hendelser opplevd av andre (Hensel, Ruiz, Finney, & Dewa, 2015). Figley påpekte at venner og familie kunne bli «smittet» av traumene til sine nærmeste, og mente at mange av de samme mekanismene som skjer innen en familie idet et familiemedlem blir «smittet» av traumene til den traumatiserte, også kan tre i kraft i forholdet mellom hjelper og klient (Isdal, 2017). Dette kalles *Secondary Traumatic Stress Disorder* (STSD), et syndrom med symptomer tilnærmet identisk med PTSD (Canfield, 2005). Den største forskjellen på PTSD og STSD er eksponeringen for hendelsene. Der PTSD oppstår som et resultat av en direkte eksponering, oppstår STSD som et resultat av empatisk omsorg gitt til de traumatiserte (Shamai, 2015). Nøkkelordet i sekundærtraumatisk stresslidelse er sekundær. Dette betyr at det er ikke hjelperne som blir misbrukt, voldtatt eller traumatisert på andre måter, det er de som står i andre rekke og mottar historiene og reaksjonene (Isdal, 2017). Dette førte til at PTSD-begrepet ble utvidet i DSM-IV og DSM-V til at PTSD ikke eksklusivt lenger gjelder dem som har opplevd katastrofer og traumatiske hendelser, men også kan smitte til de som står den traumatiserte nær eller gjentatt blir eksponert for frastøtende detaljer fra den traumatiske hendelsen (Isdal, 2017; American Psychiatric Association, 2013). STSD deler flesteparten av symptomene til PTSD, og symptomene på STSD er gjerne utløst av stressorer som går langt utover vanlige menneskelige opplevelser, der eksempler kan være alvorlige trusler eller mulighet for død for klienten. Dette kan være blant annet erindringer og gjenopplevelser av de traumatiske hendelsene til klientene, at påminnere om klientens hendelse utløser stressreaksjoner, unngåelse eller nummenhet ovenfor påminnere om klientens opplevelser, redusert affekt og negative framtidsutsikter, og vedvarende aktivisering. Vedvarende aktivisering kan blant annet være vansker med å sove, irritabilitet og raseriutbrudd, konsentrasjonsvansker, fysiologisk reaktivitet til triggere, plagsomme og vonde emosjoner, redusert jobbytelse og generell redusert funksjonalitet (Isdal, 2017; Hensel et al., 2015).

Et begrep som kan bli brukt for å nyansere sekundærtraumatisering er vikarierende traumatisering (Isdal, 2017). Hernandez-Wolfe, Engstrom & Gangsei (2010) definerte vikarierende traumatisering som:

Den kumulative effekten av å jobbe med traumatiserte klienter: Forstyrrelser med terapeutens følelser, kognitive skjema, minner, selvfølelse, og/eller opplevelse av sikkerhet (Hernandez-Wolfe et al., 2010, s. 69) (egen oversettelse).

Konstruktet tar utgangspunkt i at man står i relasjon til de traumatiserte man ønsker å hjelpe, og henger dermed altså sammen med hvor mange, og hvor grovt traumatiserte mennesker man møter over et tidsrom. Begrepet henviser til den gradvise og kumulative endringen hos hjelperen etter eksponering for traumatiserte klienter over lengre tid. Begrepet likner dermed på sekundærtraumatisering, men gir da en bredere forståelse for hvordan man kan bli påvirket av mennesker sin lidelse, da særlig over tid (Isdal, 2017).

Det er likevel verdt å merke at et individ kan oppleve utbrenthet og vikarierende traumatisering samtidig, og disse kan forsterke hverandre. Begrepet er også relatert til compassion fatigue, men i motsetning til compassion fatigue har vikarierende traumatisering en tregere «utbruddstid» og tar betydelig lengre tid å bedres fra (Tabor, 2011). Isdal (2017) kombinerer begrepene sekundærtraumatisering og vikarierende traumatisering i begrepet «*trauma exposure response*», og lister en rekke faresignaler. Faretegn på dette kan være følelse av hjelpeløshet og håpløshet, en følelse av at en aldri får gjort nok, kronisk vaksomhet, kronisk utmattelse, at en ikke orker å lytte, skyldfølelse, angst, frykt, sinneutbrudd og kynisme (Isdal, 2017).

2.2.3 Compassion fatigue

Compassion fatigue er forstått som en unik form for utbrenthet i hjelperyrker (Day & Anderson, 2011). Det er beskrevet som den gradvise og tiltakende slitasjen på hjelperens evne til å føle med, engasjere seg i, og bry seg om sine pasienter og brukere. Begrepet ble i utgangspunktet betegnet som ett «hyggeligere» begrep for sekundærtraumatisk stress, men blir i nyligere litteratur forstått mer som sekundæreksponering for klienters traumer kombinert med empati, i kontrast til sekundærtraumatisk stress som kjennetegnes mer med symptomer knyttet til PTSD (Meadors et al., 2010). Det finnes ikke noe godt norsk begrep eller oversettelse for compassion fatigue som er tenkt å fange opp kompleksiteten i begrepet, men begrepet forstås som en unik blanding av sekundærtraumatisering og utbrenthet (Isdal, 2017). Det kan sammenliknes med utbrenthet på flere måter, men compassion fatigue skiller seg ut

fra utbrenthet gjennom sin relasjonelle natur, uten nødvendigvis å skyldes en sakte utvikling gjennom andre høye arbeidskrav, men heller grunnet høye energinivå, empati og medfølelse for klientene (Potter et al., 2010). I denne oppgaven defineres compassion fatigue som:

...en tilstand av utmattelse og dysfunksjon (biologisk, psykologisk og sosialt) som et resultat av langvarig eksponering for andres lidelse. Compassion fatigue er en naturlig konsekvens over tid av å hjelpe, eller ønske om å hjelpe personer som er traumatisert eller som lever i smerte (Isdal, 2017, s. 131)

Det er altså noe som utvikler seg over tid etter gjentatte møter med lidelse med en empati for klientene. Det er en gradvis nedbryting av engasjement, involvering og empati med en påfølgende slitenhet eller utmattelse knyttet til det å hjelpe, og blir kort betegnet av Figley som «*cost of caring*» (Tabor, 2011). Compassion fatigue kan innvirke på ens profesjonelle liv på flere måter. Noen av de mest framtrædende symptomene kan blant annet være å ha en lav arbeidsmoral og liten tro på at man gjør en viktig jobb, å vegre seg for å gjøre deler av jobben, synkende motivasjon, manglende entusiasme, negative følelser til jobb, ledelse og kolleger, en opplevelse av apati, og at en blir passiv og følelsesflat. Videre kan det manifestere seg som negativitet, depressivitet, angst og engstelighet, sinne eller raseri, fravær fra jobb, utmattelse, irritabilitet, sinneutbrudd, tap av selvtillit og emosjonelle sammenbrudd (Isdal, 2017; Hegney et al., 2014; Coetzee & Klopper, 2010). Compassion fatigue og dets faretegn kan dessuten manifestere seg mer brått og plutselig uten advarsel, gjerne på steder og tidspunkt som ikke er knyttet til opphavskilden (Huggard, 2003; Sabo, 2006). Compassion fatigue ikke bare vanlig i hjelpeyrker generelt (Isdal, 2017), men studier viser at 50 % av amerikanske barnevernsarbeidere i noen stater har omfattende symptomer på compassion fatigue (Conrad & Kellar-Guenther, 2006). Det blir likevel understreket at man skal være forsiktig med å konkludere noe om helseskader hos omsorgspersonell i Norge basert på undersøkelser fra USA, da Isdal skriver at man i realiteten vet lite om de faktiske helserisikoene knyttet til å være hjelper på norsk jord, ettersom det er store forskjeller på norsk og amerikansk kultur, og i opplevelsen av å jobbe i helse- og sosialtjenester mellom disse landene (Isdal, 2017).

Det er verdt å merke at litteraturen historisk sett ofte har brukt begrepene compassion fatigue, sekundærtraumatisering og vikarierende traumatisering om hverandre, noe som i stor grad er grunnet at begrepene har likhetstrekk, overlapp og er betraktet som relativt nye (Day & Anderson, 2011; Coetzee & Klopper, 2010; Meadors et al., 2010; Bang, 2003). Likevel i konteksten av denne oppgaven mener jeg det er hensiktsmessig å inkludere disse begrepene da de kan nyansere forskjellige måter emosjoner kan innvirke på og belaste ansatte i

barnevernstjenesten. Derfor vil jeg basert på beskrivelsene ovenfor kort beskrive noen sentrale forskjeller mellom begrepene slik begrepene operasjonaliseres i denne oppgaven. Basert på beskrivelsene ovenfor forstås da compassion fatigue kort fortalt som reaksjonene som er oppstått gjennom empatien for lidende mennesker og klienter over tid (Tabor, 2011; Potter et al., 2010). Sekundærtraumatisering er forstått som symptomer på traumer som oppstår gjennom sekundær eksponering for traumer eller traumatiske hendelser hos klienter (Isdal, 2017; Hensel et al., 2015), og vikarierende traumatisering forstås dermed som traumelignende reaksjoner som oppstår etter å bli eksponert for traumer til flere klienter over et lengre tidsrom (Isdal, 2017; Hernandez-Wolfe et al., 2010).

2.2.4 Utbrenthet

Utbrenthet er ofte forstått som en langvarig arbeidsrelatert stressreaksjon, gjerne idet en føler seg overveldet av arbeidet (Isdal, 2017), og er innen jobb-krav ressurs teorien forstått som et psykologisk syndrom som oppstår når ansatte er utsatt for et stressende arbeidsmiljø med høye jobbkraav (Bakker et al., 2014). Det er en tilstand som er kjennetegnet av lave nivåer av både arbeids glede og aktivering. Det er hovedsakelig forstått å oppstå når man er utsatt for et stressende arbeidsmiljø med høye jobbkraav og få ressurser. Den mest anvendte og forskede på forståelsen av utbrenthet er den tredelte forståelsen til Maslach, Schaufeli & Leiter (2001). Den tredelte forståelsen består av utmattelse, depersonalisering og en redusert selvopplevd jobbytelse (Maslach et al., 2001). Utmattelse refererer da til en opplevelse av å være overbelastet som fører til lavt humør og lite energi. Depersonalisering refererer til en fjern og ufølsom holdning til jobben som fører til demotivering, og redusert selvopplevd jobbytelse henviser til en opplevelse av inkompetanse og utilstrekkelighet assosiert med tap av selv følelse (Bianchi, Schonfeld, & Laurent, 2015).

Utmattelse er betraktet som den mest sentrale og tydelige egenskapen ved utbrenthet, og er også den som er forsket mest på (Saksvik & Christensen, 2015). Utmattelse reflekterer stressdimensjonen ved utbrenthet, og refererer til opplevelsen av å ha brukt opp sine fysiske og emosjonelle ressurser. Depersonalisering er forstått som en atferd som skaper en distanse mellom en selv og servicemottakerne ved å aktivt ignorere kvalitetene som gjør dem til engasjerte personer. Denne komponenten henviser til en negativ og ufølsom eller en omfattende avstand til varierte aspekter av arbeidet. Redusert selvopplevd jobbytelse og opplevelsen av ineffektivitet kan komme av en arbeidssituasjon med kronisk overveldende kraav som også bidrar til utmattelse og kynisme (Maslach et al., 2001), og kan også føre til frustrasjon og forakt i møtet med andre mennesker, unngåelse av klienter, og samtidig tanker

om å slutte i jobben (Isdal, 2017). Det blir påpekt at utviklingen av utbrenthet likner utviklingen til depresjon (Bianchi et al., 2015), men skyldes høyt jobb-press og at man blir utslitt, framfor tap eller sorg. Videre dersom utbrentheten ikke blir tatt tak i, kan det utvikle seg til eller gjøre en ekstra sårbar for compassion fatigue, vikarierende traumatisering eller sekundærtraumatisering, og videre etterhvert manifestere seg som depresjon (Isdal, 2017; Sabo, 2006).

Utbrenthet er et begrep innen hjelpeyrker som supplementerer og utfyller begrepet sekundærtraumatisering. Disse to fenomenene både utfyller og påvirker hverandre, da utbrenthet grunnet dårlige organisatoriske rammer betydelig øker risikoen for sekundærtraumatisering. Dette betyr at man i praksis kan plassere utbrenthet på en side av en skala grunnet de organisatoriske rammene de jobber under i arbeidet, med sekundærtraumatisering på den andre enden av skalaen grunnet emosjonell påkjenning av klienters lidelse og smerte (Isdal, 2017). Videre viser det seg også at det er overlapp mellom utbrenthet og sekundærtraumatisering, noe som viser at begrepene har svært mye tilfelles, og at predisposisjon for det ene begrepet gjør en sårbar for det andre (Hensel et al., 2015). Noen ser også på utbrenthet som et symptom på sekundærtraumatisering eller en effekt av sekundærtraumatisk eksponering, sammen med begreper som compassion fatigue (Hensel et al., 2015).

En måte å forebygge utbrenthet på kan eksempelvis være gjennom å tilby ressurser som muliggjør job-crafting (Bakker et al., 2014). Job-crafting er her forstått som muligheten arbeidstakere har til å tilpasse og endre grensene og betingelsene arbeidsoppgaver ved å optimalisere arbeidshverdagen sin. Dette innebærer de fysiske, kognitive og relasjonelle endringene arbeidstakere gjør i forhold til sine oppgaver og relasjoner på jobben, og kan omhandle hvordan man tilskriver mening til jobben, og endring av omfanget av og antall arbeidsoppgaver (Tims & Bakker, 2009). Dette forutsetter et høyt nivå av autonomi og oppgaveuavhengighet i arbeidet (Tims & Bakker, 2009), men dersom arbeidstakeren har mulighet til job-crafting kan dette også øke jobb-engasjement, jobb-tilfredsstillelse, resiliens, trivsel, psykologisk velvære, jobbengasjement, organisatorisk tilknytning og samtidig en opplevelse av mening i arbeidet (Van Wingerden, Bakker, & Derks, 2017; Wrzesniewski, LoBuglio, Dutton, & Berg, 2013; Tims & Bakker, 2009). Det er også tenkt å øke jobb-ressurser og redusere jobb-krav i et JD-R rammeverk (Bakker & Demerouti, 2017).

Ifølge Isdal (2017) er enkelte av symptomene til sekundærtraumatisering, compassion fatigue, vikarierende traumatisering og utbrenthet normale reaksjoner som kan utvikle seg

over tid i krevende hjelpeyrker. Det betyr ikke at en er syk, men vanligvis bare at en har en krevende jobb. Man er syk idet man ikke klarer å utføre jobben sin lengre, ofte på folkemunne kalt å «møte veggen» (Isdal, 2017). Ansatte i hjelpeyrker kan dermed møte svært store belastninger i arbeidshverdagen, noe som i verste tilfelle kan medføre svært negative konsekvenser for de ansatte. Ifølge teorien beskrevet ovenfor er disse belastningene noe som kan medføre utbrenthet, compassion fatigue, sekundærtraumatisering, turnoverintensjon og andre negative organisatoriske konsekvenser. Dette gjør en særlig avhengig av både jobbressurser for å stå i jobben gjennom slike belastninger. I denne konteksten kan dette gjelde ansatte i barnevernstjenesten. Det kan se ut som disse kravene og belastningene ikke bare bidrar til å gjøre ansatte eksponerte for negative helsekonsekvenser, men også for turnoverintensjon. Man kan spekulere i om det er slike belastninger og helsekonsekvenser som gjør at ansatte slutter i barnevernstjenesten på landsbasis, da særlig dersom noen av disse medfører det som kan oppfattes som det Mitchell et al. (2001a) kaller «sjokk» hos ansatte. Dette vil jeg utforske mer teoretisk i påfølgende delkapittel, hvor jeg går gjennom teori knyttet til turnoverintensjon og retensjon, og hva som er sentralt for å bli i jobben fra et teoretisk perspektiv.

2.3 Retensjon og turnoverintensjon

Det er mange måter å forstå turnover på, og det er ingen universell enighet om hvordan man skal forstå begrepet (Johansen, 2014). For snart fire tiår siden skrev Steers & Mowday at turnover er tradisjonelt sett tenkt å være en funksjon av negative arbeidsholdninger kombinert med muligheten til å sikre seg jobb et annet sted. Dette fokuset på at turnover i størst grad handler om å være tilfreds med jobben og opplevde muligheter har vært den konvensjonelle visdommen innen litteratur om turnover og retensjon i lang tid (Mitchell & Lee, 2001). Morrell, Loan-Clarke & Wilkinson (2001) definerte turnover som:

«Frivillig opphør av medlemskap i en organisasjon av en ansatt av den organisasjonen» (Morrell et al., 2001, s. 220) (Egen oversettelse).

Dette er en forståelse av turnover som er brukt i mye litteratur. Dette er en forståelse som er preget av og forutsetter av at den ansatte er fast ansatt og velger å slutte frivillig. Deler av denne oppgaven vil omhandle hva som oppleves som viktig for å bli i jobben i barnevernstjenesten, og dermed er på et individuelt plan det jeg egentlig vil utforske det som kan motvirke og føre til *turnoverintensjon*. Turnoverintensjon blir her forstått som:

«Den tilsiktede og bevisste villigheten til å forlate en organisasjon» (Tett & Meyer, 1993, s. 262) (Egen oversettelse).

Turnoverintensjon er også forstått som en kognitiv beslutningsprosess avhengig av den ansattes holdninger og tanker om arbeidsplassen, som deretter vil ha innflytelse på den ansattes kognisjoner og frivillige beslutning om å bli værende eller slutte (Sager, Griffeth, & Hom, 1998). Dette er sentralt da forskning antyder at det er lite til ingen bemerkelsesverdige forskjeller psykologisk mellom ansatte som slutter av uunngåelige grunner (f. eks. grunnet flytting) og ansatte som ikke slutter i det hele tatt (Hannigan et al., 2016)

Dermed med utgangspunkt i disse definisjonene er det klart at turnover er en bestemt handling, mens turnoverintensjon er den bevisste intensjonen om å gjennomføre denne handlingen. Dermed er det fornuftig å gå ut ifra at begge skyldes de samme årsaksforklaringene, noe som jeg tar utgangspunkt i gjennom denne oppgaven. Delene av denne oppgaven knyttet til turnover vil sette søkelys på hva som oppleves som viktig for å bli i arbeidet. Dermed vil jeg utforske hva som fører til det motsatte av turnoverintensjon, heretter kalt «retensjon».

Det finnes flere modeller og teorier bak turnover, turnoverintensjon og retensjon, men de fleste turnover-modeller for ansatte er generelt vurdert å ha en del svakheter (Hannigan et al., 2016). Disse svakhetene kan variere fra manglende inkludering av variabler, varierende vektlegging av variabler, og det faktum at faktorer og variabler som kan være sentrale i en gjennomtrekks-modell kan være fullstendig fraværende fra en annen. Dette kan også være ettersom forskjellige turnover-modeller er skapt ut ifra forskjellige yrkesgrupper og arbeidsplasser (Hannigan et al., 2016; Brochs-Haukedal, 2010). Derfor vil denne oppgaven ta utgangspunkt i «Den utfoldende modellen» og teorien om «jobb-forankring» som teoretisk grunnlag for hva som får ansatte til å slutte og bli i jobben.

2.3.1 Den utfoldende modellen

På den akademiske arena er det to faktorer som tradisjonelt har fått oppmerksomhet idet man forsker på turnover og retensjon av ansatte. Dette er faktorene som fører til jobb-trivsel, og jobb-alternativer (Mitchell et al., 2001a; Hannigan et al., 2016). Mitchell et al. (2001a) påpeker at til tross for den kollektive forskningen på trivsel, jobb-alternativer og turnover, forlater det fortsatt opptil 75 % av variansen i turnover uforklart i de fleste turnover-modellene (Mitchell et al., 2001a). Det viser seg altså at turnover og turnoverintensjon henger sammen med lav trivsel. Likevel er korrelasjonene lave, og dermed kan mistrivsel i jobben

være en faktor som fører til turnoverintensjon, men er ikke i nærheten av å forklare hele bildet (Brochs-Haukedal, 2010). Dette fikk Mitchell et al. (2001a) til å tenke nytt, og utviklet «Den utfoldende modellen» (*oversatt fra «The unfolding model»*), og «Jobb-forankring» (*jobb-embeddedness*) for å forklare hvorfor ansatte velger å bli (Burton, Holtom, Sablinski, Mitchell, & Lee, 2010). I «Den utfoldende modellen» viser det seg en sentral faktor som bidrar til at ansatte slutter; Sjokk (*shocks*) (Mitchell et al., 2001a).

Mitchell et al. (2001a) var bevisst at akkumulert mistriivsel i jobben kunne være en årsak til at ansatte kunne frivillig slutte i jobben, men fant i mer utforskende og omfattende studier at svært mange sluttet i jobben sin etter en eller annen form for sjokk (Mitchell et al., 2001a). Sjokkene kan være positive, men er som regel negative, og blir da bredt forstått som spesifikke rystende opplevelser som blir oppfattet negativt av et individ som får en ansatt til å revurdere sin arbeidssituasjon (Burton et al., 2010). Mitchell et al. (2001a) anerkjenner at å slutte i en jobb eller å vurdere å slutte i en jobb er en svært komplisert prosess hvor det er svært mye forskjellig som kan spille inn hos et individ, men lagde en modell kalt «*Den utfoldende modellen*». Den utfoldende modellen tar utgangspunkt i at ansatte slutter gjennom 4 forskjellige veibaner («*paths*») som viser at å slutte i en jobb kan være en komplisert affære og være utløst av forskjellige faktorer. I disse studiene av veibanene viste det seg at akkumulert mistriivsel i jobben forklarte 37 % av de som sluttet sammenlagt i Mitchell et al. (2001a) sine studier, der resten sluttet grunnet ett eller annet «sjokk». Det betyr at den store majoriteten av de som sluttet gjorde dette gjennom en form for sjokk framfor akkumulert mistriivsel. Det bidrar til å vise at generell triivsel i jobben uten tvil er sentralt, men antyder samtidig at faktorer som fører til triivsel ikke nødvendigvis er de eneste faktorene for å holde på ansatte.

2.3.2 Jobb-forankring

Studiene til Mitchell et al. (2001a) understøttet at triivsel og andre jobb-muligheter spilte en rolle idet man skulle lete etter andre jobber, men fant at triivsel i jobben kun moderat kunne forklare på hvorfor ansatte ofte vurderte eller valgte å slutte eller bli, og at det også var andre faktorer som i stor grad bidro til å holde arbeidstakere i jobben. Det ble funnet gjennom «Den utfoldende modellen» at ansatte ofte sluttet grunnet en eller annen form for sjokk, noe som førte til at Mitchell et al (2001a) begynte å studere dypere hva som gjorde at ansatte ble i jobben. Teorien om «jobb-forankring» ble introdusert i 2001 som en alternativ teori for å forklare hvorfor ansatte velger å bli i organisasjoner (Holtom & Darabi, 2018), og er betegnet som et alternativt konstrukt for organisatorisk tilknytning (*organizational commitment*)

(Mitchell, Holtom, Lee, Sablinski, & Erez, 2001b). Jobb-forankring er et uttrykk eller holistisk representasjon, som summerer en sammensetning av faktorer som har en innflytelse på at ansatte blir i jobben.

Jobb-forankring som konsept og idé var er basert på og inspirert av Kurt Lewins «*Feltteori*» og Herman Witkins «*embedded figures test*». «Embedded figures» er figurer forankret i sine bakgrunner, og integrert i sine omgivelser. På en liknende måte argumenterte Lewin for at vi som mennesker så oss selv i et nettverk av krefter og forbindelser, der selvet kunne være sterkere eller svakere tilknyttet eller forbundet til forskjellige faktorer. Noen som er sterkt forankret kan ifølge denne teorien ha mange, sterke og nære tilknytninger og forbindelser, mens det motsatte vil stemme for noen som er svakere forankret. Samtidig kan innholdet i disse tilknytningene variere betydelig (Mitchell & Lee, 2001). Mitchell et al. (2001a) sammenlikner dermed på bakgrunn av og inspirert av denne teorien et persons liv med et edderkoppnett. En persons liv er som et edderkoppnett med forskjellige knutepunkter og objekter forskjellige steder på nettet som representerer mennesker, ting, grupper og institusjoner. I midten av dette nettet finner man et individ sin jobb, og avstanden, tilknytningen og «innvevdheten» disse objektene har til et individ sin jobb kan variere (Mitchell et al., 2001a). Å forlate en jobb kan forstyrre dette edderkoppnettet, men dette avhenger altså dermed i stor grad av hvor sterkt psykologisk «innvevd» dette individet og knutepunktene er til jobben, og det er dette som bidrar til å holde et individ i jobben sin. Jobb-forankring som teori og konsept består av både organisatoriske og samfunnsmessige faktorer, og deler begge inn i tre dimensjoner, «*links*», «*fit*» og «*sacrifice*» (Mitchell et al., 2001a).

«*Links*» henviser til sosiale tilknytninger til arbeidsplassen, og kan gjelde både antall bånd, og vekten og styrken til disse båndene. Dette kan være forbindelsen mellom en person og andre mennesker, kolleger, kollegafellesskapet, grupper og organisasjoner. Disse linkene kan bli styrket gjennom å fremme samhold og arbeidsmiljø på arbeidsplassen, gjennom å ha bedriftslag i en sport, eller gjennom å bygge sosiale bånd på andre måter.

«*Fit*» er en ansatt sin opplevde kompatibilitet med en arbeidsplass, organisasjon, organisasjonens verdier, kollegafellesskap, arbeidskultur, kunnskap- og evne krav og sosiale miljø. Dette er også særlig viktig i det man er nyansatt og tilpasser seg selv til arbeidshverdagen. En måte å være «Fit» til organisasjonen på kan være at den ansattes personlige verdier, framtidsutsikter og eller karriereplaner stemmer overens med organisasjonen. Fit gjelder ikke nødvendigvis heller bare verdier, kollegafellesskap og arbeidsplass, men kan også gjelde arbeidssted og arbeidstid. Dette gir da arbeidstakere en

større opplevelse av at de kan gjøre de rekreasjonelle fritidsaktivitetene som de er interesserte i, og bedre kan følge opp interpersonlige ansvar de har utenom jobb bedre, da for eksempel knyttet til barn og familie. En god måte å gi ansatte en opplevelse av fit kan da eksempelvis være gjennom fleksitidsordninger.

«*Sacrifice*» refererer til hvor lett disse båndene og forbindelsene kan bli brutt. Dette gjelder både fysiske og psykologiske verdier individet føler at det må ofre eller forlate hvis de slutter i arbeidet sitt. Ett form for sacrifice kan være å miste kontakt med et godt kollegafellesskap og venner, eller personlige relevante prosjekter på arbeidsplassen. Andre former for «sacrifice» kan være økonomiske og finansielle insentiver de må gi opp, som eksempelvis lojalitetsbonuser, pensjonsfond eller aksjer i firmaet gjennom å jobbe der (Lee, Burch, & Mitchell, 2014; Holtom & Inderrieden, 2006; Mitchell & Lee, 2001; Mitchell et al., 2001a; Mitchell et al., 2001b).

«Links», «fit» og «sacrifice» er både organisatoriske og samfunnsmessige faktorer, men de samfunnsmessige faktorene spiller størst rolle inn på lokalmiljøet som individet bor i. Disse tar da i stor grad utgangspunkt i hvis et individ blir presset av familie og venner til å slutte, må flytte fra området hvis man skulle slutte og/eller må justere daglige rutiner idet en finner en ny jobb (Reitz & Anderson, 2011; Mitchell et al., 2001b). Derfor vil denne oppgaven vil fokusere først og fremst på de organisatoriske dimensjonene. Teorien om jobb-forankring er videre ikke opptatt av innflytelsen av en spesifikk faktor eller dimensjon, men fokuserer i større grad på ett generelt nivå av tilknytning til arbeidsplassen (Holtom & Inderrieden, 2006), eller med andre ord hvor psykologisk «fastlåst» et individ er til sin arbeidssituasjon (Lee et al., 2014). Teorien om jobb-forankring fokuserer mer på hva som får en ansatt til å bli i et arbeid (retensjon) framfor hva som får en ansatt til å slutte (turnoverintensjon). De skriver at noen kan være lite forankret men likevel være fornøyd med jobben. Derimot hvis et individ er lite forankret i jobben sin er de mer mottakelige for utilfredshet og sjokk, som kan gjøre et individ mer sannsynlig til å vurdere å slutte og vurdere andre jobber, og dermed fungerer forankring både som en buffer for disse sjokkene for den ansatte, og som en psykologisk kraft som «fastlåser» den ansatte i jobben (Holtom & Inderrieden, 2006). Dermed knytter Mitchell et al. (2001b) sammen jobb-forankring og den utfoldende modellen.

Jobb-forankring som teori har fått støtte i empiri og forskning etter den ble introdusert, og blir av Lee et al. (2014) beskrevet som et prediktivt valid konstrukt. Forskning har dessuten også blitt gjort i ettertid som kan knytte jobb-forankring til jobb-ytelse, motivasjon og

organizational citizenship (Lee et al., 2014). Jobb-forankring som konstrukt og teori viser seg også i stand til å predikere frivillig turnover kontrollert for både kjønn, jobb-tilfredsstillelse, andre opplevde jobb-muligheter og mer (Burton et al., 2010). Videre understøttes det også av at studier viser at tilknytning og lojalitet for arbeidstakere viser seg viktigere for å holde på arbeidstakere enn trivsel og selvrealisering (Brochs-Haukedal, 2010). Teorien om jobb-forankring er videre beskrevet som en «ny» teori innen litteraturen om frivillig turnover som kan forklare gjennomtrekk mer effektivt enn flere andre teorier og modeller, og er dermed også av noen betraktet som både ett gjennombrudd, og som representativt av en helt ny retning innen turnover- og retensjonsforskning (Yang, Ma, & Hu, 2011). Videre er det også gjort klart i teorien av jobb-forankringen at denne forankringen kan fungere som en buffer mot «sjokkene» som ofte fører til at ansatte slutter (Burton et al., 2010).

Mitchell et al. (2001b) påpeker at jobb-forankring skiller det seg konseptuelt fra andre konstrukter og forståelser for organisatorisk tilknytning på noen nøkkelområder. Etersom det mest anvendte konstruktet for organisatorisk tilknytning er Allan & Meyers tredimensjonelle modell for organisatorisk tilknytning, velger Mitchell et al. (2001b) å sammenlikne seg med denne. Utenom at Mitchell et al. (2001b) sitt konstrukt tar for seg samfunnsmessige faktorer samtidig som organisatoriske, skiller det seg også ut ettersom deres «affektive» og «normative» faktorer vektlegger trivsel og emosjonell tilknytning til arbeidsplassen i større grad. «Jobb-forankring» vektlegger også trivsel og emosjonell tilknytning som en sentral del av konstruktet, men vektlegger i større grad en kognitiv vurdering framfor en emosjonell respons til jobben (Mitchell et al., 2001b). Samtidig der jobb-forankring ser på hvor mange og gode tilknytninger man har til kolleger kan styrke en opplevelse av tilknytning til arbeidsplassen, vektlegger i større grad Allan & Meyer sitt konsept en generell opplevelse av obligasjon til arbeidsplassen. Utover dette og enkelte andre nyanseforskjeller, skriver Mitchell et al. (2001b) at konseptene har mye tilfelles. Jobb-forankring overlapper også med noen andre konsepter, deriblant hvor eksempelvis «fit-organization» kan overlappes både med ideer som «organizational identity» og «person-job-fit» (Mitchell et al., 2001b). Studier viser videre at «Jobb-forankring» kan føre til økt jobbytelse, som blir argumentert i at kan være grunnet økt motivasjon i jobben (Lee et al., 2014; Lee, Mitchell, Sablinski, Burton, & Holtom, 2004). Det viser seg også at indre motivasjon viser seg viktig for å bli i jobben, holde på ansatte og redusere turnoverintensjon (Dysvik & Kuvaas, 2010). Undersøkelser viser dessuten også at indre motivasjon er forbundet med arbeidsprestasjon, jobbytelse, affektiv organisasjonstilhørighet og tilknytning til arbeidsplassen, og samtidig motvirker ansatte sin

turnover-intensjon (Kuvaas, Buch, Weibel, & Dysvik, 2017). Avslutningsvis er det dessuten verdt å nevne at jobb-forankring også overlapper med jobb-krav ressurs (JD-R) modellen som introdusert innledningsvis i dette kapitlet, og det kan dermed argumenteres for at «links» og «fit» til organisasjonen samsvarer og overlapper med det JD-R kaller ressurser, og dermed fungerer avlastende og motiverende i sin natur. Dette argumentet støttes idet undersøkelser antyder at jobb-forankring henger sammen med trivsel og velvære i både jobben og tilfredshet med livet for øvrig (Ampofo, Coetzer, & Poisat, 2017), samt andre undersøkelser som finner at jobb-forankring har en direkte innflytelse på tilfredsstillelse i jobben, og dermed kan anvendes til å predikere turnover så vel som retensjon (Crossley, Bennett, Jex, & Burnfield, 2007).

2.4 Oppsummering

Basert på jobb-krav ressurs modellen er det altså to typer faktorer som bidrar til organisatoriske utfall i arbeidslivet. Dette er jobbkrav og jobbressurser. Disse organisatoriske utfallene kan oppleves enten ugunstig som stress, utbrenthet eller turnover, eller positive ved å gi velvære, mening i jobben, tilfredshet og tilhørighet, og dermed også retensjon. I et slikt rammeverk er det sentralt å oppleve flere ressurser enn krav i arbeidet sitt for å oppleve velvære, ettersom flere krav enn ressurser tilsynelatende fører til negative helseutfall. Ser man jobb-forankrings teori i lys av dette, betyr det dermed at det er tre begreper som er viktige for å skjønne hvorfor en ansatt generelt velger står i jobben. Dette er jobbtildfredshet, sjokk, og jobb-forankring. Jobb-krav ressurs modellen kan være med å vise hva som fører til jobbtildfredshet og andre positive utfall, men jobb-forankring viser seg som en sentral buffer for å holde på ansatte i det ansatte kan oppleve «sjokk».

Det som viser seg være en svært sentral buffer mot disse «sjokkene» kan dermed være opplevelsen av å være tilknyttet kollegafellesskapet og «jobb-forankret» til arbeidsplassen, et konsept som overlapper med en del andre psykologiske teorier og konsepter, deriblant jobb-krav ressurs modellen. Tar man utgangspunkt i dette er det dermed mulig å spekulere i hva slags «sjokk» og belastninger dette kan være som gjør at ansatte i barnevernstjenesten gjennomsnittlig statistisk sett slutter oftere i jobben sin enn de fleste andre yrker (Johansen, 2014), og hva som oppleves som sentralt for å stå i jobben, som jeg vil drøfte i diskusjonskapitlet. Ansatte i barnevernstjenesten møter svært mange emosjonelle og organisatoriske belastninger grunnet arbeidets natur, og disse emosjonelle belastningene kan mulig føre til emosjonell dissonans, sekundærtraumatisk stress, compassion fatigue, vikarierende traumatisering og utbrenthet. For å motvirke disse emosjonelle belastningene er

det sentralt å få bistand av andre, på både et faglig og medmenneskelig nivå. Ansatte i barnevernstjenesten møter dessuten tilsynelatende flere belastninger som kan oppfattes som «sjokk», og den sosiale støtten som viser seg sentral for å motvirke disse belastningene kan øke «forankring» gjennom tilknytning til arbeidsplassen og kollegafellesskapet. Dette vil ses mer i lys av resultatene av intervjuene i diskusjonskapitlet.

3. Metode

3.1 Kapitelets struktur

I dette kapitlet vil jeg gjøre rede for hvordan jeg har gått fram for å besvare på problemstillingen: «*Hvordan oppleves det å stå i jobben i barnevernstjenesten?*». Jeg starter kapitlet med en kort redegjørelse av valg av metode. Videre gir jeg en beskrivelse av hvordan jeg har anvendt Fortolkende Fenomenologisk Analyse (Smith, Flowers, & Larkin, 2009) til å forberede datainnsamling og som analyseverktøy. Avslutningsvis i kapitlet reflekteres det over de forskningsetiske aspektene og min rolle som forsker. Øvrige metodiske betraktninger vil bli diskutert i diskusjonskapitlet.

3.2 Valg av metode

I et forskningsprosjekt er problemstillingen styrende for hvilken metode man bruker, og avhenger i stor grad av hvilket formål forskningen har (Svartdal, 2009). Hensikten med denne studien er å øke bevissthet og fremskaffe ny kunnskap om hvordan arbeidshverdagen i barnevernstjenesten kan oppleves belastende og givende på forskjellige måter. Dermed valgte denne studien å ha et eksplorerende design. Eksplorerende design blir ofte anvendt ved åpne eller lite utforskede interesseområder og er ment til å gi innsikt og forståelse rundt et tema eller problemstilling gjennom kvalitativ utforskning (Ringdal, 2007). Kvalitativ forskning kan brukes idet man ønsker å utforske kompleksiteten i et fenomen, hvordan og hvorfor et problem har oppstått, og/eller hvordan det kan avhjelpest (Svartdal, 2009). For å svare opp problemstillingen valgte jeg derfor å benytte en kvalitativ tilnærming da dette ga meg mulighet til å fordype meg og eksplorere mer enn en ren kvantitativ metode ville tillat. Videre gir det informantene større mulighet til å beskrive i detalj hvordan deres arbeidshverdag oppleves, og gir dermed meg som forsker muligheten til å utforske og oppdage ny informasjon, se nye sammenhenger og ivareta kompleksiteten. Forskeren må også gjøre et informert valg for hvilken kvalitativ metode en bruker, da forskjellige etablerte framgangsmåter vil vektlegge forskjellige aspekter av meningskaping og verdenssyn (Smith & Osborn, 2015).

Når forskningsmetode velges må forskeren ta hensyn til undersøkelsens hensikt, formål og problemstilling (Kvale & Brinkmann, 2015). Formålet med studien var å undersøke og forstå hvordan ansatte i barnevernstjenestens arbeid oppleves og påvirker dem som mennesker. Med en slik tilnærming ønsket jeg å vise saksbehandlerens perspektiv og personlige opplevelser innen temaet. Idet jeg var interessert i å utforske de ansattes opplevelse av arbeidshverdagen i denne studien for å få en større innsikt og forståelse for opplevelsene

blant de individuelle ansatte i barnevernstjenesten, fant jeg tidlig ut at en studie med et fenomenologisk fokus ville passe interesseområdet (Starks & Brown Trinidad, 2007). Videre da jeg ønsket et fenomenologisk fokus stod i hovedsak valget av analysemetode mellom Giorgis deskriptive fenomenologiske metode, og Fortolkende Fenomenologisk Analyse. Begge disse to fremgangsmåtene kunne blitt anvendt for å svare opp problemstillingen, men de er forskjellige i vitenskapsfilosofiske utgangspunkt rundt mål og fremgangsmåte. Jeg ble mest dratt mot Fortolkende Fenomenologisk Analyse, og vil under beskrive hvorfor.

3.3 Fortolkende Fenomenologisk Analyse

For å analysere dataene valgte jeg å anvende Fortolkende Fenomenologisk Analyse, på engelsk kalt Interpretative Phenomenological Analysis og heretter forkortet til IPA. Jeg valgte IPA av flere grunner. Der Giorgi sin metode er et forsøk på en så nær oversettelse av Husserl sin fenomenologi som mulig (Giorgi, Giorgi, & Morley, 2017), drar heller IPA inspirasjon fra et bredere fenomenologisk spekter, uten å forsøke å operasjonalisere en spesifikk utgave av det. Videre der IPA er selverklært fortolkende, understreker Giorgi at hans framgangsmåte er deskriptiv. Giorgi sin metode forsøker i større grad å utvikle kontoer av likhet («*accounts of commonality*») i opplevelsene for å bygge opp den generelle strukturen av et fenomen (Smith et al., 2009), og søker dermed å beskrive «essensen» av objektet beskrevet så nøyaktig som mulig, ved at dataene taler for seg selv uten å legge til noe (Malterud, 2012), og beskriver dermed objektet og/eller fenomenet på et makronivå (Smith et al., 2009). Giorgi sin fenomenologiske metode forsøker altså i større grad å gjøre klart et fenomen sin natur på en mer tradisjonell og normativ måte (Finlay, 2009).

I kontrast til dette har IPA et ideografisk fokus på både forskjellene og likhetene på tvers av intervjuene, for å fange rikdommen og nyansen hos hvert individ som ble utforsket på et mikronivå, og er mer forsiktig med å generalisere denne kunnskapen til et makronivå (Smith et al., 2009). Dermed fungerer IPA bedre for å fremme individuelle stemmer slik dette prosjektet ønsket å gjøre, og har samtidig et vitenskapsfilosofisk standpunkt som passer bedre for meg som forsker. En annen grunn til at jeg valgte IPA var idet jeg ble inspirert av det hermeneutiske aspektet av IPA, som ga meg som forsker større mulighet til å tolke funnene mine i større grad i lys av min egen forforståelse av teoretisk kunnskap i analysen av data, selv om det er verdt å merke at IPA er forpliktet til å utforske fenomenet slik det presenterer seg selv så langt som mulig (Willig, 2017). Å sette funnene i en IPA studie i sammenheng med eksisterende forskning er også i tråd med den hermeneutiske dimensjonen av IPA (Smith et al., 2009). Et slikt top-down perspektiv gir meg som forsker større mulighet til å kunne se

funnene mine i lys av eksisterende empiri og teori, noe som kan gi et mer kontekst og utfyllende forståelse av utsagnene til informantene. Derfor ga det mening å anvende en tolkende metode med mulighet for å anvende øvrig teori i problemstillingen gjennom tolkning av fenomenene, så lenge begrepene forankres i beskrivelsene (Smith et al., 2009).

Avslutningsvis var et spesielt interesseområde av meg som forsker den personlige meningsskapingen til informantene for hvordan det oppleves å jobbe der, og hva som var årsaken til at de arbeider der og blir i arbeidet, da informantene arbeider i et emosjonelt belastende yrke (STAMI, 2016d) hvor det viser seg at omtrent en tredjedel av de ansatte slutter hvert år (Johansen, 2014). Videre var jeg også bevisst fra et teoretisk perspektiv hvordan emosjonelle krav og belastninger kan påvirke på individer over tid (Isdal, 2017), som beskrevet i teori-kapittelet. Da slike emosjonelle belastninger, indirekte belastninger og konsekvensene av dette kan føre til negative konsekvenser for ansatte i hjelpeyrker, ikke nødvendigvis blir utløst av enkelthendelser men ofte utvikles under overflaten over tid, var jeg interessert i å utforske emosjonene og den individuelle psykologiske meningsskapingen i større grad. Dermed ble IPA et naturlig valg, og Giorgis fenomenologiske metode ble mer deskriptiv enn jeg i utgangspunktet ønsket for dette prosjektet (Finlay, 2009).

Jeg valgte derfor Fortolkende Fenomenologisk Analyse som analyseverktøy til dette prosjektet, da jeg ønsket å fordype meg i opplevelsene og meningsskapingen til mine informanter i det som i litteraturen ellers er beskrevet som et belastende yrke som skrevet innledningsvis, og dette var noe som jeg var interessert i å utforske og fordype meg i den opplevde opplevelsen av. Videre understreker Smith & Osborn (2015) at IPA ikke forsøker å bekrefte en gitt hypotese, men heller utforsker fleksibelt og i detalj et område av interesse, noe også passer fint for dette prosjektet og dets eksplorerende design.

IPA er en framgangsmåte til kvalitativ psykologisk forskning med epistemologisk fotfeste i tre vitenskapsfilosofier: fenomenologi, hermeneutikk og ideografi (Smith et al., 2009). IPA er fenomenologisk i den forstand at den involverer detaljert utforskning av en deltakers levde opplevelse, og er opptatt av individets personlige persepsjon eller oppfattelse av et fenomen eller hendelse. IPA benyttes til å utforske hvordan informanter gir mening til egne og sosiale opplevelser, og er fenomenologisk i den grunn at den innebærer detaljert utforskning av personlig mening og opplevd eksistens framfor å forsøke skape objektive utsagn om hendelser, noe som underbygger Husserls erklæring om at fenomenologi er et forsøk på å gå «*back to things themselves*». Dette innebærer å gå så langt tilbake som mulig for å se hvordan ting presenterer seg selv på sine egne premisser (Smith & Osborn, 2015). Det

andre teoretiske underlaget for IPA er hermeneutikk, altså tolkningsteori (Smith et al., 2009). I IPA forsøker man videre å komme nært deltakerens personlige verden, men anerkjenner at man ikke kan gjøre dette fullstendig eller direkte. Det blir dermed en to stegs fortolkningsprosess som skaper en dobbel hermeneutikk. Deltakeren forsøker aktivt å gi mening til sin verden, samtidig som forsker forsøker å tolke og skape mening til deltakerens egen meningsskaping til sine opplevelser. Derfor er IPA tett knyttet til hermeneutikk og tolkningsteorier (Smith & Osborn, 2015). Den siste overordna teoretiske forankringen i IPA er et ideografisk fokus. Det betyr i praksis at IPA er dedikert til detaljert utforskning av bestemte saker, i forståelsen av hvordan bestemte mennesker har opplevd bestemte hendelser, og er forsiktig med å skape generaliseringer fra individuelle saker til mer generelle påstander. IPA vil ofte presentere sine resultater som et sett med sammenfallinger og forskjeller mellom intervjuene til deltakerne, ettersom resultatene har kommet etter utforskning av flere individuelle enkelttilfeller (Smith & Osborn, 2015; Smith et al., 2009).

Målet med IPA er å utforske hvordan deltakerne skaper mening til sin personlige og sosiale verden, men det er ingen enkel definitiv måte å gjøre dette på. IPA er en passende framgangsmåte idet en prøver å finne ut hvordan individer oppfatter en spesifikk situasjon de møter, og hvordan den skaper mening i deres sosiale og personlige verden (Smith & Osborn, 2015). Dette er også noe av grunnen til at jeg valgte å benytte IPA som analysemetode til denne oppgaven, da jeg ønsket et fokus på den psykologiske meningsskapingen av opplevelsene og emosjonene i yrket. Jeg vil ta utgangspunkt i fremgangsmetoden slik den er beskrevet i boken «Interpretative Phenomenological Analysis» (Smith et al., 2009).

3.4 Innledende runder for forskningsprosjektet

Jeg kom i kontakt med Arbeidsmiljøenheten våren 2018, idet jeg hadde en praksisperiode i faget PSY3133 – «Praksis i bedrifter og virksomheter», et fag hvor man skulle bruke psykologisk og akademisk kompetanse i praksis. Gjennom min praksisperiode her fikk jeg vite at Arbeidsmiljøenheten planla å gjennomføre noen undersøkelser i barnevernstjenesten i Trondheim kommune. I sammenheng med dette prosjektet gjennomførte meg og en medpraktikant et fokusgruppeintervju med 9 saksbehandlere fra barnevernstjenesten for å kartlegge øyeblikkelige belastninger som kunne være av relevans for prosjektet. I løpet av dette intervjuet begynte det å gå opp for meg at dette var en yrkesgruppe som hadde svært mye på hjertet når det kom til hvilke belastninger de møtte i hverdagen sin. Dette ble derfor et prosjekt jeg ble interessert i, og Arbeidsmiljøenheten var åpne for å la meg slutte meg til. Etter dette møttes meg og Arbeidsmiljøenheten ved et par

anledninger i løpet av høsten 2018 for å planlegge prosjekt. Da ble vi enige om å ha dette som to separate prosjekter. Jeg skulle gjennomføre noen kvalitative intervjuer til min masteroppgave, og dermed samle inn noen anonymiserte sitater som kunne anvendes i sluttrapport. Dermed skulle Arbeidsmiljøenheten gjennomføre en mer kvantitativ undersøkelse av en barnevernsbydel før og etter HMS tiltak, og ellers disponere ressurser til meg ved behov. Utover dette har prosjektene foregått parallelt, men separate.

3.5 Datainnsamling

3.5.1 Informanter og rekruttering

Rekrutteringen til denne studien ble gjennomført i samarbeid med Arbeidsmiljøenheten i Trondheim kommune. Jeg kom i kontakt med Barne- og familietjenesten etter et infomøte uke 38 i 2018 sammen med representanter fra Arbeidsmiljøenheten og barnevernsenheten som jeg rekrutterte fra. Etter dette møtet ble vi enige om at jeg skulle sende et infoskriv om prosjektet til Arbeidsmiljøenheten, som skulle videresende til leder i den utvalgte barneverns-bydelen. Dermed ble dette infoskrivet for prosjektet sendt ut til alle saksbehandlerne i den utvalgte bydelen gjennom leder, hvor de fikk beskjed om at dette var et anonymisert prosjekt og at det var frivillig å melde seg. Grunnet personvern kan jeg ikke avsløre hvor mange som jobber i Barne- og familietjeneste (BFT) bydelen jeg rekrutterte fra, men ifølge Trondheim kommune sine nettsider har de 4 BFT-bydelene i Trondheim kommune et sted mellom 100-170 ansatte hver i skrivende stund (Trondheim kommune, 2018), og et sted mellom 20-25 ansatte i hver bydel som er registrert som saksbehandlere i barnevernstjenesten. Mitt endelige utvalg bestod totalt av seks informanter. Tre av disse informantene hadde under 5 års erfaring og tre av informantene hadde over 5 års erfaring. I denne studien vil det bli brukt fiktive navn på deltakerne, da navn kan gi en nærhet til informantene og deres opplevelser og stemme i oppgaven, samt opprettholde anonymitet hos deltakerne.

3.5.2 Intervjuer

Jeg har anvendt og tatt inspirasjon fra Smith et al. (2009) sin bok «Interpretative Phenomenological Analysis» og Kvale & Brinkmann (2015) sin bok «Det kvalitative forskningsintervju» for å forberede og gjennomføre selve intervjuene. Gjennom dette avsnittet vil jeg vise til sentral teori opp mot de forskjellige stegene i min forberedelse og gjennomføring av dette prosjektet, og avslutningsvis gjøre rede for forskningsetiske aspekter, reflektere rundt min rolle som forsker og andre relevante metodiske betraktninger.

Jeg anvendte semi-strukturerte intervju da dette er beskrevet som «*eksemplarisk*» for IPA (Smith et al., 2009), ga meg større mulighet til å følge opp relevante temaer som dukker opp i løpet av intervjuet (Kvale & Brinkmann, 2015), samt er godt egnet for å svare på problemstillingen. Å eksplorere betyr å oppdage, og et eksplorerende forskningsdesign brukes på spørsmål eller temaer som det i liten grad er forsket på (Ringdal, 2007). Mine intervju hadde altså det som Kvale & Brinkmann (2015) beskriver som et eksplorativt formål, da jeg hadde forberedt spørsmål og tanker i intervjuguiden, men var mer interessert i å utforske informantenes svar for å søke ny informasjon og innfallsvinkler innen temaene. Semi-strukturerte intervju gir meg samtidig friheten til å kunne endre rekkefølge på spørsmål basert på hva og hvordan informanten svarer, unngå å stille spørsmål dersom de allerede har blitt svart av et tidligere svar, og stille nye og/eller oppfølgende spørsmål dersom det dukker opp et område av relevans eller interesse. Ifølge Kvale & Brinkmann (2015) kan slike spontane spørsmål bidra til uventede, men samtidig lengre og mer levende svar fra informantene. For å gi en bredde til datamaterialet har denne studien også anvendt det som Smith et al. (2009) kaller en multiperspektiv utforming (*multi-perspectival design*). En multiperspektiv utforming er utforskningen av et fenomen fra flere perspektiver, da i dette tilfellet fra perspektivet til mindre erfarne og mer erfarne ansatte. Dette er beskrevet som et mindre tradisjonelt design i IPA som samtidig kan bidra til et mer multi-fasetert og detaljert beskrivelse og opplevelse av et gitt fenomen (Smith et al., 2009). Dette passet godt da jeg var interessert i å utforske opplevelsene knyttet til den belastende arbeidshverdagen hos saksbehandlere i barnevernstjenesten hos både mer og mindre erfarne ansatte.

I utformingen av intervjuguide til dette prosjektet lagde jeg potensielle spørsmål knyttet til fire temaer. Dette er spørsmål knyttet til opplevelsen av arbeidshverdagen, opplevelsen av kollegafellesskapet, spørsmål knyttet til opplevelsen av nyansatte/å være nyansatt og spørsmål knyttet til turnover og retensjon. I utformingen av intervjuguide til dette prosjektet hadde jeg i bakhodet den multiperspektive utformingen som prosjektet var planlagt å ha (Smith et al., 2009). Jeg lagde derfor to nesten identiske intervjuguider. Disse intervjuguidene var identiske knyttet til potensielle spørsmål innen alle temaene utenom temaet «ny i jobben». Her varierte intervjuguidene ved at mer erfarne fikk tilpassede spørsmål knyttet til å ta imot nyansatte i arbeidsmiljøet, og mindre erfarne fikk spørsmål knyttet til å være ny i jobben. Jeg valgte å gjøre dette for å innhente et så rikt og relevant datamateriale på dette området som mulig. Dette var to posisjoner som var tenkt at muligens opplevdes på forskjellige måter, og informantene var derfor forberedt spørsmål knyttet til dette spesifikke

temaet tilpasset deres respektive erfaringsnivå i forveien. Det ble derfor vurdert at informanter med under 5 års arbeidserfaring i barnevernet fikk intervjuguiden merket «mindre erfarne», og ansatte med mer enn 5 års erfaring fikk intervjuguiden merket «mer erfarne» (se vedlegg).

I utforming av intervjuguide og gjennomføring av intervjusituasjon valgte jeg å ta inspirasjon fra det som Ringdal (2007) beskriver som samtaleintervjuer, som best kan beskrives som målrettede samtaler hvor forskeren har fleksibilitet til å improvisere. Dette står i overensstemmelse med Smith et al. (2009) som beskriver kvalitative forskningsintervjuer som «samtaler med en hensikt». Dermed trenger ikke intervjuguiden i samtaleintervjuer å følges slavisk, men kan inneholde spørsmål som forskeren er interessert i dersom deltakeren ikke allerede har svart på dette gjennom andre spørsmål (Ringdal, 2007). Videre valgte jeg også å starte intervjuet med registrering av relevant bakgrunnsinformasjon som nøyaktig yrkestittel og erfaringsnivå, og fulgte deretter intervjuguiden grovt med generelle innledningsspørsmål for hvert tema samt mer konkrete spørsmål jeg som forsker kunne ty til dersom det ble nødvendig (Ringdal, 2007). Det er verdt å bemerke likevel at ettersom det var et semistrukturert intervju, kunne rekkefølge på spørsmål endres basert på hva og hvordan informantene svarte, spørsmål kunne utelates dersom informant allerede hadde svart på et gitt spørsmål indirekte ved å svare på et tidligere spørsmål, og spontane spørsmål kunne bli stilt for å følge opp et område av interesse. Dette kalles aktiv lytting (Pietkiewicz & Smith, 2012). Da dette er en studie med et eksplorerende design er dette særlig sentralt. Videre forsøkte jeg å holde spørsmålene dynamisk sett frie for akademisk sjargong, og lette å forstå (Kvale & Brinkmann, 2015).

I den endelige intervjuguiden min forsøkte jeg å unngå ledende spørsmål, da det er veldokumentert at selv lett omformulering av spørsmål betydelig kan påvirke informanternes svar (Kvale & Brinkmann, 2015). Likevel understreker Kvale & Brinkmann at ledende spørsmål ikke nødvendigvis krenker forskers relabilitet i forskning, men at det heller er viktigere å anerkjenne hvilken effekt spørsmålene har på forskningsobjektene, og at et viktigere spørsmål er HVOR spørsmålene leder. Dermed er det verdt å anerkjenne at enkelte av spørsmålene mine likevel ble formulert på en slik måte at de var tenkt å oppfordre til indirekte svar, som Kvale & Brinkmann beskriver at både kan redegjøre for egne og andres holdninger (Kvale & Brinkmann, 2015).

3.5.3 Gjennomføring av intervju

Alle intervjuene ble gjennomført på informantene sin arbeidsplass i skjermede omgivelser og grupperom, da dette ble forespurt av alle informantene i det som ble beskrevet som en ellers svært hektisk arbeidshverdag. Alle intervjuene startet med en gjennomgang av samtykkeerklæringen, og jeg informerte alle mine informanter om at de hadde muligheten til å trekke seg fra prosjektet når som helst. Dette kunne være både før intervjuet, underveis i intervjuet, og etter intervjuet uten noen negative konsekvenser for dem. Videre ga jeg alle mine informanter muligheten til å stille noen oppfølgende spørsmål før signering av samtykkeerklæring hvis det var noe som var uklart, og informerte også om at de var velkomne til å sende meg e-post i ettertid dersom det skulle være noe mer. Intervjuene varte i omtrent én time, med unntak av en informant som fikk en hastetelefon omtrent 25 minutter inn i intervjuet som tvang oss til å måtte fullføre intervjuet litt bråere enn vi begge ønsket. Jeg tok opptak fra intervjuet med en Olympus WS-831 båndopptaker disponert av Psykologisk Institutt på NTNU, slik at jeg kunne konsentrere meg om samtalen, og få med meg detaljer for bedre transkribering og analyse i ettertid.

Ifølge Kvale & Brinkmann (2015) kan et intervju avsluttes med at intervjueren spør om det er noe mer informanten vil ta opp, tilføye eller spørre om før intervjuet avsluttes, noe som jeg også valgte å gjøre. Etter dette valgte jeg å spørre mine informanter om deres opplevelse av intervjuet slik at de både kunne tilføye verdifull tilbakemelding til meg som forsker, samtidig gi de muligheten til å kunne knytte ytterligere temaer til intervjuforhold i forhold til opplevelsen av arbeidshverdagen deres. Etter intervjuene valgte jeg meg også å sette meg ned og tenke over og skrive ned noen interaksjoner fra intervjuet som ikke kom på opptaket, da det umiddelbare inntrykket basert på min nære tilgang til meningene som har blitt uttrykt viste seg å være en verdifull kontekst idet transkripsjonen av intervjuene senere ble analysert (Kvale & Brinkmann, 2015).

3.6 Transkribering av intervju

I dette prosjektet transkriberte jeg mine egne intervjuer. Dette ga meg som forsker en større nærhet til datamaterialet, samtidig som jeg lærte mye om min egen intervjustil. Intervjuene ble transkribert i den samme kronologiske rekkefølgen som de ble gjennomført, og det ble forsøkt så langt som mulig å transkribere ferdig forrige intervju før jeg gjennomførte neste. Ifølge Kvale & Brinkmann (2015) finnes det ingen universell rett måte å transkribere intervjuer på. Kvale & Brinkmann stiller heller spørsmålet «Hva er nyttig transkripsjon for min forskning?», og vektlegger heller at transkripsjonen skal passe formålet

med den. Jeg valgte derfor å transkribere intervjuet så ordrett som mulig til analysen, med å inkludere pauser og gjentakelser for å bevare litt av nyansen i det som blir sagt og for å gi leser av denne oppgaven et lite innblikk i det som blir sagt da min tolkning av utsagn muligens kan være forskjellig fra leseres tolkning. I det sitatene ble gjengitt i denne oppgaven er de derimot ikke ordrette med tanke på målform, da av etiske grunner. Kvale & Brinkmann (2015) understreker at i det man tar opp følsomme emner kan det være viktig å beskytte konfidensialiteten til informantene. Denne oppgaven vil ta opp sensitive tema, og en eller flere av informantene mine snakket dialekt som i min vurdering mulig kan bidra til å identifisere informantene. Derfor har jeg valgt å transkribere så ordrett som mulig på bokmål for å styrke konfidensialiteten. Jeg valgte også å unngå å transkribere enkelte bekreftelseslyder fra meg som intervjuer, da transkribering av enkelte bekreftende «*mhm*» lyder noen steder ville forstyrret leseflyten i et lengre sammenhengende utsagn fra informanter som er av relevans for dette prosjektet. Dette er også lyder som i min vurdering ikke tilfører noe som er av relevans for informanters svar de stedene disse lydene ble ekskludert i transkripsjon.

3.6.1 IPA Analysen

Intervjuene ble etter fullført transkribering plassert i en tabell, inspirert av Smith et al. (2009) sitt forslag. Denne tabellen (tabell 2) hjalp meg å gjennomgå hvert intervju, skrive utforskende og innledende kommentarer og framtrede temaer.

Framtredende temaer	Original transkribering	Innledende notater
Ulike temaer som blir framtrede	Dato, fiktivt navn på informant Intervjuer: Spørsmål Deltaker 02: Svar	Deskriptive kommentarer: Innhold i intervjuet <i>Lingvistiske kommentarer: Metaforer, latter, bruk av språk</i> <u>Konseptuelle kommentarer: Stille spørsmål til meg selv og teksten, samt reflektere</u>

Tabell 2: Analysetabell, inspirert av Smith et al. (2009, s.93)

Smith et al. (2009) skriver at det ikke finnes én «riktig» metode for hvordan gjennomføre en IPA analyse av datamateriale, men legger heller vekt på at essensen i IPA ligger i det analytiske fokuset. IPA blir heller karakterisert av et sett med felles prosesser, som å bevege seg fra det spesifikke til det delte, fra det deskriptive til det fortolkende, prinsipper som å forplikte seg til en forståelse av deltakerens ståsted, og et psykologisk søkelys på meningsskaping anvendt fleksibelt. Det er ingen fasit for hvordan gjennomføre en IPA analyse, men Smith et al. (2009) henviser til generelle steg og et rammeverk til mindre erfarne brukere av IPA som meg selv. Denne framgangsmåten er beskrevet som seks steg, som jeg

har tatt stor inspirasjon fra i min analyseprosess (Smith et al., 2009). Disse stegene er: 1) Lesing og gjen-lesing, 2) Innledende notater, 3) Utvikling av fremtredende temaer, 4) Søken etter sammenhenger på tvers av temaer, 5) Bevege seg til neste intervju, og 6) Se etter mønster på tvers av intervjuene.

Det første steget handler om å fordype seg inn i de originale dataene. Jeg valgte å lytte til intervjuet mens jeg leste gjennom transkriberingen. Deretter leste jeg gjennom transkriberingen på nytt, mens jeg skrev notater og tanker rundt det som ble sagt, kalt innledende notater av Smith et al. (2009). Dette er også andre steg, og jeg anvendte både deskriptive, lingvistiske og konseptuelle kommentarer med et så fenomenologisk fokus som mulig. Det er ingen regler eller krav til hva som blir kommentert, og kan på mange måter sammenliknes med en fri tekstuell analyse. Likevel bør kommentarene ha et fenomenologisk fokus, og forsøke komme så nærme informanten sin eksplisitte mening som mulig. Dog ikke et krav, gis det av Smith et al. (2009) et sett med analytiske verktøy som analytikerens kan anvende, og ett av disse verktøyene er å skille mellom det som Smith et al. kaller deskriptive, lingvistiske og konseptuelle kommentarer. Deskriptive kommentarer handler om å beskrive hva deltakeren har sagt, lingvistiske kommentarer fokuserer på å utforske den spesifikke språkbruken til deltakeren, og konseptuelle kommentarer handler om å engasjere seg i datamaterialet på et mer spørrende og utforskende nivå. Jeg markerte de deskriptive, lingvistiske og konseptuelle kommentarene slik som foreslått i «Interpretative Phenomenological Analysis» (Smith et al., 2009) hvor deskriptive kommentarer blir skrevet i vanlig tekst, lingvistiske kommentarer blir markert i *kursiv*, og konseptuelle kommentarer blir markert med understrek. De lingvistiske kommentarene ble ikke fokusert like mye på som de to foregående, men enkelte steder var det interessant å se hvordan informantene brukte humor, språklige bilder og repetisjoner og reflektere rundt disse. Hovedfokuset mitt gikk likevel på de konseptuelle og deskriptive kommentarene. De konseptuelle kommentarene særlig var mer undersøkende og utforskende, og ga meg større mulighet til å stille spørsmål til meg selv, og iaktta videre refleksjon.

Tredje steg etter dette var å utvikle framtredende temaer. På dette trinnet skal man redusere volumet av detalj samtidig som forskeren skal bevare kompleksiteten. Dette gjør man ved å kartlegge og kombinere forholdene, koblingene og mønstrene mellom de utforskende notatene. Dette gjør at man jobber med de innledende notatene framfør selve den opprinnelige transkriberingen. Dersom den innledende og utforskende kodingen ble gjort riktig, vil fortsatt dette steget og sluttresultatet av dette være tett knyttet opp til den originale

transkriberingen. Det er likevel verdt å merke at for hvert analytiske steg i IPA så beveger man seg lengre vekk fra deltakeren og inkluderer mer av forskeren og forskerens tolkninger. Likevel er forskeren tett involvert i skapningen av det opplevde datamaterialet, og dermed vil den resulterende analysen være et produkt av samarbeidende innsats fra begge parter. Dette steget representerer ifølge Smith et al. (2009) en manifestering av den hermeneutiske sirkelen. Det originale hele intervjuet blir et sett av deler idet man gjennomfører analysen, men disse kommer sammen som en ny helhet innen slutten av analysen. Temaene reflekterer ikke bare deltakerens egne originale ord, men også forskerens tolkning. De reflekterer en synergisk prosess mellom beskrivelse og tolkning, der de innledende notatene kan føles løse vil framtrede temaer oppleves mer som man har fanget og reflektert en forståelse. Når man er ferdig med dette steget har man en liste med framtrede temaer listet opp i kronologisk rekkefølge, og man er klar til fjerde steg.

Steg fire omhandler å se sammenhenger på tvers av temaer, og krever at analytikeren kartlegger hvordan disse temaene som for øyeblikket er i kronologisk rekkefølge passer sammen. Forskeren er oppfordret til å innovere og utforske idet forskeren organiserer analysen. Enkelte temaer ble forkastet i denne delen av analysen ettersom de ikke er relevante for den overhengende problemstillingen. Man kan finne sammenhengene mellom temaene på flere måter. Det jeg valgte å gjøre var å kopiere alle temaene i kronologisk rekkefølge til en liste, også klippe og lime temaer som er knyttet til hverandre sammen. Dette er en form for «abstraction». Det innebærer på et grunnleggende nivå å flytte fremtrede temaer som hører sammen, og plassere de under en kategori som blir et overordnet tema. Dette blir av Smith et al. (2009) kalt et «super-ordinate theme», heretter oversatt til «overordnede temaer». Jeg gjorde også det som kalles «numeration», som innebærer å telle hvor ofte og hvor mange ganger et tema dukket opp, og bet meg derfor ekstra merke i temaer som dukket opp oftere enn en del andre. Det er viktig å merke at hyppigheten av et tema ikke nødvendigvis er den eneste indikatoren på hvor viktig dette temaet er, da særlig også for eksempel når noen av de mektigste temaene også ofte kan være noen av de mest sårbare. For å skape og holde oversikt over disse overordnede temaene tok jeg i bruk en tabell inspirert av Smith et al. (2009) sitt forslag, som kan ses i tabell 3.

Temaer	Side/linje	Nøkkelord
Overordnet tema		
Framtredende tema	1.01	Deler av sitat
Framtredende tema 2	1.02	Deler av sitat
Overordnet tema 2		
Framtredende tema 3	2.01	Deler av sitat

Tabell 3: Tabell av overordnede tema, inspirert av Smith et al. (2009, s. 100)

Femte steg er simpelthen å gå videre til neste intervju, samtidig som man tar forbehold at det er lett å bli påvirket av hva man har funnet i de forrige intervjuene. Det er en ferdighet i IPA å tillate nye temaer framtre i hvert intervju. Ved å systematisk anvende steg én til steg fire i de andre intervjuene kan likevel nye temaer godt fremtre. Etter å ha gjennomført disse stegene på alle intervjuene kan man gå videre til sjetten og siste steget. Steg seks innebærer å lete etter mønstre på tvers av intervjuene, og identifisere hvilke koblinger det er mellom intervjuene, hvordan kan et tema i ett intervju belyse et annet intervju. Her kan man flytte fokuset til å lete etter mønstre og kjerne-kategorier som dukker opp på tvers av intervjuene. For å hjelpe meg gjøre dette samt holde oversikt over hvilke informanter som sa hva, lagde jeg en tabell med seks faner, én fane til hver informant. I denne tabellen la jeg inn framtredende temaer for hver informant, og kategoriserte disse framtredende temaene etter de overordnede temaene som ble funnet på tvers av alle informantene, for å gjøre det lettere for meg selv å sammenlikne informantene og temaene som hadde framtrådt side om side.

3.7 Forskningsetiske aspekter

Denne studien ble godkjent av NSD - Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste før jeg startet datainnsamling. Informanter som var interessert i å delta i denne anonymiserte studien ble bedt om å sende en e-post til min NTNU-mail. For å bevare anonymiteten til mine informanter har jeg valgt å ikke avsløre hvilken bydel i Trondheim kommune disse informantene var rekruttert fra. Informasjon som framkom i løpet av intervjuet som avslører og antyder hvilken bydel i Trondheim kommune disse informantene var rekruttert fra vil derfor også bli utelatt i denne oppgaven av hensyn til personvern.

Før intervjuene startet ble alle deltakerne informert om deltaker nummer muntlig, samt fikk deltaker nummer skrevet på en samtykke-erklæring de kunne ta med seg hjem. Dette deltaker-nummeret ble sagt på begynnelsen av intervjuet framfor navn for å sikre at navnet deres ikke ble nevnt på opptaket, men slik jeg fortsatt kunne skille opptakene fra hverandre. Alle eventuelle personidentifiserende opplysninger som kom fram i løpet av intervjuet ville bli anonymisert og sensurert i transkriberingen. Da informanter for denne studien ble rekruttert ble det informert i informasjonsskrivet om at jeg var interessert i både

mindre og mer erfarne saksbehandlere i barnevernstjenesten for å sikre bredde i datamaterialet, men informerte om at erfaringsnivå og eventuelt tidligere veilederansvar kunne være av relevans, og interesserte informanter ble derfor bedt om å informere om dette idet informantene kontaktet meg. De ble informert om at lydopptaket fra intervjuet ville bli slettet etter fullført transkribering, for å sikre at ingenting kunne spores tilbake til dem som enkeltpersoner, og at det var mulig å trekke tilbake samtykke både før intervjuet, i løpet av intervjuet og etter intervjuet ble fullført. Alle intervjuene ble gjennomført på informantene sin arbeidsplass i skjermede omgivelser og grupperom, da dette ble forespurt av alle informantene.

Det er kun meg som har hatt tilgang til informasjon som kan identifisere informantene, slik at anonymisering og transkribering har blitt utført eksklusivt av meg. Lydfilene fra intervjuene og navn på informanter har blitt oppbevart hver for seg, og alle intervjuene startet med opplesing av deltakernummer gitt til informantene slik at navnet til informanten ikke havnet på opptaket. Videre ble informantene informert om at dersom det likevel skulle bli nevnt noe i løpet av intervjuet som kunne direkte identifisere en selv eller andre ville dette også bli sensurert og anonymisert. Lydfilene ble slettet etter fullført transkribering, og transkribering som ikke blir anvendt i ferdig prosjekt vil bli slettet når oppgaven er fullført. Informantene ble informert om at da dette var et søsterprosjekt til et annet prosjekt av Arbeidsmiljøenheten i Trondheim kommune, kunne sitater utvalgt av meg som forsker bli anvendt i en sluttrapport til Arbeidsmiljøenheten i anonymisert form. Informasjonsskrivet og anonymiteten ble gjennomgått med alle informantene før intervjuet startet, og alle informantene fikk beskjed om at de kunne trekke seg når som helst, både før, underveis, og etter gjennomført intervju uten negative konsekvenser eller spørsmål stilt. Videre har jeg også valgt å utelate all bakgrunnsinformasjon om informantene som ikke var relevant for analysen og/eller kunne brukes til å lettere identifisere informanten, da det er viktig å sikre anonymitet i forskningsrapporten (Kvale & Brinkmann, 2015). Alle transkriberinger som ikke blir anvendt i ferdig produkt vil bli slettet innen 01.06.2019 etter retningslinjer fra NSD. Jeg valgte også dessuten å bytte ut ekte navn og deltakernavn med fiktive navn, da det oppleves mer naturlig å forholde meg til navn i forskningsprosessen, og jeg samtidig ønsket at leser skulle oppleve mer nærhet til informantene og sitatene som anvendes i denne oppgaven.

3.8 Min rolle som forsker – refleksive betraktninger

I denne studien har mine informanter tolket sin opplevelse av arbeidshverdagen i barnevernstjenesten, mens jeg har videre tolket deres tolkninger gjennom et rammeverk

inspirert av Fortolkende Fenomenologisk Analyse. Idet jeg startet datainnsamlingen og intervjuene til dette prosjektet forsøkte jeg i så stor grad som mulig å legge mine egne forventninger til sides. Likevel er det viktig å anerkjenne at man alltid tar med seg noe i intervjusettingen som påvirker samtalen mellom seg selv og informant. Denne fenomenologiske reduksjonen er vanskelig, men det er lurt å være bevisst det man tar med seg inn i en intervjusituasjon, ofte kalt reflektiv objektivitet (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg som forsker har med meg min bakgrunn, og mine fordommer og min personlige referanseramme som uunngåelig vil påvirke måten jeg mottar, leser og tolker data på (Smith et al., 2009). Et eksempel på dette kan være ettersom jeg er en psykologistudent med lite erfaring innen hjelpeyrker, men noe teoretisk kunnskap fra barnevernstjenesten, vil jeg ha en referanseramme preget av teori som mulig kan være annerledes enn mine informanter. Videre bør man også være bevisst på at intervjuet generelt er en interaksjon mellom to mennesker, og at mine informanter og jeg som forsker reagerer i relasjon til hverandre. Dette kan videre påvirke hva informantene velger å fortelle, hva de ikke vil fortelle og måten det blir fortalt på. Det er avslutningsvis også viktig å reflektere over metodiske betraktninger, noe jeg vil komme tilbake til i diskusjonskapitlet.

4. Resultater

4.1 Kapitelets struktur

I dette kapitlet vil jeg presentere resultatene fra analysen av intervjuene. Her vil jeg forsøke å beskrive hvordan det oppleves å stå i arbeidet barnevernstjenesten på godt og vondt, og hva som oppleves som viktig for å bli i jobben for mine informanter. Kjernekatogrier og underkategorier blir beskrevet og gjengitt med illustrerende sitater fra intervjuene for å understøtte påstandene som blir gjort av meg som forsker. Problemstillingen denne oppgaven ønsker å besvare er: *Hvordan oppleves det å stå i jobben i barnevernstjenesten?*

Resultatene tyder på at arbeidet som saksbehandler i barnevernstjenesten oppleves svært hektisk med store arbeidsmengder og lite tid. Tidspresset kan bli forsterket av det som oppleves som uforutsigbart i arbeidsdagen, og kan videre føre til en opplevelse av utilstrekkelighet som igjen kan gå ut over arbeid-familie balansen. Mine informanter møter svært mange tunge følelser og andre emosjonelle belastninger i arbeidshverdagen sin, samtidig som det kreves at de holder egne følelser under kontroll, kan lede vei og være besluttsomme i vanskelige saker. Jeg har funnet det spesielt interessant at samtlige av mine informanter er lidenskapelig interessert i faget de bedriver, og er stolte over verdiene og samfunnsoppdraget arbeidet innebærer. Det framstår som om kollegafelleskapet er bevisste på at arbeidet de gjør er meningsfylt, til tross for et negativt renommé som tidvis kan plassere ansatte i barnevernstjenesten i truende situasjoner. Lidenskapen og empatien kan likevel videre bidra til å forsterke mange av de emosjonelle belastningene som de møter i arbeidshverdagen sin. Analysen antyder at opplevd autonomi, sammen med et godt og støttende kollegafelleskap på både faglig og medmenneskelig nivå, samt en forståelsesfull ledelse er de viktigste faktorene for å stå i et yrke som ellers blir betegnet som svært belastende på flere fronter. En gjensidig avhengighet av hverandre i et kollegafelleskap som støtter både faglig og medmenneskelig beskrives av mine informanter som avlastende.

Etter analysen er det fire overordna kjernekatogrier som framstår som gjennomgående av alle mine informanters i deres beskrivelse av arbeidshverdagen. Dette kapitlet er strukturert etter disse kjernekatogriene. Dette kapitlet er strukturert etter disse kjernekatogriene. Disse kjernekatogriene har jeg kalt «*Opplevelsen av arbeidspresset*», «*emosjonell belastninger*», «*det støttende teamet*» og «*lidenskapelig for jobben*».

4.1.1 Transkripsjonsnoter brukt i sitater

(...)	Betydelige pauser
()	Materiale utelatt
[knips]	Knipsing med fingrene
[latter]	Informanten ler

4.2 Opplevelsen av arbeidspresset

I analysen av intervjuene med alle seks saksbehandlerne det en gjennomgående beskrivelse av at arbeidsmengden var høyere enn det de hadde tid til å gjennomføre i løpet av vanlig arbeidstid på en tilfredsstillende måte. Arbeidsdagen kunne være planlagt og tilsynelatende forutsigbar, men arbeidsmengden kunne plutselig og spontant endre seg ved mer kompliserte saker som de jobbet med, noe som gjorde at mine informanter i stor grad følte de ikke kunne gjennomføre arbeidet på en tilfredsstillende måte. Dette høye opplevde arbeidspresset og arbeidsmengden belyses og illustreres gjennom fire underkategorier av temaer som kom fram hos alle informantene i løpet av intervjuene. Disse fire underkategoriene har jeg døpt «*Opplevelsen av å ikke strekke til*», «*opplevelsen av uforutsigbarhet*», «*arbeid-familie balansen*» og «*autonomi*». I gjennomgangen av kategoriene lar jeg informantene tale gjennom representative sitater fra intervjuene. For ordens skyld gjør jeg oppmerksom på at navnene på informantene er fiktive.

4.2.1 Opplevelsen av å ikke strekke til

Å «*ikke strekke til*» er et uttrykk som informanten Tonje brukte da jeg ba henne utdype noen av de største utfordringene i arbeidshverdagen hennes. For å illustrere hva som opplevs, lar jeg Tonje fortelle med sine egne ord:

«*På det jevne så er det jo at jeg føler at jeg ikke strekker til, og ikke rekker og gjøre alt jeg skal gjøre. Det er jo utilfredsstillende. Det er ikke, det er ikke kjekt når du føler at du ikke rekker og skrive og liksom skal skrive til den tiden som er satt og det er ikke kjekt... () Også begynner det å hope seg opp. Også må du ta fatt i det nye som kommer, så bare, og det er ikke kjekt. For da får jo ikke de familiene kanskje den tilbakemeldingen de skulle ha, de får kanskje den korte versjonen, og ikke den lange. Det som er synd i det er at den lange hadde kanskje hjulpet dem å tenke og reflektere og sett noe annet enn det de så i utgangspunktet, hvertfall hvis de er negative og imot, men sånn blir det noen ganger» (Tonje)*

I dette sitatet beskriver Tonje at hun føler at det er utilfredsstillende å oppleve at hun ikke kan rekke alt grunnet den store arbeidsmengden. Videre nevner hun at hun føler at hun ikke rekker å skrive, og gjerne skulle gitt familiene den tilbakemeldingen hun gjerne skulle ønske de kunne ha gitt. Alle informantene gir uttrykk for at de ikke har nok tid til å treffe familier så mye som de skulle ønske, samt at de stadig opplever at arbeidsmengden hopper seg opp kommer i veien. Dette er ofte skrivearbeid og dokumentering. Informantene beskriver en opplevelse av at selve dokumenteringen oppleves som mindre meningsfull enn det praktiske arbeidet ute i feltet, noe jeg utyper mer under punkt «4.5 Lidenskapen for jobben». Den høye arbeidsmengden synes å skape en følelse av frustrasjon, godt eksemplifisert av Sandra idet vi snakket om opplevelsen av tid i arbeidshverdagen:

Du ligger alltid etter. Nei, det er sånn overalt i en bunke med ting som du ikke har gjort, jeg tror jeg aldri har erfart å være «a jour» med arbeidsoppgavene. Du har alltid, ja, ting du skal skrive, eller møter du skulle ha hatt eller, og vi kunne jo, vi ønsker jo oss mer tid både til å planlegge samtaler, men også ha tid til å drøfte og skrive ferdig for eksempel, det er jo en ønskesituasjon (Sandra)

Her beskriver Sandra en opplevelse av å «alltid» ligge etter og «aldri» være i land med arbeidsoppgavene, noe som jeg forstår som sterk ordbruk og frustrasjon knyttet til opplevelse av tid i arbeidet. Her beskriver hun også scenarioet om å ha mer tid som en «ønskesituasjon». Jeg forstår ordbruken som at dette blir lengtet etter, men samtidig er en idé hun ikke har inntrykk av at kommer til å gå i oppfyllelse. Uttrykket «a jour» er samtidig et interessant uttrykk å legge merke til i dette sitatet. Dette ordet med fransk opphav ble eksplisitt og konsistent anvendt av fire av de seks informantene i sammenheng med opplevelse av arbeidsmengde, og blir dermed brukt av majoriteten av informantene for å beskrive opplevelsen av å ikke føle at man blir ferdig med arbeidsmengden.

4.2.2 Opplevelsen av uforutsigbarhet

Opplevelsen av å ikke strekke til kan bli forsterket av det fem av mine seks informanter beskriver som en belastende opplevelse av uforutsigbarhet, eller å måtte «ta arbeid på strak arm» som en av informantene uttrykte det, og siktet til plutselige hendelser i arbeidshverdagen som det ikke er tid eller mulighet til å planlegge eller forberede seg til. Dette eksemplifiseres gjennom sitatet av Mette som uttrykket ble lånet fra:

Du vet aldri hva den telefonen du tar innebærer. Det kan være noen som, emm... Altså det er vanskelig å forberede seg på hva som kommer, du må alltid ta ting på strak arm. Det

kan være noen som ringer som er veldig bekymra for noen, det kan være noen som ringer som er veldig sinte. Det kan være noen som ringer for at du skal ta en avgjørelse () Så det er utfordrende, og hele tiden måtte ta ting på litt sånn strak arm, og det må vi for så vidt i møte med familiene og, vi vet jo egentlig ikke hva... Etter hvert så blir vi jo kjent med familiene, men ofte så kan jo ting ta en litt annen vending, ja. Så det er veldig vanskelig å forberede seg på alle mulige eventualiteter (Mette)

Mette viser her ikke bare til opplevelsen av å måtte ta saker på strak arm idet plutselige saker eller plutselige avgjørelser dukker opp eksempelvis gjennom telefoner, men viser at møter med eksempelvis familier kan gå en annen retning enn man håpte på og/eller tenkte. Sitatet beskriver videre hvordan disse vendingene kan være emosjonelt belastende gjennom å møte blant annet sinne og bekymring. Slike belastende følelser vil beskrive mer i detalj i underkapittelet «4.3 Emosjonelle belastninger». Hos informantene blir både følelsene i arbeidet og andre ting beskrevet nærmere som en opplevelse av uforutsigbarhet, noe man ikke kan forutse eller planlegge for. Det blir i sitatet ovenfor ordlagt som å «*hele tiden*» måtte ta ting på strak arm. Dette kan tolkes gjennom det sterke språket som en opplevelse av at uforutsigbarheten gjennomgående preger arbeidsdagen i stor grad, noe som oppleves som vanskelig. Uforutsigbarheten i arbeidet gjør det altså vanskelig å forberede seg på hva som kan komme, noe som gjelder både i møter og andre steder i arbeidet, noe blant annet sitatet ovenfor er med å belyse.

Denne uforutsigbarheten viste seg i praksis i løpet av mitt intervju med Vilde. Tidlig i intervjuet sa hun at «() *kan det komme en telefon som gjør at dagen blir helt endra for eksempel, sånn at en vanlig arbeidsdag er ganske vanskelig å beskrive*». Omtrent 20 minutter senere fikk hun en uventet telefon. Da måtte hun forlate intervjusituasjonen tilsynelatende stresset og sier: «*Du ser jo hvordan hverdagen er nå tenker jeg da, så det var flaks at du kom akkurat i dag*». Dette sitatet forsterker forståelsen min av at uforutsigbare telefoner og situasjoner som en ikke kan forutse, i stor grad er normalen.

4.2.3 Arbeid-familie balansen

Informantene påpekte at jobben kunne påvirke hjem-arena og fritiden på mer enn en måte. Dette kan være grunnet den uoverkommelige arbeidsmengden, men kan også være grunnet emosjonelle belastninger. Dette kan være at de ligger søvnløse, at de kommer hjem fra jobb irritable og hissige, at de får dårlig samvittighet for å gjøre fritid på fritiden, og at de er frivillig tilgjengelig for akutte situasjoner for ungdommer døgnet rundt grunnet empati, bare for å nevne noen av tingene mine informanter beskrev. Sitatet under av Morten kan være

med å belyse én av disse måtene mine informanter gjorde klart at den opplevde arbeidsmengden kunne påvirke ens opplevelse av fritiden:

() men sant, du går jo i neste møte og vett att «nei, har ikke gjort det, har ikke gjort det, har ikke gjort det, har ikke gjort det», det er alltid noe du ikke har gjort (...) Nå er det sånn at, jeg gjør unna det som kommer inn, også må jeg jobbe med det som er gammelt i tillegg for å få unna det, sånn at du blir av og til gående og kverne litt da, kikke litt på kalenderen, eller, ja. Prøve å finne tid til alt.

Intervjuer: *Innebærer dette også på fritiden?*

Det kan skje, spesielt oppe i hodet da, at liksom «okei, nå må jeg huske på imorra så må jeg sette meg ned med en gang og gjøre det», også blir du liksom ikke ferdig med og, også blir du litt sånn «ble ikke ferdig, okei men da må jeg ikke gjøre noe annet». Det er ikke alltid det er tid til å tenke på sånne ting på jobb for da har du møter og må gjøre litt andre ting.
(Morten)

Her beskriver Morten opplevelsen av hvordan den store arbeidsmengden gjør at han «kverner» på arbeidet sitt i hodet. Jeg forstår «kverning» som et uttrykk som har en negativt preget klang, og uttrykket kan gi et innblikk i hvordan konstant tenkning på arbeid kan oppleves negativt. Informantene mine beskriver at de til tider har problemer med å koble hjernen av jobb på fritiden, fordi at jobbdagen allerede er så hektisk at det ikke er tid til å tenke på det da. Jeg tolker dette som at Morten blir stresset selv på fritiden av de store arbeidsmengdene på jobb han ikke rakk å gjøre, og at han får problemer med å fokusere på andre ting han gjerne kunne gitt fokus på fritiden. Når Morten sier at han kan ikke gjøre «noe annet» fordi han tenker på jobb, forstår jeg det slik som at dette rammer situasjoner der han i utgangspunktet ønsker noe annet å tenke på, og at det ikke bare skjer dager han ellers har lite å gjøre på privaten.

Jobben påvirker arbeid-familie balansen til alle mine informanter, men innvirker på ulike måter. Noen av informantene beskriver en opplevelse av å se på kalenderen og planlegge neste arbeidshverdag i hodet på hjemarena og/eller å jevnlig jobbe overtid for å kompensere.-Arbeidsmengden og selve arbeidet kan også innvirke negativt på informantenes humør og atferd. Dette sier Vilde om temaet:

Noen ganger kan det gå utover eget familieliv for eksempel. Og det har jo blitt min målestokk etter hvert da. At når jeg kommer hjem fra jobb og begynner å kjefte på ungene

uten at de, at det er noen grunn til det, kort lunte og sånt, så tenker jeg at nå er det nok, nå er det noe annet enn familien som gjør at jeg blir irritabel eller, så det har blitt min målestokk har vært. Ja, i ganske mange år da (Vilde)

Arbeidet kan påvirke humør negativt hos mine informanter, da hun også beskriver at hun kan komme hjem irritabel og med kort lunte. Her viser Vilde at hun er svært selvbevisst knyttet til effekten arbeidet hennes kan ha på eget humør. Vilde forteller at hun har begynt å bruke dette som en målestokk for å merke når hun må begynne å sette grenser for seg selv for å ivareta seg selv, men viser samtidig til at det har vært målestokken hennes i ganske mange år. Idet Vilde har arbeidet i barnevernstjenesten i over 15 år, er dette med å antyde at dette er en målestokk som hun først utviklet etter å ha arbeidet i tjenesten over en viss tid, og det er dermed vanskelig å si om denne selvbevisstheten og «målestokken» også er noe som gjelder mine andre informanter. Arbeidet til mine informanter kan også påvirke hjemarenaen på flere måter, utover å «kverne» på arbeid i hodet på fritiden. Dette kan deriblant være gjennom søvnproblemer, emosjonelle belastninger og andre opplevelser, men dette vil i større grad bli utforsket i neste delkapittel «4.3 Emosjonelle belastninger». Den store arbeidsmengden kan dermed altså bidra til å distrahere eller innvirke på informantene mine på fritiden.

4.2.4 Autonomi

Noe som flere av mine informanter beskrev som viktig for å forbli i jobben, er autonomi over egen arbeidshverdag. Dette kan gjelde både hva slags type arbeid en tar, hvilket tidspunkt en jobber på, og hvilke dager en jobber på. Opplevelsen av mulighet til selvstyring blir gjengitt veldig godt av Sandra idet vi prater om hva som bidrar til at hun blir i arbeidet, etter en hendelse hvor hun i utgangspunktet søkte på en annen jobb i hemmelighet:

Jeg har det ganske bra skjønner du, men så lenge jeg får litt sånn innflytelse på min jobbhverdag. () Det er en fleksibel, eller vi har en fleksibel arbeidssituasjon, vi setter jo opp møter selv (). Det er jo en del som påvirker, men arbeidshverdagen vår i forhold til hvilken vi dokumentasjon, krav, lovhjemler ... Ja. Men, igjen så, innenfor det da, så har vi jo litt fleksibilitet. Og det er godt. () Kan ta ut en fridag hvis jeg har masse plusstid, og, stort sett så går det greit, sant? Bare fleksibel arbeidstid er jo en drøm. (Sandra)

For Sandra oppleves det altså sentralt med en viss grad av selvstyring og fleksibiliteten i styring av hvordan arbeidstiden disponeres for å stå i jobben. Fleksitiden oppleves dermed som en viktig ressurs, noe som alle mine informanter anerkjenner at kan hjelpe dem i arbeidshverdagen på forskjellige vis. Dette er særlig tydelig situasjonen for Sandra som

beskriver fleksibel arbeidssituasjon som «*en drøm*», som også gir henne muligheten og styringen til å kunne ta ut fridager dersom hun skulle ønske. Begrepet drøm forstås som en svært positiv ordklang, eller muligens til og med oppleves som en slags fantasi som ikke kunne blitt bedre. Dette er et tema som tar plass i alle intervjuene, men da særlig i samtalen med Sandra, som også beskriver å ha friheten til å velge arbeidsoppgaver og hvilke ekstraoppgaver hun skal ha som «*viktig for meg, at jeg får lov til å gjøre noen ting på siden, for at jeg ikke bare skal ha den der saksbehandlerrollen*».

Utover dette anerkjenner alle mine informanter i løpet av intervjuet at de har autonomi i arbeidet de gjør og at dette er en god ting, men der noen av informantene mine beskriver dette som en praktisk og god ting, beskriver andre dette som essensielt for å bli i arbeidet. Nora og Mette anvender i stor grad autonomi over arbeidstid, her tilbydd gjennom fleksitid til å overkomme «*opplevelsen av å ikke strekke til*». Selvstyring av både tid og arbeidsoppgaver virker som særlige sentrale og verdsette ressurser hos mine mer erfarne informanter, altså Sandra, Tonje og til dels Vilde. Tonje understreker fra veldig tidlig i intervjuet idet jeg spør om en vanlig arbeidshverdag: «*En vanlig arbeidshverdag? [latter] Det er nå kanskje derfor jeg liker jobben da, det er for at den er såpass variert*». Dette er noe hun understreker i intervjuet at autonomien gir henne friheten til å ha varierte arbeidshverdager. Hun gjør samtidig meningen sin veldig klar om variert arbeid, i det mitt premiss om en «*vanlig arbeidshverdag*» blir møtt med latter. Senere i intervjuet sier også Tonje dette idet vi snakker om gode og dårlige perioder i arbeidet:

Så har det vært gode perioder, så tenker jeg «det her går bra», trives jo da, trives med at det er variert arbeid, trives med arbeidstiden, får lov til å jobbe på dagtid, og, jobbe helg, og... Ja, det er litt sånn, når du kommer inn på jobb så er det sånn, det er akkurat som det, verden lukker seg, så er det sånn [knips] så lunsj, også [knips], sånn, så skal jeg hjem, så dagene går veldig fort og da tenker jeg, det er et tegn på at jeg har det veldig bra og at jeg trives (Tonje)

Dette sitatet viser at noe av det som gjør at hun trives best i de gode periodene er at hun får friheten til å styre sitt varierte arbeid og arbeidstider. Da særlig idet hun har friheten til å styre arbeidshverdagen, som ifølge Tonje bidrar til at dagene er over i løpet av det som føles som øyeblikk. Hun nevner også at hun «får lov» til å jobbe dagtid samt helg dersom ønskelig, noe som er med å antyde at dette er noe hun kan forespørre, avhengig av hva som passer henne best for å utføre arbeidsoppgavene sine.

4.3 Emosjonelle belastninger

I analysen kom det også fram at alle informantene mine opplevde at arbeidshverdagen kunne oppleves emosjonelt belastende på flere forskjellige måter. Det kunne variere på hvilke måter dette opplevdes og hvordan det slo ut, men analysen sorterte dette inn i tre underkategorier som jeg har kalt «*Vanskelige beslutninger*», «*Saksbehandler-kappa*» og «*De emosjonelle konsekvensene*».

4.3.1 Vanskelige beslutninger

Mine informanter gjorde rede for at det kunne oppleves som vanskelig å gjennom jobben være i en posisjon hvor man tidvis har mye ansvar over barn og familier sine skjebner, og man er nødt til å ta beslutninger og vurderinger som er til det beste for barna og familien basert på den informasjonen man har tilgjengelig. Dette kan være tilfeller hvor å ikke handle kan føre til akutte konsekvenser for barnet, men feil vurdering og beslutning samtidig også kan føre til uhyggelige konsekvenser for både barnet og familien. De opplever en følelse av å bli tvunget til å ta et valg i en gråson, eller å måtte velge det mindre ille av to onder. Dette er en opplevelse som fanges opp i denne delen av Tonje sitt intervju:

() I noen tilfeller så vil det jo være spørsmålet om gjør man rett eller, altså, hva er det minst skadelige rette? For å si det sånn. Fordi at det er gjerne ikke noe innlysende rett og dårlig, og da, hva er det som vil være best da? Altså, minst verste... Ja

Intervjuer: *Hva tenker du på da?*

Nei, i forhold til barn og ungdom som skal ivaretas og hvis situasjonen er der i den forstand at det ikke er noen gode løsninger, og man må ta noen valg, hva vil være den minste inngripen som gjør minst skade. () og noen ganger så må man da ta en avgjørelse som vil påvirke livssituasjonen til folk. Og hva skal man da velge, sant? Ja. Det er ikke bestandig at, det trenger ikke å være enkle valg. () I ettertid kan man jo få mer informasjon, eller ett eller annet, sant, som gjør at valget kanskje så litt annerledes ut, eller, ja. Det er jo kjipt hvis man tar et valg som en tenker i ettertid at det var et dårlig valg, jeg skulle, det skulle ikke jeg gjort, for det får så store konsekvenser for de det gjelder. Hvis du plasserer en unge for eksempel, også blir det bare verre for eksempel, det får jo store konsekvenser» (Tonje)

Vanskelige beslutninger ble eksplisitt ble brakt opp som belastende av Nora, Sandra, Tonje og Vilde idet vi pratet om belastende hendelser. Tonje snakker her både om å ha mye ansvar på skuldrene sine, og det å komme i en posisjon hvor man må ta noen veldig vanskelige valg som kan ha uønskede konsekvenser dersom det ikke er rette valget. Tonje

(05) vet at å plassere barn og andre tiltak i verste tilfelle kan ha flere negative konsekvenser, noe som oppleves som belastende da hun har mye empati og medlidenhet, og sterkt ønsker det beste for de unge. Jeg oppfattet i analysen ett fnugg av selvtvil, usikkerhet og selvkritikk knyttet til disse valgene idet Tonje snakker om å måtte ta beslutninger i gråsonen, da særlig i det hun snakker om muligheten for at valget muligens kan bli «*dårlig*» i lys av ny informasjon. Slik tvil og selvkritikk er også noe man også kan finne igjen og gjennomgående hos Nora, Sandra og Vilde. Jeg fikk inntrykket av at denne tvilen kunne oppstå knyttet til vanskelige valg og det store ansvaret man har knyttet til barn og familier sin framtid, men ble beskrevet som at i stor grad lå latent i bakhodet hos flere av mine informanter. Dette åpner derfor for at selvtvil og selvkritikk i etterkant av vanskelige valg er noe som kan belaste saksbehandlere i barnevernstjenesten, og potensielt kan dukke opp på flere arenaer, deriblant tingretten, som jeg vil anvende som et eksempel i underkapittel «4.4.2 Vi i teamet».

4.3.2 Saksbehandler-kappa

Saksbehandler-kappa er også ett uttrykk som jeg har lånt av en av mine informanter, nærmere bestemt Mette. Dette er et uttrykk som jeg anvender for å betegne en opplevelse som å måtte ta på seg det jeg oppfatter som en slags ekstern «*persona*», altså tre inn i en slags karakter eller maske for å beskytte seg selv fra de emosjonelle belastningene i arbeidshverdagen, gjennom å utsette, undertrykke og/eller holde tilbake følelser i arbeidshverdagen. Det oppfattes dermed som en slags rolle-konflikt, idet emosjonene fra rollen som medmenneske blir undertrykt for å opprettholde rollen som profesjonell og faglig saksbehandler som jobben krever. Dette er et fenomen i jobben som rent eksplisitt blir nevnt av to av mine informanter, Mette og Vilde, men er likevel interessant å utforske da denne masken blir antydnet av de fleste informantene. Dette fenomenet tredde fram først for meg som forsker relativt tidlig i intervjuet med Mette, idet hun utdypet litt om hva emosjonelle belastninger i jobben gjør med henne:

«Men det er vanskelig over tid å være med på at andre har det vanskelig, fordi det gjør noe med oss (...) Jeg tenker at vi som saksbehandlere har et tjukt skall, altså den der saksbehandlerkappa, - for den er vi nødt til å ha på, den profesjonelle saksbehandlerkappa. Men ofte, og hvert fall noen ganger, så sniker det seg inn under, og da treffer det oss som menneske... Og det er det jeg syns er vanskelig da. () Hodet, altså logikken og fagligheten forstår, men kroppen henger ikke sammen med hodet. For kroppen har reaksjoner, som hodet ikke kan stoppe eller forklare, fordi at jeg vet hvorfor det må være sånn, ikke sant? Altså hodet og logikken, og, ja, fagligheten, den er på plass, men så er det noe i kroppen som

reagerer som jeg ikke får til å stenge av med hodet. () Og da var det etter et møte, ja, der jeg bare satt og gråt og gråt, der hun bare sa at, jeg tror kanskje at du trenger noe mer» (Mette)

Her beskriver Mette det jeg oppfatter som å ta på seg en maske i det hun føler at hun som saksbehandler er nødt til å holde en profesjonell rolle i jobben. Denne profesjonelle rollen sliter likevel på henne idet hun er nødt til å jobbe og være med mennesker som har det vanskelig i arbeidshverdagen, og det er vanskelig å ignorere eller undertrykke følelsene som oppstår idet hun får disse historiene, da særlig idet de dukker opp såpass ofte. Hun vet logisk sett hvorfor ting må være som det er, men kroppen har likevel vonde reaksjoner hun forsøker å stenge ute, noe som etter hvert fører til at hun «møtte veggen», som jeg utdyper mer i neste underkategori. Hun beskriver ovenfor at denne saksbehandler-kappa oppleves som et «tjukt skall», noe som kan forstås som ett tjukt lag med profesjonalitet som ikke skal penetreres, samtidig som det fungerer som et slags beskyttende skjold for Mette til tross for at det tilsynelatende i lengden har motsatt effekt. Denne opplevelsen av å ta på denne «saksbehandlerkappa» blir samtidig av Mette beskrevet videre som en rolle-konflikt:

Vi har jo en jobb med masse følelser, det er jo noe av det viktigste vi jobber med for, for folk, det er jo barna deres, så at det er masse følelser, og det er masse følelser for dem rundt og ... så det er nok og noe av det vanskelige, at vi skal motta så mye følelser, og det å tone oss inn på alle sine følelser, men samtidig være den som geleider litt vei (Mette)

Slående liknende beskrivelser blir også gitt av Vilde. Dog ikke nevnt direkte, er det verdt å nevne at dette også er noe som blir antydnet av flere av de andre informantene. Følgende sitat finner sted mens meg og Nora snakker om et belastende familieråd hun hadde kort tid før hun begynte å skrike og gråte. Hun antyder i denne samtalen at hun hovedsakelig opplevde at familier kjefte ut barnevernet som helhet, og jeg spurte oppklarende om jeg hadde forstått henne riktig:

Men jeg opplever ikke at de angrep meg personlig, det var ikke det, det var på en måte systemet, barnevernet og jobben vår da (Nora)

Nora antyder i følgende eksempel at hun til tider legger et skille mellom når familier kjefte ut barnevernet og vurderingene til barnevernet som hun har vært en del av, og hun som menneske. Til tross for at hun oppfatter at familiene kjefte ut det profesjonelle barnevernet og vurderingene deres, og ikke direkte hennes, virker dette likevel belastende for Nora som menneske, tatt i betraktning at skriking fulgte etterpå. Dermed kan dette være ett eksempel

som kan være med å demonstrere hvordan Nora og de andre informantene har et skille mellom seg selv og deres rolle som profesjonell.

4.3.3 De emosjonelle konsekvensene

Arbeidshverdagen er hos mine informanter tilsynelatende fylt opp av emosjonelt belastende hendelser. Dette kan være alt fra å motta kjeft fra sinte foreldre, til å måtte undertrykke og mentalt og emosjonelt stille seg inn fra en sak til neste sak på kort tid, til å være tilgjengelig døgnet rundt for ungdom med multiproblemer, til å være involvert i væpna politiaksjoner mot akutte familier. Flesteparten av de emosjonelle belastningene foregår likevel i løpet av en typisk arbeidshverdag, noe som gjelder samtlige informanter, men blir godt summert av Mette. I denne samtalen forteller Mette at de møter mange sterke følelser fra foreldre og familier, men at det er vanskelig å legge fra seg egne følelser idet man skal være den som geleider vei. Videre går intervjuet slik:

Vi er nok inne på kjernen, det som er vanskeligst med jobben her det er, sånn det oppleves for meg, det er å skulle stå i alle sine følelser men samtidig vær den som skal lede veien for det at vi blir jo veldig berørt, av alt som er vanskelig, både på godt og på vondt. Sånn at i selve møtet, i selve kontakten opplever jeg at det går bra. Også er det som er mest utfordrende med jobben her er jo å stå i det etterpå. Ja.

Intervjuer: *Å stå i det etterpå?*

Eh, ja. Når på en måte vi har samlet på alle sine følelser. Både andre sine og våre egne, så er det litt sånn hvor skal vi legge fra oss den emosjonelle belastningen det kan være å stå i enkelte møter? (Mette)

Det beskrives her en opplevelse av å samle opp og undertrykke alle følelsene som de møter i arbeidshverdagen, i dette tilfellet idet de møter sinte og emosjonelt belasta foreldre i møter eller liknende. Det beskrives at «selve kontakten» går bra, men at det virkelige belastende er å stå i det etterpå etter å ha «samlet opp» disse følelsene i møter, og at man har ingen plass å legge de fra seg. Det virker som at man i møtet må legge fra seg og undertrykke disse følelsene, men at dette er vanskelig å undertrykke i lengden, da særlig da arbeidshverdagen består i så stor grad av å møte disse følelsene. Videre ber jeg henne utdype hvilke emosjonelle belastninger dette kan være:

Intervjuer: *Hva slags type emosjonelle belastninger kan dette her være? (...) Er det angst, er det vanskelig sinne ...*

Det er egentlig alle. Har vi en familie som er veldig sinte på oss, så gjør det selvfølgelig noe med oss. Vi blir jo aktivert i møtet vi og, selv om vi framstår som rolige. Vi har jo alltid et sånt inderlig håp og ønske om å være til hjelp, - så ofte kan vi føle på litt sånn avmakt, hvorfor kommer vi ikke dit at vi forstår hverandre litt bedre og får til å hjelpe, til de som er sinte... Så det kan være en følelse. Vi har nok kanskje flere som er, som gråter i møter, fordi vi snakker om vanskelige ting, og det å være et medmenneske og ha kjent på deres frustrasjon og tristhet fordi at ting er vanskelig, og når vi blir kjent med familier så deler vi jo langt på vei den, jeg er jo og lei meg på mange sine vegne, og får veldig godt for dem, sånn at det blir både deres følelse og min følelse... Ja, det er ikke så mye angst... Selvfølgelig kan vi også kjenne på frustrasjon, det gjør vi... Men frustrasjon er lettere å legge fra seg... Frustrasjon det er en følelse man kan, som er lettere å håndtere. Hjelpeløshet og sårhet, den er vanskeligere, den sitter dypere inn hos meg hvert fall (Mette)

Her oppsummerer Mette mange av de emosjonelle hendelsene som flere av informantene opplever gjennom en «vanlig arbeidshverdag». Samtlige beskriver å møte flere følelser i arbeidshverdagen sin, eksempelvis gråting, sinte og aggressive familier, hjelpeløshet og sårbarhet, og mange av disse emosjonene utløser empati og medfølelse hos informantene. Alle intervjuobjektene er vant til å undertrykke egne følelser som oppstår og utsette dem til det er et passende tidspunkt å slippe dem ut, da gjerne gjennom gråting som Mette beskriver ovenfor. Dette kan gjerne også være grunnet det som Mette beskriver som en følelse av avmakt knyttet til medfølelse og empati, samt at hun ønsker og er motivert av å være til hjelp disse familiene men muligens ikke alltid kan tilby det. De sentrale følelsene som kan oppstå er dessuten frustrasjon, hjelpeløshet og sårhet, men det er de to sistnevnte som «sitter dypere inne». Det kan spekuleres i nøyaktig hva det betyr at de «sitter dypere inne», men jeg forstår at dette er følelsene som tar mest plass, har mest innflytelse og er vanskeligst å riste av seg i lengden. Andre former for emosjonelle hendelser mine informanter kan møte i arbeidshverdagen sin kan eksempelvis være sinnet som blir rettet mot dem. Dette sinnet kan manifesterer seg på flere måter som vist i kapittel «4.5.2 Barnevernets renommé», men kan også innvirke som en emosjonell belastning i møter hvor foreldre er sinte. Dette sier eksempelvis av Nora i det jeg spør om jobben innvirker på selvbildet hennes:

Ja, det gjør jo det da... Perioder når man føler seg veldig dårlig i jobben er det jo, så føler man seg ikke så høy i hatten akkurat... men, vi får jo mye kjeft av foreldre som sier at vi er helt håpløse, men jeg, det går ikke så veldig inn på meg egentlig akkurat det da, fordi at jeg forstår jo at det er andre grunner for at de er sinte, eh... sånn sett så... Ja. Det går ikke sånn

kjempe mye innpå da, men det er heller noen, kan være litt dagsform og... enkeltsituasjoner... Men det er ikke sånn at jeg, føler at jeg har noen lavere selvtillit sånn sett... Så kan jo kanskje bli litt tryggere på meg selv egentlig da. Og i alt man må stå i. Ja. (Nora)

Her gjør Nora det klart at man kan føle seg dårlig i jobben i møter med sinte foreldre som kan si at de er håpløse. Dette er noe som i større eller mindre grad går ut over flere av informantene mine sitt selvbilde og opplevelse av mestring. Nora insisterer på at det ikke går inn på henne som menneske når foreldre kjefter henne, men innrømmer litt nølende at det likevel kan være tilfellet basert på enkeltsituasjoner og dagsform. Jeg får et inntrykk gjennom intervjuet at slik kjefting fra sinte foreldre og andre former for sinne går mer innpå Nora enn hun i dette sitatet gir inntrykk av, til tross for at hun har en logisk forståelse hvorfor foreldre reagerer som de gjør. Dette ser man også hint av i sitatet ovenfor, idet hun hentyder nølende til minst en «*enkeltsituasjon*» som har gått inn på henne. Hun beskriver en opplevelse ganske lik Mette sin opplevelse av at «*hodet forstår, men kroppen henger ikke med*» ikke ulikt andre informanter, som i lengden fører til at Nora senere i intervjuet beskriver at hun «*møter vegg*» etter et slikt møte med sinte foreldre.

Alle mine informanter beskriver at noe av det mer belastende de opplever i arbeidet sitt er å møte både barn, ungdom og voksne i vonde, utsatte og sårbare situasjoner, da ofte grunnet medfølelse og empati. På toppen av de vanskelige beslutningene, møter de mange følelser i arbeidet, da særlig negative følelser. Dette kan innebære å høre vonde og negative historier, å oppleve maktesløshet knyttet til å ikke kunne hjelpe barn i vanskelige omsorgssituasjoner, å måtte stille seg inn emosjonelt og kognitivt fra en sak til neste på kort tid, å møte redde familier, å motta kjeft fra sinte foreldre, å være tilstede under væpna politiaksjoner, å oppleve at kolleger man er glad i har emosjonelle sammenbrudd og mer. Mine informanter har fortalt om flere hendelser som har vært belastende på flere måter, og emosjonelt belastende hendelser er uten tvil noe av det mest belastende i arbeidshverdagen hos mine informanter. Arbeidshverdagen er emosjonelt belastende på flere arenaer, og disse emosjonelle belastningene har fått konsekvenser i større eller mindre grad på alle mine informanter.

Samtlige av informantene beskriver hvordan følelsene de møter har sin pris i lengden. Dette ble klart fra første intervju, hvor Nora beskriver et familieråd hun skulle ønske hun hadde håndtert annerledes:

Men det er veldig sjeldent at jeg, på en måte ... kommer hjem skjelven, skulle jeg til å si, men det har jo skjedd at jeg har begynt å skrike når jeg kommer hjem fordi jeg blir så oppgitt, enten fordi jeg er sliten og, men det er veldig sjeldent da [latter]. Heldigvis.

Intervjuer: *Men det er noe som skjer av og til? At du kommer hjem også begynner du å skrike?*

Ja, det har skjedd noen ganger, men da har jeg heldigvis noen hjemme som jeg kan debriefe litt med da. Men det har vel egentlig bare skjedd, 2 ganger tror jeg da. () Men det har vært mer sånn at jeg har vært litt sånn sliten arh ... og oppgitt da, ikke sånn at jeg personlig føler at jeg har vært angrepet sånn sett, men... Det er mer hvis jeg er oppgitt over meg selv ... (Nora)

Nora beskriver her at hun kommer hjem skjelven og begynner å skrike, fordi hun er sliten og oppgitt over seg selv. Dette kan være et tegn på at disse arbeidsoppgavene kan bidra til en opplevelse av manglende mestring og selvkritikk idet hun kritiserer seg selv. Hun har samtidig gitt et inntrykk tidligere i intervjuet av at disse familierådene ikke oppleves belastende for Nora som menneske da foreldre kjefter ut og kritiserer barnevernet som tjeneste, og ikke henne som person. Denne beskrivelsen er noe som kan være med å vise at kjefting fra foreldre over tid er mer belastende enn Nora muligens er bevisst på selv, uavhengig om det er rettet mot barnevernet som helhet. Hun gir samtidig et inntrykk av at dette er noe som «heldigvis» skjer sjeldent. Dette gir inntrykket av at det blir tatt som en selvfølge at dette ikke er unormalt i denne jobben, noe som kan stemme basert på de andre informantene. En liknende opplevelse blir eksempelvis beskrevet av Tonje. Tonje beskriver i stor grad opplevelsen av gode perioder og dårlige perioder i jobben, hvor man i dårlige perioder ser «skikkelig svart» og «ingen løsninger». Hun forteller en opplevelse av å ha lite overskudd, å være kvass mot både mennesker på jobb og hjemmebane, ikke være fullstendig tilstede, og å krasjlande. Videre spør jeg hva hun legger i å «krasjlande»:

Nja, folk forteller at de møter veggen på forskjellige plater, ja, det tror jeg nå folk gjør (...) Nja (...) Da det har vært skikkelig ille, det er jo sånne perioder som en, hva skal jeg si, ikke nødvendigvis snakker med alle om, men da (...) det har jo hendt jeg står i dusjen, og skal til jobb, og ikke greier å slutte å gråte for eksempel, da må man bare sende en melding og si at «sorry, i dag kan jeg ikke komme». Da er det ikke noen vits i å gå på jobb. Da har man på en måte, kjørt seg ut. Da har man møtt veggen () (Tonje)

Tonje gjør det klart at hun opplever at de ansatte i barnevernstjenesten snakker om at de «møter veggen», og at de fleste møter veggen på forskjellige måter. Dette understøtter i stor grad beskrivelsene som jeg har funnet av flere av mine informanter, og viser også at det oppfattes som en selvfølge på Tonje sin arbeidsplass at man møter veggen etter hvert, selv om man ikke nødvendigvis snakker om det. Dette er noe som kan skje i de dårlige periodene hun snakket om, og skjer gjerne etter at man har ignorert signaler som kroppen gir en. Dette er noe som Tonje beskriver som at tiden går raskere og raskere, man skal bare gjøre mer og mer, en mister overskuddet til å være hyggelig og blir kvassere og kvassere som person fram til man «krasjlander» eller «møter veggen». Idet man «møter veggen» innebærer dette her at man ikke klarer å gå på jobb, ettersom man ikke klarer å ta seg selv sammen etter lang tid med belastninger fra arbeidet. Vilde bringer også opp temaet, men er knyttet til sekundærtraumatisering i hennes intervju, da litt mer eksplisitt idet hun viser at hun er bekymret av hva dette kan gjøre med henne og hennes kollegaer. Videre spør jeg om hun opplever sekundærtraumatisering og hvordan dette eventuelt oppleves, noe hun deretter beskriver:

Vi står nå i situasjoner der vi ser og hører masse, der vi tar imot andre sine emosjoner, vi hører om livet til folk, vi hører om barn som er veldig skada, som er slått, som er seksuelt misbrukt, som er, jeg tenker det gjør noe med oss ja. () Det er det jeg mener i forhold til sekundærtraumatisering da, at alle de bildene vi har i hodet som vi har sett, lukter vi har kjent, alt det der i akutte faser der... Har jobba barnevernsvakt () sammen med politiet og jeg kan masse stygge saker, og det har helt sikkert gjort noe med meg. Sååå... Og selv om vi ikke får bildene så tydelig nå, så får vi jo historiene fortsatt... (Vilde)

Videre spør jeg om hvordan dette kan slå ut:

() Jeg har kjent noe i forhold til det der, i perioder der du har litt lav motivasjon da, eller, der du vegrer deg for å gjøre noe som du skal gjøre, eller du gruer deg til å ta en telefon, eller sånn så... Da kan en jo kjenne på at det er tidligere, eller, altså du har hypoteser om at det vil kanskje bli som det var sist når du sto i en liknende situasjon. Og at det var krevende å stå i. Så sånn kan en jo merke det. Men, og i forhold til søvn og sårne ting i enkeltsaker så merker man det jo; Dårlig for å sove, spiser lite, greier ikke å tenke på at, nå er det lunsj. Men jeg kjenner ikke noe sultfølelse i det hele tatt, fordi at du er høy på adrenalin og... høye skuldre og høy på adrenalin, så da går du jo bare da, samme trakten... Så det er jo... Jeg tenker at det, kanskje det jeg og merka mest da. Det med søvn og mat og... Og de vanskelige følelsene som kan komme når du står i liknende situasjoner... (Vilde)

I likhet med andre informanter beskriver Vilde vonde følelser og ekle erindringer etter årevis av vonde historier i sammenheng med jobben. Dette kan være grunnet at man får inn grusomme historier og skaper seg fryktelige erindringer i hodet av hva som har skjedd med andre mennesker i uheldige situasjoner. Dette innebærer å vegre seg til en frykt for at du skal kjenne på det en har kjent på tidligere, som i seg selv antyder at dette er noe som skjer tidvis. Videre vegrer også Vilde seg til å gjøre arbeidsoppgaver, og det slår seg også negativt ut over søvnen, matlyst og å være høy på adrenalin. Dette slår også ut idet man står i «*liknende situasjoner*», som kan forstås som at man knytter følelsene og assosiasjoner fra en belastende hendelse man har opplevd tidligere til den man står i sanntid. Dette slår også ut idet Vilde forteller om å møte historier knyttet til vold og seksuelt misbruk, og nevner videre at hun husker lukter. Dette forstår jeg som at hun møter flere traumatiserende historier og situasjoner som jeg som forsker ikke tør analysere, men som tydelig gjør et svært sterkt inntrykk. Idet Vilde forteller dette er det også tydelig nøling mellom de forskjellige utsagnene som er et tegn på at vi er inne på et tema som er vanskelig å snakke om. Vilde nevner også en setning som ikke er til å unngå: «*det gjør noe med oss*», som er en setning som blir nevnt av fem av seks av mine informanter. Denne setningen er altså et utsagn som jeg som forsker har ett inntrykk av at bærer mer vekt enn man tilsynelatende ser.

Jeg fikk også gjennom analysen et inntrykk av at noen av informantene føler seg til dels skyldige for at de blir like påvirkta av som de faktisk gjør, noe som vises av Mette idet hun forteller om en akutt hendelse hvor politiet er innblandet: «*selv om det ikke er meg vi er der for, så er det jo dobbelt så fælt for de det gjelder men jeg er da sånn, ja, det blir en sånn dobbelt greie da*». Dette sitatet er med å antyde at muligens noen av informantene kan føle på en skyldfølelse for å føle på de vonde belastningene som de gjør, ettersom de er bevisst på at de kun opplever disse vonde sakene fra et andrehåndsperspektiv i motsetning til barna de jobber for. Informantene kan også fortelle at slike følelser slår ut selv om man forstår logisk hvorfor ting er slik de er, noe som blir godt oppsummert i det Mette sier at «*Hodet, altså logikken og fagligheten forstår, men kroppen henger ikke sammen med hodet. For kroppen har reaksjoner, som hodet ikke kan stoppe eller forklare*». Måten kroppen reagerer på vanskelige og emosjonelt belastende situasjoner trenger tilsynelatende heller ikke nødvendigvis å stemme over ens med det som skjer logisk sett oppi hodet, noe som er med på å demonstrere at dette er ufrivillige emosjonelle reaksjoner på å stå i et slikt yrke over tid.

4.4 Det støttende teamet

Å arbeide i barnevernstjenesten er uten tvil et svært belastende arbeid, både når det gjelder arbeidsmengde og emosjonelle belastninger. Likevel ble hos samtlige av mine informanter arbeidsmiljøet beskrevet som en av de største faktorene som holdt dem igjen i jobben, og ble ellers beskrevet som en stor faktor som de opplevde som svært givende på flere forskjellige måter. Det ble vektlagt forskjellige faktorer innen det sosiale arbeidsmiljøet som opplevdes som sentralt for flere av informantene mine, men jeg har delt disse viktige faktorene som er beskrevet inn i fire forskjellige underkategorier. Disse underkategoriene er «*Sosial støtte fra kolleger og ledelse*», «*Vi i teamet*», «*Veiledning*», og «*Opplevelsen av turnover*».

4.4.1 Sosial støtte fra kolleger og ledelse

Samtlige av mine informanter opplevde at de kunne oppsøke støtte hos kolleger dersom det var et behov for det, og flere av mine informanter beskrev også at de hadde en forståelsesfull ledelse som de ikke var redd for å spørre dersom de trengte tilretteleggelse ved behov, uavhengig om det var grunnet vanskeligheter på jobb, hjemmebane eller noe annet. Dette blir fanget opp i dette sitatet av Mette idet jeg spør om hvordan hun opplever arbeidsmiljøet:

*Jeg tenker at vi har et kjempefint arbeidsmiljø og at det er alfa og omega. ()
Arbeidsmiljøet er så godt at vi kan ikke bare være saksbehandlere, men også være person, det er viktig for meg. Ja. Så uten den tryggheten så... hadde det vært veldig vanskelig å være her
(Mette)*

Her antyder igjen Mette det som ble beskrevet tidligere som «saksbehandlarkappa», hvor det er et skille mellom hennes personlige og profesjonelle rolle. I dette sitatet blir det likevel uttrykt at det er viktig for Mette å bli sett som en person. Mette bruker ordene «*alfa og omega*» for å beskrive arbeidsmiljøet, noe som forstås som at dette dermed oppleves som noe av det viktigste, og kanskje muligens det aller viktigste for å holde Mette i jobben i et yrke som viser seg svært belastende på flere andre arenaer. Hun beskriver en trygghet til sine kolleger, noe som hun beskriver at hun kan stole på at hun kan føle, noe som kan være som kan være med å veie opp for mye for øvrig usikkerhet i arbeidshverdagen. Liknende opplevelser blir beskrevet i dybden av samtlige andre informanter. Dette blir godt forklart av Sandra, idet vi snakker om arbeidsmiljøet hennes:

Det er veldig godt arbeidsmiljø her. Og det gjør at jeg og stadig, jeg tenker alle, eller det skal jeg ikke si, men jeg er alltid i en sånn svingning i forhold til når det er perioder hvor jeg... nei, nå orker jeg ikke. Nå må jeg gjøre noe annet. Også tror jeg nok det arbeidsmiljøet her som gjør at jeg jo, menne, nei, jeg kommer meg på en måte opp av dalen igjen da. Selvfølgelig for at jeg liker jobben min, men det er krevende å stå i jobben min i perioder, stor saksmengde, krevende familier, eller litt det vi har vært inne på allerede, men så greier nok miljøet på jobb å kompensere for at, det er greit å gå på jobb (Sandra)

Sandra beskriver at hun til tider går gjennom vanskelige perioder som beskrevet av andre tidligere, men det er arbeidsmiljøet som i stor grad får æren av at hun opplever at det er greit å gå på jobb og kommer seg «opp av dalen», som kan forstås som liknende det Tonje kaller «dårlige perioder». Morten går samtidig et steg lengre og sier at «Jeg har aldri vært i et arbeidsmiljø der det er så god takhøyde for å drøfte, for å diskutere, for å være uenige». Idet Morten sier dette lyser stemmen han sin opp, og jeg oppfattet tydelig optimisme og entusiasme i stemmen. Morten gjør det ikke bare klart i dette sitatet hvor viktig arbeidsmiljøet er, men sammenlikner det direkte i et positivt lys med tidligere arbeidsmiljø han har vært i uten å være tilbakeholden. Morten går mer i dybden mot slutten av intervjuet i hans beskrivelse av arbeidsmiljøet, som jeg føler fanger opp viktigheten av arbeidsmiljøet som blir beskrevet av mine informanter:

Hvis du har en veldig stor opplevd arbeidsbelastning og et arbeidsmiljø som ikke ivaretar på en måte det behovet du har for støtte og den biten der da, så tror jeg det er vanskelig å stå i en sånn jobb som dette her. Det (...) Ja. Det tror jeg. For det at, i mitt hode da, så er det sånn at, hvis du har et godt arbeidsmiljø, hvis du har kollegaer som er der for hverandre, og hvis du har en ledelse som forstår hva sine ansatte går gjennom fra tid til annen, så er du i stand til å stå i utrolig mye tungt. Du er i stand til å stå i en utrolig arbeidsmengde, du er i stand til å vite at det her får jeg ikke gjort, og at du heile tiden har arbeid som ligger og venter, fordi at du blir ivaretatt inne i gruppa, du er i stand til å gå i møter med foreldre som kjefter deg ut, eller, du er i stand til å ha i vanskelige møter med samarbeidspartnere hvor dere ikke blir enige om hvordan ting bør vær, fordi at du har en støtte i dine kollegaer. Jeg kan jo bare snakke om hvordan det er her, og jeg tenker at det er mine kollegaer gjør meg i stand til å tåle mye mer enn det jeg hadde gjort hvis jeg hadde vært usikker på mine kollegaer (Morten)

Morten gjør klart i dette sitatet ikke bare hvor sentralt sosial støtte fra både kolleger og ledelse er for å stå i et såpass emosjonelt belastende arbeid som han står i, men tillegger det i

stor grad æren for hvorfor han velger og hva so gjør det mulig å stå i arbeidet i det hele tatt. Alle mine informanter vektlegger arbeidsmiljøet i større eller mindre grad i det jeg spør om hva som gjør at de velger å bli i arbeidet, og dette sitatet kan være med å demonstrere opplevelsen av hvorfor dette kan være tilfellet. Morten tar også opp noen av de emosjonelle belastningene som blir møtt i arbeidshverdagen, og demonstrerer hvordan flere av disse emosjonelle belastningene kan bli veid opp av et godt arbeidsmiljø og viser hvor avhengige mine informanter er av sosial støtte fra kollegafellesskapet. Denne avhengigheten kan utvikle seg til å bli en form for tilhørighet eller lagfølelse til arbeidsplassen, som vist i neste underkapittel.

Jeg fikk gjennom intervjuene ett inntrykk av at ikke bare er forholdet til kollegaene verdifullt for informantene, men også et godt forhold til ledelsen. Sandra i likhet med de fleste av mine informanter forteller at også hun har en positiv opplevelse til at ledelsen lytter til sine ansatte, og at dette oppleves som viktig for henne. Sandra forteller:

Jeg synes også det er viktig at mine ledere er åpne for det om de kanskje har jobbet i mange år men at de tar inn innspill det merker jeg og, jeg har jo endret litt teamledere og ledere, og jeg ser jo at de gode lederne er jo de som hører på sine ansatte (Sandra)

Sandra beskriver her en opplevelse av å bli hørt av sine ledere, og at de er åpne for tilbakemeldinger. Hun forteller at dette oppleves viktig, og dermed er denne viktige opplevelsen av å bli hørt ikke bare noe som kan indikere Sandra sitt gode forhold til ledelsen, men oppleves også sentralt for å stå i jobben. Morten forteller også om sitt forhold til ledelsen idet temaet dukket opp, og jeg spurte om hvordan han ville beskrive sitt forhold til ledelsen:

Det vil jeg beskrive som veldig bra. Der er ... Det er litt det samme der, det er anledning til å si hva du mener, det er anledning til å si hva du vurderer, hva du tenker, både ovenfor egen... ja. Egen person, og arbeid. Og er det noe vi får gjentatt så er det sånn at «dere må bare si hvordan dere har det, også gjør vi det vi kan for å se hvordan dere har det», og vi har jo gjennomgang, men at de vet jo alt om belastningene vi har, om prioriteringene vi gjør, også av og til så spiller jo privatlivet en rolle, og da er det absolutt anledning for å bare lufte det, og lage gode ordninger (Morten)

Her drar Morten likhetslinjer og sammenlikninger til ledelsen og arbeidsmiljøet, idet han understreker at det er «litt det samme der», og henviser til før sitatet hvor kollegafellesskapet var hovedtema. Det kan bety med andre ord at han opplever et godt ytringsmiljø hvor man kan si hva man vil, og kan prate med både ledelsen og

kollegafellesskapet dersom det skulle være noe både arbeidsrelatert og dersom det skulle være noe på privat arena. Videre blir det også nevnt at ledelsen vet hvilke belastninger de har, og viser forståelse for dette, noe som tilsynelatende er avlastende i seg selv og gjør at det oppleves lett å lage ordninger dersom det skulle være nødvendig. Et eksempel på dette kan være fra Tonje, som forteller at i det hun har gått gjennom vanskelige perioder så kommer sjefen med blomster på døra, noe som styrker hennes tillit til ledelsen idet hun føler å bli sett.

Samtidig er det verdt å nevne at det virker som at ledelsen i barnevernstjenesten deres tar belastninger og gjennomtrekk dette kan medføre på alvor. Ikke bare ettersom ledelsen sammen med kollegafellesskapet synes å gi en opplevelse av at de ansatte blir ivaretatt på et mellommenneskelig nivå, men også ettersom Nora forteller at enheter på arbeidsplassen som sliter med gjennomtrekk blir innført tiltak hos for å fremme tilhørighet på arbeidsplassen. Nora forteller at «*det teamet som hadde mye utskifting en periode der går de på noen sanne teamturer for å bli litt sånn bedre kjent da*». Tre av informantene mine anerkjenner videre uoppfordret at de opplever å bli sett på arbeidsplassen, og Nora og Mette anerkjenner dette eksplisitt som positivt. Mette forteller under hvordan dette oppleves:

Også har vi jo, vi var jo med på den undersøkelsen, spørreundersøkelsen og, som Arbeidsmiljøenheten var med og, så det blir jo spennende å se på tilbakemeldingen derfra. Også håper jeg jo inderlig at det her skal føre til noe. At man får satt i system det å snakke om menneske og ikke saksgang. Det er det jeg håper skal komme ut av det her til slutt. (Mette)

Igjen viser dette at den enkle opplevelsen av å bli sett og ivaretatt på arbeidsplassen kan være svært verdifullt for en del av de ansatte i en offentlig tjeneste med såpass mange emosjonelle belastninger som disse informantene opplever. Mette bryr seg i stor grad om arbeidsplassen sin, noe som i seg selv også kan være et tegn på tilhørighet eller lagfølelse.

4.4.2 «Vi i teamet»

Samtlige av mine seks informanter beskrev en opplevelse av tilhørighet til arbeidsplassen og/eller teamet, en avhengighet til hverandre som kollegaer og/eller en øvrig språkbruk som kan vise en sterk tilhørighet til kollegaene på arbeidsplassen. Denne opplevelsen av tilknytning som jeg kaller «Vi i teamet» vises eksempelvis gjennom det Tonje sier omtrent midtveis inni intervjuet hennes idet jeg spør om hvordan hun opplever arbeidsmiljøet:

Positivt. Før så tenkte jeg... Jeg har jo jobbet med andre ting tidligere, så tenkte jeg kanskje at, vi har det så travelt at det ikke er noe tid til å prate shit, kanskje det er det som

gjør det, men... Jeg vet ikke. Men er nå veldig okay, det er nå sånn, hva skal jeg si, jeg tenker at jeg har tillit til de andre og, og tenker at de andre har tillit til hverandre, og folk vil hjelpe til og vil at det skal være bra. Jeg tror folk føler at det er en sånn lagfølelse, at man ikke bare står alene. Det er veldig okay. Går an å tulle og flire, av og til og, ja (Tonje)

I dette sitatet blir opplevelsen av å være et team demonstrert ganske godt, da særlig da Tonje synes å ha et reflektert forhold til en lagfølelse i likhet med flere av de andre informantene. Tonje viser igjen til den travle arbeidshverdagen i arbeidet hennes, men understreker samtidig at hun opplever at hun og hennes kolleger har en positiv holdning til arbeidsplassen. Hun synes å oppleve at hun ikke står alene i belastningene som hun møter i arbeidet hennes, noe som også viser seg å være en av hovedgrunnene hennes senere i intervjuet for å bli i arbeidet, og er dermed en stor ressurs for Tonje. Her er altså lagfølelsen i større grad knyttet til å kunne stole på at hun ikke er alene i sine belastninger. En liknende opplevelse av å kunne stole på at kollegaene er der for hverandre blir også beskrevet av Sandra, idet jeg spør om redde familier som hun møter i arbeidshverdagen påvirker henne:

Ja, men det som jeg tenker er bra sånn i forhold til min arbeidssituasjon det er at jeg har et veldig godt team rundt meg, og det tenker jeg er litt sånn kjernen til, sånn, det å bli ivaretatt for da kan jeg, vet jeg at jeg kan komme tilbake til mine. Ofte har jeg en kollega sammen med meg i møter, men det er noe med å ha tid til å reflektere over hva skjer her, hvordan påvirket det meg. Og det har vi også et godt team som, vi kjenner hverandre ganske godt, og det er litt sånn avgjørende tror jeg, for både å snakke om i etterkant av et sånt møte hva jeg kunne ha gjort annerledes, påvirket det meg i det hele tatt, eller hadde det ingenting å si (Sandra)

Det første som jeg bemerket idet dette sitatet kom fram var at denne utfyllende beskrivelsen av teamet og kollegaene hennes kom idet jeg i utgangspunktet spurte om hvordan hun opplevde frykt fra familier. Man kan forstå det sånn at hvis ens første tanke idet man snakker om belastninger i arbeidshverdagen får en til å tenke på det gode kollegafellesskapet som tar vare på hverandre, da er det et kollegafellesskap og tilhørighetsfølelse som oppleves som verdifullt. Det andre jeg bemerket i dette sitatet er ordbruken hennes, da særlig idet hun forteller at hun kan «komme tilbake til mine», som jeg tolker som et tydelig tegn på en sterk tilhørighetsfølelse som gjennomsyrrer det hun sier, noe som også gjelder flesteparten av informantene. Nora nevner at hun «trives veldig godt på teamet mitt da» og utdyper videre at hun er trygg og trives i gruppa, som kan forstås som en identifisering med gruppa, kollegafellesskapet og tilhørighet med teamet, da særlig gjennom

ordbruken brukt gjennom begreper som eksempelvis «*teamet mitt*». Avslutningsvis forteller noen av informantene også at de har hatt det mye som tema det siste året hva emosjonelle belastninger og ansvaret på skuldrene gjør med en som mennesket bak saksbehandlarkappa, som videre bidrar til en opplevelse av å bli sett og ivaretatt av arbeidsplassen.

Den belastende arbeidshverdagen gjør en svært avhengig av hverandre på teamet, noe som alle informantene mine også understreker i større eller mindre grad, uavhengig av teamfølelse eller en beskrivelse av tilhørighet. Arbeidets natur gjør det vanskelig å kunne snakke med noen utenfor arbeidet, både av taushetsplikt og ettersom det gjerne oppleves av mine informanter som at folk utenfor arbeidet ikke forstår hvordan arbeidshverdagen deres oppleves. Dette er noe informantene snakker om i stor grad, og jeg bruker et sitat fra Mette for å illustrere:

Det er litt kun de som er innenfor som jobber her som kan forstå og som man kan snakke med, ja det opplever jeg veldig tydelig at det, det det, det blir fort ord, em, hvis man prøver å snakke med andre som ikke er innenfor her, Så, så blir det... For vi kan jo ikke fortelle så mye, ikke sant? Vi har jo streng taushetsplikt sånn att, det blir veldig veldig overfladisk, og man får aldri noe ordentlig kontakt med... ja, dybden i det. Mhm, ja. Så det... det er litt spesielt. Em, ja. Og det gjør oss veldig avhengig av hverandre som kollegaer
(Mette)

Å stå i det arbeidet som mine informanter gjør en altså svært avhengig av hverandre som kolleger ettersom det kun er de «innenfor» som har en fullstendig forståelse for hvordan det oppleves over tid. Dermed virker dette å oppleves som et unikt bånd mellom mine informanter og deres kolleger, hvor de kan dele opplevelser som de føler at utenforstående ikke helt forstår.

En opplevelse av tilhørighet og avhengighet til hverandre i tjenesten og på teamene er tilsynelatende ikke den eneste måten å fungere som et team kan virke avlastende og givende for mine informanter. Noe av det som syntes svært avlastende for mine informanter, er at de gjennomførte større vurderinger i team i større eller mindre grad. Det var også krevd på et systematisk nivå at en må drøfte beslutninger og samtaler med en kollega. Dette henger i stor grad sammen med delkapittel «4.3.1 Vanskelige beslutninger», og kan vise hvordan dette oppleves som avlastende for mine informanter idet de opplever seg mindre personlig «skyldige», dersom vanskelige beslutninger i gråsonen potensielt kan gå galt eller være gale i lys av ny informasjon. Sandra forteller litt om dette idet vi prater om selvkritikk:

() *For eksempel har du tre dager med behandling i tingretten og du... og du står i et stort press for advokatene til foreldre, går direkte på deg som person, og du står på en måte ansvarlig for at det her kommer til å gå ille med det barnet, dem... det er noen advokater som velger å gå direkte på deg som person eller foreldre for eksempel, så selvfølgelig gjør det noe med deg tenker jeg, det er jo noe... ja. Hva er det rette på en måte, har jeg gjort det riktige, og du kan analysere arbeidet ditt opp og i mente i forhold til «skulle jeg ha tenkt annerledes selv?» Men, men med årene så tror jeg nok faktisk jeg har blitt bedre på å tenke at, det er ikke bare jeg, det er, jeg er en del av, er gjerne alltid en kollega med meg, jeg er en del av et team, som er med å ta avgjørelser sammen med meg (Sandra)*

I likhet med slik jeg beskrev avslutningsvis i underkapittel «4.3.1 Vanskelige beslutninger», kan dette være et eksempel på hvordan vanskelige beslutninger kan bidra til selvkritikk og tvil på flere arenaer. Her beskriver hun hvordan en vurdering hun gjorde førte til en sak hvor advokater går direkte på deg som person, som kan føre til selvtvil knyttet til vanskelige vurderinger, da særlig da disse vurderingene kan oppleves å få store konsekvenser. Her viser hun likevel hvordan det oppleves som en stor støtte i slike tilfeller i det hun vet og er bevisst på at vurderingen og beslutningen ble tatt sammen som team, noe som fører til at hun både er mer sikker på vurderingen som ble gjort og samtidig vet at hun ikke er alene om vurderingen. Det virker som at dette dermed oppleves som mindre emosjonelt belastende for Sandra idet man ikke lengre står alene om slike avgjørelser, som tidvis i hennes yrke er en realitet at kan gå galt. Å ta vurderinger som et team i fellesskap oppleves i slike saker som svært avlastende på et emosjonelt nivå både i tingretten og på andre arenaer ifølge flesteparten av mine informanter.

Informantene mine forteller dessuten også at når de får utdelt saker, er de alltid to stykker i oppstartsfasen, og undersøker sakene som «enere og toere» som drøfter sakene sammen. Dette oppleves avlastende for mine informanter, noe Mette her utdyper:

Ofte så er vi jo to i samtaler, og da er det ofte greit å sitte igjen litt og snakke med den du var med, var... Fikk vi fram det vi skulle få fram? Hva var det som skjedde? Hva kunne vi gjort annerledes? Em, ja. Hva opplevde du, hva opplevde jeg? Ja. Så snakke ferdig, snakke ferdig litt, og ikke sitte med alt, alle inntrykkene selv, det hjelper veldig på. Mhm (Mette)

Mette forteller at det hjelper veldig på å være to stykker i saker slik at man ikke trenger å sitte igjen med alle inntrykkene selv. Hun forteller senere i intervjuet at dette i utgangspunktet skal fungere som en kvalitetssikring av vurderingene, men hos Mette og andre

av mine informanter virker dette å være noe som avlaster emosjonene. Dermed virker det som at det sosiale arbeidsmiljøet bidrar til en lagfølelse, av å være tilknyttet et team, og videre at å gjøre ting som et team oppleves som svært avlastende på flere fronter.

4.4.3 Veiledning

Noe av det som viser seg viktig for å holde mine informanter i jobben i idet de begynte var god veiledning som senket dem sakte ut i jobben slik at de fikk en opplevelse av mestring i en ellers belastende arbeidshverdag tidlig i jobben. Likevel viser det seg at veiledning ikke bare er faglig veiledning. Dette var altså et emne som jeg fikk varierende respons på. Alle mine informanter som fikk spørsmål knyttet til veiledning fortalte at veiledningen var god på et faglig og saklig nivå, men arbeidet i barnevernstjenesten har tilsynelatende en også svært sentral emosjonell komponent som understrekes at er viktig at bør følges opp. Et par av mine informanter var svært fornøyd med veiledning på både et personlig og saklig nivå, her demonstrert gjennom Morten, som sa dette idet jeg spurte om tidlig veiledning:

Jeg hadde færre arbeidsoppgaver som resten av gjengen. Også hadde jeg nok litt tettere oppfølging og på de sakene som vi hadde, sant? Fordi at, det som var veldig bra, var at de sakene jeg fikk tildelt når jeg var ny var det noen andre som hadde hatt, og fulgt opp over lengre tid, sånn at det var folk rundt meg som kjente saken veldig bra, veldig godt, også kunne bistå meg hvis at hvis det var noe jeg tenkte var vanskelig eller hjelpe meg med vurderinger som jeg måtte ta i forhold til veien videre. Sånn at der er opplæringa veldig god støtte og god mulighet til å komme inn i hvordan ting fungerer og blir litt vant til dette her og sitte alene med foreldre og snakke om de tingene der, det er ikke sånn at jeg ikke har sittet med foreldre før, men det er, man snakker om litt andre ting da, enn du gjør med en annen på skolen eller på institusjonen eller... Det blir litt andre tema. Så det, det var lurt (Morten)

Her forteller Morten at han ble sluppet sakte ut i jobben i begynnelsen, samtidig som han fikk mulighet til å kunne stille spørsmål ganske åpent til mer erfarne ansatte som kjente til saken. Han nevner samtidig at han hadde erfaring med å sitte med foreldre, men at i det man satt alene med foreldre og prata så blir det «*litt andre tema*», noe som i konteksten av resten av intervjuet jeg forstod som mulige tunge og emosjonelt belastende temaer. Å ha støtte tidlig i denne tunge emosjonelle rollen syntes å gjøre Morten mer trygg i rollen som saksbehandler, slik at han ble ifølge sine egne ord «*vant til dette*» og lettere kunne «*snakke om de tingene der*». Jeg forstår dermed det som at Morten beskriver veiledningen som god på både et personlig og saklig nivå, da særlig i konteksten at Morten beskrev seg selv tidlig i intervjuet som «*litt for ivrig etter å hjelpe*» i begynnelsen da han startet. Mette beskriver også at

personlig støtte og veiledning rundt hva jobben gjør med henne som menneske var noe som var svært viktig for henne å stå i jobben, idet man ifølge Mette «skal være en støtte og tåle andre sin smerte». Nora beskriver også veiledningen generelt som god, men uttrykker mer ambivalens til den emosjonelle veiledningen idet hun forteller at «det har vel vært mest sånn, knyttet opp mot saker, ikke så mye sånn ... meg personlig». Dette kan være med å illustrere hvor sentralt emosjonell og mellommenneskelig veiledning oppleves i et dette yrket, og hvordan en god faglig veiledning alene ikke alltid er tilstrekkelig.

4.4.4 Opplevelsen av turnover

Denne oppgaven ble inspirert av og startet med et fokus på turnover, og i dette avsnittet skal jeg vise hvordan turnover opplevdes hos mine informanter. De fleste av informantene mine fortalte at de ikke opplevde turnover, og tre av de mer erfarne informantene mine fortalte at de pleide å oppleve høye nivåer av turnover tidligere selv om dette ikke nødvendigvis var noe som plaget dem eller arbeidsplassen deres den dag i dag. Likevel ble det beskrevet av to av de tre informantene som har merket på turnover tidligere at gjennomtrekket hadde en smitteeffekt på dem som individer, nærmere bestemt på Sandra og Tonje. Tonje og Sandra sine historier er påfallende like, men jeg tar utgangspunkt i Sandra historie i det følgende segmentet. Sandra forteller meg at hun kjenner noen som har sluttet i jobben, og beskriver deretter hvordan hun opplevde det idet denne personen sluttet:

Vi mistet en ansatt hos oss som har, var ansatt før meg, og jeg tenker på at hun, selv om hun har jobba flere år enn meg, så sammenliknet jeg meg litt med ho, også når ho slutta så tenkte jeg «okay, nå begynner det å prelle av» også er det bare jeg som er den kjedelige, forutsigbare lite vågale som gror fast i stillinga mi og ikke søker nye utfordringer eller, ja. () Det er nå jeg er attraktiv på arbeidsmarkedet, skal jeg søke noe annet... () Jeg kom meg jo på et intervju på en annen jobb, men, så var jeg og åpen til min leder på at når jeg kom tilbake fra intervjuet, så kjente jeg på at «nei, jeg vil ikke likevel», sant? () Jeg fikk ikke jobben, og det var en lettelse da for meg, sånn for at jeg «nei, ble ikke riktig likevel». Selv om det virket som en kjempespennende stilling der og da () Jeg tror nok det påvirker, og det var en grunn til at jeg ikke har sagt det, kun min venninne på teamet () og teamleder, men jeg har ikke informert de () andre om det av hensyn til at jeg vil ikke skape noe, når det var kanskje et lite utbrudd fra min side, men at de skal ikke kjenne på at jeg er på vei ut, for at det er jeg egentlig ikke da. Jeg tror at det kan gjøre noe med en, når, hvis folk begynner å slutte (). Jeg har det ganske bra skjønner du, () så lenge jeg får litt sånn innflytelse på min jobbhverdag. Ja (Sandra)

Sandra forteller her om en gang hun fikk et spontant utbrudd om å søke en annen jobb. Dette skjedde grunnet hun selv at hun i stor grad opplevde seg selv som kjedelig som ikke utfordret seg selv ved å bli i jobben i det kolleger sluttet. Hun er samtidig svært selvbevisst på den smitteeffekten at ansatte som slutter og/eller vurderer å slutte kan ha, og velger derfor av den grunn å holde det under teppet fordi hun «*vil ikke skape noe*». Her er det som Sandra beskriver som det viktigste som holder henne i jobben er innflytelse over arbeidshverdagen. Idet hun kom tilbake til arbeidsplassen fortalte hun også til leder at hun hadde søkt en annen jobb. Det var etter denne samtalen med leder at hun fant ut at hun heller hadde lyst til å bli, noe som er med på å demonstrere hvor sentralt det kan være med et godt forhold til leder i et slikt yrke. Videre er det også verdt å nevne at hun ønsker ikke å skape noe i arbeidsmiljøet, som kan være et tegn på affeksjon og at hun bryr seg om arbeidsmiljøet idet hun ikke ønsker å plante liknende ideer i andre sine hoder, idet hun ble bevisst på hva denne idéen gjorde med hennes hode. Dette støttes også av at hun rett før denne historien utreder om hvor like de i arbeidsmiljøet er, og at arbeidsmiljøet bidrar til å holde henne i jobben. Dermed virker det mest sentrale for å holde informantene i jobben til tross for en slik smitteeffekt et godt arbeidsmiljø, et godt forhold til leder og høy agens i egen arbeidshverdag. Utover dette kan også et høyt gjennomtrekk også oppleves på andre måter. Vilde, Tonje og Sandra beskriver alle eksempelvis at når gjennomtrekket var tilstede så er dette også en ekstra belastning på arbeidsmiljøet og arbeidsplassen, da gjerne i den form at det er flere nyansatte som ikke har yrket i fingertuppene eller at de er nødt til å konstant veilede nyansatte. Dette blir også anerkjent av Mette som nevner at det er en belastning på teamet idet man skifter folk, da ifølge Mette sine egne ord fordi «*Vi trenger å kjenne hverandre ganske godt, og vi trenger å vite hva de står for, hvem de er som personer, for å kunne jobbe så tett med det vi jobber med*».

4.5 Lidenskapen for jobben

Gjennom mine intervjuer var det en opplevelse som konstant kom til overflaten, da både direkte gjennom det alle mine informanter sa, og indirekte gjennom det de ikke sa. Det ble tidlig åpenbart for meg som forsker at de barnevernsansatte som jeg intervjuet var en gjeng med saksbehandlere som var svært lidenskapelige for yrket de hadde valgt, og visste veldig godt hvorfor de gjorde det. Denne lidenskapen ble utredet hos alle mine informanter i forskjellige deler av intervjuene, men selv utenfor disse dedikerte segmentene lyste samtlige informanter sin lidenskap og motivasjon gjennom svært mye av det de sa. I et forsøk på å kategorisere denne lidenskapen har jeg derfor gjort et forsøk på å dele denne kjernekategori

opp i to underkategorier som tilsynelatende har en innflytelse på mine informanter sin lidenskap til jobben. Dette blir da «*Mening og motivasjon*», og «*barnevernets renommé*».

4.5.1 Mening og motivasjon

Alle mine informanter beskriver en opplevelse av mening i jobben, og alle tillegger denne opplevelsen av mening mer eller mindre som en årsak til deres motivasjon, og æren til hva som bidrar til å holde dem i jobben. Det jeg legger i begrepet «mening», er at mine informanter opplever at de gjør noe meningsfylt, at de opplever at jobben bidrar til å gjøre livet bedre for de de jobber med, eller på andre måter bidrar til å gjøre verden til et bedre sted. Dette delkapittelet ble nesten delt i to, men ettersom informantene mine i stor grad knyttet deres opplevde motivasjon i jobben til opplevelsen av mening i arbeidet ble disse to temaene vanskelig å skille. Flere av mine informanter fortalte at det som bidro til å holde dem i jobben var nyttegevinsten ved at de kunne se at det de gjorde hjalp. Sandra er også med på å vise hvordan motivasjonen og empatien for de yngste i samfunnet bidrar til å holde henne i jobben, idet jeg spør henne om hvorfor hun blir:

Jeg brenner jo for jobben min, for at jeg tenker det er så viktig at vi får startet med en... Får koblet oss på, eller, bli, få kjennskap til barn som trenger, og barn og foreldre som trenger bistand på et tidlig tidspunkt, for det har så stor effekt for dem senere i livet, så at det er derfor og jeg brenner (). Men jeg tenker at, om vi så får til å gjøre en liten forskjell i et barns liv som kan ha samtidig store konsekvenser for det barnet sitt voksne liv da, og jeg tenker at hadde folk hatt litt mer tanker om at barnevernet er okei, så kunne vi ha gjort, skapt endringer for flere da. Mhm (Sandra)

Idet jeg spør om hvorfor Sandra blir i jobben bruker hun ordet «*brenner*», et ord assosiert med sterk lidenskap. Hun opplever det tilsynelatende givende å komme inn på et tidlig tidspunkt og bidra til å gjøre barn sin oppvekst til en mer positiv affære og potensielt forhindre at barn og ungdom skal lide en verre skjebne uten deres tilstedeværelse. Det eneste som ser ut til å være en demper på dette ønsket til å hjelpe barn og ungdom ser ut til å være barnevernets negative renommé, som gjør at mange ser på barnevernstjenesten som en «*tvangsplasseringsinstans*» og ikke en hjelpeinstans som hun og resten av informantene mine ønsker å være. Sandra opplever at det negative renomméet forhindrer henne fra å hjelpe flere barn som hun gjerne skulle gjort, og som gjerne kunne trengt det. Utover dette opplever jeg som forsker at mine informanters motivasjon skinner igjennom store deler av det som blir sagt. Et eksempel på dette er fra intervjuet med Nora, hvor hun nevnte en akuttsituasjon som gjorde at hun ble skjelven samt politiet og ambulansen var involvert. Dette ble sagt videre:

Intervjuer: *Akuttsituasjon? Hva innebærer det?*

Akkurat der var det at vi plasserte et barn da i akutt da, og da er det jo foreldrene som (...) det er selvfølgelig kjempevanskelig for dem. Så da måtte vi tilkalle politiet og sykebil for foreldrene da. Fordi de, tok det ikke så bra. Så vi var bekymra for deres psykiske helse. Så det er jo det som blir tøft da. Det er jo (...) Man blir jo veldig, får jo veldig mye adrenalin i kroppen av det da, og man blir litt skjelven av det. Og det er heldigvis ikke noe man gjør hver dag, men det (...) Det va litt voldsomt. Og da (...) Skal skriv avvik på det da ()

Intervjuer: *Denne hendelsen, var det noe som tok og påvirket deg sånn sett både på jobb og på fritida?*

Ja, i og med at det var på fredag så tenkte jeg jo litt på det, men jeg fikk jo på en måte debriefa det litt før jeg dro hjem da, den fredagen. Og jeg visste at det på en måte roet seg, det at foreldrene ble tatt vare på og jeg visste at barna hadde det bra, så fikk vi jo snakka litt med noen kollegaer, det var ei kollega som ringte meg på kvelden og vi fikk snakka litt for ho var også litt «shaky» () (Nora)

I dette sitatet beskriver Nora en hendelse som oppleves svært belastende for henne som menneske. I begynnelsen av sitatet starter hun i utgangspunktet kun å beskrive foreldrenes psykiske helse som et bakteppe for historien, en årsak til hvorfor ting gikk som det gikk. Hun nevner samtidig at de var bekymra for foreldrenes psykiske helse, men dette ble for meg som forsker i øyeblikket forstått som «profesjonelt prat» for å understreke at foreldrene ikke hadde det bra. Det traff meg likevel underveis i sanntid dette sitatet ble sagt og på analysestadiet at dette var mer enn profesjonell bekymring. Nora er svært nølende med mange pauser i det hun forteller hele denne historien, så det oppleves for meg som at dette er en svært vanskelig hendelse å snakke om, og treffer henne som menneske. Likevel idet jeg som intervjuer spurte om denne hendelsen påvirket henne, forteller hun først og fremst om foreldrene som ble tatt vare på og barna som hadde det bra. Dette også før hun forteller av at hun selv som person snakket med ei venninne på jobb. Uavhengig av om hun sjekket opp i dette selv eller ble informert om dette av noen andre tyder dette på en svært høy lidenskap, empati, mening og motivasjon for jobben, familiene, foreldrene og barna som hun jobber med og for. Dette er en form for lidenskap, mening og motivasjon for jobben som man kan finne igjen hos samtlige av mine informanter, men jeg opplever at dette kanskje er en av de bedre sitatene for å demonstrere hvordan denne meningen og motivasjonen gjennomsyrrer det som blir sagt hos mange av mine informanter.

4.5.2 Barnevernets renommé

Mine informanter har gitt et sterkt inntrykk av at de alle er svært motiverte av å være en hjelpetjeneste som står i tjeneste til de yngste og mest sårbare i samfunnet. Dessverre er barnevernets renommé og mediebilde noe som tilsynelatende oppleves som hindrer muligheter de ellers kunne hatt til å hjelpe, og i verste tilfelle bidrar til å motvirke motivasjonen til mine informanter og tvinger dem til å skjule at de jobber en arbeidsplass de ellers tilsynelatende er stolt over.

Det viser det seg at for å kunne gjennomføre hjelpetiltak for familier, så må man komme seg forbi denne frykten og mistilliten flere familier har. Dette er ikke bare noe som oppleves som mindre meningsfylt i seg selv, men er også noe som tar tid fra oppgaver som er motiverende og ellers bidrar til en opplevelse av mening. Morten forteller i dette sitatet hvilke andre konsekvenser denne mistilliten kan ha:

Undersøkelsene tar lengre tid, vi bruker mye mer fokus på foreldrene, altså vi må ha mye mer fokus på foreldrene og deres trygghet, enn når vi gjerne skulle hatt fokus på ungene og deres omsorgssituasjon. Fordi vi vet jo at, hvis vi ikke kommer i en posisjon til foreldrene for å forstå hva vi egentlig vil, så kommer ikke de til å godta ett eneste tiltak fra oss, og da sitter vi jo igjen med en unge som blir skadelidende. Og det er jo på grunn av vårt rykte. Og det er jo ikke greit. Så da må jo vi jobbe med for å få foreldrene til å forstå at det som står i media, ikke er aktuelt, ikke er, ikke stemmer i denne saken her (Morten)

Morten forteller at det oppleves frustrerende at saker og undersøkelser tar lengre tid idet man setter i gang undersøkelser, ettersom dette er tid som kunne blitt brukt i et ideelt scenario på å ha søkelys på barn og unge som virkelig trenger det. Likevel oppleves det som et nødvendig onde, ettersom han vet at det i mange tilfeller er lite de kan gjøre uten foreldrenes samtykke. Samtidig viser også sitatet at Morten er bevisst på at hvert fall deler av det negative ryktet til barnevernet kommer fra media, noe alle mine informanter nevner. Dette sitatet fra intervjuet med Tonje kan direkte bidra til å vise hvordan barnevernets negative renommé kan ha en innflytelse på informantenes motivasjon og opplevelse av mening i jobben:

Opplevs meningsfylt da, jobben, altså, når ungdom kommer og sier at de har det vanskelig, også skal vi se om vi finner løsninger for å få det til at de skal få en bedre hverdag, det er jo... Når vi får til det, så er jo det meningsfylt det.

Intervjuer: *Denne følelsen av at det er meningsfylt, er dette noe du føler på ofte?*

Ja... når du sitter og skriver for å unngå fristbrudd, så kan du jo glemme at det var det du holdt på med, men i møte med folk, så er det jo enklere å huske på. Men så er det jo selvfølgelig i de møtene med folk hvor folk ikke tenker at du vil de vel, så kan du og av og til glemme det, fordi at du ser at de har et behov, men du når ikke inn, og da og kan du av og til dra deg litt og håret og lure på «hva i alle dager?», for da, da får du ikke hjulpet selv om du ser at det er behov. Og det, det oppleves jo ikke meningsfullt (Tonje)

Her beskriver Tonje hvordan en grunnleggende mistillit til barnevernstjenesten fra familier oppleves svært frustrerende for henne som saksbehandler. Hun forteller at hun kan se at familiene har et behov, men beskriver noe som likner en opplevelse av hjelpeløshet som fører til frustrasjon idet hun ikke kan gjøre noe for å hjelpe familiene ettersom de ikke stoler på henne eller barnevernstjenesten. Denne hjelpeløsheten gjør at Tonje ikke kan hjelpe de hun så iherdig vet at hun kunne bidratt med positive ressurser til familien, men mistilliten gjør til syvende og sist at hun ikke kan hjelpe og gjør at arbeidet oppleves litt mindre meningsfylt. Tonje tar her ikke stilling til hvor denne mistilliten og frykten kommer fra, men anerkjenner senere i intervjuet at den er tilstede og at man må forsøke å komme bak den hos foreldre for å kunne gjennomføre «noen endringer selv om vi vet at barnene kanskje ikke har det, har det bra». Det blir også nevnt at frykten hos foreldre kan føre til konflikt, og jeg spør derfor om hva slags konflikt dette kan være:

Konflikter er gjerne i møtet med hvis de har veldig mye mistillit, så er det uansett hva vi sier så blir det feil, sant, også blir det litt sånn hakkete og de er ute etter å, hva skal jeg si, avdekke at de har rett og vi har feil (Tonje)

Denne frykten kan altså forstås å både være et dårlig utgangspunkt som ansatte i barnevernstjenesten er nødt til å bruke betydelig med tid på for å komme forbi, men er også noe som kan være en kilde til konflikt. Tonje beskriver her en slags opplevelse av at frykten foreldre har til barnevernstjenesten kan manifestere seg som en fiendtlighet fra foreldrenes sine, eller en «oss imot dere» mentalitet, hvor barnevernstjenesten er «ute etter å ta dem» og de er nødt til å avdekke at barnevernstjenesten tar feil ved å angripe det de ansatte sier. Dette er noe som Tonje beskriver at i størst grad går utover barna, og samtidig antyder at dette er frustrerende fordi at de ønsker å hjelpe barna, noe som renomméet setter en stopper for. Det blir også nevnt at dette skjer sjeldnere nå enn tidligere, noe som Tonje på et annet punkt i intervjuet spekulerer i om kan være knyttet til at de i dag er «opptatt av å ikke være konfliktskapende, mye mer opptatt av forståelse og lete løsninger og være i prosess».

En annen måte barnevernets rykte påvirker mine informanter er på fritiden. Grunnet dette forteller flesteparten av mine informanter at barnevernets rykte følger dem tilsynelatende både på jobb og hjemme-arena, noe som kan påvirke opplevelse av generell trygghet og gjøre at de må holde det skjult hvor de jobber. Idet vi snakker om belastninger i jobben, forteller Sandra:

() bare et lite eksempel nå når jeg skal ta fotografering av mine barn på håndballaget, også blir jeg veldig opptatt av at... blir fotografiet og navnet til barnet mitt knyttet sammen? Og det her må jeg finne ut av og det er noen sånne stressfaktorer som, okei, her må jeg, jeg vil ikke at barnet mitt skal stå notert med navn på offentlig side, for jeg vet at foreldre søker oss opp, de googler oss, de kan referere til navnet mitt på en facebook-side mot barnevern sant, som det florerer veldig mange av. Så det er jo jeg setter ikke fullt navn på postkassa, jeg har kun mine etternavn, så sånne praktiske ting, jeg kan ikke søkes opp på 1881 og... () Jeg tror du er litt mer sånn i alarm på et vis da, hvis det skal... også er det jo ting som skjer i familiene våre, med barna våre og, så tror nok jeg som foreldre også privat, at jeg... det går nok utover de hjemme. Jeg er mer mentalt sliten som gjør at jeg da kan påvirke humøret mitt hjemme eller jeg har litt sånn lite overskudd til å være en... en god nok mamma da (Sandra)

Sandra gjør det veldig klart her at hun er bevisst på at barnevernet har et svært negativt renommé, og hun er klar over at dette bidrar til et hat mot barnevernet i offentligheten. Dette opplevde hatet mot barnevernet gjør at Sandra konstant går rundt i en «alarm-modus» hvor telefonnummer og andre opplysninger som kan knytte hennes yrkestittel opp mot hennes adresse eller telefonnummer må fjernes fra det offentligheten. I dette tilfellet bidrar dermed også barnevernet sitt negative renommé til en angst og frykt, som i ytterste konsekvens kan ha en negativ innflytelse på hennes rolle som mor. Sandra nevner også at det negative renomméet og mediebildet gjør at hun til tider har bedrevet «opplæring» av hvordan barnevernet er til egen familie, i det de har feil inntrykk. Hun nevner også at navnet hennes kan dukke opp på hat-sider mot barnevernet på sosiale medier, noe som flere av mine informanter nevner at har skjedd med opptil flere av sine kolleger. Denne frykten oppleves for meg som forsker samtidig rettferdiggjort og forståelig, da grunnet gjennom en historie fortalt av Tonje, som forteller en historie om en mann som leverte truende lapper i postkassen til henne og enkelte av hennes kolleger. Tonje har likevel en litt passiv tone til hele situasjonen, til tross for at hun beskriver det senere som ekkelt. Tonje sier at «Nei, vi vet jo om at det kan skje, og vi vet jo at noen av de vi møter er jo syke, sånn at, hva sier vi, muligheten for at man kan komme i situasjoner som man kanskje egentlig ikke har tenkt, eller, greier å forhindre,

kan jo skje». Mannen ble raskt arrestert, men Tonje gir fortsatt i løpet av resten av intervjuet et inntrykk av at hun tar det som en selvfølge at det finnes mennesker i storsamfunnet med et hat for henne og jobben hennes, og er bevisst på hvordan hatet mot jobben kan skape truende situasjoner. Slike hendelser, samt stigmatisering i storsamfunnet kan være årsaken til hvorfor flere av mine informanter forteller at de unnlater å fortelle eller lyver i samtaler med fremmede hvor de jobber dersom de blir spurt. Likevel opplever enkelte av mine informanter en såpass stor stolthet til arbeidsplassen at de tar sjansen og heller ønsker å reklamere for barnevernstjenesten, noe som blir fortalt eksempelvis av både Morten og Mette.

5. Diskusjon

5.1 Kapitelets disposisjon

Jeg har ønsket å utforske hvordan saksbehandlere i barnevernstjenesten opplever å stå jobben, og hva som oppleves som avgjørende for å bli i yrket. Min metodiske vinkling har vært en eksplorerende utforming, og jeg har forsket på det ut ifra et jobb-krav ressurs rammeverk hvor opplevelser i arbeidet kan bli betraktet som krav og ressurser som har positive og negative utfall. I dette kapitlet vil jeg drøfte mine funn ut fra hva informantene har sagt opp mot teori presentert innledningsvis som representerer rammeverket for studien.

På et overordnet plan synes det som at mine informanter opplever et krevende arbeidsoppgaver med et stort tidspress som påfører dem flere emosjonelle belastninger. Opplevelsen av de emosjonelle belastningene er varierte, og ser ut til å påvirke informantene på flere måter. De opplever samtidig tilhørighet til et svært støttende kollegafellesskap, en ledelse som lytter, og en stolthet over arbeidet som blir gjort for å bedre barn og unges utviklingsvilkår. Det ser ut for at tilhørighet til et kollegafellesskap som støtter i avgjørelser, og en opplevelse av at man gjør en forskjell er sentralt for å holde ut i jobben. Jeg har delt dette kapitlet opp i to delkapitler inspirert av jobb-krav ressurs (JD-R) modellen, og vil under hvert delkapittel diskutere belastende faktorer og ressurser henholdsvis opp mot JD-R modellen og jobb-forankringsteori.

Jeg starter første del-kapittel «Jobb-krav og belastninger» med å diskutere opplevelsene som opplevdes som krevende og belastende i arbeidshverdagen opp mot relevant teori for å utforske hva som fører til mistrivsel, negative konsekvenser for helsen, og turnoverintensjon. Her vil jeg også knytte noen av informantenes beskrivelser som gjennomgått i kapittel 4 opp mot tegn knyttet til både utbrenthet, compassion fatigue og andre emosjonelle utfall gjennomgått i kapittel 2. Disse opplevelsene vil diskuteres opp mot sentrale begreper introdusert i teorien, som kan belyse hvordan jobben kan plassere en i risikozonen for negative utfall og opplevelser grunnet stor arbeidsmengde, uforutsigbarhet og emosjonelle belastninger.

I andre del-kapittel «Jobb-ressurser» vil jeg se på de faktorene som informantene beskrev som støttende og motiverende i arbeidet, og drøfte dette opp mot JD-R modellen og jobb-forankringsteori. Her vil jeg i større grad se på hva som oppleves som støttende og positivt, hva som kan fungere som buffere på de strukturelle og emosjonelle kravene, og hva kan bidra til vel-være og motvirker turnoverintensjon. Avslutningsvis vil jeg dermed drøfte

funnene mine opp praktisk anvendelse, før jeg går over til metodiske betraktninger i oppgaven, undersøkelsens generaliserbarhet og implikasjoner.

5.2 Jobb-krav og belastninger

5.2.1 Emosjonelle belastninger

Det ble klart gjennom samtlig av intervjuene at det som opplevdes mest belastende i arbeidet var å møte sterke emosjoner, og emosjonelle krav og belastninger i arbeidet. Samtlige av informantene fortalte at de jevnlig opplevde hendelser knyttet til arbeidets art som førte til emosjonelle belastninger. Hvilke hendelser som utløste de emosjonelle belastningene og hvordan de opplevdes kunne variere, men det finnes en del fellesnevner. Flere av informantene nevnte typiske hendelser i arbeidshverdagen som å møte barn og familier i sårbare posisjoner, og samtidig skulle romme mange av disse vonde følelsene som disse barna og familiene opplever. Andre typiske hendelser kunne være å motta kjeft fra foreldre og en opplevelse av å bli angrepet på et personlig nivå i møter og i nemda, å bli tvunget til å gjennomføre tunge og vanskelige beslutninger på vegne av barn og familier. Informantene er involvert i kriser, noe som kan innebære å flytte barn akutt, væpna politiaksjoner eller stille seg tilgjengelig døgnet rundt for akutt ungdom de er spesielt bekymret for.

Mye av dette er hendelser som både innen et jobb-krav ressurs rammeverk kan forstås som emosjonelle og interpersonlige krav og belastninger (Bakker & Demerouti, 2017), og som introdusert i teori-kapitelet kan gjøre ansatte i hjelperyrker særlig sårbare for negative konsekvenser for helsen som compassion fatigue, sekundærtraumatisering og/eller vikarierende traumatisering (Isdal, 2017). De emosjonelle hendelsene kunne være større og mindre, og kunne slå ut på flere forskjellige måter. Informantene beskriver at de tidvis plutselig kunne begynne å gråte og/eller skrike, og/eller skjelve. Vi ser beskrivelser som å gå inn i «*dårlige perioder*» som kan være «*skikkelig svart*», «*krasjlander*», «*møte veggen*», eller ikke orket gå på jobb. Opplevelser som dette bidrar til å vise hvor utsatte mine informanter er for belastninger i jobben. Dette gjelder da særlig emosjonelle belastninger idet de møter mange vonde følelser knyttet til arbeidets art over eksempelvis en arbeidsuke, da flere uttrykker at en normal arbeidsdag ikke eksisterer.

Til tross for at informantene beskrev en del enkelthendelser som kunne oppleves rystende, ga informantene ett sterkere inntrykk av at det var emosjonene og de emosjonelle kravene over tid som var de mest belastende. De viste seg å være empatiske med en uttrykt lidenskap for yrket, men denne empatien og lidenskapen bidro også til stor emosjonell

investering i de mellommenneskelige interaksjonene. Jeg fikk inntrykk av at frustrasjon og stress ikke nødvendigvis var det som belastet mest, men vel så mye empati og medfølelse. Dette er en av grunnene til at jeg også valgte sitatet ovenfor i resultatdelen hvor eksempelvis Mette understreker at «*frustrasjon () er lettere å håndtere, hjelpeløshet og sårhet () sitter dypere inne*», i det vi snakker om å være empatisk i jobben. Det kan være slik empati og episoder som bidrar til at flere av informantene mine beskriver opplevelser forstått som emosjonelle sammenbrudd, gråting, som videre kan føre til at de ikke klarer å gå på jobb. Hvis man forstår det på denne måten kan det gjøre saksbehandlere i barnevernstjenesten svært sårbare og utsatte for compassion fatigue, noe kan være med å forklare noen av de negative utfallene man ser (Meadors et al., 2010; Coetzee & Klopper, 2010). Det kan også argumenteres å være et resultat av utbrenthet (Bianchi et al., 2015), noe de særlig er i risikozonen for dersom de emosjonelle kravene blir kombinert med en stor arbeidsmengde (Bakker & Demerouti, 2017; van Woerkom et al., 2016).

Opplevelser som skriking, gråting og sammenbrudd er ikke bare tegn på compassion fatigue, man kan være det JD-R ville betegnet som utfall av en «*helsesvekkende prosess*» med negative utfall for ansatte for både helse, velvære og konsekvent turnoverintensjon (Bakker & Demerouti, 2007). Det kan falle under paraplyen for det som Mitchell et al. (2001a) kaller *sjokk* innen «*den utfoldende modellen*» for turnoverintensjon. Belastninger i jobben vil dermed ikke bare helsereduserende, og bidra til de negative utfallene man ser blir beskrevet (som dessuten kan føre til turnoverintensjon) (Schaufeli & Taris, 2014), men utfallene kan da fungere som sjokk som dermed kan få ansatte til å revurdere sin egen arbeidssituasjon. Dette er med å illustrere hvor belastende dette yrket er. Dersom man videre tar utgangspunkt i at ansatte i barnevernstjenesten på landsbasis møter liknende emosjonelle belastninger, kan dette være en forklaring på de skyhøye tallene for gjennomtrekket (Johansen, 2014; Westbrook et al., 2006). Som vist innledningsvis er tallene for turnover for barnevernstjenesten i Trondheim kommune på 9,52 %, altså lavere enn landsgjennomsnittet på 31,5 %, noe som da kan forklares ut fra jobb-forankringsteori. Ifølge jobb-forankrings teori er tilknytning til kollegafellesskapet er sentral faktor for «*fit*» som holder ansatte i jobben (Mitchell et al., 2001a), noe som informantene i dette prosjektet gjør klart at de føler. Kollegafellesskapet er altså en ressurs nødvendig både for å avlaste belastninger ala JD-R (Bakker et al., 2014), og som nødvendig for å stå i og holde seg i jobben (Mitchell et al., 2001a).

Slike emosjonelle belastninger fører til klare negative utfall uavhengig om man forstår det som compassion fatigue eller utbrenthet, men dersom man tar utgangspunkt i at

compassion fatigue er en form for utbrenthet (Day & Anderson, 2011), kan dette videre føre til kraftig redusert jobbtilfredsstillelse (Maslach et al., 2001). Lav trivsel i jobben er en sentral indikator som kan føre til turnoverintensjon også innen «den utfoldende modellen», men forstås også her som noe som kan styrke turnoverintensjon dersom opplevelsene oppleves som «sjokk» (Mitchell et al., 2001a).

De emosjonelle belastningene ble videre beskrevet som enda vanskeligere å stå i, ettersom informantene beskrev en opplevelse av at de var nødt til å undertrykke disse følelsene for å framstå så profesjonelle som jobben krevde. Informantene hadde gjennomgående en opplevelse av at det var vanskelig å legge fra seg vonde følelser etter belastende opplevelser, noe som opplevdes verre av å måtte undertrykke disse. En av informantene betegnet dette som «*saksbehandler-kappa*», og blir forstått av meg som en rollekonflikt. Å undertrykke følelser på denne måten kan forstås som en form for emosjonell dissonans, og kan få negative langtidskonsekvenser. Over lengre tid kan slik emosjonell dissonans føre til mindre velvære (Taxer & Frenzel, 2018), redusert søvnkvalitet (Diestel et al., 2015), og lavere jobbtilfredshet (Karimi et al., 2017) og kan dermed bidra til å forklare noe av det informantene beskriver. Tre av informantene fortalte at de hadde søvnproblemer, men det er dog verdt å nevne at en av disse tre informantene understrekte at hun ikke visste om søvnproblemene kom fra jobb. Disse søvnproblemene ble ellers beskrevet å oppstå grunnet bekymring for unge fra vanskelige hjem, eller grunnet andre enkeltsaker. Å undertrykke følelsene for å framstå profesjonell eller lede vei ble eksplisitt tatt opp som særlig belastende av to av informantene. Likevel formulerte resten av informantene seg på en måte som ga meg et inntrykk av at å svelge følelser for å opprettholde profesjonaliteten, eller å legge et skille mellom en profesjonell side og en menneskelig side som forskjellige ikke bare er en forventet del av arbeidshverdagen, men i stor grad er normen. Dette gir mening da informantene beskriver å møte mange sterke følelser i sin profesjonelle rolle. Likevel kan dette forstås som en opplevelse av emosjonell dissonans, noe som dermed kan være én forklaring på hvorfor noen av informantene tidvis opplever søvnproblemer og andre negative opplevelser (Diestel et al., 2015). Generalisert kan dette funnet være en forklaring til hvorfor ansatte i barnevernstjenesten gjennomsnittlig toppe Statens arbeidsmiljøinstitutt sin statistikk for psykiske helseplager (STAMI, 2016c), særlig kombinert med de andre emosjonelle belastningene. Samtidig synes det som at noen av informantene tilsynelatende ikke opplever det belastende å skille mellom sin personlige og profesjonelle rolle, men at det heller virker som et slags «beskyttende skjold». Emosjonell dissonans er vanligvis assosiert med direkte

negative utfall, men noe forskning kan være med å belyse at negative utfall av emosjonell dissonans i stor grad er avhengig av ansatte sitt selv-konsept (Pugh, Groth, & Hennig-Thurau, 2011). Dermed kan det tenkes at denne «saksbehandler-kappa» for noen også kan virke som en mestringsstrategi for å stå i de emosjonelle belastningene de møter, hvor det ikke nødvendigvis er hensiktsmessig å være like emosjonelt investert i alle belastende situasjoner.

Informantene beskriver hvordan konsekvensene av emosjonene og empatien tilsynelatende blir forsterket av det høye arbeidspresset, i det de ikke får noen steder å legge fra seg følelsene. Dette er eksempler på risikofaktorer (Coetzee & Klopper, 2010), og kan være en forklaring på det jeg betegner som sammenbrudd hos informantene hvor de begynner å gråte, skrike eller liknende enten på jobb eller på hjemmebane, da emosjonelle sammenbrudd er betegnet som tegn eller forløpere til eller tegn på compassion fatigue (Coetzee & Klopper, 2010). Det blir beskrevet som vanskelig å «*stå i det etterpå*», og andre understreker at følelsene føles på kroppen, og gjør at den reagerer på måter som de «*ikke får til å stenge av med hodet*». Tre av informantene refererte til minst ett tilfelle som innebar at de gråt og/eller skrek på jobb eller på fritid grunnet empati, totalbelastningen av emosjonene og arbeidsmengden eller en spesifikk hendelse på jobb, eller hele fem av seks informanter hvis man inkluderer da informantene nevner å gå gjennom «*svarte*» perioder eller «*perioder som er tynge enn andre*». Disse episodene ble ofte fortalt å manifestere seg brått og plutselig uten advarsel, og flere av disse mørke/tunge periodene og emosjonelle sammenbruddene ble beskrevet at skjedde på fritiden, altså ikke tilknyttet arbeidsstedet. Dermed har det likhetstrekk med tidlige tegn til på compassion fatigue (Sabo, 2006; Huggard, 2003), som er med på å demonstrere hvordan emosjoner kan innvirke, og den emosjonelle prisen medfølelse og empati kan ha i et slikt yrke (Tabor, 2011). Dette er med å vise hvordan emosjoner kan påvirke de ansatte, og hvordan informantene dermed kan være i en risikosone.

De møter dermed en del mellommenneskelige og emosjonelle krav som ender i opplevelser ofte assosiert med compassion fatigue og utbrenthet, men til tross for at disse opplevelsene var de mest framtrødende i intervjuene, viser det seg også at de møter tidvis rystende hendelser som ser ut til å ha sin pris. Slike hendelser kan også assosieres med risikozonen for vikarierende traumatisering og sekundærtraumatisering da disse opplevelsene ser ut til å oppstå i sammenheng med emosjonell belastning der en møter sterke historier, følelser eller akutte situasjoner. Det blir dessuten beskrevet noen opplevelser som de møter i arbeidet som gjør de særlig utsatte. Dette er historier hvor de har jobbet barnevernsvakt og møter flere stygge historier og vold og seksuelt misbruk, møter ekle lukter, og enkelthistorier

hvor de blir med i politiaksjoner som gjør de «*shaky*», og liknende. Dermed forteller informantene at de får historiene, reaksjonene, og andre sterke opplevelser som plasserer informantene i risikozonen for å utvikle både sekundærtraumatisering og vikarierende traumatisering, dersom de møter flere av disse sterke historiene over tid. Noen av informantene beskriver vonde emosjoner, vansker med å sove, raseriutbrudd og mer som er assosiert med slike belastninger (Isdal, 2017; Hensel et al., 2015). Andre reaksjoner som kan være oppstått i kjølvannet av slike hendelser viser seg å være opplevelse av hjelpeløshet, en opplevelse av å ikke få gjort nok, kronisk vaksomhet og mer som er beskrevet som kan være grunnet eksponering for traumer, eller av *trauma exposure response* (Isdal, 2017). Dermed kan det se ut som de vonde historiene og sterke opplevelsene i arbeidshverdagen også kan ha sin pris på flere måter, selv om reaksjoner knyttet til risikozonen for compassion fatigue, og eventuelt utbrenthet ser ut til å være de mest framtreddende belastningene gjennom intervjuene. Samtidig er det verdt å merke at disse utfallene til utbrenthet og sekundærtraumatisering har mye overlapp, slik at en slik sårbarhet grunnet belastninger på det ene konstruktet gjør en samtidig sårbar for det andre (Hensel et al., 2015). Dette kan da i verste tilfelle bidra til at en kan oppleve utbrenthet, sekundær og vikarierende traumatisering samtidig ved høyt arbeidspress, da den ene forsterker den andre (Tabor, 2011). Informantene gir dermed ikke inntrykk av at de er sekundærtraumatiserte eller utbrente, men beskriver utvilsomt opplevelser og reaksjoner som illustrerer at de er en yrkesgruppe i risikozonen. Det er verdt å legge merke til at enkelte av informantene antydte tegn til skyldfølelse for å føle slik de gjorde, ettersom de hadde en bevissthet om at de visste de møtte mange vanskelige følelser, men at det samtidig var «*dobbelt så følt for de det gjelder*», noe som også kan være forstått som en traumeeksponerings respons (*trauma exposure response*) (Isdal, 2017).

De emosjonelle belastningene i jobben beskrives å kunne påvirke arbeid-familie balansen både grunnet arbeidsmengde, overtidsarbeid og vanskelige emosjoner. Informantene beskrev eksempelvis at dette kunne innvirke på humør og atferd på hjemmebane, hvor dette kunne føre til at de var gretne og eksempelvis kunne kjefta på egne barn og familie. Disse belastningene er i seg selv betraktet som utfall av å oppleve store krav i jobben som videre gjør de sårbare for utbrenthet (Bakker & Demerouti, 2017; Bakker & Demerouti, 2007) og andre negative emosjonelle opplevelser og utfall som er belastende på fysisk og psykisk helse (Isdal, 2017; Hernandez-Wolfe et al., 2010; Meadors et al., 2010; Abraham, 1999) samt kan ha innflytelse på jobbtilfredsstillelse (Maslach et al., 2001).

Dette betyr dermed ikke at informantene er sekundærtraumatiserte (Isdal, 2017), men er heller er med å vise hvordan emosjonelt belastende opplevelser på forskjellige måter kan innvirke på både arbeidsdagen og hjemmebane. Uavhengig av hvordan man betrakter belastningene og utfallene av belastningene, synes det for meg at opplevelsene knyttet til emosjonene de møter, kombinert med høy empati for barna og familiene over lengre tid plasserer de i en tydelig risikosone. En lidenskap for jobben og empati har dermed altså både gode og dårlige sider i dette yrket. Det kan også argumenteres for at flere av disse opplevelsene kan være det som Mitchell et al. (2001a) innen den «utfoldende modellen» beskriver som «sjokk». Innenfor en slik forståelse kan konsekvensene av emosjonelle hendelser, eksempelvis plutselig gråting, politiaksjoner, «å møte veggen» og liknende fungere som sjokkerende hendelser som får ansatte i barnevernstjenesten til å revurdere sin arbeidssituasjon (Burton et al., 2010), samt bidra til mistriivsel i jobben og uhelse som også har innflytelse på turnoverintensjon (Schaufeli & Taris, 2014; Mitchell et al., 2001a).

Avslutningsvis viser det seg i tillegg at informantene synes det negative renomméet som barnevernet har belastende. Dette både da det synes å gjøre arbeidshverdagen vanskeligere idet renomméet gjør at foreldre ofte synes redde, sinte og eller lite samarbeidsvillige. Dermed kunne dette fungere demotiverende som ekstra belastninger, eller ettersom dette negative renomméet kunne påvirke informantene også på hjemmebane da noen av informantene bevisst skjuler navn på postkasser eller unngår å nevne hvor de jobber i samtaler med fremmede. Det negative renomméet kan i jobb-forankrings teori fungere som en negativ «fit» til samfunnet gjennom jobben, da det blir nevnt eksempelvis at en negativ «fit» kan være at venner og familie presser en til å slutte mer eller mindre subtilt (Reitz & Anderson, 2011). Det kan tenkes at den samme mekanismen fungerer på de ansatte på samfunnsnivå, og dermed kan et negativt mediabilde og renommé fungere som forsterkende på turnover-intensjon for både mine informanter og ansatte i resten av landet, samt dermed påvirke velvære da «fit» til samfunnet har innflytelse på velvære (Ampofo et al., 2017). En av informantene beskrev eksempelvis at hun måtte bedrive «opplæring» av familie og venner for at de skulle skjønne at barnevernet ikke faktisk var slik det ofte ble fremstilt i media. Dermed kan det tenkes at det negative renomméet har en dobbel effekt. Det ble dessuten også påpekt at det negative renomméet var delvis grunnen til at et par av informantene var i konstant alarmmodus, og dermed har det negative renomméet negativ innflytelse på barnevernsansatte gjennom både belastninger som kan føre til utbrenthet (Bakker & Demerouti, 2007), gjennom å redusere velvære og jobb-tilfredshet gjennom negativ «fit» (Ampofo et al., 2017; Crossley

et al., 2007), og kan fungere styrkende på turnoverintensjon da jobb-trivsel er lavere (Mitchell et al., 2001a).

5.2.2 Det høye arbeidspresset

I likhet med noe av den tidligere forskningen på ansatte i barnevernstjenesten fant jeg i analysen at informantene gjennomgående beskrev at de ikke kunne strekke til med den store arbeidsmengden. Dette er noe som særlig kan gjøre dem sårbare for utbrenthet og compassion fatigue, da emosjonelle belastninger kombinert med høyt arbeidspress kan ha særlig negative utfall på eksempelvis sykefravær (Bakker & Demerouti, 2017; van Woerkom et al., 2016). Mine informanter beskrev og ga inntrykk av at denne store arbeidsmengden i arbeidshverdagen kunne føre til en opplevelse av frustrasjon, håpløshet og virket demotiverende da de ikke fikk tid til å gjennomføre arbeidet på en tilfredsstillende måte, noe de ellers virket svært motiverte for. Det høye arbeidspresset ser ut til å bli forsterket gjennom en opplevelse av å måtte ta arbeidsoppgaver på strak arm, som videre bidrar til en opplevelse av uforutsigbarhet hos informantene i arbeidshverdagen. Å ha en arbeidshverdag som er såpass preget av å måtte haste fra sak til sak virker svært krevende og belastende. En slik arbeidsmengde er noe som ifølge et jobb-krav ressurs rammeverk kan forstås som høye jobb-krav som oppleves å ha en psykisk og kognitiv kostnad, noe som har negative konsekvenser på velvære og gjør de ansatte svært avhengige av jobb-ressurser for å klare å stå i arbeidet og forebygge negative utfall (Schaufeli & Taris, 2014). Dette høye arbeidspresset ser ut til å være tett knyttet opp mot de negative belastningene som man ser hos informantene, da særlig tegn på utbrenthet og compassion fatigue (Isdal, 2017; Bianchi et al., 2015; Hegney et al., 2014). Arbeidspresset ser dessuten ut til å gå ut over arbeid-familie balansen, idet informantene mine kan ta med seg hjem arbeidet på flere måter. Flere av informantene beskriver en opplevelse av å ta med seg hjem dårlig humør, kjefting på egne barn og familie, å «kverne» på arbeid i hodet, problemer å sove på natten og mer. Dette er noe som kan være både et tegn på utbrenthet, compassion fatigue og traume eksponeringsrespons (*trauma exposure response*) (Isdal, 2017). Dette er negative utfall som kan forstås som et resultat av jobb-krav som overstiger individuelle jobb-ressurser med lite mulighet for restituering som fører til negative konsekvenser, og er med å vise hvor sentralt det er med ressurser i arbeidshverdagen til barnevernstjenesten. Det kunne gå ut over arbeid-familie balansen på flere måter hos flere av informantene mine, da både gjennom foregående eksempler, men også gjennom en opplevelse av at det «*alltid noe du ikke har gjort*». Dette kan være forstått som tegn til utbrenthet grunnet det høye kravene og arbeidspresset, da en opplevelse av utilstrekkelighet og redusert

selvopplevd jobbyttelse (Bianchi et al., 2015), men det er verdt å merke at dette kan være et tegn på «compassion fatigue» (Isdal, 2017), og dermed kan det også være mulig at dette er en opplevelse som har oppstått etter møte med emosjonelle hendelser og traumatiserte klienter over tid (Hernandez-Wolfe et al., 2010), som informantene har gitt tydelig inntrykk av at de gjør. Dette tydeliggjør ytterligere hvor utsatt denne yrkesgruppen kan være for slike emosjonelle belastninger. Da særlig når emosjonelle belastninger kombinert med store arbeidsmengder som studier viser at kan ha særlig negative utfall på eksempelvis sykefravær (Bakker & Demerouti, 2017; van Woerkom et al., 2016).

Til tross for både de emosjonelle belastningene, det negative mediebildet og arbeidspresset, synes det paradoksalt nok likevel som at informantene opplever mye jobbtrivsel. Samtidig har de ansatte i barnevernstjenesten i Trondheim kommune gjennomsnittlig en svært mye lavere turnoverintensjon enn resten av landet, som illustrert av det gjennomsnittlige gjennomtrekket på 9,52 % som vist i kapittel 1, som er under en tredjedel av landssnittet (Johansen, 2014). Dette er særlig interessant da det ifølge SSB er «*vanligere med en gjennomtrekksrate på mellom 30 og 50 %*» ettersom det finnes «*få kommuner med mange ansatte som hadde under 10 prosent*» (Johansen, 2014, s. 28). Dermed er det interessant å utforske hva informantene opplever som sentralt for å stå og bli i arbeidet, noe som leder meg over til neste avsnitt.

5.3 Jobb-ressurser

5.3.1 Opplevelsen av autonomi

En avgjørende ressurs og buffer for de store arbeidsmengdene og uforutsigbarheten i arbeidet viser seg å være autonomi, da særlig for de «mer erfarne» ansatte. Dette gjelder både selvstyring over arbeidsoppgaver, og autonomi over arbeidstiden. Dette ble gjort av flere av informantene mine gjennom såkalt «fleksitid», og viser seg å være noe informantene opplever som en buffer i stor grad. For noen ble det også beskrevet som noe som hjalp dem ut av «dårlige perioder», noe som er med å vise hvor verdsett denne ressursen er. Informantene beskrev dette noe som avlastet dem i stor grad i yrket, slik at de kunne styre arbeidstiden som de ville og tilpasse dette hvordan det passet dem, slik at de «*fikk lov*» til å jobbe både dagtid, helg og kveld ved behov. Det viser seg også avlastende, da særlig for mine mer erfarne informanter å kunne ha styring over arbeidsoppgaver for å ikke bare ha «*den der saksbehandlerrollen*». Den friheten over arbeidet som ble beskrevet så dermed ut til at informantene fikk muligheten til i «*job-crafte*» arbeidshverdagen. Job-crafting er forstått som en særlig avlastende ressurs innen jobb-krav ressurs modellen og kan føre til økte personlige

ressurser (Bakker & Demerouti, 2017), og autonomi er dessuten forstått som et grunnleggende behov, og viser seg å styrke indre motivasjon hos informantene konsistent med JD-R (Bakker & Demerouti, 2007).

Selvstyring, da særlig over arbeidstid er verdt å merke at er en del av det Mitchell et al. (2001a) kaller «fit-organization», da ansatte kan tilpasse arbeidsdagene sine slik det passer dem best. Det kan dermed være mulig at denne autonomien er noe som kan bidra til å «forankre» mine informanter til arbeidsplassen, etter teorien om jobb-forankring (Mitchell & Lee, 2001; Mitchell et al., 2001a). Dette blir understøttet av at noen av mine informanter beskriver denne selvstyringen over arbeidsoppgavene og arbeidstiden som både «en drøm» og/eller som sentral for å bli i jobben. Autonomien så altså ut til å være en sentral ressurs som støtter de i arbeidet, bidrar til jobb-trivsel og motivasjon og motvirker turnover-intensjon, og er i tråd med teorien introdusert (Bakker & Demerouti, 2007; Mitchell & Lee, 2001; Mitchell et al., 2001a).

Dette er ikke bare gjennom «fit-organization» som styrker organisatorisk tilknytning, men bidrar til at informantene mine kan legge opp arbeidshverdagen og ta ut timer slik de ønsker, og dermed ta ferie og fri som det passer deres privatliv. Så kan man spekulere i om dette også er noe som holder dem i jobben gjennom «sacrifice-organization» (Mitchell & Lee, 2001; Mitchell et al., 2001a). Dette ettersom autonomien, fleksitiden og muligheten til å ta ut fri idet dette passer, kan oppleves som en stor fordel som ikke bare avlaster, men samtidig er noe som ikke finnes i alle jobber. Flere av informantene beskrev videre at noe av det de likte mest med arbeidshverdagen, var at arbeidshverdagen var svært variert. Dette så ut til å være fordi flere tilsynelatende beskrev opplevelser knyttet til å «job-crafte», slik at de kunne balansere sine jobb-krav og jobb-ressurser som etter en jobb-krav ressurs modell, kan forebygge utbrenthet, øke velvære (Bakker & Demerouti, 2017; Bakker et al., 2014; Wrzesniewski et al., 2013). Det er dermed mulig at dette også forebygger mulige emosjonelle utfall som vikarierende og sekundær traumatisering som informantene er i risikozonen for, samt fungere som en buffer for det som eksempelvis Tonje kaller «dårlige perioder». Denne selvstyringen virker uavhengig avlastende i forhold til hvordan informantene opplever arbeidsmengden, og kan virke avlastende for å styre hvordan arbeidshverdagen blir lagt opp slik at de har en økt opplevelse av kontroll over hvilke emosjoner de møter, når de møter disse emosjonelle belastningene, og under hvilke betingelser de blir møtt (Bakker & Demerouti, 2017; Saksvik & Christensen, 2015). Som nevnt kan dette styrke organisatorisk tilknytning, som kan være en grunn til hvorfor informantene virker tilknyttet og «forankret» i

barnevernstjenesten på flere måter, da særlig til kollegafellesskapet (Lee et al., 2014; Mitchell & Lee, 2001).

5.3.2 Sosial støtte og tilknytning

Mitchell et al. (2001a) understreker at en sterk buffer for «sjokk», er at arbeidstakeren er godt forankret i jobben sin. Denne forankringen kan ifølge teorien skje på flere måter, men den måten dette manifesterer seg sterkest hos mine informanter er først og fremst gjennom sosial støtte og tilhørighet til kollegafellesskapet og arbeidsplassen, og en delt motivasjon og opplevd mening gjennom å gjøre livene bedre til barn og familier de jobber for.

Som vist i resultatbiten har to av informantene mine eksplisitt redegjort for at de vurderte å slutte. De to informantene med turnoverintensjon valgte likevel å bli i arbeidet etter to spesifikke grunner; En informant fortalte at hun valgte å bli etter å ha snakket med leder på temaet hennes, noe som er med på å vise hvor stor ressurs det er med lederstøtte «links» for å stå og bli i arbeidet (Schaufeli & Taris, 2014; Mitchell et al., 2001a). Den andre valgte å bli grunnet fleksitiden og friheten til å kunne styre hva arbeidet hun ønsket å gjøre. Begge disse to er konsistente med faktorene «links-organization» og «fit-organization» ettersom et godt forhold med leder innen denne teorien kan forstås som en sosial link/bånd eller bånd til leder. Ettersom det gode forholdet til lederen også så ut til å være noe som gjaldt resten av kollegagruppen, kan dette forstås som at hun opplever å passe inn i kollegafellesskapet. Et slikt åpent forhold til leder og kollegafellesskapet kan dessuten også forstås som en sterk ressurs, en buffer mot belastninger, og videre noe som er med å gjøre jobben givende og bidrar til positive utfall, i dette tilfellet et ønske om å fortsette i jobben (Bakker & Demerouti, 2017). Dermed antydes det at en av hovedfaktorene som holdt henne i jobben var en sterk tilknytning til arbeidsplassen og kollegafellesskapet. Sistnevnte som ble i jobben grunnet autonomi og fleksitid, ble også i stor grad grunnet «fit-organization» (Mitchell & Lee, 2001). Hun fikk friheten til å kunne styre både arbeidstid og friheten til å ha selvstyring over hvilke arbeidsoppgaver hun hadde i arbeidet, noe som ga henne muligheten til å job-crafte jobben og styre arbeidstiden (Bakker & Demerouti, 2017; Tims & Bakker, 2009).

Informantene beskrev sterk sosial støtte, og den sosiale støtten kunne manifestere seg på flere måter. En av disse måtene kan være gjennom emosjonelle belastninger. Mine informanter forteller at de kan oppleve det som vanskelig og belastende å måtte ta vanskelige vurderinger. De synes bevisste at en vurdering i både den ene og den andre retningen kan ha katastrofale følger for både unge og familier. En måte den sosiale støtten virker avlastende på mine informanter i slike vanskelige situasjoner, er gjennom det informantene mine beskriver

som «team-beslutninger». Friheten til å kunne ta vanskeligere beslutninger opp i kollegafellesskapet synes avlastende på dem da de føler vurderingene blir kvalitetssikret, samt at de ikke føler et like stort individuelt ansvar dersom en vurdering faktisk skulle vist seg være feil, da særlig i lys av ny informasjon. Dette ser ut til å styrke tilhørighetsopplevelsen av å være en del av et større fellesskap, lag eller å være en integrert del av et team i arbeidet. Dette kan dessuten styrke opplevelsen av å bli «vevd» inn i kollegafellesskapet, og gir mange og sterke «links» til organisasjonen og arbeidsplassen. Man føler at man er en del av et større team, og passer inn i dette. Da kan man si at arbeidstakerne har en relativt sterk opplevelse av «fit» til organisasjonen (Mitchell et al., 2001a), eller tilhørighet til kollegafellesskapet som en sterk ressurs (Schaufeli & Taris, 2014; Bakker & Demerouti, 2007).

Informantene beskriver gjennomgående en opplevelse av lagfølelse, eller å kunne «komme tilbake til mine», og andre liknende uttrykk da vi snakket om kollegafellesskapet og andre belastninger. Dette er noe som gir meg som forsker et sterkt inntrykk av deres tilhørighet og tilknytning til arbeidsplassen og kollegafellesskapet. Informantene fortalte dessuten direkte at de var *avhengige av hverandre*. De fleste av informantene beskrev en opplevelse av å kunne snakke med hverandre i et støttende og forståelsesfullt kollegafellesskap og positivt arbeidsmiljø, i en arbeidshverdag som ellers virket svært belastende på flere fronter. En annen årsak var at de ikke kunne snakke om enkelte taushetsbelagte saker utenfor arbeid, og at når de kunne snakke om saker fra arbeid på fritid, fortalte flere at dette ikke var noe de følte at mennesker på hjemmebane kunne få en skikkelig forståelse for, men kun var forstått for de som sto idet grunnet de emosjonelle belastningene. En slik tilhørighet til kollegafellesskapet og den sosiale støtten dette medfører, er ikke bare noe som kan føre til bedre psykisk helse og være avlastende for stressfaktorer og utbrenthet (Bakker & Demerouti, 2007), men er også noe som vist gjennom teorien bak jobb-forankring, at fører til forankring og tilknytning (Mitchell & Lee, 2001; Morrell et al., 2001; Mitchell et al., 2001b). Dette er noe som jeg forstår som en sterk opplevelse av «fit-organization» og «links-organization» innen jobb-forankrings idet informantene mine generelt ga et inntrykk av å ha opptil flere og/eller sterke forbindelser og tilknytninger både til enkeltansatte på arbeidsplassen, og arbeidsmiljøet som helhet. Dermed viser tilknytning og tilhørighet seg også som en sentral opplevelse i teorien for å kunne stå i arbeidet over tid i en belastende arbeidshverdag. Informantene ser ut til å ha et godt forhold til ledelsen, og flere opplever Human Resource Primacy, idet de har en positiv opplevelse knyttet til at de opplever ledelsen ser og forstår de, samt kommuniserer en interesse og bekymring for de ansattes helse, velvære

og glede, noe som kan både fungere som en sentral ressurs og redusere de negative opplevelse knyttet til emosjonell dissonans (Indregard et al., 2018; Nielsen & Knardahl, 2017).

5.3.3 Mening og motivasjon

Samtlige av informantene beskrev at en av hovedgrunnene til at de sto i jobben var opplevelsen av mening og motivasjon i arbeidet. Opplevelsen av å bidra til en bedret livssituasjonen og lysere framtidsutsikter for barn og unge. Eller å kunne se barn og ungdom utvikle seg en positiv retning, framstår som motiverende beskrivelser som at de «brenner for jobben». Innen jobb-krav ressurs modellen kan motivasjon både være et resultat og utfall av andre ressurser, men kan også fungere som en ressurs i seg selv (Bakker & Demerouti, 2007). Dessuten kan ressurser i arbeidet innen et JD-R rammeverk bidra til og styrke en opplevelse av mening i arbeidet (Clausen & Borg, 2011). Denne sterke motivasjonen tyder samtidig på at informantene ikke direkte opplever verken utbrenthet eller compassion fatigue i sin fulle form, da lav motivasjon og arbeidsmoral i arbeidsplassen synes å være sentrale aspekter av begge to. Videre innebærer begge konseptene å trekke seg vekk fra jobben og eller kollegafellesskapet, noe som er det motsatte av hva mine informanter beskrev å gjøre (Isdal, 2017; Bianchi et al., 2015; Hegney et al., 2014). Dette kan inni et JD-R rammeverk være forstått som at de ansatte ellers har såpass gode ressurser i arbeidshverdagen, at det styrker videre motivasjon (Bakker & Demerouti, 2007).

Intervjuobjektene formidler videre en sterk opplevelse av «fit» gjennom opplevelse av mening og motivasjon. Dessuten synes det at opplevelsen av mening «forankrer» ansatte mer i arbeidsplassen, da «fit» som dimensjon innen «jobb-forankring» tar opp om verdiene til individet kan identifiseres med verdiene og målene til organisasjonen (Holtom & Inderrieden, 2006; Mitchell et al., 2001b; Mitchell & Lee, 2001). Samtlige av informantene beskrev mer eller mindre hvor sentralt verdiene deres for å hjelpe barn sto for å fortsette i arbeidet.

Som nevnt innledningsvis er barnevernstjenestens hovedmål er å «sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp til rett tid» (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2013, s. 5). Samtlige av mine informanter gjorde rede for en opplevelse av mening og motivasjon knyttet til å hjelpe barn og familier. Dette var noe som informantene gjorde rede for enten underveis i intervjuet, i slutten av intervjuet idet jeg spurte om hvorfor de ble i arbeidet, eller eventuelt begge deler. Informantene ga gjennomgående et sterkt inntrykk av at de var svært motiverte av selve jobben som de gjorde og/eller at dette var grunnen til at de ble i jobben, og dermed kan dette forstås som at de på denne arenaen har en sterk opplevelse av både «fit» og «sacrifice». «Fit»

ettersom målene og verdiene de har som individer stemmer overrens med målene til barnevernstjenesten og «sacrifice» ettersom informantene gir et inntrykk av at dersom de skulle vurdert å slutte er dette et mål de samtidig må gi opp. Da studier videre viser at jobbforankring kan føre til økt jobbyttelse, som blir forklart gjennom økt motivasjon i jobben (Lee et al., 2014; Lee et al., 2004), kan man argumentere for at «fit» til kollegafellesskapet og organisasjonens verdier ikke bare holder de ansatte i jobben men også fungerer motiverende, som illustrert gjennom at informantene «*brenner*» for jobben og samtidig er motivert gjennom empatien til barna. Dermed kan det se ut som at informantene i stor grad er «forankret» til arbeidsplassen, på mer enn én måte (Mitchell & Lee, 2001; Mitchell et al., 2001a). Denne opplevelsen av mening og motivasjon er videre også noe som kan forklares gjennom jobbkrav ressurs modellen, da informantene ser ut til å beskrive flere sterke ressurser som fungerer som buffere for belastningene, ressursene bidrar som en motiveringsprosess (Schaufeli & Taris, 2014; Bakker et al., 2014), og disse samme ressursene kan også bidra til å styrke opplevelsen av mening (Clausen & Borg, 2011).

Denne sterke opplevelsen av mening er tilsynelatende derfor noe som ser ut til å motivere og spille en stor rolle for mine informanter for å stå i yrket. Meningsfylt arbeid er vanligvis assosiert med forskjellige former for velvære og jobbtrivsel, motivasjon, jobbyttelse, tilknytning til jobben og resiliens mot utbrenthet (Mitra & Buzzanell, 2017; Schabram & Maitlis, 2016; Berg, Dutton, & Wrzesniewski, 2013; Steger, Dik, & Duffy, 2012), men noe forskning kan være med å illustrere at en sterk opplevelse av mening og hensikt arbeidet kan føre til særlige negative helsekonsekvenser dersom kravene er for store. Dersom kravene er oppfattet som for store til å overkomme, eller ikke fører til vekst eller læring, kan dette gjøre en sårbar for negative emosjonelle og psykologiske konsekvenser (Schabram & Maitlis, 2016). Man kan tolke funnene mine til at det er kanskje det som skjer her. Informantene ser ut til å oppleve flere sterke ressurser som kan virke som buffere på de store jobbkravene (eks. autonomi, kollegastøtte, lederstøtte). Likevel dersom arbeidsmengdene er for store til at informantene klarer å gjennomføre de på en god eller tilfredsstillende måte, kombinert med en sterk opplevelse av mening i arbeidet kan dette være med å forklare noen av de negative opplevelsene som redegjort i løpet av denne oppgaven (Schabram & Maitlis, 2016). Dette er noe som bør tas tak i på et organisatorisk hold, da muligens ved å redusere arbeidsmengden.

En av hovedfunnene mine i denne oppgaven er dermed at arbeidsmengdene oppleves uoverkommelig store, noe som kan føre til negative opplevelser. Dette funnet er sammenfallende med både tidligere masteroppgaver hvor informanter også forteller en

opplevelse av utilstrekkelighet (Olsen & Garnes, 2018; Børnes, 2016; Torfelt, 2015; Håland & Bø, 2015). Det er også sammenfallende med en del saker i media, hvor det kommer fram at ansatte i barnevernstjenestene ber om flere ansatte for å overkomme den store arbeidsmengden (Solbakke, 2018; Skogstrøm, 2018), derav eksempelvis i «#heierna» kampanjen som oppstod etter nyttår man finner i media (Rød, 2019; Ilstad, 2019). Kampanjen #heierna oppstod denne vinteren som en reaksjon på at Erna Solberg i sin nyttårstale snakket om at barnevernstjenesten må skape flere suksesshistorier. Kampanjen framhever at for å skape disse historiene må ansatte i barneverntjenesten ha tid til å gjøre arbeidet på en kvalitetsmessig god måte, og at det ikke er nok å ha fokus på kompetansestrategien i barnevernet (Stephansen & Haver, 2019; Regjeringen, 2017). Kampanjen løfter fram saksbehandlere i barnevernstjenestens stemmer om at de trenger å ansette flere ansatte for å gjøre jobben på en god nok måte (Rød, 2019; Ilstad, 2019; Stephansen & Haver, 2019). Flere ansatte i barnevernstjenesten trenger ikke nødvendigvis være den eneste måten dette kan løses på, men informantene i denne studien er tydeligvis ikke de eneste som opplever en utilstrekkelighet til arbeidsmengden. Funnene i denne studien kan understøtte de ansattes tids- og arbeidspress, og vil kunne tale for at ansvarlige myndigheter har et ansvar for tilstrekkelig gode rammebetingelser for de ansatte kan utføre sitt arbeide innenfor forsvarlighetskravet.

Et høyt arbeidspress kombinert med emosjonelle belastninger kan synes å ha særlig negative helseeffekter (Bakker & Demerouti, 2017; van Woerkom et al., 2016), noe som opplevelsene i min studie i stor grad også anerkjenner. Likevel synes det at kommunen jeg har rekruttert fra har ett gjennomtrekk på 9,52 %. De emosjonelle belastningene synes å ha sin pris på mine informanter, men grunnet arbeidet sin natur kan man sannsynligvis ikke fjerne de emosjonelle aspektene av jobben. Dermed bør man sikte etter tilrettelegging av jobben. Dermed basert på funnene mine kan det synes å være særlig tre faktorer som virker essensielt for å stå i dette arbeidet, og dermed redusere turnover.

Dette er å tilrettelegge for et godt kollegafelleskap som styrker tilhørighet, da dette synes å være en ressurs som informantene beskriver som veldig avlastende og støttende. Det andre blir å vektlegge en ledelse som ser og hører sine ansatte i en emosjonelt belastet arbeidshverdag. Informantene mine beskrev det som en stor ressurs å kunne snakke med lederne i arbeidshverdagen sin, og beskrev generelt en positiv opplevelse knyttet til at de opplevde å bli sett, hørt, ivaretatt, og fulgt godt opp. Det tredje blir å vie ansatte tilliten til å kunne bedrive selvstyring over egen arbeidshverdag og arbeidstider. Informantene gir inntrykk av at de ansatte i barnevernstjenesten er en svært lidenskapelig gjeng som ønsker å

gjøre den beste jobben de kan og har mulighet til, og dermed er dette faktorer som i stor grad tilsynelatende bidrar til mestring, og dermed retensjon, som dermed kan gjøre at barnevernstjenesten kan beholde viktig kompetanse. Dessuten ble temaet veiledning snakket om av fire av informantene i dette prosjektet, og veiledningen ble betegnet som god på både et faglig og mellommenneskelig nivå av alle informantene, der også en av disse informantene antydte hun gjerne skulle blitt fulgt opp på et mer affektivt nivå. Dette er med å demonstrere hvor viktig det er med mellommenneskelig og emosjonell oppfølging, da særlig i det man er nyansatt, i et yrke som preges av såpass mange emosjonelt belastende opplevelser. Dessuten viser forskning at det er sentralt å ha god veiledning, da særlig for nyansatte da dette viser seg å henge sammen med både trivsel, rolleklarhet, mestringsfølelse og økt tilknytning til organisasjonen (Klein, Fan, & Preacher, 2006), noe Isdal (2017) understreker er spesielt viktig på et emosjonelt nivå. Dette er også noe som skiller dette prosjektet fra en del tidligere masteroppgaver, der tidligere kvalitative masteroppgaver har funnet at både veiledning og oppfølging på et mellommenneskelig nivå har vært manglende eller utilstrekkelig (Olsen & Garnes, 2018; Børnes, 2016; Torfelt, 2015; Håland & Bø, 2015). Samtidig kommer det fram at gjennomtrekket av ansatte kan ha en negativ innflytelse på arbeidsmiljøet i seg selv (Børnes, 2016), noe min studie ikke fant da gjennomtrekket generelt ikke opplevdes. Dermed kan dette tyde på at ved tilrettelegging for å redusere turnover, kan dette ha en dobbelt effekt. Dermed virker det som at oppfølging fra ledelse, et godt og støttende arbeidsmiljø, autonomi og god veiledning ser ut til å være svært viktige faktorer for å stå i et arbeid som oppleves svært emosjonelt krevende.

5.3.4 Oppsummert

Oppsummert ser vi at informantene beskriver opplevelser knyttet til en svært emosjonelt belastende arbeidshverdag kombinert med et svært høyt arbeidspress. Arbeidet kan forstås som svært krevende og belastende innenfor et JD-R rammeverk, men samtidig bidrar tilsynelatende den emosjonelt belastete arbeidshverdagen til å skape opplevelser og risikotegn knyttet til både compassion fatigue, utbrenthet, sekundær- og vikarierende traumatisering. Dette gjør dermed disse arbeiderne ekstra sårbare. Likevel viser det seg at denne bydelen har et svært lavt gjennomtrekk, noe som i dette materialet kan forklares ut fra to årsaker. Den første er at de ansatte opplever gode og sterke ressurser gjennom kollegafellesskapet og ledelsen samtidig med opplevd autonomi og kontroll, noe som fungerer som buffere for de emosjonelle belastningene. Den andre er at samtlige av informantene har beskrivelser som innen jobb-forankrings teori betraktes som tilknytning til arbeidsplassen.

Dette kan være sterke «links» til de andre kollegafellesskapet og ledelse, «fit» til kollegafellesskapet, barnevernets verdier, arbeidsmiljøet og arbeidstidene gjennom autonomi og job-crafting, og «sacrifice» i det flere av disse ressursene ikke er noe som informantene ønsker å gi opp. Denne tilknytningen er en sentral ressurs som bidrar til velvære i jobben, og er samtidig forstått som et basalt behov som blir oppfylt. Faktorene som ble gjennomgått innen jobb-forankring kan samtidig også forstås som ressurser innen JD-R rammeverket, i det ansatte ser ut til å oppsøke støtte hos både kolleger og ledelse, samt opplever å bli sett av arbeidsplassen. Funnene mine skiller seg ut fra tidligere studier av opplevelsen av å jobbe i barnevernet, og kan da gi en pekepinn på hva som er sentralt for å stå i arbeidet i barnevernstjenesten, et arbeid som synes emosjonelt belastende i sin natur. Dette synes da å være god emosjonelt oppfølgende veiledning, god oppfølging fra ledelsen, et støttende arbeidsmiljø og autonomi og selvstyring.

Funnene i denne studien viser dermed emosjonelle belastninger kombinert med et stort arbeidspress og tidspress kan ha negative utfall, og at de emosjonelle belastningene er knyttet til arbeidets art. Til sammen gir dette stor fare for turnover, og dermed tap av verdifull kompetanse for tjenesten. Dersom man vil bevare kompetanse og bygge kompetanse, bør man gjøre noe med de ansattes tidsklemme. De emosjonelle belastningene følger arbeidets art, og bør dermed imøtekommes i så stor grad som mulig. Denne studien tyder på at for å håndtere de emosjonelle belastningene som følger av arbeidet art, er det hensiktsmessig å jobbe med strukturer som bidrar til et trygt og støttende kollegafellesskap, en støttende ledelse som ivaretar de ansatte som hele mennesker og støtter dem slik at de ikke står alene i store avgjørelser og samt finner en god balanse på de ansattes behov for autonomi og sosial støtte.

5.4 Metodiske betraktninger

Idet jeg kontaktet mulige informanter til dette prosjektet ble det sendt ut et info-skriv på vegne av meg fra Arbeidsmiljøenheten til lederen i BFT-bydelen jeg rekrutterte fra. Dette er noe som kan problematiseres. Da Arbeidsmiljøenheten sendte ut en e-post til ledelse i barnevernsenheten som videre formidlet informasjonen tilbake til sine ansatte, er det mulig at dette kan ha påvirket mine frivillige informanter ved at de kan ha fått ett inntrykk av at intervjuene ble gjort på vegne av ledelsen eller at ledelsen kan ha fått innblikk i datamaterialet. Dette kan muligens ha ført til at mine informanter kan ha vært mindre komfortable med å dele mer negative erfaringer på arbeidsplassen. Jeg informerte derfor informantene før intervjuene startet om at kun jeg som forsker ville ha tilgang til datamaterialet.

Da jeg startet å planlegge dette prosjektet, startet oppgaven som et litt annet prosjekt enn det endelige produktet endte opp som. Dette prosjektet startet som en utforskning av «*Hvordan oppleves det å arbeide i en barnevernstjeneste med høy turnover*», der et sentralt aspekt av prosjektet ville være å utforske opplevelsen av selve gjennomtrekket for arbeidstakere og arbeidsmiljø. Jeg tok dette premisset da turnover var beskrevet som prevalent i barnevernstjenesten både i Norge (Johansen, 2014), internasjonalt (Westbrook et al., 2006) og i private samtaler med kontakter som hadde erfaring fra barnevernstjenesten. Jeg ønsket å utforske opplevelsen av gjennomtrekk for de enkeltansatte og arbeidsmiljø da dette er noe som jeg fant interessant, samt lite utforsket innen litteratur i arbeids- og organisasjonspsykologi. Etter datainnsamling startet, oppdaget jeg tidlig at informantene beskrev at gjennomtrekket ikke opplevdes, noe som ikke stemte med statistikken og tidligere prosjekter. Etter forespørsel tilsendte Arbeidsmiljøenheten meg turnover-tall for bydelene i kommunen, da jeg var ute etter å bekrefte min mistanke. Da oppdaget jeg at kommunen og bydelen jeg rekrutterte fra hadde betydelig lavere gjennomtrekk enn gjennomsnittet. Dette ga meg muligheten til å utforske i større grad på hva som oppleves positivt i arbeidsmiljøet, og var noe jeg tok høyde for i det jeg justerte problemstillingen. Derfor er det verdt å merke at vedlagte intervjuguider inneholder enkelte spørsmål som ikke ble vektlagt så mye i endelig oppgave, ettersom justering av problemstilling fikk meg til å utforske de positive sidene av arbeidsmiljøet i større grad.

Videre har jeg anvendt jobb-krav ressurs modellen i en kvalitativ studie. Dette er en modell som vanligvis blir anvendt i mer kvantitative metoder, da denne modellen i større grad fokuserer på utfall gjennom årsak-virkning. Til tross for dette mener jeg at i hensikten til dette prosjektet har modellen synes å fungere godt grunnet modellens fleksibilitet, og har bidratt til å belyse opplevelsene. Modellen har likevel vært innvirkende i forhold til at dette er en modell som i stor grad vektlegger årsak-virkning, og dermed har hatt innflytelse på terminologien i denne oppgaven, ved at jeg har drøftet mulige utfall av enkelte av opplevelsene. Likevel vil jeg argumentere for at ettersom en del av opplevelsene som informantene beskriver tilsynelatende oppstår som utfall av emosjonene som blir møtt, empatien de føler, og/eller arbeidsmengden har modellen vært med å belyse disse forholdene.

Avslutningsvis må det bemerkes at forskerens uavhengighet kan bli påvirket av prosjektets deltakere. Ifølge Kvale & Brinkmann (2015) kan tilknytning til deltakerne få forskeren til å ignorere visse resultater og legge vekt på andre, eller være tilbøyelig til å bli påvirket gjennom det personlige samspeillet mellom forsker og informant. Dette kan gjøre at

forskeren mister en profesjonell avstand (Kvale & Brinkmann, 2015), men et slikt samspill mellom forsker og informant kan samtidig være en styrke, da særlig innen IPA hvor man prøver å komme så nært som mulig informantens opplevelse og meningsskaping (Smith et al., 2009).

5.5 Undersøkelsens troverdighet og generaliserbarhet

Som valideringsgrunnlag har jeg valgt å sammenlikne hovedfunnene mine og konklusjonen min med noe av den tidligere dataen man finner fra barnevernstjenesten. Tidligere empiri fra barnevernstjenesten i Norge viser seg i stor grad å være tall som viser at barnevernstjenesten sliter med høy turnover fra SSB (Johansen, 2014), undersøkelser fra FO som finner at 80 % av saksbehandlerne opplever for høye arbeidsmengder til å gjøre en god jobb (FO, 2019), og tall fra Statens Arbeidsmiljøinstitutt som viser at barnevernspedagoger topper listene på psykiske diagnoser (STAMI, 2016c). Studien min kan bidra til å forklare og understøtte disse tallene, basert på opplevelsene som informantene mine har gitt. Utover dette har intervjuene og rådataene gitt gode innholdsrike beskrivelser av opplevelsen av å jobbe i barnevernstjenesten, og om hva som oppleves som avgjørende for å stå i jobben. Informantene er seks ansatte med saksbehandleroppgaver fra én Barne- og familietjeneste (BFT) bydel i Trondheim kommune. Dette kan gjøre det lettere å se funnene fra hvert intervju i lys og kontekst av hverandre, men samtidig kan det argumenteres for at dette gjør det vanskeligere å generalisere funnene fra studien til å være gjeldende for resten av landet. Tatt i betraktning at resultatene er såpass sammenfallende hos informantene mine til tross for at det vært en vid bredde i erfaringsnivået til informantene kan likevel antyde at funnene har validitet, men det er mulig at generaliserbarheten kan være svekket av denne grunn. Videre ble også informantene rekruttert gjennom at Arbeidsmiljøenheten sendte en e-post på vegne av meg til BFT-bydelen, og informantene i BFT-bydelen mottok denne e-posten gjennom at den ble videresendt av leder til dem, som beskrevet ovenfor. Dette kan ha innvirket på informantene, så her kunne det vært fordelaktig å fjerne Arbeidsmiljøenheten og ledere i BFT Trondheim som mellomledd, ved at jeg hadde kontaktet mulige informanter på egenhånd. Det ble likevel vurdert som en tidseffektiv måte å rekruttere informanter på.

5.6 Implikasjoner

Resultatene fra denne undersøkelsen kan bidra til å gi noen retningslinjer for fremtidig forskning. Basert på funnene mine, så er emosjoner en svært stor del av arbeidshverdagen i hjelpeyrker som barnevernstjenesten. For å belyse funnene mine vurderte jeg det hensiktsmessig å introdusere en del begreper som man tradisjonelt sett ikke finner innen

arbeid- og organisasjonspsykologi, som har et mer empirisk opphav. Dette er begreper som jeg ikke klarte finne mye forskning på innen arbeid- og organisasjonspsykologi som fagområde. Dette kan være ettersom begreper som compassion fatigue, vikarierende traumatisering og sekundærtraumatisering er betegnet som relativt nye begreper, noe som fører med seg at forskningsmiljøet anvender varierende definisjoner på konstruktene (Day & Anderson, 2011; Coetzee & Klopper, 2010). Forskningsmiljøet innen arbeid- og organisasjonspsykologi har i større grad anvendt begrepet utbrenthet, men dette er et begrep som jeg mener ikke fanger opp rikdommen i opplevelsene som blir beskrevet av mine informanter. På bakgrunn av studien argumenterer jeg derfor for at det ville vært fruktbart å forske mer på emosjoners rolle og innflytelse dypere i barnevernstjenesten og andre hjelpeyrker, da mulig med utsikt på begreper som sekundærtraumatisering, vikarierende traumatisering og compassion fatigue i en norsk kontekst.

6. Avslutning

Formålet med denne studien var å få et bedre innblikk i hvordan det oppleves å stå i jobben i barnevernstjenesten, med utsikt på å utforske hva som oppleves som belastende og givende i et arbeid som tallene antyder at lider med svært mange negative konsekvenser. Dette ble gjort for å kunne få fram stemmene til de som jobber i barnevernstjenesten, samt slik at man har et bedre grunnlag til å tilrettelegge arbeidet for ansatte i barnevernstjenesten i framtiden. Informantene ble innhentet fra en barnevernstjeneste som ikke sliter like mye med gjennomtrekk som resten av landet tilsynelatende gjør, og dermed kan bidra også si noe om hva som er viktig for å stå i jobben.

Dermed synes det som at det oppleves både belastende og givende å stå i jobben i barnevernstjenesten. Funnene i studien tyder på at ansatte i barnevernstjenesten opplever å ha alt for mye arbeid å gjøre på alt for liten tid, som kan medføre en opplevelse av utilstrekkelighet. Denne følelsen av utilstrekkelighet bidro til frustrasjon, og så ut til å bli forsterket av uforutsigbarhet og emosjonelle belastninger i arbeidshverdagen. Opplevelse av utilstrekkelighet til arbeidsmengden kombinert med de emosjonelle opplevelsene og belastningene de møter i arbeidshverdagen gjør informantene svært utsatte for utbrenthet, men rikdommen og kompleksiteten i opplevelsene beskrevet er mer forstått som faretegn på compassion fatigue, sekundær- og vikarierende traumatisering. Dette ser ut til å være grunnet at flere av belastningene som møtes i arbeidet er svært emosjonelle i sin art, noe som synes å innvirke og å ha sin pris på informantene, særlig i lengden.

Til tross for både organisatoriske, psykiske og emosjonelle belastninger, virket likevel informantene i stor grad å føle på jobb-trivsel og motivasjon. Dette synes å være grunnet ressurser som autonomi i arbeidshverdagen, en ledelse som var forståelsesfull og lyttet, en sterk opplevelse av mening i arbeidet, og et svært tett og støttende kollegafellesskap som informantene opplevde tillit, avhengighet og tilhørighet til. Disse ressursene synes å være sentrale for å stå i arbeidet, til tross for emosjonelle belastninger som kan medføre negative opplevelser og emosjonelle sammenbrudd i en emosjonelt ladet arbeidshverdag. I lys av teorien om jobb-forankring ser man at de ansatte holder seg i jobben gjennom «links» til kolleger og ledere, «fit» til kollegafellesskapet, fleksitidsordninger og verdiene til barnevernstjenesten, og «sacrifice» gjennom de foregående faktorene. Dette kan dermed bidra til å forklare hvorfor denne kommunen har lavere gjennomtrekk enn barnevernstjenester i andre kommuner dersom man generaliserer funnene, og kan være en viktig pekepinn på hva som holder ansatte i arbeidet til tross for høyt arbeidspress og emosjonelle belastninger.

Referanseliste

- Abraham, R. (1999). Negative affectivity: Moderator or confound in emotional dissonance-outcome relationships? *The Journal of Psychology*, 133(1), ss. 61-72.
doi:10.1080/00223989909599722
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders: DSM-5 (Fifth Edition)*. Washington, D.C: American Psychiatric Association.
- Ampofo, E. T., Coetzer, A., & Poisat, P. (2017). Relationships between job embeddedness and employees' life satisfaction. *Employee Relations*, 39(7), ss. 951-966.
doi:10.1108/ER-10-2016-0199
- Andersland, G. K. (2019). *Hva er sannheten om det norske barnevernet?* Hentet fra Aftenposten: <https://www.aftenposten.no/meninger/kronikk/i/ngEnwm/Hva-er-sannheten-om-det-norske-barnevernet--Geir-Kjell-Andersland>
- Arbeidsmiljøloven. (2019, §1-1). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (LOV-2005-06-17-62)*. Hentet fra <https://lovdata.no/lov/2005-06-17-62>
- Arbeidstilsynet. (2013). *Arbeid for helse - Forebygging av uheldige psykiske belastninger, hovedfunn 2010.2012*. Trondheim: Arbeidstilsynet. Hentet fra <https://www.arbeidstilsynet.no/globalassets/om-oss/forskning-og-rapporter/rapporter-fra-tilsynsprosjekter/arbeid-for-helse-forebygging-av-uheldige-psykiske-belastninger-hovedfunn-2010-2012-okt-2013.pdf>
- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2014). *Social Psychology - Eight Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Back, C. Y., Hyun, D. S., & Chang, S. J. (2017). Association between Emotional Labor, Emotional Dissonance, Burnout and Turnover Intention in Clinical Nurses: A Multiple-Group Path Analysis across Job Satisfaction. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 47(6), ss. 770-780. doi:10.4040/jkan.2017.47.6.770
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), ss. 309-328.
doi:10.1108/02683940710733115

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), ss. 273-285. doi:10.1037/ocp0000056
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Vergel, A. I. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 1*, ss. 389-411. doi:10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235
- Bang, S. (2003). *Rørt, rammet og rystet - Faglig vekst gjennom veiledning*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Barak, M. E., Levin, A., Nissly, J. A., & Lane, C. J. (2006). Why do they leave? Modeling child welfare workers turnover intentions. *Children and Youth Services Review, 28*(5), ss. 548-577. doi:10.1016/j.childyouth.2005.06.003
- Barne- og likestillingsdepartementet. (2002). *Stortingsmelding nr. 40 - Om barne- og ungdomsvernet*. Oslo: Det kongelige barne- og familiedepartement. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/0a685a98cda24c5f83207c4be6d1b665/no/pdfa/stm200120020040000dddpdfa.pdf>
- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2013). *Forholdet mellom barnevernloven og barneloven - Barneverntjenestens rolle der foreldrenes konflikter går ut over barnets omsorgssituasjon*. Oslo: Regjeringen. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/skjema/bua/rapportering20barnevern/veileder.forholdet.mellom.barneloven.og.barnevernloven.pdf>
- Barnevernloven. (2018, §1-1). *Lov om barneverntjenester (LOV-1992-07-17-100)*. Hentet fra <https://lovdata.no/lov/1992-07-17-100>
- Berg, J. M., Dutton, J. E., & Wrzesniewski, A. (2013). Job crafting and meaningful work. I Z. S. B. J. Dik, *Purpose and meaning in the workplace* (ss. 81-104). Washington, DC: American Psychological Association. Hentet fra http://justinmberg.com/berg-dutton--wrzesniewski_2.pdf
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). Burnout–depression overlap: A review. *Clinical Psychology Review, 36*, ss. 28-41. doi:10.1016/j.cpr.2015.01.004

- Briner, R. B. (1999). The Neglect and Importance of Emotion at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), ss. 323-346.
doi:10.1080/135943299398212
- Brochs-Haukedal, W. (2010). *Arbeids- og lederpsykologi (8. utgave)*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Bufdir. (2018). *Barnevernsstatistikk*. Hentet fra Bufdir:
https://www.bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Barnevern/
- Burton, J. P., Holtom, B. C., Sablinski, C. J., Mitchell, T. R., & Lee, T. W. (2010). The buffering effects of job embeddedness on negative shocks. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), ss. 42-51. doi:10.1016/j.jvb.2009.06.006
- Børnes, V. K. (2016). «Det er ikke jobben i seg selv som er slitsom, men alt jeg ikke har tid til å gjøre». Masteroppgave i helsevitenskap, Universitetet i Stavanger, Institutt for Helsefag, Stavanger. Hentet fra
https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/2409668/Boernes_Veronica.pdf
- Canfield, J. (2005). Secondary Traumatization, Burnout, and Vicarious Traumatization. *Smith College Studies in Social Work*, 75(2), ss. 81-101. doi:10.1300/J497v75n02_06
- Clausen, T., & Borg, V. (2011). Job demands, job resources and meaning at work. *Journal of Managerial Psychology*, 26(8), ss. 665-681. doi:10.1108/02683941111181761
- Coetzee, S. K., & Klopper, H. C. (2010). Compassion fatigue within nursing practice: A concept analysis. *Nursing & Health Sciences*, 12(2), ss. 235-243. doi:10.1111/j.1442-2018.2010.00526.x
- Conrad, D., & Kellar-Guenther, Y. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 30(10), ss. 1071-1080. doi:10.1016/j.chiabu.2006.03.009
- Crossley, C. D., Bennett, R. J., Jex, S. M., & Burnfield, J. L. (2007). Development of a Global Measure of Job Embeddedness and Integration Into a Traditional Model of Voluntary Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), ss. 1031-1042. doi:10.1037/0021-9010.92.4.1031

- Day, J. R., & Anderson, R. A. (2011). Compassion Fatigue: An Application of the Concept to Informal Caregivers of Family Members with Dementia. *Nursing Research and Practice*, ss. 1-10. doi:10.1155/2011/408024
- de Waal, F. B. (2008). Putting the Altruism Back into Altruism: The Evolution of Empathy. *Annual Review of Psychology*, 59(1), ss. 279-300. doi:10.1146/annurev.psych.59.103006.093625
- Diestel, S., Rivkin, W., & Schmidt, K. H. (2015). Sleep quality and self-control capacity as protective resources in the daily emotional labor process: Results from two diary studies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), ss. 809-827. doi:10.1037/a0038373
- Dysvik, A., & Kuvaas, B. (2010). Exploring the relative and combined influence of mastery-approach goals and work intrinsic motivation on employee turnover intention. *Personnel Review*, 39(5), ss. 622-638. doi:10.1108/00483481011064172
- Finlay, L. (2009). Debating Phenomenological Research Methods. *Phenomenology & Practice*, 3(1), ss. 6-25. Hentet fra <http://mesosyn.com/phenom-%20Finlay.pdf>
- FO. (2014). *Bekymret for høy turnover i barnevernet*. Hentet fra Fellesorganisasjonen (FO): <http://m.fo.no/nyheter/bekymret-for-hoy-turnover-i-barnevernet-article9581-1233.html>
- FO. (2019). *Fem grep for et bedre barnevern*. Hentet fra Fellesorganisasjonen (FO): <https://www.fo.no/uttalelser-presse-m-m/fem-grep-for-et-bedre-barnevern-article876-948.html>
- Frisch, J. U., Häusser, J. A., Dick, R., & Mojzisch, A. (2014). Making support work: The interplay between social support and social identity. *Journal of Experimental Social Psychology*, 55, ss. 154-161. doi:10.1016/j.jesp.2014.06.009
- Giorgi, A., Giorgi, B., & Morley, J. (2017). The Descriptive Phenomenological Psychological Method. I C. Willig, & W. S. Rogers, *The Sage Handbook of Qualitative Research In Psychology*, Edition: 2nd (ss. 176-192). Thousand Oaks: SAGE Publications Inc.
- Grønsund, A. (2018). *Det svarte hatet mot barnevernsansatte rammer også barna deres*. Hentet fra Dagbladet: <https://www.dagbladet.no/kultur/det-svarte-hatet-mot-barnevernsansatte-rammer-ogsaa-barna-deres/70319386>
- Hannigan, D., Patrick, J., & Machin, A. (2016). *Maximising Retention of Nurses: Australian Evidence*. New York: Chamber & Row, Inc. Hentet fra

https://www.researchgate.net/publication/310235908_Maximising_retention_of_nurses_Australian_evidence

- Haslam, S. A., O'Brien, A., Jetten, J., Vormedal, K., & Penna, S. (2005). Taking the strain: social identity, social support, and the experience of stress. *British Journal of Social Psychology, 44*(3), ss. 355-370. doi:10.1348/014466605X37468
- Hegney, D. G., Craigie, M., Hemsworth, D., Osseiran-Moisson, R., Aoun, S., & Druru, V. (2014). Compassion satisfaction, compassion fatigue, anxiety, depression and stress in registered nurses in Australia: study 1 results. *Journal of Nursing Management, 22*(4), ss. 506-518. doi:10.1111/jonm.12160
- Helsetilsynet. (2012). *Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2011 med kommunalt barnevern – undersøkelse og evaluering*. Oslo: Helsetilsynet. Hentet fra https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplastinger/Publikasjoner/rapporter2012/helsetilsynetrapport2_2012.pdf/
- Hensel, J. M., Ruiz, C., Finney, C., & Dewa, C. S. (2015). Meta-Analysis of Risk Factors for Secondary Traumatic Stress in Therapeutic Work With Trauma Victims. *Journal of Traumatic Stress, 28*(2), ss. 83-91. doi:10.1002/jts.21998
- Hernandez-Wolfe, P., Engstrom, D., & Gangsei, D. (2010). Exploring the Impact of Trauma on Therapists: Vicarious Resilience and Related Concepts in Training. *Journal of Systemic Therapies, 29*(1), ss. 67-83. doi:10.1521/jsyt.2010.29.1.67
- Holt, N., Bremner, A., Sutherland, E., Vliek, M., Passer, M., & Smith, R. (2012). *Psychology - The Science Of Mind And Behavior: 2nd Edition*. New York: McGraw-Hill Education.
- Holtom, B. C., & Darabi, T. (2018). Job Embeddedness Theory as a Tool for Improving Employee Retention: Theory, Research and Practice. I M. Coetzee, I. L. Potgieter, & N. Ferreira, *Psychology of Retention* (ss. 95-117). Cham: Springer International Publishing AG. doi:10.1007/978-3-319-98920-4_5
- Holtom, B., & Inderrieden, E. (2006). Integrating the unfolding model and job embeddesness model to better understand voluntary turnover. *Journal of Managerial Issues, 18*(4), ss. 432-452. Hentet fra <https://www.jstor.org/stable/40604552>

- Huggard, P. (2003). Compassion fatigue: how much can I give? *Medical Education*, 37(2), ss. 163-164. doi:10.1046/j.1365-2923.2003.01414.x
- Høydal, H. F. (2018). *Barnevernet opp i Menneskerettighets-domstolen – får kritikk fra Øst-Europa*. Hentet fra VG: <https://www.vg.no/nyheter/innenriks/i/1kJ5JI/barnevernet-opp-i-menneskerettighets-domstolen-faar-kritikk-fra-oest-europa>
- Håland, S., & Bø, A. (2015). *Ivaretagelse av ansatte i barnevernstjenesten - en kvalitativ studie*. Masteroppgave i endringsledelse, Universitetet i Stavanger, Stavanger. Hentet fra https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/298565/Boe_Anita_og_Haaland_Sirina.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ilstad, J. T. (2019). *#heierna: 30 saker er for mye*. Hentet fra Dagsavisen: <https://www.dagsavisen.no/nyemeninger/heierna-30-saker-er-for-mye-1.1287652>
- Indregard, A.-M. R., Knardahl, S., & Nielsen, M. B. (2017). Emotional dissonance and sickness absence: a prospective study of employees working with clients. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 90(1), ss. 83-92. doi:10.1007/s00420-016-1176-9
- Indregard, A.-M. R., Ulleberg, P., Knardahl, S., & Nielsen, M. B. (2018). Emotional Dissonance and Sickness Absence Among Employees Working With Customers and Clients: A Moderated Mediation Model via Exhaustion and Human Resource Primacy. *Frontiers in Psychology*, 9:436, ss. 1-10. doi:10.3389/fpsyg.2018.00436
- Isdal, P. (2017). *Smittet av Vold - om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelpeyrkene*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Johansen, I. (2014). *Turnover i det kommunale barnevernet*. Oslo-Kongsvinger: Statistisk sentralbyrå. Hentet fra https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/_attachment/175497?_ts=145d565f0d8
- Karimi, L., Leggat, S. G., Cheng, C., Donohue, L., Bartram, T., & Oakman, J. (2017). Are organisational factors affecting the emotional withdrawal of community nurses? *Australian Health Review*, 41(4), ss. 359-364. doi:10.1071/AH16027

- Klein, H. J., Fan, J., & Preacher, K. J. (2006). The effects of early socialization experiences on content mastery and outcomes: A mediational approach. *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), ss. 96-115. doi:10.1016/j.jvb.2005.02.001
- Kristoffersen, M. J. (2019). *Mener barnevernet hever seg over loven*. Hentet fra ABC Nyheter: <https://www.abcnyheter.no/nyheter/politikk/2019/03/01/195556641/mener-barnevernet-hever-seg-over-loven>
- Kuvaas, B., Buch, R., Weibel, A., & Dysvik, A. (2017). Do Intrinsic and Extrinsic Motivation relate differently to Employee Outcomes? *Journal of Economic Psychology*, 61, ss. 244-258. doi:10.1016/j.joep.2017.05.004
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Det Kvalitative Forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Lee, T. W., Burch, T. C., & Mitchell, T. R. (2014). The Story of Why We Stay: A Review of Job Embeddedness. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, ss. 199-216. doi:10.1146/annurev-orgpsych-031413-091244
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Sablinski, C. J., Burton, J. P., & Holtom, B. C. (2004). The Effects of Job Embeddedness on Organizational Citizenship, Job Performance, Volitional Absences, and Voluntary Turnover. *The Academy of Management Journal*, 47(5), ss. 711-722. doi:10.2307/20159613
- Malterud, K. (2012). Systematic text condensation: A strategy for qualitative analysis. *Scandinavian Journal of Public Health*, 40(8), ss. 795-805. doi:10.1177/1403494812465030
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), ss. 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Meadors, P., Lamson, A., Swanson, M., White, M., & Sira, N. (2010). Secondary Traumatization in Pediatric Healthcare Providers: Compassion Fatigue, Burnout, and Secondary Traumatic Stress. *OMEGA - Journal of Death and Dying*, 60(2), ss. 103-128. doi:10.2190/OM.60.2.a

- Mitchell, T. R., & Lee, T. W. (2001). The unfolding model of voluntary turnover and job embeddedness: Foundations for a comprehensive theory of attachment. *Research in Organizational Behavior*, ss. 189-246. doi:10.1016/S0191-3085(01)23006-8
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., & Lee, T. W. (2001a). How To Keep Your Best Employees: Developing an effective retention policy. *The Academy of Management Executive*, 15(4), ss. 96-109. doi:10.5465/ame.2001.5897929
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., & Erez, M. (2001b). Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover. *Academy of Management Journal*, 44(6), ss. 1102-1121. doi:10.2307/3069391
- Mitra, R., & Buzzanell, P. M. (2017). Communicative tensions of meaningful work: The case of sustainability practitioners. *Human Relations*, 70(5), ss. 594-616. doi:10.1177/0018726716663288
- Morrell, K., Loan-Clarke, J., & Wilkinson, A. (2001). Unweaving leaving: the use of models in the management of employee turnover. *International Journal of Management Reviews*, 3(3), ss. 219-244. doi:10.1111/1468-2370.00065
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (2013). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. London: Academic Press, Inc.
- Muri, K., & Svendsen, S. H. (2016). *Demonstrerer mot norsk barnevern: – Påstandene er helt vanvittige*. Hentet fra VG: <https://www.vg.no/nyheter/i/jG700/demonstrerer-mot-norsk-barnevern-paastandene-er-helt-vanvittige>
- Nielsen, M. B., & Knardahl, S. (2017). Does human resource primacy moderate the impact of psychological distress on subsequent risk for disability retirement? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 43(2), ss. 187-190. doi:10.5271/sjweh.3621
- Nordanger, D. Ø. (2018). *Krigen mot barnevernet*. Hentet fra Bergens Tidende: <https://www.bt.no/btmeneringer/debatt/i/3j3WnL/Krigen-mot-barnevernet>
- NOU. (2009: 8). *Kompetanseutvikling i barnevernet*. Oslo: Barne- og likestillingsdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/6ebc07ce4230459cb78599b599d76f40/no/pdfs/nou200920090008000dddpdfs.pdf>

- Olsen, B. J., & Garnes, L. K. (2018). *Hva skyldes høy turnover blant saksbehandlere i kommunalt barnevern?* Harstad: UiT Norges arktiske universitet. Hentet fra <https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/13094/thesis.pdf?sequence=2>
- Pietkiewicz, I., & Smith, J. (2012). A practical guide to using Interpretative Phenomenological Analysis in qualitative research psychology - Praktyczny przewodnik interpretacyjnej analizy fenomenologicznej w badaniach jakościowych w psychologii. *Czasopismo Psychologiczne (Psychological Journal)*, 2, ss. 361-369. doi:10.14691/CPPJ.20.1.7
- Potter, P., Deshields, T., Divanbeigi, J., Berger, J., Cipriano, D., Norris, L., & Olsen, S. (2010). Compassion Fatigue and Burnout. *Clinical journal of oncology nursing*, 14(5), ss. 56-62. doi:10.1188/10.CJON.E56-E62
- Pugh, S. D., Groth, M., & Hennig-Thurau, T. (2011). Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), ss. 377-390. doi:10.1037/a0021395
- Regjeringen. (2017). *Mer kunnskap - bedre barnevern*. Hentet fra Regjeringen.no: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/mer-kunnskap---bedre-barnevern/id2577134/>
- Reitz, O. E., & Anderson, M. A. (2011). An Overview of Job Embeddedness. *Journal of Professional Nursing*, 27(5), ss. 320-327. doi:10.1016/j.profnurs.2011.04.004
- Ringdal, K. (2007). *Enhet og Mangfold - Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode - 2. utgave*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Rousseau, V., & Aubé, C. (2010). Social Support at Work and Affective Commitment to the Organization: The Moderating Effect of Job Resource Adequacy and Ambient Conditions. *The Journal of Social Psychology*, 150(4), ss. 321-340. doi:10.1080/00224540903365380
- Rød, S. (2019). *#heierna, vi trenger flere ansatte!* Hentet fra Fontene: <https://fontene.no/nyheter/heierna-vi-trenger-flere-ansatte-6.47.607941.81702fce55>
- Sabo, B. M. (2006). Compassion fatigue and nursing work: Can we accurately capture the consequences of caring work? *International Journal of Nursing Practice*, 12(3), ss. 136-142. doi:10.1111/j.1440-172X.2006.00562.x

- Sager, J. K., Griffeth, R. W., & Hom, P. W. (1998). A Comparison of Structural Models Representing Turnover Cognitions. *Journal of Vocational Behavior*, 53(2), ss. 254-273. doi:10.1006/jvbe.1997.1617
- Saksvik, P. Ø., & Christensen, M. (2015). *Arbeidshelsepsykologi på norsk*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Schabram, K., & Maitlis, S. (2016). Negotiating the Challenges of a Calling: Emotion and Enacted Sensemaking in Animal Shelter Work. *Academy of Management Journal*, 60(2), ss. 1-58. doi:10.5465/amj.2013.0665
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). Chapter 4: A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health. I G. Bauer, & O. Hämmig, *Bridging Occupational, Organizational and Public Health: A Transdisciplinary Approach* (ss. 43-68). Dordrecht: Springer. doi:10.1007/978-94-007-5640-3_4
- Shamai, M. (2015). *Systemic Interventions for Collective and National Trauma: Theory, Practice, and Evaluation*. London: Routledge.
- Shamay-Tsoory, S. G., Aharon-Peretz, J., & Perry, D. (2009). Two systems for empathy: a double dissociation between emotional and cognitive empathy in inferior frontal gyrus versus ventromedial prefrontal lesions. *Brain*, 132(3), ss. 617-627. doi:10.1093/brain/awn279
- Singer, T., & Klimecki, O. M. (2014). Empathy and compassion. *Current Biology*, 24(18), ss. 875-878. doi:10.1016/j.cub.2014.06.054
- Skoglund, A. (2017). *De vet at i Norge stjeler vi barn*. Hentet fra VG: <https://www.vg.no/nyheter/meninger/i/WV1ML/de-vet-at-i-norge-stjeler-vi-barn>
- Skogstrøm, L. (2018). *Barneombudet bekymret: – Barnevernet trenger flere ansatte for å løse oppgavene sine*. Hentet fra Aftenposten: <https://www.aftenposten.no/norge/i/On9GRI/Barneombudet-bekymret--Barnevernet-trenger-flere-ansatte-for-a-lose-oppgavene-sine>
- Smith, J. A., & Osborn, M. (2015). Interpretative Phenomenological Analysis. I J. A. Smith, *Qualitative Psychology - A Practical Guide To Research Methods (3rd Edition)* (ss. 25-52). London: SAGE Publications Ltd.

- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis*. London: SAGE Publications Ltd.
- Solbakke, J. (2018). *Barnevernet trenger flere ansatte*. Hentet fra Stavanger Aftenblad: <https://www.aftenbladet.no/meninger/debatt/i/7lzROW/Barnevernet-trenger-flere-ansatte>
- STAMI. (2016a). *Arbeidsmiljøindikatorer - Psykisk utmattethet - NOA*. Hentet fra NOA: <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/helseutfallarbeidsskader/helseplager/psyki-sk-utmattethet/>
- STAMI. (2016b). *Arbeidsmiljøindikatorer - Legemeldt sykefravær - NOA*. Hentet fra NOA: <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/helseutfallarbeidsskader/sykefravar-selvrappoert/arbeidsrelatert-sykefravar/>
- STAMI. (2016c). *Arbeidsmiljøindikatorer - psykiske lidelser - NOA*. Hentet fra NOA: <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/helseutfallarbeidsskader/sykdom/psykiske-lidelser/>
- STAMI. (2016d). *Arbeidsmiljøindikatorer - Emosjonelle krav - NOA*. Hentet fra NOA: <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/psykososialtorganisorisk/krav-kontroll-sosial-stotte/emosjonelle-krav/>
- Starks, H., & Brown Trinidad, S. (2007). Choose your method: A comparison of phenomenology, discourse analysis, and grounded theory. *Qualitative health research*, 17(10), ss. 1372-1380. doi:10.1177/1049732307307031
- Steger, M. F., Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2012). Measuring Meaningful Work: The Work and Meaning Inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment*, 20(3), ss. 322–337. doi:10.1177/1069072711436160
- Stephansen, M. K., & Haver, I. (2019). *#HeiErna! Vi vil ha bedre tid til å hjelpe barna i barnevernet!* Hentet fra Aftenbladet: <https://www.aftenbladet.no/meninger/debatt/i/zLpOJO/HeiErna-Vi-vil-ha-bedre-tid-til-a-hjelpe-barna-i-barnevernet>
- Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. Oslo: FAFO. Hentet fra http://www.faf.no/media/com_netsukii/20120.pdf
- Svartdal, F. (2009). *Psykologiens Forskningsmetoder*. Bergen: Fagbokforlaget.

- Tabor, P. D. (2011). Vicarious traumatization: Concept analysis. *Journal of Forensic Nursing*, 7(4), ss. 203-208. doi:10.1111/j.1939-3938.2011.01115.x
- Taxer, J. L., & Frenzel, A. C. (2018). Inauthentic expressions of enthusiasm: Exploring the cost of emotional dissonance in teachers. *Learning and Instruction*, 53, ss. 74-88. doi:10.1016/j.learninstruc.2017.07.008
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), ss. 259-293. doi:10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x
- Tims, M., & Bakker, A. B. (2009). Job crafting: Towards a new model of individual job redesign. *SA Journal of Industrial Psychology*, 36(2), ss. 1-9. doi:10.4102/sajip.v36i2.841
- Torfelt, M. D. (2015). *De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid - Hvordan oppleves det å jobbe som saksbehandler i barnevernet?* Masteroppgave i sosialt arbeid, barnevern, Høgskolen i Oslo og Akershus, Fakultet for Samfunnsfag, Oslo. Hentet fra <https://oda.hioa.no/en/de-emosjonelle-belastningene-i-barnevernets-arbeid-hvordan-oppleves-det-a-jobbe-som-saksbehandler-i-barnevernet/asset/dspace:8688/Torfelt.pdf>
- Travis, D. J., Lizano, E. L., & Barak, M. E. (2016). 'I'm So Stressed!': A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *The British Journal of Social Work*, 46(4), ss. 1076-1095. doi:10.1093/bjsw/bct205
- Trondheim kommune. (2018). *Barne- og familietjenesten*. Hentet fra Trondheim Kommune: <https://www.trondheim.kommune.no/bft/>
- Van Wingerden, J., Bakker, A. B., & Derks, D. (2017). Fostering employee well-being via a job crafting intervention. *Journal of Vocational Behavior*, ss. 164-174. doi:10.1016/j.jvb.2017.03.008
- van Woerkom, M., Bakker, A. B., & Nishii, L. H. (2016). Accumulative Job Demands and Support for Strength Use: Fine-Tuning the Job Demands-Resources Model Using Conservation of Resources Theory. *Journal of Applied Psychology*, 101(1), ss. 141-150. doi:10.1037/apl0000033

- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The Role of Social Support in the Process of Work Stress: A Meta-Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), ss. 314-334. doi:10.1006/jvbe.1998.1661
- Westbrook, T. M., Ellis, J., & Ellett, A. J. (2006). Improving Retention Among Public Child Welfare Workers. *Administration in Social Work*, 30(4), ss. 37-62. doi:10.1300/J147v30n04_04
- Willig, C. (2017). Chapter 16: Interpretation in Qualitative Research. I C. Willig, & W. S. Rogers, *The SAGE Handbook of Qualitative Research in Psychology* (ss. 276-290). Thousands Oaks: SAGE Publications Inc. doi:10.4135/9781526405555.n16
- Wrzesniewski, A., LoBuglio, N., Dutton, J. E., & Berg, J. M. (2013). Job Crafting and Cultivating Positive Meaning and Identity in Work. *Advances in Positive Organizational Psychology*, 1, ss. 281-302. doi:10.1108/S2046-410X(2013)0000001015
- Yang, C., Ma, Q., & Hu, L. (2011). Job embeddedness: a new perspective to predict voluntary turnover. *Nankai Business Review International*, 2(4), ss. 418-446. doi:10.1108/20408741111178834

Appendiks

Vedlegg 1: Intervjuguide – mindre erfarne

Vedlegg 2: Intervjuguide – mer erfarne

Vedlegg 3: Info-mail sendt til BFT-bydel

Vedlegg 4: Samtykke erklæring

Vedlegg 5: Godkjenning fra NSD

Vedlegg 1: Intervjuguide – mindre erfarne

Mindre erfarne: Turnover i barnevernstjenesten

Oppvarming:

- Presentere meg selv, smalltalk
- Hvor lang tid vil dette ta, formålet med intervjuet, rettigheter – intervjuet vil bli anonymisert etc
- Deltakernummer

Deltaker:

1. Hva jobber du som?
2. Hvor lenge har du vært ansatt i barnevernet?

Arbeid og stressorer:

3. Hvilke oppgaver har du i arbeidet ditt?
4. Kan du beskrive hvordan en vanlig arbeidshverdag ser ut?
5. Kan du si noe om det du mener er de største utfordringene i arbeidet ditt?
 - a. Hva gjør disse utfordringene med deg?
6. Hvordan føler du at du mestrer arbeidsoppgavene i jobben din?
7. Hvordan vil du si at arbeidet spiller inn på selvbildet ditt?
8. Kan du fortelle meg om hva du verdsetter mest i jobben, og er med på å motivere deg?

Sosial støtte:

9. Hvordan opplever du arbeidsmiljøet på arbeidsplassen din?
 - a. Hvordan vil du beskrive forholdet ditt til dine kolleger?
10. Hvor mye tid tilbringer du med kolleger iløpet av en typisk arbeidshverdag?
11. Hvor ofte får dere nye ansatte?
 - a. Hvordan opplever du at disse nye ansatte blir integrert i arbeidsmiljøet?
12. Om du trenger det, er det noen i arbeidet du kan oppsøke støtte hos, enten ledere eller kolleger?

Ny i jobben:

13. Nå du var nyansatt i jobben, hvordan opplevde du veiledning og oppfølging?
 - a. Hadde du samme typer og like mange arbeidsoppgaver som resten av staben?
14. Kan du fortelle meg hvordan veiledning fungerte?
 - a. Følte du at du fikk den veiledningen som du trengte?

Turnover:

15. I litteraturen er det beskrevet en høy gjennomtrekksrate av ansatte i barnevernstjenesten, er dette noe du opplever i din enhet?
 - a. Hvordan oppleves dette?
 - b. Har du noen tanker om hvilken konsekvens den høye turnoveren har på det norske barnevernet?
16. Kjenner du noen som har sluttet i jobben?
 - a. Hvordan påvirket dette deg?
17. Hva tenker du kan være hovedårsakene til gjennomtrekket av ansatte?
18. Hva er grunnen til at du blir i arbeidet?
19. Er det andre forhold i jobben som påvirker deg på godt eller vondt, som ikke allerede er kommet fram?
20. Hvordan har dette intervjuet opplevdes for deg?

Vedlegg 2: Intervjuguide – mer erfarne

Mer erfarne: Turnover i barnevernstjenesten

Oppvarming:

- Presentere meg selv, smalltalk
- Hvor lang tid vil dette ta, formålet med intervjuet, rettigheter – intervjuet vil bli anonymisert etc
- Deltakernummer

Deltaker:

1. Hva jobber du som?
2. Hvor lenge har du vært ansatt i barnevernet?

Arbeid og stressorer:

3. Hvilke oppgaver har du i arbeidet ditt?
4. Kan du beskrive hvordan en vanlig arbeidshverdag ser ut?
5. Kan du si noe om det du mener er de største utfordringene i arbeidet ditt?
 - a. Hva gjør disse utfordringene med deg?
6. Hvordan føler du at du mestrer arbeidsoppgavene i jobben din?
7. Hvordan vil du si at arbeidet spiller inn på selvbildet ditt?
8. Kan du fortelle meg om hva du verdsetter mest i jobben, og er med på å motivere deg?

Sosial støtte:

9. Hvordan opplever du arbeidsmiljøet på arbeidsplassen din?
 - a. Hvordan vil du beskrive forholdet ditt til dine kolleger?
10. Hvor mye tid tilbringer du med kolleger iløpet av en typisk arbeidshverdag?
11. Hvor ofte får dere nye ansatte?
 - a. Hvordan opplever du at disse nye ansatte blir integrert i arbeidsmiljøet?
12. Om du trenger det, er det noen i arbeidet du kan oppsøke støtte hos, enten ledere eller kolleger?

Ny i jobben:

13. Når noen blir nyansatt i jobben, hvordan blir de tatt imot?
 - a. Hvordan fungerer veiledning?
14. Har du noensinne veiledet nyansatte?
 - a. Hvordan fungerte dette for deg?

Turnover:

15. I litteraturen er det beskrevet en høy gjennomtrekksrate av ansatte i barnevernstjenesten, er dette noe du opplever i din enhet?
 - a. Hvordan oppleves dette?
 - b. Har du noen tanker om hvilken konsekvens den høye turnoveren har på det norske barnevernet?
16. Kjenner du noen som har sluttet i jobben?
 - a. Hvordan påvirket dette deg?
17. Hva tenker du kan være hovedårsakene til gjennomtrekket av ansatte?
18. Hva er grunnen til at du blir i arbeidet?
19. Er det andre forhold i jobben som påvirker deg på godt eller vondt, som ikke allerede er kommet fram?
20. Hvordan har dette intervjuet opplevdes for deg?

Vedlegg 3: Infomail sendt til BFT-bydel

Søker saksbehandlere i barnevernstjenesten til anonymiserte intervju.

Jeg er en student som studerer arbeids- og organisasjonspsykologi ved NTNU. Jeg holder på å gjennomføre et masterprosjekt hvor jeg er ønsket i å utforske årsaker til og opplevelsen av gjennomtrekket i barnevernstjenesten. Barnevernstjenesten har dessverre et veldig høyt gjennomtrekk av ansatte som slutter grunnet belastninger i arbeidet, og slik går mye verdifull kompetanse tapt. Dette er et tema som fortjener å bli utforsket og belyst i større grad.

Jeg leter etter deltakere til anonymiserte semi-strukturerte intervju, estimert rundt 1 til 2 timer, hvor vi kommer til å snakke om belastninger i arbeidet og hvordan gjennomtrekket av ansatte oppleves i barnevernstjenesten. Dette vil innebære å snakke om arbeidshverdagen på godt og vondt, veiledning, det sosiale arbeidsmiljøet, hvordan gjennomtrekket oppleves, og eventuelle andre belastninger i arbeidshverdagen.

Intervjuene kommer til å finne sted i perioden rundt oktober/november, men jeg kan være fleksibel avhengig av når det passer dere best. Jeg leter etter 4-6 respondenter, gjerne 3 saksbehandlere med mindre enn 5 års arbeidserfaring i barnevernstjenesten, og 3 mer erfarne saksbehandlere som gjerne har vært i en veilederposisjon på et tidspunkt.

Hvis dette er noe som du ønsker å delta i, eller hvis du har noen spørsmål, kan du ta kontakt med meg på mail, sivertfs@stud.ntnu.no

Mvh.

Sivert Finsland Smeplass

Vedlegg 4: Samtykke-erklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet

”Turnover i barnevernstjenesten”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å utforske gjennomtrekket og opplevelsen av gjennomtrekket av ansatte i barnevernstjenesten. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Dette er et mastergradsprosjekt i arbeids- og organisasjonspsykologi. Formålet med dette prosjektet er å undersøke gjennomtrekket i barnevernstjenesten. Prosjektet ønsker å utforske belastninger i arbeidshverdagen som kan føre til at ansatte slutter, og utforske hvordan selve gjennomtrekket kan oppleves for deg som ansatt. Dette er viktig da barnevernstjenesten nasjonalt har et svært høyt gjennomtrekk av ansatte, noe som gjør dette til et tema som fortjener å bli utforsket og belyst i mye større grad.

Dette prosjektet skjer parallelt med et prosjekt i samarbeid med Arbeidsmiljøenheten i Trondheim Kommune. Informasjon og sitater som framkommer i løpet av dette intervjuet kan dermed bli anvendt i anonymisert form i en eventuell sluttrapport av Arbeidsmiljøenheten i Trondheim Kommune, med mindre informasjonen blir trukket tilbake som beskrevet senere i dette dokumentet.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Psykologisk institutt under fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap ved NTNU er ansvarlig for prosjektet. Prosjektet skjer i samarbeid med Arbeidsmiljøenheten i Trondheim, som kjører et prosjekt hvor de har som mål å redusere stress og fremme HMS.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du er valgt ut til dette prosjektet ettersom du som saksbehandler innehar verdifull informasjon som kan være med å belyse gjennomtrekket av de ansatte i barnevernstjenesten. Utvalget i prosjektet er basert på frivillighet. Arbeidsmiljøenheten sendte ut et skriv på vegne av meg, Sivert Smeplass, til ledelsen i barnevernstjenesten om prosjektet i slutten av uke 39 i 2019, og informantene i prosjektet har deretter selv meldt seg frivillig. Dette kvalitative prosjektet består av 6 informanter, hvor 3 informanter har mindre enn 5 års erfaring, og 3 informanter har mer enn 3 års erfaring som saksbehandler i barnevernstjenesten. Dette for å sikre bredde i informasjonen samlet inn, ettersom kortere eller lengre arbeidserfaring i yrket kan påvirke hvordan arbeidshverdagen oppleves.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du gjennomfører et semi-strukturert intervju. Intervjuet er estimert å vare mellom én til to timer. Intervjuet vil gå innom temaer som hvordan arbeidshverdagen oppleves på godt og vondt, veiledning, det sosiale arbeidsmiljøet, hvordan gjennomtrekket oppleves, og eventuelle andre belastninger i arbeidshverdagen. Jeg tar lydopptak og notater fra intervjuet, og intervjuet vil bli transkribert etter intervjuet er gjennomført.

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Lydopptakene fra intervjuene vil bli transkribert kort tid etter intervju, alle transkriberinger anonymiseres, og lydopptakene vil bli slettet så snart de er transkribert. Transkriberingene vil bli lagret på NTNU sine servere, og navn og annen informasjon som ikke er nødvendig for analysen vil bli fjernet. Det er kun undertegnede som vil ha tilgang til transkriberingene.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 01. juni 2019. Alle personopplysninger som ikke er nødvendige for analysen vil bli fjernet under transkriberingen, og all data som ikke blir anvendt i ferdig produkt vil bli slettet etter prosjektslutt.

Dine rettigheter

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Institutt for psykologi under fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap ved NTNU har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- Sivert Smeplass ved NTNU - Institutt for psykologi, sivertfs@stud.ntnu.no
- Fay Giæver ved NTNU – Institutt for psykologi, fay.giaver@ntnu.no
- Vårt personvernombud ved NTNU: Thomas Helgesen, thomas.helgesen@ntnu.no
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personvernombudet@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig
Fay Giæver

Student
Sivert Finsland Smeplass

Samtykkeerklæring

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

- Å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 01. juni 2019

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 5: NSD Godkjenning

27.4.2019

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



NSD sin vurdering

Prosjektittel

Hvordan oppleves det å være ansatt i en barnevernstjeneste med høy turnover?

Referansenummer

429607

Registrert

17.09.2018 av Sivert Finstrand Smeplass - sivertfs@stud.ntnu.no

Behandlingsansvarlig institusjon

NTNU Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU)
/ Institutt for psykologi

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Fay Giæver, fay.giaver@ntnu.no, tlf: 73598253

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Sivert Finstrand Smeplass, sivertsmeplass@outlook.com, tlf: 47391757

Prosjektperiode

15.10.2018 - 01.06.2019

Status

02.11.2018 - Vurdert

Vurdering (1)

02.11.2018 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD, den 02.11.18. Behandlingen kan starte.

MELD ENDRINGER

Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringer gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.06.19.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

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

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

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

De registrerte vil ha følgende rettigheter i prosjektet: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20). Rettighetene etter art. 15-20 gjelder så lenge den registrerte er mulig å identifisere i datamaterialet.

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

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

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp behandlingen ved planlagt avslutning for å avklare status for behandlingen av opplysningene.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Kjersti Haugstvedt
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

