

Gina Sofie Huse

"Det er de gode dagene man lever på"

En kvalitativ studie av opplevelsen av å stå i arbeidet i barnevernsinstitusjoner

Masteroppgave i arbeids- og organisasjonspsykologi

Veileder: Anne Iversen

Mai 2020

Gina Sofie Huse

«Det er de gode dagene man lever på»

En kvalitativ studie av opplevelsen av å stå i arbeidet i barnevernsinstitusjoner

Masteroppgave i Arbeids- og organisasjonspsykologi

Veileder: Anne Iversen

Mai 2020

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap

Institutt for psykologi



Forord

Denne masteroppgaven representerer slutten på en master i arbeids- og organisasjonspsykologi på NTNU, Trondheim. Prosessen har vært krevende, emosjonell og utfordrende, men har samtidig vært veldig spennende og lærerik. Jeg har kjent hvordan det er å presse meg selv til mitt ytterste, og har lært mye om meg selv i løpet av prosessen. De siste månedene før masteroppgaven skulle leveres inn ble vi som kjent rammet av covid-19. Dette medførte nedstenging av blant annet universiteter, noe som førte til begrenset tilgang på ressurser og redusert mulighet for diskusjon. Til tross for at den siste tiden med arbeidet av masteroppgaven ikke ble som forventet, er det nå med stor glede at jeg endelig kan levere inn oppgaven min.

Jeg vil først og fremst takke alle som har stilt opp som informanter i prosjektet mitt. Takk for at dere har tatt dere tid, og for at dere har delt deres tanker og erfaringer. Det setter jeg stor pris på.

Videre vil jeg takke min veileder, Anne Iversen, for mange gode tilbakemeldinger og faglige innspill gjennom hele prosessen. Ditt engasjement og dine motiverende ord har hjulpet meg gjennom prosessen. Oppgaven ville ikke blitt den samme uten deg. Tusen takk for alle gode råd og tilbakemeldinger.

Til slutt vil jeg takke mine fantastiske medelever og gode venner som har vært svært støttende gjennom hele prosessen. Jeg er veldig takknemlig for deres sosiale og faglige støtte, og jeg ville aldri vært foruten alle minnene og vennene jeg har fått i løpet av disse to årene. Dere har gjort studietiden min til det den har vært. Det hadde ikke vært det samme uten dere. En ekstra takk til Kristine Solem som har vært en uvurderlig samarbeidspartner i datainnsamlingsprosessen, og til alle som har hjulpet meg med korrekturlesing av oppgaven.

Trondheim, mai 2020

Gina Sofie Huse

Sammendrag

Formålet med studien er å undersøke hva som kan oppleves som belastende for ansatte i barnevernsinstitusjoner. Studien ønsker å løfte fram, og fremme, barnevernsansatte sin stemme - i forhold til hva som kan gjøres for å forhindre og/eller redusere det som oppleves belastende. Dette undersøkes ved bruk av krav-kontroll-støtte modellen. Studien er basert på semi-strukturert intervju med åtte informanter ansatt i ulike barnevernsinstitusjoner. Intervjuene er analysert ved hjelp av tematisk analyse, og avdekker hovedtemaene: *utfordrende arbeidshverdag, støttende kollega- og ledergruppe, faglig sterkt miljø og meningsfullt arbeid*. Hovedfunnene i studien er at informantene opplever belastninger assosiert med utagerende ungdom, samt en sammensatt og uforutsigbar arbeidshverdag, som ytterligere kan føre til mangel på tid. I tillegg viser studiens funn at flere faktorer bidrar til at barnevernsarbeiderne klarer å stå i arbeidet over tid. De viktigste faktorene som blir trukket fram er støtte fra kolleger og ledere, et faglig sterkt miljø, samt at arbeidet oppleves som meningsfullt. Funnene antyder dermed at en kombinasjon av disse positive faktorene i arbeidet bidrar til å redusere det som oppleves belastende i arbeidshverdagen. Organisasjonen anbefales derfor å fokusere på å styrke de positive faktorene studien avdekker. Økt fokus og kunnskap rundt belastninger i barnevernsinstitusjonene vil kunne bidra til å bevisstgjøre hvordan arbeidet oppleves, samt bidra til å beholde ansatte i arbeidet. Studien foreslår mer forskning innenfor hva som oppleves som belastende i arbeidet, i tillegg til positive faktorer som kan være med på å redusere disse belastningene, i andre barnevernsinstitusjoner i Norge.

Abstract

The purpose of the study is to investigate what can be perceived as demanding for employees in child-welfare institutions. The study wants to raise, and promote, the voice of child welfare workers – in relation to what can be done to prevent and/or reduce what is perceived as demanding. This is investigated using the Demand-Control-Support model. The study is based on semi-structured interviews with eight informants employed in various child-welfare institutions. The interviews have been analyzed using thematic analysis, and reveal the main themes: challenging workday, supportive colleagues and management, professional strong environment and meaningful work. The main findings of the study are that the informants experience stresses associated with eminent youth, as well as a complex and unpredictable workday, which can further lead to a lack of time. In addition, the findings of the study show that several factors contribute to child-welfare workers being able to stay in their work over time. The most important findings that are highlighted are the support of colleagues and managers, a professionally strong environment, and that the work is perceived as meaningful. The findings thus suggest that a combination of these positive factors in their work situation, contributes to reduce what is perceived as demanding in child-welfare institutions. The organization is therefore recommended to focus on strengthening the positive factors that this study reveals. Increased focus and knowledge about what is perceived as demanding in child-welfare institutions can help to raise awareness of how the work is experienced, and it can help to retain employees in child-welfare institutions. Further, the study suggest more research within what is perceived as demanding at work, as well as positive factors that can help reduce what is perceived as demanding, in other child-welfare institutions in Norway.

Innholdsfortegnelse

INNLEDNING	1
BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA	5
PROBLEMSTILLING	5
OPPGAVENS STRUKTUR	6
TEORETISK RAMMEVERK	7
KRAV-KONTROLL MODELLEN	7
<i>Krav-kontroll-støtte modellen.</i>	9
SOSIAL STØTTE	10
BARNEVERNTJENESTEN	11
<i>New Public Management.</i>	12
PSYKOSOSIALT ARBEIDSMILJØ	13
<i>Vold.</i>	14
ARBEIDSRELATERTE KONSEKVENSER	15
<i>Utbrenthet.</i>	16
<i>Omsorgstretthet.</i>	18
<i>Mening i arbeidet.</i>	18
Omsorgsmestring	19
OPPSUMMERING	19
METODE	21
BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA OG PROBLEMSTILLING	21
VITENSKAPELIG STÅSTED	21
STUDIENS METODEVALG	21
BESKRIVELSE AV STUDIEN	22
<i>Rekruttering av informanter.</i>	23
<i>Utvalg.</i>	23
DATAINNSAMLING	24
<i>Intervjuets oppbygging.</i>	24
<i>Testing og revidering.</i>	25
<i>Gjennomføring av intervju.</i>	25
DATAANALYSE	26
<i>Transkribering av intervju.</i>	26

<i>Analyseprosessen i tematisk analyse</i>	27
Fase 1: Bli kjent med datamaterialet.	27
Fase 2: Generere koder.	28
Fase 3: Søk etter temaer.	29
Fase 4: Vurdering av temaer.	29
Fase 5: Definerings og gi navn til temaer.	30
Fase 6: Rapportskriving.	30
ETISKE BETRAKTNINGER	31
<i>Godkjenning fra NSD</i>	31
<i>Informert samtykke</i>	31
<i>Konfidensialitet og anonymitet</i>	31
RESULTATER	33
KONTEKST.....	33
<i>Beskrivelse av organisasjonen</i>	33
<i>Beskrivelse av informanter</i>	34
<i>Rammer for arbeidet</i>	34
BELASTNINGER OG POSITIVE FAKTORER I ARBEIDSHVERDAGEN	35
<i>Utfordrende arbeidshverdag</i>	36
Opplevelsen av utagerende ungdom.....	37
Opplevelsen av uforutsigbarhet.	38
Opplevelsen av mangel på tid.	39
<i>Støttende kollega- og ledergruppe</i>	41
Opplevelsen av å ikke måtte stå alene i en situasjon.....	41
Opplevelsen av å ha kolleger og ledere som anerkjenner deg	44
Opplevelsen av det gode arbeidsmiljøet.....	45
<i>Faglig sterkt miljø</i>	46
«Det er mye kunnskap under taket».	47
Opplevelsen av at det er mulighet til utvikling.	48
<i>Meningsfullt arbeid</i>	49
Opplevelsen av å gjøre en forskjell i noen sitt liv.	49
Opplevelsen av mestring.	49
DISKUSJON	51
OPPSUMMERING AV FUNN	51

KAPITTELETS DISPOSISJON	51
JOBBKRAV OG BELASTNINGER	52
JOBBKONTROLL OG POSITIVE FAKTORER	56
SOSIAL STØTTE	60
OPPSUMMERING AV DISKUSJON	64
PRAKTISKE IMPLIKASJONER	64
IMPLIKASJONER FOR VIDERE FORSKNING	65
METODISKE BETRAKTNINGER	66
<i>Pålitelighet.</i>	67
<i>Gyldighet.</i>	68
<i>Generaliserbarhet.</i>	69
<i>Transparens.</i>	69
KONKLUSJON	71
REFERANSELISTE	73
VEDLEGG	83
<i>Vedlegg 1: Intervjuguide</i>	84
<i>Vedlegg 2: Informasjonsskriv til forskningsprosjekt</i>	87
<i>Vedlegg 3: Samtykkeerklæring</i>	89
<i>Vedlegg 4: Godkjenning fra NSD</i>	90
<i>Vedlegg 5: Godkjenning fra NSD - endring av prosjektslutt</i>	93

Innledning

Denne studien analyserer hvilke belastninger ansatte i barnevernsinstitusjoner opplever, og hvilke faktorer som er avgjørende for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid. Barnevernets hovedoppgave er å sikre at barn og unge som lever under omstendigheter som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid. Barnevernet skal også bidra til at barn og unge får trygge oppvekstvilkår (Fylkesmannen, 2020). Arbeidsoppgavene og ansvaret til barnevernet er regulert i barnevernloven og dens forskrifter (Bufdir, 2019a). Lov om barneverntjenester, altså barnevernloven, legger eksplisitt til grunn for at barnets beste skal være utgangspunkt for de beslutningene som fattes (Bunkholdt & Sandbæk, 2008). Ifølge barnevernloven § 1-1 er lovens formål:

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, 1992, §1-1).

Barnevernet er delt mellom kommunalt og statlig nivå (Bufdir, 2019b). Barnevernloven regulerer ansvarsfordelingen mellom det kommunale og det statlige barnevernet (Barne- og likestillingsdepartementet, 2007). Det statlige barnevernet har ansvar for fosterhjemtjenestene, familie- og nærmiljøbaserte barnevernstiltak, samt statlige barneverninstitusjoner og familievernkontor. Det statlige barnevernet omfatter departementet, direktoratet, fem regionskontorer, tilknyttede fagteam og fylkesmannen (Bunkholdt & Sandbæk, 2008). Det statlige barnevernet er delt mellom Barne- og likestillingsdepartementet, Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat) og fylkesmennene (Bufdir, 2019b). I denne oppgaven fokuseres det på det statlige barnevernet, og mer spesifikt ansatte som arbeider i barneverninstitusjoner.

En rapport fra Statistisk sentralbyrå (2019) viser at det ved utgangen av 2018 var 1111 barn og unge plassert i ulike barnevernsinstitusjoner. Plassering i en barneverninstitusjon er det tilbudet som er minst foretrukket når barn og unge skal plasseres utenfor hjemmet. Ofte har disse barna flere mislykkede fosterhjems plasseringer bak seg (Bunkholdt & Sandbæk, 2008), og barn og unge som blir flyttet fra hjemmet er ofte i en sårbar situasjon (Verpe & Engja, 2004). Antagelsen om at relasjon er hovedmotoren i utvikling og forandring hos barn og ungdom, er ofte hovedgrunnen til at plassering i fosterhjem er det som er mest foretrukket

når barn skal plasseres utenfor sine hjem. Likevel vil det være slik at noen barn og ungdom kan få hjelp i sin egen familie, noen har behov for fosterhjem, noen har behov for å bo i institusjon for en kortere eller lengre periode, og noen har behov alle disse tiltakene (Storø, Bunkholdt & Larsen, 2010).

Arbeid med utsatte barn og unge, og deres familier, er noe som berører de aller fleste av oss følelsesmessig (Baugerud, 2019). Mennesker er konstruert for å både ta innover seg, og bli påvirket, av andre og deres reaksjoner. Dette forutsetter menneskets kapasitet for empati (Bang, 2003; Isdal, 2017). Faglig kompetanse er ifølge Bang (2003) avgjørende for hvor sårbare profesjonelle blir i møte med andre menneskers livssituasjon. Faglig kompetanse bidrar til å kunne bearbeide egne følelsesmessige reaksjoner som oppstår i møte med andre mennesker sin livssituasjon. Det å være ansatt i en barneverninstitusjon innebærer et arbeid med å kompensere for hva det enkelte barn eller ungdom har opplevd tidligere. Ansatte som arbeider i en barnevernsinstitusjon har roller som omsorgspersoner, hvor arbeidet i stor grad handler om omsorg og oppdragelse (Verpe & Engja, 2004). Ifølge Dyregrov (2010) bruker vanligvis hjelpere å regulere sine følelser ved å distansere seg i arbeid med traumatiserte mennesker. Når det er barn involvert kan det ifølge Dyregrov (2010) virke som mentale forsvarsverk lettere brytes ned, og det blir derfor også vanskeligere å distansere seg. Det kan være svært energikrevende for en barnevernsansatt å møte barn, ungdom eller voksne som er høyt emosjonelt aktivert fordi de har vært gjennom mye smerte og vonde opplevelser (Baugerud, 2019). I tillegg kan en emosjonell overaktivering over tid innebære høyt energibruk, noe som igjen kan føre til høy vedvarende utskillelse av stresshormoner. Dette kan påvirke helsen negativt (Isdal, 2017).

«Å høre barn fortelle om sin smerte som kanskje bunner i omsorgssvikt eller ulike former for overgrep kan gjøre mye med en hjelper rent personlig.» (Verpe & Engja, 2004, s. 88).

I 2016 utførte Arbeidstilsynet tilsyn ovenfor tilsammen 171 utvalgte barneverninstitusjoner. Her hadde Arbeidstilsynet fokus på å avdekke omfanget av vold og trusler om vold i arbeidslivet. I deres oppsummeringsrapport viser resultatene fra tilsynene at det fortsatt er utfordringer knyttet til vold og trusler i de utvalgte barnevernsinstitusjonene. Det trekkes fram at vold og trusler om vold er en slitastjefaktor som påvirker arbeidsmiljøet. Også belastninger gjennom utagering, samt språk eller banneord, kan anses som en stor påkjenning for ansatte (Arbeidstilsynet, 2016). Ifølge Arbeidstilsynet (2016) sin

oppsummeringsrapport vil summen av blant annet disse belastningene, gjøre at en del ikke klarer å stå i dette arbeidet over lengre tid. Det å bli utsatt for vold, eller trusler om vold, vil kunne påvirke den enkeltes arbeidssituasjon og trivsel, men vil også kunne påvirke andre arbeidstakere på arbeidsplassen (Svalund, 2009).

I løpet av sitt yrkesløp som arbeider i en barnevernsinstitusjon, vil ansatte sannsynligvis møte mennesker som har vært utsatt for traumatiske hendelser. Det vil være naturlig at ansatte blir berørt og at dette gjør noe med dem som mennesker (Isdal, 2017). Charles Figley (1995) var den første som tok traumeperspektivet inn i forståelsen av de belastninger ansatte som arbeider med mennesker blir eksponert for. Figley (1995) ble mer og mer opptatt av hva som skjer med dem som står i nærkontakt med traumatiserte pasienter. Tidlig på 90-tallet kom han med begrepene sekundærtraumatisk stress og sekundærtraumatisk stresslidelse (STSD) (Figley, 1995). Han definerte sekundærtraumatisk stress som *«...den naturlige påfølgende atferden og følelsen som følger av å vite om en traumatiserende hendelse som en betydelig annen opplever - stressest fra å hjelpe, eller ønsker å hjelpe, en traumatisert eller lidende person»* (Figley, 1995, s. 7, min egen oversettelse).

Figley (1995) mente at på samme måte som familie og venner kunne bli «smittet» av traumene til sine nærmeste, kunne på samme måte ansatte bli «smittet» av traumene til den traumatiserte brukeren (Isdal, 2017). Begrepet sekundærtraumatisering brukes for å beskrive situasjoner hvor individer blir traumatisert av å høre en annen fortelle om sin traumatiske hendelse (Figley, 1995). Sekundærtraumatisering handler om det sekundære. Det vil si at det er de som står i andre rekke og hører på ulike historier og ser ulike reaksjoner som kan oppleve symptomer knyttet til sekundærtraumatisering (Isdal, 2017). Ifølge Byers kan møtet med emosjonelle belastninger i arbeidet sette i gang en negativ utvikling hos den ansatte, og kan føre til samme symptomer som brukeren har (som referert i Baugerud, 2019). Noen av symptomene som kan oppstå er frykt, angst, forvirring, sorg og sinne (Eriksen & Sætre, 2011).

Ifølge Bang (2003) kan en bli påvirket av kun å lytte empatisk til sine brukere. Det er avgjørende med empati for å hjelpe andre til å komme seg videre. Det er derfor umulig å unngå å leve seg inn i deres liv, og kanskje også assosiere det med egne opplevelser. Det er nødvendig å vise stor grad av empati for at brukeren skal føle seg hørt og akseptert, men det er også empatien som kan føre til at ansatte blir sekundærtraumatisert. For å unngå å bli sekundærtraumatisert er det viktig med teoretisk grunnkunnskap om traumer, tap og lidelser. Både støtte fra familie, kolleger og ledelse er viktig, samt at veiledning på arbeid er essensielt for å unngå sekundærtraumatisering (Bang, 2003).

Sekundærtraumatisering kan oppstå som et resultat av et langvarig arbeid med traumatiserte mennesker, men kan også oppstå uten noe forvarsel (Figley, 1995). Sekundærtraumatisering kan være en medvirkende årsak til utbrenthet (Conrad & Kellar-Guenther, 2006). Videre kan kombinasjonen av sekundærtraumatisering og utbrenthet beskrives som compassion fatigue (heretter oversatt som omsorgstretthet) (Isdal, 2017). Tidligere forskning har vist at utbrenthet og omsorgstretthet kan være forbundet med at ansatte velger å slutte i sitt arbeid (Isdal, 2017; Leake, Rienks & Obermann, 2017; Willard-Grace et al., 2019).

Det er høye kostnader knyttet til at ansatte velger å slutte i sitt arbeid. Dette medfører blant annet kostnader knyttet til rekruttering og opplæring, men også tapt produktivitet og tapt kunnskap (Ellett, Ellis, Westbrook & Dews, 2007). Forskning gjort på barnevernet, bemanningsforhold og ansattes arbeidssituasjon viser at det tar om lag to år for nyansatte i barnevernet å opparbeide seg tilstrekkelig med kunnskap, ferdigheter og trygghet til å arbeide selvstendig (Ellett et al., 2007). Det er derfor både kostbart og ressurskrevende å lære opp nyansatte i barnevernet (Willard-Grace et al., 2019), noe som viser til viktigheten av å beholde ansatte i arbeidet.

Tidligere studier har vist at sosial støtte kan fungere som en buffer mot negativt utfall, som for eksempel mot sekundærtraumatisering og utbrenthet (Baugerud, Vangbæk & Melinder, 2018). Støtte fra kolleger og ledere øker arbeidsgleden og reduserer intensjonen om å slutte arbeidet (Wilke et al., 2018). Arbeidet barnevernsansatte gjør oppleves som meningsfylt, noe som har vist seg å bidra til høye nivå av arbeidsglede, samt at ansatte er tilfreds med sitt arbeid. Det å kunne hjelpe og samarbeide tett med barn og ungdom, samt deres familier, og se positive endringer, gir en følelse av mestring. Dette er noe som skaper mening i arbeidet (Schelbe, Radey & Panisch, 2017).

I en kvalitativ studie gjort av Ellett og kolleger (2007) ble det gjort fokusgruppeintervju med 369 ansatte i barneverntjenesten i USA. Hensikten med studien var å finne faktorer som avgjorde om de valgte å bli i arbeidet eller ikke. Organisatoriske forhold som fleksibel arbeidstid, variert arbeid, mulighet for samarbeid med kolleger, meningsfullt arbeid, samt gode pensjonsordninger, var viktige faktorer for at ansatte valgte å bli i arbeidet. Personlige faktorer som påvirket ønsket om å bli i arbeidet var mestringsopplevelse i forhold til arbeidsoppgavene, samt tilstrekkelig med utdanning og ferdigheter som krevdes i arbeidet. Studien viste også at forpliktelse ovenfor barn og ungdom, og deres familier, var viktig for at ansatte valgte å bli værende i arbeidet over tid. I tillegg var realistiske forventninger til resultatene av arbeidet en viktig faktor (Ellett et al., 2007).

Bakgrunn for valg av tema

Det er både spennende, viktig og aktuelt å se på hva som gjør at ansatte i barnevernsinstitusjoner klarer å stå i arbeidet over tid. Det er mye forskning på hvordan ansatte i det kommunale barnevernet opplever sin arbeidshverdag, men mindre forskning når det kommer til ansatte i barneverninstitusjoner. Jeg håper derfor denne studien kan være med å gi en bedre beskrivelse av hvordan ansatte i statlige barneverninstitusjoner opplever sin arbeidshverdag, samt hvilke faktorer de mener er viktige for å kunne stå i arbeidet over tid.

Gjennom min praksisperiode hos HR-avdelingen i Barn-, ungdom- og familieetaten (Bufetat) fikk jeg et innblikk i hvordan det er å arbeide i en barnevernsinstitusjon. Jeg ble interessert i dette temaet gjennom faget “PSY3133 - Praksis i bedrifter og organisasjoner”, og gjennom en påbegynt bachelorgrad som barnevernspedagog. Jeg fikk innblikk i noen av utfordringene knyttet til arbeidet i barneverninstitusjonene, og noen av belastningene ansatte står overfor. Med dette ble jeg nysgjerrig på å se nærmere på hvordan ansatte i barneverninstitusjoner opplever sin arbeidshverdag. Jeg ønsket å høre med deres egne ord hvordan arbeidet opplevdes, og ikke kun lese om dette via ulike saker knyttet til barnevernstjenesten i mediene.

Ifølge Kvello (2015) er barnevernsarbeid faglig utfordrende, og innebærer ofte store, personlige belastninger. Det er et svært viktig, men tøft arbeid, og det kan være enkelt å forstå hvorfor mange ikke mestrer belastningene arbeidet medfører over tid. Det er ikke like enkelt å forstå hvordan noen klarer å stå i arbeidet over lengre tid.

Med dette ønsker jeg å se på hvordan ansatte i ulike barnevernsinstitusjoner opplever sin arbeidshverdag, hvilke faktorer de ser på som sentrale for å kunne stå i arbeidet over tid, samt knytte dette opp mot teori i diskusjonsdelen. Gjennom denne oppgaven ønsker jeg å kunne bidra til å kaste et ytterligere lys på, og øke bevisstheten, rundt arbeidet i barnevernsinstitusjonene. Jeg ønsker å få en forståelse for informantenes individuelle opplevelser av det å arbeide i barnevernsinstitusjonene.

Problemstilling

Studiens overordnede problemstillingen er: *“Hvilke belastninger opplever ansatte i barneverninstitusjoner og hvilke faktorer er avgjørende for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid?”*.

Formålet med problemstillingen er å utforske hvordan ansatte i barneverninstitusjoner opplever sin arbeidshverdag, og hva som oppleves som viktige faktorer for å klare å stå i arbeidet over tid. Det å få et innblikk i hva som bidrar til at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid, og hvilke faktorer som spiller en rolle, vil være relevant i forhold til å gi barnevernsbarna

og deres familier stabile og kvalitativt gode tjenester. I tillegg er det viktig å sette fokus på dette for å forhindre at ansatte slutter i sitt arbeid.

I de senere årene har det vært et økt fokus på positiv psykologi. Det vil si at en retter søkelyset mot hva som er med på å øke menneskers fungering, mestring og trivsel, i stedet for å fokusere på hva som kan bidra til stress, sykdom og andre belastninger. Det å se på hvilke faktorer som er viktige for å stå i arbeidet i barneverninstitusjonene over tid kan forhåpentligvis være med på å belyse temaet, og vil være viktig i forhold til å beholde opparbeidet kompetanse i barneverninstitusjonene.

Oppgavens struktur

Denne masteroppgaven er inndelt i fem kapitler. Kapittel 1 er et introduksjonskapittel som gir en aktualisering og introduksjon av oppgaven. I tillegg vil bakgrunn for valg av oppgaven, problemstilling og disposisjon for oppgaven videre bli presentert.

Kapittel 2 er et teoretiskapittel hvor studiens teoretiske grunnlag blir presentert. Her vil blant annet krav-kontroll-støtte modellen til Karasek og Theorell (1990), utbrenthet, omsorgstretthet og annen relevant teori i forhold til min problemstilling legges fram. Viktige begrep i forhold til problemstillingen vil også bli forklart i dette kapitlet.

Kapittel 3 er et metodekapittel hvor den metodiske tilnærmingen som er valgt vil bli presentert og diskutert i henhold til å besvare studiens problemstilling på best mulig måte. Valg av metode vil bli begrunnet, og jeg vil også ta for meg hvordan gjennomføring av datainnsamlingen foregikk. I tillegg vil prosessen med rekruttering av informanter, utvikling av intervjuguide og de etiske aspektene knyttet til datainnsamlingen presenteres.

Kapittel 4 er et resultatkapittel. Her vil funnene fra studien bli presentert og hovedtemaer med undertemaer vil bli lagt fram. Sitater knyttet til datamaterialet i studien vil bli presentert i dette kapitlet.

Kapittel 5 er et diskusjonskapittel hvor studiens teoretiske og empiriske grunnlag blir knyttet opp mot hverandre. Det teoretiske og empiriske grunnlaget blir diskutert i lys av problemstillingen. Hensikten med diskusjonskapitlet er å belyse studiens problemstilling. Oppgaven avsluttes med refleksjoner rundt praktiske implikasjoner og implikasjoner for videre forskning. Til slutt vil de metodiske betraktningene med oppgaven bli diskutert og presentert.

Teoretisk rammeverk

For å belyse hvilke belastninger ansatte i barnevernsinstitusjoner opplever og hvilke faktorer som er avgjørende for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid, har jeg tatt teoretisk utgangspunkt i krav-kontroll modellen som ble utviklet av Karasek i 1979. Modellen ble i senere tid videreutviklet til å inkludere dimensjonen sosial støtte i tillegg (Karasek & Theorell, 1990). Modellen forklarer de ulike dimensjonene ved det psykososiale arbeidsmiljøet, og handler om hvordan jobbkrav og jobbkontroll henger sammen. Modellen viser hvordan sosial støtte fungerer som en “buffer” mot fysiske og psykiske helseproblemer som en følge av høye krav i arbeidet.

Som vist innledningsvis har støtte fra familie, kolleger og ledelse vist seg å være viktig for å unngå sekundærtraumatisering (Conrad & Kellar-Guenther, 2006). Det ble vurdert å bruke både jobb-krav ressurs modellen og krav-kontroll-støtte modellen i denne oppgaven. Etter en sammenligning av disse to modellene vurderte jeg at krav-kontroll-støtte modellen ville komme best til nytte sett i lys av min problemstilling. Etersom sosial støtte har vist seg å være essensielt for å unngå sekundærtraumatisering, og dermed også utbrenthet og omsorgstretthet, ble det naturlig for meg å velge krav-kontroll-støtte modellen som inkluderer sosial støtte som en egen dimensjon.

Det teoretiske og empiriske grunnlaget vil også omhandle arbeidsrelaterte belastninger som ansatte i barneverntjenesten utsettes for, samt hvilke konsekvenser dette kan ha for den enkelte. Dette for å få en bedre forståelse av ansatte i barneverntjenesten og deres arbeidshverdag. Det blir lagt hovedvekt på utbrenthet og omsorgstretthet. Det blir fokusert på utbrenthet og omsorgstretthet fordi det er en antakelse om at disse i stor grad kan knyttes til belastninger i arbeidet, og kan være med på å forklare hvorfor enkelte ikke klarer å stå i arbeidet i barneverntjenesten over tid.

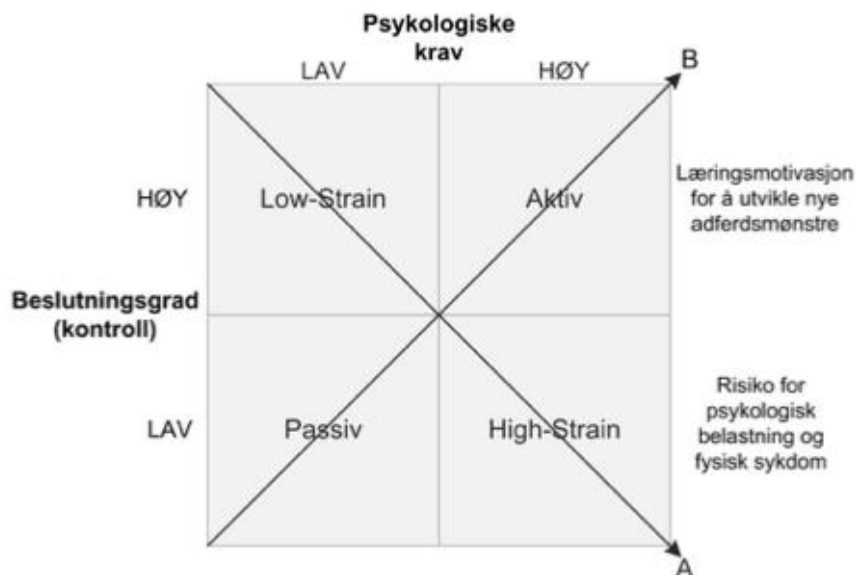
Studien ser nærmere på hvorvidt opplevd grad av krav, kontroll og sosial støtte i arbeidet, kan føre til ulike konsekvenser som utbrenthet og omsorgstretthet. I tillegg ser studien nærmere på hvorvidt opplevd grad av disse tre dimensjonene kan føre til at ansatte opplever mestring, som igjen gir mening i arbeidet.

Krav-kontroll modellen

Det finnes flere ulike modeller som kan brukes for å forstå hva det psykososiale arbeidsmiljøet inneholder og hvordan det påvirker mennesker. En av de dominerende modellene innenfor det psykososiale arbeidsmiljøet er krav-kontroll-støtte modellen til Karasek og Theorell (1990). I denne delen av oppgaven vil det først redegjøres for krav-

kontroll modellen (Karasek, 1979), og deretter redegjøres det for den videreutviklede krav-kontroll-støtte modellen (Karasek & Theorell, 1990).

Modellen har vært en av de mest innflytelsesrike modellene innen forskning på arbeid og helse (Kompier, 2003). I henhold til modellen er det to ulike dimensjoner ved det psykososiale arbeidsmiljøet som påvirker individets opplevelse av stress og helse. Disse er jobbkrav og jobbkontroll, som vist i figur 1 (Karasek, 1979). Modellen har blant annet blitt benyttet til å se på sammenhengen mellom manglende kontroll, hjerte og karsykdommer, samt fravær og utbrenthet hos ulike yrkesgrupper. I tillegg har den blitt benyttet til å se på sammenhengen mellom arbeidstilfredshet, endringer i arbeidsrelatert angst, depresjon og stress, samt velvære, lykke og subjektiv helse (De Lange, Taris, Kompier, Houtman & Bongers, 2003; Karasek, 2008; Van der Doef & Maes, 1999).



Figur 1. Sammenhengen mellom krav og kontroll (Karasek & Theorell, 1990, s. 32).

Jobbkrav vil her være definert som de krav som stilles til arbeidstaker i arbeidssituasjonen. Eksempler på jobbkrav er arbeidsmengde, tidsfrister, konstant oppmerksomhet, samt følelsesmessig belastende arbeid (Eiken & Saksvik, 2011; Karasek & Theorell, 1990). Dimensjonen som omhandler jobbkontroll er muligheten individet har til å kunne påvirke arbeidsmiljøet, slik at det gir økt belønning eller oppleves som mindre truende (Karasek & Theorell, 1990). Ifølge Munro, Rodwell og Harding (1998) er det troen på at en har personlig kontroll og graden av opplevd kontroll som vil ha mest betydning for de belastningene en opplever i arbeidet. Dimensjonen av jobbkontroll er bygget opp av to

teoretiske begrep. Disse er evneutnyttelse og beslutningsautonomi. Evneutnyttelse er i hvilken grad arbeidstaker får utnyttet sine ferdigheter eller sin kunnskap, mens beslutningsautonomi er hvilke muligheter individet har til å foreta egne beslutninger om arbeidsoppgaver (Eiken & Saksvik, 2011).

Krav kan være positive ved at de øker engasjement og læring, men kan også være negative ved at de øker stress. Ifølge Einarsen og Skogstad (2011) avgjøres kvaliteten på det psykososiale arbeidsmiljøet av hvordan ansattes grad av krav og kontroll står i forhold til hverandre. Ifølge krav-kontroll modellen (figur 1) vil situasjoner med moderat høye krav og stor kontroll over arbeidssituasjonen gi en aktiv holdning og utvikling i arbeidet. På den andre siden vil kombinasjonen av høye krav og liten mulighet til å styre sin egen arbeidshverdag resultere i stressbelastning. Når både kravene og kontrollen er lav kan det oppstå en passiv arbeidssituasjon. Det kan føre til at muligheten til å lære og mestre nye utfordringer blir redusert. Med andre ord er teorien bak modellen at en viss grad av krav vil være nødvendig for å effektivisere prestasjoner og gi arbeidstilfredsstillelse, men for mange og høye krav vil kunne medføre negative konsekvenser (Karasek, 1979). Ifølge Eiken og Saksvik (2011) vil aktivt arbeid være helsemessig positivt for arbeidstakere, da disse skal fremme psykologisk vekst, motivasjon, læring og utvikling av ferdigheter.

På grunnlag av at modellen ikke tok for seg andre psykologiske faktorer som ble sett på som viktige i arbeidssammenheng, fikk krav-kontroll modellen etterhvert kritikk fra flere hold. Sosial støtte ble derfor inkludert som en tredje dimensjon i modellen (Karasek & Theorell, 1990). Videre vil oppgaven gjøre rede for krav-kontroll-støtte modellen.

Krav-kontroll-støtte modellen. I senere tid har krav-kontroll modellen blitt videreutviklet av Karasek og Theorell (1990) til å inkludere sosial støtte, i tillegg til jobbkrav og jobbkontroll. Sosial støtte skulle være med på å fange opp nye sider ved det psykososiale arbeidsmiljøet. Modellen omtales derfor som krav-kontroll-støtte modellen. Sosial støtte kan defineres som det totale nivået av behjelpelig sosial interaksjon tilgjengelig på arbeidsplassen, både fra kolleger og overordnede. Dimensjonen som omhandler sosial støtte henviser altså til den grad av tillit og integritet som en opplever mellom kolleger, og mellom kolleger og overordnede. I tillegg henviser sosial støtte til opplevd assistanse og hjelp fra kolleger og overordnede (Karasek & Theorell, 1990; Saksvik, 2011). Den sosiale støtten ser ut til å fungere som en "buffer" mot fysiske og psykiske helseproblemer som kan være en følge av høye krav i arbeidet (Karasek & Theorell, 1990).

Sosial støtte er en viktig moderator i forhold til stressbelastning (Karasek & Theorell, 1990). Krav-kontroll-støtte modellen er et godt utgangspunkt for å forstå hvordan

arbeidsbetingelser kan påvirke individenes opplevelse av stressbelastning. Modellen belyser organisasjonsnivå (krav), individnivå (kontroll) og gruppenivå (sosial støtte).

Krav-kontroll-støtte modellen har to hovedhypoteser. Den ene er belastningshypotesen, som sier at dersom man arbeider med høye krav, lav kontroll og liten sosial støtte, innebærer dette størst helserisiko. Den andre er bufferhypotesen, som går ut på at sosial støtte kan beskytte individet mot skadelige virkninger, som høye krav og lav kontroll kan ha (Karasek & Theorell, 1990). Krav-kontroll-støtte modellen tar utgangspunkt i at opplevd grad av jobbkrav, jobbkontroll og sosial støtte (både fra kolleger og overordnede) har en innvirkning på ansattes helse og velvære (Karasek & Theorell, 1990). Flere tidligere studier har støttet opp under modellen, og har blant annet vist at sannsynligheten for at individet opplever dårlig helse er størst blant de som rapporterer om lav jobbkontroll, lite sosial støtte og høye jobbkrav (Cheng, Kawachi, Coakley, Schwartz, & Colditz, 2000; Niedhammer & Chea, 2003).

Sosial støtte

Ifølge Lambert, Altheimer og Hogan (2010) innebærer sosial støtte at ansatte har et sosialt kontaktnettverk som innbefatter andre mennesker som kan tilby hjelp, støtte og assistanse. Videre kan sosial støtte være i form av emosjonell støtte, eller praktisk og materiell hjelp (Uchino & Birmingham, 2011). I tillegg til sosial støtte fra kolleger er det vist at lederstøtte har en positiv effekt på ansattes arbeidstilfredshet (Babin & Boles, 1996). Sosial støtte kan derfor inkludere både støtte fra leder og kolleger, samt støtte fra familie og venner.

Tidligere forskning gjort av Karasek og Theorell (1990) viser at sosial støtte fra leder og kolleger er relatert til høyt arbeidsengasjement og flere positive gevinster i arbeidet. Det viser seg at det å snakke med kolleger blir brukt som en mestringsstrategi for å håndtere ulike jobbkrav i arbeidet (Glasberg, Eriksson & Norberg, 2007). Videre peker Bakker og Demerouti (2007) på at sosial støtte kan bidra til å redusere negative effekter av jobbkrav, da dette gjør at en kan sette ulike jobbkrav i et nytt perspektiv.

Sosial støtte har vist seg å være betydelig viktig for å minske stress i arbeidet. I tillegg har sosial støtte betydning for hvorvidt barnevernansatte, og andre som arbeider med mennesker, har en intensjon om å slutte i sitt arbeid eller ikke (Nissly, Barak & Levin, 2005). I yrker som til tider innebærer emosjonelt arbeid, slik som for eksempel i barneverntjenesten, påpekes det at sosial støtte etter vanskelige hendelser, er en viktig beskyttende faktor mot blant annet utbrenthet. Utbrenthet kan være en grunn til at ansatte velger å slutte i sitt arbeid (DePanfilis, 2006), noe som viser til viktigheten av sosial støtte.

Barneverntjenesten

For å få en bedre forståelse for hva arbeidshverdagen til en barnevernsarbeider dreier seg om, vil det bli gitt en beskrivelse av ansatte i en barneverninstitusjon. Deretter vil det redegjøres for noen av arbeidsoppgavene ansatte i barneverninstitusjonene står ovenfor, og til slutt en beskrivelse av hvordan barneverntjenesten har endret seg de siste årene.

Forskning bruker ulike begrep når det kommer til å definere ansatte i en barnevernsinstitusjon. De kan for eksempel omtales som ansatte i såkalte “hjelpyrker”, som er en stor paraply for yrker hvor ansatte har viet sine profesjonelle liv til å hjelpe andre (Isdal, 2017). De kan også omtales som ansatte i offentlig tjenesteytende sektor, eller ansatte innenfor helse- og sosialarbeid. Denne studien har sett nærmere på ansatte i statlige barnevernsinstitusjoner, og deres opplevelse av arbeidshverdagen. Alle informantene i studien har utdanning som enten barnevernspedagog, sosionom eller har en bachelorgrad i psykologi. Videre har flere av informantene videreutdanning innenfor andre relevante temaer. Videre i denne oppgaven blir informantene omtalt som «barnevernsarbeidere» og «ansatte i barnevernsinstitusjoner».

En barnevernsarbeider i en barnevernsinstitusjon har som oppgave å utøve miljøterapeutisk arbeid ovenfor barn og ungdom som bor i institusjonene. Ifølge Erik Larsen (2004) er begrepet miljøterapi todelt. Delen som omhandler miljøet består av å organisere og legge til rette, mens delen som omhandler terapi handler om utvikling og forandring hos barn eller ungdom. Fokuset i denne oppgaven er på barnevernsarbeideren som ansatt, framfor miljøterapien som metode.

En institusjon er både et hjem og en arbeidsplass, og er i hovedsak styrt av to lovverk. Som vist innledningsvis har barn og ungdom som bor i en barneverninstitusjon sine rettigheter gjennom barnevernloven. Ansatte i barnevernsinstitusjonene er vernet gjennom arbeidsmiljøloven på samme måte som andre arbeidstakere i offentlig og privat sektor. Arbeidsmiljøloven har blant annet som formål å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon (Arbeidsmiljøloven, 2005, § 1-1). Primæroppgaven til en barnevernsansatt handler om å “*skape muligheter for at barn og unge i sin situasjon kan arbeide med sin forandring og utvikling*” (Larsen, 2004, s. 22). Ansatte i barnevernet har en arbeidshverdag som er preget av en rekke komplekse oppgaver, ulike aktører og sterke følelser (Ekelund & Moe, 2014). Ansatte må også forholde seg til både barn, ungdom, og foresatte, noe som krever god kunnskap om både relasjoner og kommunikasjon (Larsen, 2004).

Arbeidet i en barneverninstitusjon gir barnevernsarbeiderne mulighet til å bygge relasjoner, gi omsorg og støtte, samt kanskje også bidra til at noen kommer seg ut av vonde tanker, eller vil stå opp om morgenen (Garsjø, 2008). Likevel kan arbeidet i barneverninstitusjonene by på flere krevende oppgaver og uventede situasjoner i arbeidshverdagen. Ofte er arbeidet knyttet til flere tragiske skjebner og situasjoner, og dersom det er et arbeidsmiljø preget av vold eller trusler om vold, kan dette være psykisk belastende for ansatte (Garsjø, 2008).

I 2019 kom Bufdir med en utredning av kompetansehevingstiltak i barnevernet. Dette peker på at mange barnevernsarbeidere mangler kompetanse på viktige områder som for eksempel psykiske helse, kriminalitetsforebyggende arbeid, samt forebygging og oppfølging av tvangsbruk. På bakgrunn av dette anbefaler Bufdir å øke kravet til andelen ansatte med høyere utdanning i barneverninstitusjonene. Det er ikke klart hva dette vil innebære i praksis enda (Barneombudet, 2020). De siste tiårene har det blitt stadig mer fokus på effektivitet, evaluering og dokumentasjon av oppnådde resultater i offentlig virksomhet. Dette fokuset har sin inspirasjon fra New Public Management, som har fått en stadig større plass i velferdsstaten (Backe-Hansen, 2009).

New Public Management. New Public Management (NPM) er internasjonalt en fellesbetegnelse for administrativ modernisering. Gjennom en effektivisering av offentlig sektor med inspirasjon fra NPM har det skjedd en endring i ulike organisasjoner. NPM ble introdusert for organisasjoner i offentlig sektor på slutten av 1970-tallet. NPM er et sett med forutsetninger og uttalelser om verdi, som handler om hvordan organisasjoner innenfor offentlig sektor skal utformes, organiseres og styres, samt hvordan organisasjonene skal fungere på en forretningsmessig måte. Den grunnleggende ideen til NPM er å gjøre slik at offentlige organisasjoner og ansatte skal bli mer «forretningslignende» og «markedsorienterte». Det vil si mer resultatorienterte, kostnadsorienterte, effektivitetsorienterte og revisjonsorienterte (Diefenbach, 2009).

Fra og med 2004 skjedde det en omorganisering av barnevernsinstitusjonene, og staten overtok ansvaret for institusjonsdriften. I denne omorganiseringen ble kontrolloppgavene endret fra å primært dreie seg om tilsyn med det enkelte barn eller ungdom i institusjonen, til at det nå også skulle dreie seg om å kontrollere at institusjonene hadde utviklet et system for kvalitetssikring. I det nye kontrollregimet skulle det være et system for godkjenning av private barneverninstitusjoner og et system for kvalitetssikring mellom private og offentlige institusjoner. I tillegg skulle det være avtaler mellom det statlige barnevernet og private institusjoner, som skulle inngås på bakgrunn av anbud og konkurranse. Det ble også lagt mer

vekt på systemkontroll enn det individuelle tilsynet med barn og ungdom i institusjonene (Nordstoga & Støkken, 2009; Støkken og Nordstoga, 2005).

Endringene har som mål å modernisere og effektivisere offentlig sektor. En følge av dette innebærer for eksempel at brukere innenfor barneverntjenesten har fått individuelle rettigheter. Det vil med andre ord si at barn og ungdom i institusjonene har fått en sterkere posisjon. En annen følge av dette handler om at ansatte skal arbeide etter forhåndsdefinerte retningslinjer og metoder. Dette skal bidra til å kvalitetssikre arbeidet og åpne for større kontroll av innholdet i yrkesutøvelsen, men måten arbeidstakerne arbeider på vil da styres mer av regler og rutiner (Backe-Hansen, 2009). Ifølge Backe-Hansen (2009) vil dette gi mindre rom for profesjonell skjønnsutøvelse og mindre autonomi for ansatte. Ansatte i barneverntjenesten står overfor krav om effektivitet, som skal måles i raske svar og konkrete løsninger, og avveining opp mot nytte. Samtidig skal sammensatte og komplekse behov imøtekommes. Dette gjelder både ovenfor barn og ungdom, samt deres familier (Einarsson, 2014).

Psykososialt arbeidsmiljø

Arbeidsmiljø er et vidt og mye brukt begrep, men har allikevel ingen klar definisjon. Arbeidsmiljø omfatter mange og ulike faktorer som til sammen utgjør forholdene for en arbeidstaker på en arbeidsplass. Dette er faktorer som påvirker dem som arbeider der på ulike måter. Innenfor ulike yrker utføres forskjellige arbeidsoppgaver med ulikt arbeidsinnhold, noe som også innebærer at en utsettes for ulike arbeidsmiljøfaktorer (Tynes et al., 2018).

Arbeidslivet har stadig blitt mer komplekst, og det psykososiale arbeidslivet har fått en viktigere rolle når det kommer til arbeidstakernes helse og velvære (Saksvik, Hammer & Nytrø, 2013). Det psykososiale arbeidsmiljøet forstås som de psykologiske og sosiale forholdene mennesker opplever i arbeidet. Skogstad (2011) mener det psykososiale arbeidsmiljøet kan bestå av ressurser med mulige positive effekter, både for ansatte og for organisasjonen. I tillegg kan det bestå av krav med mulige negative effekter.

Det psykososiale arbeidsmiljøet kan være forhold som kan virke belastende på ansatte, som å måtte arbeide i et høyt tempo daglig eller å være utsatt for vold eller trusler om vold (Eiken, Tynes, Grimsrud, Stenrud & Aasnæss, 2008). Det kan også være andre forhold som kan ha konsekvenser for helsen, som for eksempel ulike kvalitative og kvantitative krav som stilles i arbeidet, rollekonflikter og rolleklarhet (Tynes et al., 2018).

Videre omfatter det psykososiale arbeidsmiljøet mange positive forhold også. Det handler for eksempel om mulighet til å utvikle seg faglig, være med på beslutningstaking, bli behandlet rettfærdig og upartisk av ledere, samt at en får sosial støtte fra kolleger og leder når

det er behov for det. Disse positive forholdene har vist seg å være gunstige både for arbeidsgivere og arbeidstakere, og bidrar til arbeidstilfredshet, motivasjon, læring og produktivitet (Eiken et al., 2008).

Ansatte i barnevernsinstitusjoner skal hjelpe barn og unge. Arbeidet stiller store krav til faglig kunnskap, samtidig som arbeidet innebærer krisearbeid og emosjonelt belastende situasjoner. De ansatte må til tider håndtere et stort arbeidspress, og det er ofte korte tidsfrister. Det kan oppstå stress dersom en ansatt ikke klarer tilpasse seg ulike krav som arbeidet innebærer. Dette kan for eksempel være å ikke få hjulpet et barn slik en mener det har rett på, eller når arbeidet hopper seg opp (Baugerud, 2019).

Viktige virkemidler for å fremme et godt psykososialt arbeidsmiljø på arbeidsplassen er arbeidsmiljøloven. Arbeidsmiljølovens krav til det psykososiale arbeidsmiljøet (4) sier blant annet at: *«arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.»* (Arbeidsmiljøloven, 2005, § 4-3). Likevel kan vi finne forskning som viser at ansatte i barneverntjenesten er blant de mest utsatte yrkesgruppene når det kommer til vold og trusler om vold (Hagen, 2019; Svalund, 2009).

Vold. Ifølge Hagen og Svalund (2019) utsettes mange arbeidstakere for vold og/eller trusler om vold i forbindelse med sitt arbeid. Statistikk fra Statens Arbeidsmiljøinstitutt (STAMI) viser at det i 2018 er barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere som er de mest utsatte yrkesgruppene (Hagen, 2019). Videre viser Hagen og Svalund (2019) til at risikoutsatte situasjoner i arbeidet blant annet kan være alenearbeid, arbeid med lav bemanning, mangelfull opplæring, eller arbeid med mennesker i sårbare situasjoner.

Svalund (2009) definerer fysisk vold som slag, spark, dytting, lugging eller andre fysiske angrep. Trusler om vold følger av definisjonen på fysisk vold, og er ifølge Svalund (2009) handlinger eller trusler fra brukere eller klienter som innebærer at den ansatte vil bli utsatt for slag, spark, dytting, lugging eller andre fysiske angrep. Hagen (2019) viser til STAMI som har analysert levekårsundersøkelsene, og finner at i 2016 ble hele 171 000 yrkesaktive utsatt for vold og/eller trusler om vold i sitt arbeid. Dette er den samme andelen som i 2009, og utgjør 7 prosent av alle arbeidstakere. Dette viser til at antallet som har opplevd vold og/eller trusler om vold har holdt seg stabilt de siste årene. I de mest utsatte yrkesgruppene (sosionomer, vernepleiere og barnevernspedagoger), viser Svalund (2009) til at det er godt over 40 prosent av de sysselsatte innenfor disse yrkene som opplever vold og/eller trusler om vold en eller flere ganger i måneden.

Konsekvensene av å oppleve vold og trusler kan være alvorlige, både for organisasjonen og for individet som blir utsatt for det. Redselen for å bli utsatt for vold og/eller trusler om vold kan være en belastning i seg selv. Flere opplever også psykiske plager som angst, depresjon eller søvnproblemer som en følge av dette. I tillegg kan det medføre fysiske skader dersom en blir utsatt for vold (Hagen, 2019; Svalund, 2009). Ifølge Svalund (2009) kan konsekvensene av vold og/eller trusler om vold påvirke arbeidsmiljøet. Dette kan føre til mindre arbeidsengasjement, tap av kompetanse ved at folk slutter, samt høyere sykefravær. At arbeidstakere velger å skifte arbeid medfører store kostnader knyttet til ansettelsesprosesser og økte opplæringskostnader for arbeidsgivere. I tillegg vil det kunne slite på ansatte som blir værende igjen på arbeidsplassen. Utskiftningen av personalet vil også kunne påvirke brukerne negativt, som igjen kan øke risikoen for vold og/eller trusler om vold ytterligere (Hagen & Svalund, 2019; Svalund, 2009). Dette kan med andre ord føre til at det blir en ond sirkel på arbeidsplassen. Hvorvidt vold og/eller trusler om vold er tilfellet i denne studien vil legges fram i resultatdelen.

Arbeidsrelaterte konsekvenser

Ifølge Maslach (2003) anses arbeid med mennesker innen helse- og omsorgsykker som krevende. Det er ofte store arbeidsmengder og komplekse arbeidsoppgaver. I tillegg kommer ansatte tett innpå dem de skal hjelpe (Maslach, 2003). Barn og ungdom som bor i en barneverninstitusjon har ofte blitt utsatt for omsorgssvikt, og kanskje til og med overgrep tidligere i livet. Videre kan flere ha opplevd ytterligere tap, forstyrrelser eller ustabilitet i omsorgen (Tomlinson, Gonzalez & Barton, 2011). Slik motgang kan påvirke barn og ungdom, og kan resultere i emosjonelle og atferdsmessige problemer (Whittaker, del Valle & Holmes, 2015).

Barnevernsarbeidere kan derfor både bli utsatt for, og må håndtere høye nivåer av negative følelser og atferd. Samtidig må ansatte i barnevernsinstitusjonene hjelpe barn og ungdom med å føle seg hørt, forstått, validert og ivaretatt (Clough, 2006). Videre kan ansatte bli utsatt for ubehagelig informasjon som omhandler traumer og omsorgssvikt, eller i noen tilfeller overgrep, fra barn eller ungdom (Zerach, 2013).

Som ansatt i en barnevernsinstitusjon må ansatte vise empati, omsorg, støtte og tilstedeværelse, både overfor barn og ungdom, og deres familier. Dette kombinert med ulike krav og forventninger arbeidet innebærer. En slik arbeidssituasjon kan føre til et følelsesmessig press for ansatte. I dag vet vi at belastningene ansatte i barneverninstitusjonene møter over tid kan påvirke den enkelte, og gi risiko for å utvikle ulike typer stressrelaterte

lidelser. Dette kan være stressrelaterte lidelser som for eksempel sekundærtraumatisering, utbrenthet eller omsorgstretthet (Conrad & Kellar-Guenther, 2006).

Det er en antagelse om at en kombinasjon av høye jobbkrav og lav kontroll i arbeidet kan føre til høy mental belastning, samt helseproblemer. Antagelsen er i samspill med belastningshypotesen i krav-kontroll-støtte modellen (Karasek & Theorell, 1990). Krav-kontroll-støtte modellen predikerer at mental belastning, psykosomatiske plager og sykefravær er et resultat av samspillet mellom ulik grad av opplevd jobbkrav og kontroll (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990). Hensikten med denne studien er å se på hvilke belastninger ansatte i barneverninstitusjoner opplever og hvilke faktorer som er avgjørende for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid. Krav-kontroll-støtte modellen indikerer at sosial støtte, kombinert med høye krav og høy kontroll, kan være med på å fremme motivasjon, arbeidsrelatert velvære og opplevelse av arbeidstilfredshet (Karasek & Theorell, 1990). Faktorer som sosial støtte og jobbkontroll, eller en kombinasjon av disse to, kan forhindre at høye jobbkrav fører til konsekvenser som utbrenthet og omsorgstretthet blant ansatte. Hvorvidt dette er tilfellet i denne studien vil bli presentert i resultatdelen i oppgaven.

Utbrenthet. Per Isdal (2017) fremhever at det er et privilegium å få arbeide med mennesker, bety noe for dem og se dem komme seg ut av vanskene. Samtidig er dette noe som gjør oss veldig sårbare. Den evnen vi som mennesker har til å vise medfølelse og empati er en styrke i vårt arbeid, men kan samtidig gjøre oss sårbare (Figley, 1995). Medfølelse og empati er grunnleggende for å kunne gi god omsorg, og hjelper til med å gi en forståelse for den vi skal hjelpe. Samtidig kan dette bidra til at ansatte som arbeider med mennesker kan bli utsatt for både sekundærtraumatisering og utbrenthet (Isdal, 2017).

Ifølge Bang (2003) er årsakene til utbrenthet ofte knyttet til måten arbeidet er organisert på, hvordan kommunikasjonslinjene i organisasjonen er, arbeidspress, samt mengde arbeid som skal utføres og krav til måtene det skal gjøres på. Utbrenthet er en stressreaksjon som kan oppstå når individer arbeider med mennesker og deres problemer over tid. Dersom den ansatte ikke innfrir krav og blir utsatt for store påkjenninger fra arbeidsplassen kan dette gi en følelse av utilstrekkelighet. I tillegg kan symptomer på utbrenthet være følelsesmessig utmattelse, redusert personlig yteevne, distansering fra pasienter, stress, angst og søvnforstyrrelser (Bang, 2003).

Ifølge Maslach (1998) er utbrenthet en prosess som begynner gradvis, og deretter utvikler seg til å bli verre. Isdal (2017) forklarer at utbrenthet i mange tilfeller et resultat av en prosess som har pågått i flere år. Utbrenthet begynner vanligvis med tretthet,

spenningstilstander og muskelsmerter. Det er ikke en egen diagnose, men er en normal reaksjon på stress (Isdal, 2017).

Det å være en god hjelper innebærer blant annet evnen til å regulere nærhet og avstand. Ansatte må sette sine fordommer til side, og leve seg inn i brukernes tilværelse. Samtidig er det viktig å ikke gjøre dette for mye, med tanke på at hjelperne må skjerme seg selv (Bang, 2003). Utbrenthet handler samtidig om de rammene en har for å kunne utøve arbeidet. Det handler blant annet om reaksjoner på forhold som for dårlig tid, for mange oppgaver, for dårlig oppfølging eller manglende støtte fra leder og kolleger (Isdal, 2017). Som vist tidligere i oppgaven, er dette viktige begrep i en tid hvor det er et ønske om å modernisere og effektivisere offentlig sektor, med inspirasjon fra New Public Management (Diefenbach, 2009). De stadig hardere kravene knyttet til effektivitet og produksjon, og ansattes redusering av egen innflytelse og medbestemmelse, er alle forhold som skaper økt risiko for utbrenthet (Isdal, 2017).

Maslach og Leiter identifiserte i 1997 seks områder i arbeidslivet hvor misforhold mellom en persons forventninger og selve arbeidet anses for å være prediktive for utbrenthet. På en annen side vil en match mellom forventningene og arbeidet antas å øke arbeidsengasjementet. Disse seks områdene er arbeidsmengde (jobbkrav som stilles til en ansatt gitt en spesifisert mengde tid og ressurser), kontroll (mulighet for ansatte til å ta beslutninger, samt tilgang til ressurser som er nødvendig for å gjøre sitt arbeid effektivt), belønninger (anerkjennelse for arbeidsbidrag), fellesskap (kvalitet på den sosiale konteksten på arbeidsplassen, inkludert relasjon til kolleger og ledelse), rettferdighet (gjensidig respekt mellom ansatte og arbeidsplassen) og til slutt verdier (både organisasjonens prioriteringer og verdier, samt ansattes) (som referert i Ray, Wong, White & Heaslip, 2013).

Ulike organisasjoner og ansatte vil ha en ulik vektlegging av disse forholdene (Maslach & Leiter, 2008). For en barnevernsansatt vil dette si at hvorvidt individets forventninger og selve arbeidet matcher eller ikke, enten vil kunne predikere for utbrenthet, eller vil kunne være med på å øke arbeidsengasjement. Om den ansattes forventninger til de seks områdene (arbeidsmengde, kontroll, belønninger, fellesskap, rettferdighet og verdier) ikke matcher med selve arbeidet vil dette kunne predikere for utbrenthet. På en annen side vil forventninger som matcher med arbeidet kunne være med på å øke arbeidsengasjement (som referert i Ray et al., 2013). Hos en engasjert barnevernsansatt kan det tenkes at det relativt raskt vil oppstå et misforhold mellom intensjon og realitet i arbeidet dersom en for eksempel til stadighet opplever mangel på tid, eller føler seg urettferdig behandlet. Det kan også tenkes

at store forskjeller mellom verdiene til hver enkelt og organisasjonens verdier kan føre til etiske konflikter for den ansatte.

Omsorgstretthet. I likhet med begrepet sekundærtraumatisering, som vist til innledningsvis, var det også Charles Figley (1995) som utviklet begrepet compassion fatigue. På norsk kan compassion fatigue oversettes til omsorgstretthet. Videre i denne oppgaven vil dermed begrepet *omsorgstretthet* bli brukt. Omsorgstretthet beskrives som en kombinasjon av det å være sekundærtraumatisert og utbrent (Figley, 1995). Selve begrepet omsorgstretthet handler om at den som må vise omsorg og være empatisk i sitt arbeid, kan bli følelsesmessig og fysisk utslitt av nettopp det å vise omsorg og empati (Isdal, 2017). Gjennom å bli eksponert for andre menneskers problemer kan en til slutt føle seg fylt opp, og uten plass til å romme mer (Bang, 2003).

Omsorgstretthet er en unik form for utbrenthet i hjelpeyrker (Day & Anderson, 2011). Ifølge Bang (2003) kan omsorgstretthet sees som en naturlig konsekvens av å arbeide med menneskelig lidelse. Omsorgstretthet dreier seg om at det er selve omsorgsrollen, og det å hjelpe, som på sikt som kan bli for belastende. I motsetning til utbrenthet kan omsorgstretthet forekomme i mange yrker som ikke nødvendigvis omhandler omsorg (Figley, 1995). Omsorgstretthet er noe som utvikler seg over tid etter gjentatte møter med lidelse, og er en gradvis nedbryting av engasjement, involvering og empati, med en utmattelse knyttet til det å skulle hjelpe (Isdal, 2017).

Selv om forskning har vist at sekundærtraumatisering, utbrenthet og omsorgstretthet representerer betydelige utfordringer i barneverntjenesten, er det også mange studier som har vist at mange ansatte i barnevernet er veldig "glad i" sitt arbeid (McFadden, Cambell & Taylor, 2014). Som ansatt i en barneverninstitusjon møter en gjerne barn og ungdom som har opplevd traumer og skuffelser, men møter også deres glede, håp, drømmer og lengsler (Larsen, 2004).

Mening i arbeidet. For de aller fleste utgjør arbeidet en veldig stor del av livet. For mange er yrkesvalget et personlig valg ut fra erfaring en har i livet, og yrket får en særlig mening gjennom erfaring den enkelte har med seg (Isdal, 2017). Det er ingen entydig definisjon på mening i arbeidet, men det kan beskrives som den subjektive oppfatningen arbeideren gjør om sine arbeidsoppgaver (Wrzesniewski, 2003). Ifølge Isdal (2017) ligger det en høyere mening i det å være til hjelp, og de fleste har valgt utdanning og yrke ut fra ønsket om nettopp å være til hjelp.

Det er tidligere funnet flere positive utfall som har vist seg å være assosiert med mening i arbeidet. Dette er blant annet velvære (Arnold, Turner, Barling, Kelloway & McKee,

2007), arbeidsprestasjon (Brown, 1996), redusert risiko for sykefravær over en lengre periode (Clausen, Christensen & Borg, 2010) og en følelse av fellesskap på arbeidsplassen (Milliman, Czaplewski & Ferguson, 2003). Forskning gjort av Cartwright og Holmes (2006) viser også at mening i arbeidet kan føre til bedre prestasjon, samt økt arbeidsengasjement og større tilknytning til organisasjonen. Arbeidstakere bruker mer og mer tid i sitt arbeid, og for at arbeidstakere skal investere tid og ressurser i sitt arbeid, er de avhengig av å oppleve arbeidet som meningsfullt. Mening i arbeidet er assosiert med positive utfall både for arbeidstaker og for organisasjonen (Cartwright & Holmes, 2006).

I en studie gjort blant 309 barnevernsarbeidere i Sverige fant Tham og Meagher (2009) at barnevernsarbeiderne hadde en sumskåre som indikerte at barnevernsarbeiderne var over middels fornøyd med hvordan de mestret sitt arbeid. På en annen side hadde andre velferdsarbeidere en sumskåre som var signifikant høyere enn barnevernsarbeidere, noe de mente kunne ha en sammenheng med at de kvantitative kravene er større i barnevernet. I tillegg mente de at problemene barnevernsarbeiderne står ovenfor og skal løse er svært komplekse, noe som igjen kan påvirke deres opplevelse av mestring.

I denne studien er det den subjektive opplevelsen av hva som oppleves som meningsfullt som blir vektlagt. Hva informantene opplever som meningsfullt i denne studien vil bli presentert i resultatdelen.

Omsorgsmestring. Omsorgsmestring (oversatt fra compassion satisfaction) er et begrep som beskrives som den positive emosjonelle responsen som følger av å hjelpe andre. Dette inkludert positive følelser om kolleger, bidra til arbeidsmiljøet og gjøre noe bra for samfunnet (Phelps, Lloyd, Creamer, & Forbes, 2009). Begrepet omsorgsmestring refererer til den positive emosjonelle tilstanden ansatte oppnår gjennom å hjelpe andre og føle suksess i arbeidet de gjør (Stamm, 2002; Stamm, 2005). Omsorgsmestring er funnet å dempe effekten av sekundærtraumatisering og utbrenthet (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Ray et al., 2013). Ifølge Stamm (2002) refererer omsorgsmestring til nivået av tilfredshet som den ansatte opplever i sitt arbeid, samt i hvilken grad den ansatte føler seg vellykket i sitt arbeid. I tillegg måler omsorgsmestring i hvilken grad ansatte føler seg støttet av sine kolleger (Stamm, 2002).

Oppsummering

For å belyse hvilke belastninger ansatte i barneverninstitusjoner opplever og hvilke faktorer som er avgjørende for at de klarer å stå i arbeidet over tid, ble det i dette kapittelet tatt teoretisk utgangspunkt i krav-kontroll-støtte modellen til Karasek og Theorell (1990). Modellen er basert på jobbkrav, jobbkontroll og sosial støtte. Modellen anslår at ansatte som

opplever høye krav, kombinert med lav kontroll over arbeidssituasjonen, er mer utsatt for stress, noe som igjen kan forårsake ulike fysiske og psykiske helseplager.

Krav-kontroll-støtte modellen gir en god forståelse av at det er forholdet mellom krav og kontroll den ansatte opplever, samt grad av opplevd sosial støtte, som vil være avgjørende for om en ansatt opplever stress eller ikke. Økt kontroll eller økt sosial støtte i arbeidssituasjonen vil kunne bidra til å minske stressfaktoren for den ansatte, uten at kravene nødvendigvis reduseres. Videre legger modellen vekt på at det vil være helsemessig gunstig for den ansatte dersom han eller hun opplever å ha både høye krav og høy kontroll. Sosial støtte er ifølge modellen med på å redusere den negative virkningen kravene har på den ansatte, og er en faktor som kan redusere negative konsekvenser av høy belastning.

Modellen er sentral fordi den har vært dominerende i forskningen som omhandler arbeidsrelatert stress (Bakker & Demerouti, 2007). Modellen blir fortsatt benyttet i dag, selv om modellen ble utviklet for rundt 40 år siden. Krav-kontroll-støtte modellen har blitt kritisert for å være for enkel, ved at den har et ensidig fokus på individet og at den i for stor grad hovedsakelig tar for seg de psykologiske forholdene i det psykososiale arbeidsmiljøet. I tillegg får den kritikk for å kun ta for seg de enkelte aspektene ved arbeidsmiljøet (Bakker & Demerouti, 2007). Til tross for dette kan enkelheten ved modellen sees på som en fordel.

Dette kapittelet har også tatt for seg kjennetegn ved arbeidshverdagen til ansatte i barneverninstitusjoner, samt en forklaring på hvordan New Public Management har bidratt til en omorganisering av barnevernsinstitusjonene. New Public Management har blant annet bidratt til at måten arbeidstakerne arbeider på styres mer av regler og rutiner, og det er flere krav om effektivitet hos den enkelte barnevernsarbeideren. For å få en bedre forståelse av ulike forhold den ansatte kan oppleve i forhold til det psykososiale arbeidsmiljøet, ble det også lagt vekt på både forhold som kan virke belastende på individet, samt positive forhold individet kan oppleve. Her ble også tall i forhold til vold og trusler om vold lagt fram. Barneverntjenesten viser seg å være blant den mest utsatte yrkesgruppen.

Kapittelet har også tatt for seg arbeidsrelaterte belastninger ansatte i barneverntjenesten kan utsettes for, med hovedvekt på utbrenthet og omsorgstretthet. Til slutt tok kapittelet for seg viktigheten av å oppleve arbeidet som meningsfylt, samt hvordan omsorgsmestring er funnet å dempe effekten av sekundærtraumatisering og utbrenthet.

Metode

I dette kapittelet vil det gjøres rede for fremgangsmåten som ble brukt for å belyse hvordan ansatte i barneverntjenesten opplever sin arbeidshverdag, og hvilke faktorer som kan være avgjørende for om de klarer å stå i arbeidet over tid. Først og fremst vil det redegjøres for bakgrunn for valg av tema og problemstilling, samt vitenskapelig ståsted. Videre vil det komme en beskrivelse av studiens metodevalg, en beskrivelse av studien, i tillegg til en beskrivelse av datainnsamlingen og dataanalysen i studien.

Bakgrunn for valg av tema og problemstilling

Ifølge Thagaard (2018) er utgangspunktet for problemstillingen det eller de tema(er) som forskningsprosjektet skal gi informasjon om. I denne studien ønsket jeg å se nærmere på hvilke belastninger ansatte i barnevernsinstitusjoner opplever i sin arbeidshverdag, samt hvilke faktorer som gjør at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid. Dette er en interessant problemstilling fordi det finnes lite forskning på hvilke faktorer som kan være avgjørende for at ansatte i barnevernsinstitusjoner klarer å stå i arbeidet over tid. Det å se nærmere på hvordan ansatte i barnevernsinstitusjoner opplever sin arbeidshverdag er noe som trenger mer forskning. Hensikten med denne studien er å fremskaffe ny informasjon og å øke bevisstheten om hvordan ansatte i ulike barneverninstitusjoner opplever sin arbeidshverdag, samt hvilke faktorer som spiller en rolle på hvorvidt de klarer å stå i sitt arbeid over tid.

Vitenskapelig ståsted

Det vitenskapelige ståstedet handler om hvordan en forstår virkeligheten (ontologi), og hvordan det er mulig å tilegne seg kunnskap om de ulike fenomenene som eksisterer i denne virkeligheten (epistemologi) (Kvale & Brinkmann, 2015). I denne studien har jeg latt meg inspirere av en postpositivistisk tilnærming. Denne tilnærmingen bygger på antakelsen om at verden er kompleks og bare delvis kan forstås ved hjelp av vitenskapelige metoder (Charmaz, 2006). Ifølge en postpositivistisk tilnærming er ikke virkeligheten absolutt objektiv og et eksternt fenomen, men virkeligheten blir også påvirket av individene som opplever den (Sale, Lohfeld & Brazil, 2002).

Studiens metodevalg

Dette er en utforskende studie, hvor jeg ønsker å få tak i barnevernansattes opplevelse av deres arbeidshverdag. Målet med denne studien er å undersøke meningsinnholdet i sosiale fenomener slik det oppleves for de involverte - virkeligheten som barnevernansatte opplever og beskriver. For å karakterisere fenomenene ønsker jeg å gå mer i dybden enn i bredden, og kom derfor fram til at en kvalitativ metode vil være mest gunstig i min studie.

Kvalitativ metode er mer utforskende sammenlignet med kvantitativ metode, noe som gjør det mulig å gå litt bredere ut i søket på fenomenet, og dermed også finne kunnskap som en i utgangspunktet ikke var på utkikk etter (Smith, 2015). Kvalitativ forskning baserer seg på datainnsamling fra et relativt lite antall individer (Langdrigde, 2006). Det er særlig hensiktsmessig å benytte seg av kvalitative metoder når det er fenomener som en ikke kjenner spesielt godt, og som det er forsket lite på. Hensikten innenfor kvalitative metoder er å finne mening eller spesielle mønstre (Johannesen, Tuft & Christoffersen, 2016).

Denne studien er basert på en datadrevet, induktiv tilnærming. En induktiv tilnærming innebærer å ta utgangspunkt i empirien, og bruke kunnskap fra enkeltstående tilfeller for å eventuelt kunne si noe allment om et tema (Thagaard, 2018). Valg av teori ble derfor gjort etter gjennomføring av analysen, selv om jeg i forkant av studien hadde tanker rundt teorier jeg kjente til fra før, og som kunne passe inn i oppgaven. Studien kan på denne måten sies å inneholde både induktive og deduktive tilnærminger. Dette vil bli diskutert nærmere i studiens metodiske betraktninger. Temaene som blir identifisert gjennom en induktiv tematisk analyse er sterkt linket til datamaterialet, og fokuset i analyseprosessen har vært å la informantenes opplevelser av arbeidet komme først.

Intervjuene i denne studien ble analysert ved å bruke tematisk analyse. Valget mitt falt på tematisk analyse da denne analysemetoden legger til rette for å belyse et område med detalj og nyanse, noe som var formålet med min analyse (Braun & Clarke, 2006). Videre fokuserer tematisk analyse på sammenhengen gjennom først å identifisere datamaterialet, for deretter å utvikle betydningsfulle kategorier. Ved bruk av en tematisk analyse gir det forskeren mulighet til å forsterke utsagnene og informasjonen ved å plassere de innenfor ulike kategorier, slik at de på denne måten gir mening til problemstillingen. Tematisk analyse er en metode for å systematisk kunne identifisere, organisere og tilby innsikt i ulike meningsmønstre (temaer) på tvers av et datasett. Gjennom fokusering på mening på tvers av datasett tillater tematisk analyse forskeren å se, og gi mening, om kollektive eller delte betydninger og opplevelser. De to viktigste grunnene til å bruke tematisk analyse er tilgjengelighet og fleksibilitet (Braun & Clarke, 2012). Tematisk analyse skiller seg fra andre kvalitative tilnærminger fordi det er en metode, og ikke en metodologi. Det at tematisk analyse er en metode vil si at det er et teoretisk uavhengig verktøy, som kan brukes til å analysere datamaterialet (Smith, 2015).

Beskrivelse av studien

I denne delen av oppgaven redegjøres det for hvordan informantene i studien ble rekruttert, samt antall og hvem utvalget består av.

Rekruttering av informanter. Valg av informanter ble tatt på bakgrunn av deres relevans for problemstillingen i oppgaven. I kvalitative studier er det oftest et begrenset antall personer eller enheter som deltar, og det er derfor viktig å anvende en utvelgingsprosess som er hensiktsmessig for problemstillingen. På denne måten kan analysen av datamaterialet gi en forståelse av de fenomenene vi studerer (Thagaard, 2018). I denne studien ble det benyttet strategisk utvalg for å finne informanter. Dette er basert på at en systematisk velger personer som har egenskaper, eller kvalifikasjoner, som er strategiske i forhold til problemstillingen (Thagaard, 2018), og at en velger informanter som av ulike grunner vil kunne uttale seg på en reflektert måte om det aktuelle temaet (Tjora, 2017). Hensikten med denne studien er å belyse hvordan ansatte i barneverntjenesten opplever sin arbeidshverdag, og hvilke faktorer som kan være avgjørende for at ansatte klarer å stå i sitt arbeid over tid. Det var derfor nødvendig med et utvalg bestående av ansatte i barnevernstjenesten. Informantene er personer som representerer ansatte i barnevernsinstitusjoner, og som er kvalifisert til å snakke om erfaringer knyttet til arbeidet i barnevernsinstitusjoner.

Gjennom vår praksisperiode hos Barne-, ungdoms- og familieetaten fikk vi gjennom HR-avdelingen mulighet til å komme i kontakt med ulike barnevernsinstitusjoner. Vi fikk en oversikt over de ulike institusjonene, og tok deretter direkte kontakt med lederne på institusjonene for å høre om de ønsket å delta i studien vår. Det ble sendt ut infoskriv til lederne, og videre fikk vi kontaktinformasjonen til de aktuelle informantene. På grunn av anonymitet ønsket vi at påmelding til studien skulle gå direkte til oss. Etter å ha fått en liste fra lederne over aktuelle informanter, sendte vi derfor ut e-post til de aktuelle kandidatene selv. På denne måten fikk vi forsikret oss om deltakelse, i tillegg til at vi fikk informert informantene om forskningsprosjektet, samt avtalt tid og sted for intervju.

Utvalg. For å få en bred forståelse av fenomenet og konteksten ønsket vi å intervju ansatte i barnevernstjenesten. Vi valgte å intervju ansatte i ulike barnevernsinstitusjoner for å få flere ulike perspektiv av fenomenet. Vi intervjuet åtte informanter, hvorav fem var kvinner og tre var menn. Informantene var fra tidlig i 20-årene til midten av 50-årene. Alle informantene hadde over tre års erfaring som ansatt i en barnevernsinstitusjon, og alle informantene var ansatt i en 100% stilling. For å sikre anonymitet i oppgaven og samtidig gi en nærhet til informantene og deres opplevelser blir det brukt fiktive navn i denne studien.

Informantene er ansatt i ulike barnevernsinstitusjoner. Brukerne som bor i disse barnevernsinstitusjonene er mellom 12 og 18 år. Institusjonene har mellom 6-8 plasser hver. Ifølge Barnevernloven (1992) § 1-3 gjelder lov om barneverntjenester for barn under 18 år. De som er under 18 år refereres altså til som barn i denne loven. Flertallet av informantene i

denne studien har referert til brukerne som ungdom, og jeg har derfor valgt å referer til de som «ungdom» i stedet for «barn» videre i oppgaven.

Datainnsamling

I denne delen av oppgaven vil det redegjøres for hvordan datamaterialet i studien ble samlet inn. Her vil det redegjøres for hvordan intervjuguiden ble utformet, testet og revidert, i tillegg til hvordan selve intervjuene ble gjennomført. Datamaterialet i denne studien ble samlet inn sammen med en medstudent (Kristine Solem) på samme studieretning. Vi har samarbeidet om å lage en intervjuguide og rekruttering av informanter, samt at vi har intervjuet informantene sammen. Videre valgte vi å dele på arbeidet med å transkribere intervjuene, og transkriberte derfor fire intervjuer hver. I etterkant av transkriberingen ble alle intervjuene gjennomgått på nytt, både ved å høre på lydopptakene og lese gjennom alle transkripsjonene. På denne måten fikk vi dobbeltsjekket transkripsjonene, i tillegg til at vi gjorde oss kjent med innholdet. Intervjuene ble videre analysert hver for oss.

Intervjuets oppbygging. Fokuset med studien var å få rike beskrivelser og innblikk i informantenes verden, og det ble derfor valgt intervju som metode og grunnlag for data. Utarbeiding av intervjuguiden ble gjort sammen med min medstudent. Vi utformet en intervjuguide som vi brukte på alle informantene (se vedlegg 1), for å få en oversikt over temaer vi ønsket å gå inn på under intervjuet (Jacobsen, 2015). Intervjuene i studien var semi-strukturerte. Det vil si at vi utformet et sett med spørsmål som la til rette for digresjon, meninger og vinklinger fra informantene uten at vi ble for låst til intervjuguiden (Tjora, 2017). Intervjuguiden ble utarbeidet i April 2019, med utgangspunkt i ansattes opplevelse av arbeidshverdagen i barneverntjenesten, i tillegg til onboarding. Intervjuguiden hadde et utforskende design, i og med at vi var usikre på hva vi skulle finne.

Første del av intervjuguiden besto av en introduksjon av studien, informantens rettigheter, samt en gjennomgang av informasjonsskrivet. I tillegg fikk alle informantene beskjed om at de når som helst kan trekke seg i fra studiet, og at lydopptak da vil slettes. Etter dette startet vi med noen innledende oppvarmingsspørsmål. Vi ønsket å ha en myk start på intervjuet for å ufarliggjøre intervjusettingen og gjøre slik at informantene følte seg trygge til å fortelle åpent om sine erfaringer og tanker. I oppvarmingsfasen besto spørsmålene av at informantene skulle fortelle om sitt ansettelsesforhold, hvor lenge de hadde arbeidet i organisasjonen, deres arbeidsoppgaver, samt tidligere erfaring. Dette er konkrete spørsmål som ifølge Tjora (2017) skal være med på å kartlegge informanten, og skape tillit mellom intervjuer og informant. Videre besto intervjuguiden av spørsmål som var mer knyttet til de overordnede temaene, som blant annet omhandlet å utforske hvordan ansatte opplever deres

arbeidshverdag, onboarding, og ulike belastninger og ressurser i arbeidet. Det er under disse spørsmålene vi ønsket at informantene skulle gå i dybden gjennom sine erfaringer og meninger rundt temaet. Det er disse refleksjonsspørsmålene som var kjernen i intervjuet, og som vi også ønsket at skulle gi oss mulighet til å stille gode oppfølgingsspørsmål.

Avslutningsvis ble informantene spurt om det var noe mer de ønsket å tilføye og om de hadde andre spørsmål. En slik avrundning på intervjuet skal gi en gradvis normalisert avslutning og skal lede oppmerksomheten fra refleksjonsnivået (Tjora, 2017). I tillegg gir det informanten mulighet til å stille spørsmål eller legge til mer informasjon. Alle informantene fikk også tilgang på vår kontaktinformasjon, slik at de hadde mulighet til å ta kontakt dersom de skulle komme på noe mer de ikke hadde fått sagt.

Ifølge Smith (2015) kan en få rike beskrivelser av informantenes tanker og følelser gjennom åpne spørsmål. Vi ønsket at våre spørsmål skulle være åpne, og gjennom spørsmål som «hva betydde dette for deg?», og «hvordan oppleves det?», ga det informantene mulighet til å gi fylldige svar. Dette er noe som igjen kan gjøre det enklere å forstå informantenes erfaringer. I tillegg til spørsmålene i intervjuguiden ble det stilt oppfølgingsspørsmål som ikke var forberedt på forhånd. Disse oppfølgingsspørsmålene gjorde at informantene ga mer forklarende og utdypende beskrivelser som ikke nødvendigvis kom fram i hovedspørsmålet.

Testing og revidering. I forkant av datainnsamlingen og ved utvikling av intervjuguiden tok vi utgangspunkt i Yeo og kolleger (2014) sin guide for dybdeintervju. De tar blant annet for seg praktiske betraktninger, de ulike stegene i et intervju, i tillegg til hvordan spørsmålene i intervjuguiden burde formuleres for å oppnå bredde og dybde. Videre tar Yeo og kolleger (2014) for seg grenser og roller i et intervju. Det var nyttig å benytte denne guiden i forkant av datainnsamlingen og ved utforming av intervjuguiden. Dette både for å få en større forståelse av vår rolle som intervjuere, og for å være mer forberedt under gjennomføring av intervjuene.

Da intervjuguiden var ferdig utformet ble den gjennomgått og testet. Det ble gjort noen justeringer for å få bedre flyt i intervjuguiden, i tillegg til at dette ga en bedre flyt i selve intervjuet. Til slutt ble noen spørsmål omformulert slik at de ble mer åpne og tydelige.

Gjennomføring av intervju. Vi gjennomførte til sammen åtte intervjuer, hvor hvert intervju hadde en varighet på 45-90 minutter. I forkant av intervjuene forklarte vi formålet med forskningsprosjektet på nytt, i tillegg til at vi tok oss tid til litt småprat med informantene. Ifølge Jacobsen (2015) er det nødvendig at det etableres en tillitsrelasjon mellom informant og intervjuer for å oppnå en åpen informasjonsutveksling. Både gjennom informasjon om oss som forskere og om hva forskningen skal brukes til, og ved å skape en

relasjon til informantene gjennom småprat, søkte vi å skape en avslappet stemning til våre informanter (Tjora, 2017).

Første intervju ble gjennomført i mai 2019, og siste intervju ble gjennomført i november 2019. Vi ønsket bevisst å kun gjennomføre et intervju i løpet av en dag, slik at vi skulle få god tid til å prosessere hvert enkelt intervju. På grunn av tilgjengeligheten til informantene måtte vi intervju de tre første informantene våre på samme dag. Resten av intervjuene ble gjennomført med flere dagers mellomrom. Min medstudent og jeg intervjuet alle informantene sammen, og byttet på slik at en hadde hovedansvar for intervjuet, mens den andre hadde mulighet til å komme med innspill og gode oppfølgingsspørsmål underveis. Ettersom vi var to gikk det fint å gjennomføre tre intervjuer på samme dag, selv om det ikke er en optimal løsning. Vi hadde hovedansvar for fire intervjuer hver. Siden vi byttet på å ha hovedansvar i intervjuene, ga det oss samtidig mulighet til å tenke ut og stille gode oppfølgingsspørsmål.

Vi ønsket at intervjuene skulle foregå i en mest mulig naturlig setting for informantene, og valgte etter ønske fra informantene å holde intervjuene i avlukkede møterom på deres arbeidsplass. Hvor informantene “føler seg hjemme” kan i stor grad avhenge av innholdet i intervjuet (Jacobsen, 2015). Siden intervjuet omhandlet deres arbeidsplass følte vi det ble naturlig å avholde intervjuene der også. Det ble benyttet en lydopptaker under intervjuene. Det ble avklart at det var greit med bruk av lydopptak i forkant av intervjuene, samt informasjon om hvordan opptakene oppbevares, hvordan de brukes og når de skal slettes. Lydopptakeren ble lånt fra NTNU.

Dataanalyse

I det følgende vil jeg redegjøre for hva slags metode som ble brukt for å analysere datamaterialet, for deretter å gå gjennom stegene for hvordan analyseprosessen ble utført. Intervjuene i denne studien ble analysert ved å bruke en empiridrevet, induktiv, tematisk analyse, med utgangspunkt i prosedyren som er beskrevet av Braun og Clarke (2006).

Transkribering av intervju. Når et intervju er ferdig transkriberes det fra muntlig til skriftlig form, slik at intervjusamtalene blir strukturert og egner seg bedre for analyse (Kvale & Brinkmann, 2015). Vi transkriberte intervjuene selv, noe som ifølge Kvale og Brinkmann (2015) kan gjøre at en til en viss grad husker eller gjør seg tanker om de sosiale og emosjonelle aspektene ved intervjusituasjonen. På denne måten vil en allerede ha påbegynt meningsanalysen av det som ble sagt under intervjuet. Transkribering av intervjuene ble gjort kort tid etter hvert intervju. Intervjuene ble transkribert ordrett, og hvert eneste ord ble transkribert akkurat slik det ble sagt, både av oss som intervjuere og av informantene. Vi

ønsket også å få med detaljer som talte ord kan innebære i transkriberingen. Dette var for eksempel pauser, latter, påbegynte setninger, gjentakelser og tonefall. I tabell 1 vises ulike transkripsjonsnoter som blir brukt i sitatene i resultatdelen.

Tabell 1

Transkripsjonsnoter brukt i sitater

Transkripsjonsnoter	Betydning
(...)	Betydelige pauser
()	Materiale utelatt

Analyseprosessen i tematisk analyse. Det er seks ulike faser i analyseprosessen i en tematisk analyse som er beskrevet av Braun og Clarke i “Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology” fra 2006. Det er her beskrevet retningslinjer knyttet til hvordan en tematisk analyse skal gjennomføres, men disse retningslinjene må tilpasses forskningsspørsmålet og datamaterialet. Disse retningslinjene vil derfor ikke fungere som en nøyaktig oppskrift. Det vil nå gjøres rede for de seks ulike stegene i en tematisk analyse, men analysemetoden representerer allikevel ikke en lineær prosess. Det er fordi det har vært nødvendig å bevege seg fram og tilbake mellom de ulike fasene underveis, for å gjøre nødvendige endringer tilpasset mitt forskningsspørsmål og mitt datamateriale (Braun & Clarke, 2006). Det er samtidig viktig å understreke at fasene i analyseprosessen overlapper hverandre, og at det til tider kan være vanskelig å sette et tydelig skille mellom dem. Skrivningen begynner allerede i den første fasen, ved at en skriver ned ideer og potensielle koding-skjemaer, og fortsetter gjennom hele analyseprosessen. Siden prosessen også utvikles over tid er det viktig å ta seg god tid i analyseprosessen (Braun & Clarke, 2006). Gjennom analyseprosessen vil det bli gitt eksempler på kodingen.

Fase 1: Bli kjent med datamaterialet. Den første fasen i en tematisk analyse handler om at forskeren skal gjøre seg kjent med datamaterialet som skal analyseres (Braun & Clarke, 2006). I en tematisk analyse er det viktig å ha god kunnskap til temaet før en begynner. Siden vi har samlet inn alt datamaterialet vårt selv hadde vi god kunnskap om temaet på forhånd. I tillegg transkriberte vi alle intervjuene selv, noe som har gjort at vi ble enda bedre kjent med datamaterialet på denne måten, i tillegg til å få en god oversikt over innholdet. Transkripsjonene ble deretter skrevet ut, og lest gjennom flere ganger før selve kodingsprosessen begynte. På denne måten fikk jeg bedre innsikt i hva som egentlig hadde blitt sagt under intervjuene, i tillegg til at vi kunne dobbeltsjekke anonymiseringen. Allerede

under gjennomlesningen ble det søkt etter både mening og mønstre i datamaterialet. Ifølge Braun og Clarke (2006) vil ideer og identifisering av mulige mønstre bli formet allerede i gjennomlesningen.

Fase 2: Generere koder. I fase to begynner den systematiske analysen av datamaterialet gjennom koding. Kodene skal være med å identifisere og gi en etikett for en funksjon i datamaterialet som er potensielt relevant for forskningsspørsmålet (Braun & Clarke, 2006). Det er disse kodene som blir grunnlaget for utviklingen av temaer, da det er i denne fasen at interessante temaer i relasjon til problemstillingen vil dukke opp. Fase to begynner når en har lest og gjort seg kjent med datamaterialet, og har generert en innledende liste med ideer om hva som finnes i datamaterialet og hva som er interessant med det. I denne fasen begynner produksjonen av de første kodene fra datamaterialet. Her identifiseres innholdet i datamaterialet som virker interessant, og som refererer til det som er det mest grunnleggende segmentet, eller elementet, av rådata eller informasjon som kan vurderes på en meningsfull måte angående fenomenet som forskes på (Braun & Clarke, 2006). Her begynner organiseringen av datamaterialet i meningsfulle grupper.

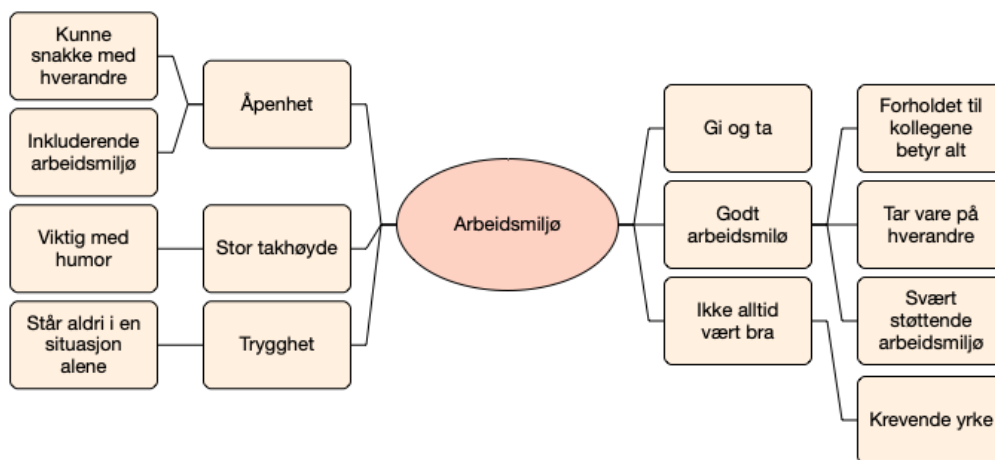
Verktøyet nVivo 12 ble brukt for å analysere det innsamlede datamaterialet, og dette ble gjort manuelt. Jeg arbeidet meg systematisk gjennom hele datamaterialet, og identifiserte interessante aspekter som kunne ligge til grunn for gjentatte mønstre (temaer) på tvers av datamaterialet. Ifølge Braun og Clarke (2006) er det viktig å kode så mange potensielle mønstre (temaer) som mulig, og huske at en kan kode individuelle utdrag av datamaterialet i så mange ulike temaer som de passer inn i. På denne måten kan utdrag være kodet en gang eller kodet mange ganger, alt ettersom hva som er relevant. Etter kodingen av alle de åtte intervjuene kom jeg fram til 237 ulike koder som dannet grunnlaget videre i analyseprosessen. I tabell 2 er det eksempel på et utdrag som har blitt kodet flere ganger.

Tabell 2

Eksempel på en meningsbærende enhet og dens tilsvarende kode

Tekstutdrag	Kode
<p>“Så det å ha kolleger du kan snakke med om situasjonen, det å føle seg møtt når du tar opp det... for det er veldig varierende hvor mye det går inn på hver enkelt.”</p>	<p>1. Støtte i kolleger 2. Varierende hvor mye det går inn på hver enkelt</p>

Fase 3: Søk etter temaer. I denne fasen begynner analysen å ta form ettersom koder skifter til temaer (Braun & Clarke, 2006). Et tema vil ifølge Braun og Clarke (2006) fange noe viktig med datamaterialet i forhold til forskningsspørsmålet, og representerer et visst nivå av mønster eller mening i datamaterialet. Fase 3 begynner når alt datamaterialet har blitt kodet og sortert, og det er generert en lang liste over ulike koder som har blitt identifisert på tvers av datamaterialet. Denne fasen omfokuserer analysen på et bredere nivå av temaer. Fase 3 innebærer å sortere de ulike kodene i potensielle temaer, samt samle alle relevante kodede datautdrag innen de identifiserte temaene. I denne fasen begynner en også å analysere kodene, og vurderer hvordan de ulike kodene kan kombineres for å danne et overordnet tema. Når en begynner å tenke på forholdet mellom koder, temaer og ulike nivåer av temaer vil noen innledende koder kunne fortsette å danne hovedtemaer, mens andre kan danne undertemaer. På slutten av fase 3 vil en begynne å ha en følelse av betydningen av individuelle temaer. Det er viktig å gå gjennom utdragene i detalj før en fortsetter til fase 4. Dette for å være sikker på at temaene holder som de er, eller om noen trenger å kombineres eller skilles (Braun & Clarke, 2006). I figur 2 vises et eksempel på tankekart brukt i kodingen.



Figur 2. Eksempel på tankekart fra nVivo 12.

Fase 4: Vurdering av temaer. Etter fase 3, hvor utsagnene ble fordelt inn i kategorier, ble det tydelig at enkelte av kategoriene kunne slås sammen til bredere temaer. For eksempel ble kodene “gode kolleger er viktig” og “personalet betyr mye” slått sammen. Fase 4 begynner når det er utviklet et sett med temaer. Denne fasen innebærer en forfining av disse temaene. I løpet av fase 4 vil det bli tydelig dersom noen temaer ikke egentlig er temaer, dersom noen temaer egentlig kan utgjøre et samlet tema og dersom noen temaer trenger å deles opp i separate temaer. Datamaterialet innenfor de ulike temaene skal koherens sammen

meningsfullt, og det skal være tydelige og identifiserbare skiller mellom de ulike temaene. Denne fasen innebærer to nivåer av gjennomgang og foredling av temaene. Det første nivået innebærer gjennomgang på nivået med det kodede datamaterialet. Her må det vurderes om utdragene for hvert tema ser ut til å danne et sammenhengende mønster (Braun & Clarke, 2006).

Når en ser seg fornøyd med utdragene i hvert tema kan en gå videre til neste nivå i fasen. Det andre nivået innebærer en lignende prosess, men i forhold til hele datamaterialet. Her vurderes gyldigheten av individuelle temaer i forhold til hele datamaterialet, og også om kandidatens temaer gjenspeiler betydningen som er tydelig i datamaterialet som helhet. I dette nivået er det viktig å finne ut om temaene fungerer i forhold til datamaterialet. Det er også forventet at det kreves en omkoding fra datasettet, da koding er en pågående organisk prosess, ifølge Braun og Clarke (2006). Her hørte jeg gjennom alle lydopptakene på nytt, for å finne ut om temaene jeg hadde kommet fram til så langt fanget opp essensen i datamaterialet. På slutten av fase 4 bør det finnes en ganske god oversikt om hva de ulike temaene er, hvordan de passer sammen og den samlede historien det forteller om datamaterialet.

Fase 5: Definerings og gi navn til temaer. Denne fasen begynner når en har et tilfredsstillende kart med temaer over datamaterialet. Her defineres og avgrenses de temaene en ønsker å presentere for analysen. Videre identifiseres essensen i det som hvert tema handler om, og bestemmer hvilket aspekt av datamaterialet hvert tema fanger opp (Braun & Clarke, 2006). Her tok jeg utgangspunkt i de endelige temaene jeg hadde kommet fram til i fase 4. Etter en gjennomgang av disse dannet jeg navnene på temaene, samt en definisjon av temaene. De endelige navnene som skal benyttes i analysen bør være kortfattede og gi leseren en umiddelbar følelse av hva temaet handler om. På slutten av fase 5 er det viktig å kunne tydelig definere hva temaene er (Braun & Clarke, 2006).

Fase 6: Rapportkriving. Selv om denne siste fasen av analysen er produksjonen av selve rapporten, er ikke dette en fase som først begynner på slutten. Skrivningen og analysen overlapper hverandre, og formålet med rapporten er å gi en overbevisende historie om datamaterialet basert på analysen (Braun & Clarke, 2006). Prosessen med skrivningen begynner allerede når forskeren begynner med analysen. I denne fasen inkluderte jeg også en rekke utdrag fra de transkriberte intervjuene, for å illustrere temaene i oppgaven. Jeg valgte utdrag som jeg mener fanger opp essensen i temaene. Gjennom oppgaven har det blitt benyttet referansetype APA 6th.

Etiske betraktninger

Psykologisk forskning må innhentes i samsvar med etiske retningslinjer. Dette innebærer godkjenning av forskningsprosjektet fra Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste (NSD), informert samtykke fra deltakerne, i tillegg til beskyttelse av deltakernes konfidensialitet og anonymitet.

Godkjenning fra NSD. Alle forsknings- og studentprosjekter som gjennomføres ved universitet, høyskoler og andre forskningsinstitusjoner må meldes til NSD. Forskeren søker om godkjenning til prosjektet fra NSD, som vil vurdere prosjektene i forhold til gjeldende forskningsetiske regler (Thagaard, 2018). Søknaden til NSD ble sendt ut 10. april 2019, og prosjektet ble godkjent 11. april 2019 (se vedlegg 4). På grunn av utsettelse av hele masteroppgaven ble det 20. april 2020 sendt en endringsmelding til NSD angående varigheten på prosjektet. Denne endringen ble godkjent av NSD 22. april 2020 (se vedlegg 5).

Informert samtykke. Ethvert forskningsprosjekt har et prinsipp om at forskeren må ha deltakernes informerte samtykke (Thagaard, 2018). Et informert samtykke innebærer at en sikrer seg om at de involverte deltar frivillig, og at de er klar over deres rett til å trekke seg ut av forskningsprosjektet når som helst (Kvale & Brinkmann, 2015). Informantene i studien fikk utdelt samtykkeerklæring før intervjuene (se vedlegg 3). Før intervjuene skulle finne sted mottok alle våre informanter et informasjonsskriv som omhandlet informasjon om forskningsfeltet, forskningens formål, hvem som får tilgang til informasjonen og hvordan resultatene skulle bli brukt (se vedlegg 2). På denne måten fikk deltakerne mulighet til å lese gjennom informasjonen, samt stille spørsmål. Vi fikk samtykke fra alle deltakerne.

Konfidensialitet og anonymitet. Et grunnprinsipp for etisk forsvarlig forskningspraksis er kravet om konfidensialitet. Som forsker er det viktig å behandle informasjon fra forskningsprosjektet på en slik måte at deltakernes identitet forblir skjult. Dette prinsippet innebærer altså både at deltakerne anonymiseres, men også at opplysningene om identifiserbare enkeltpersoner lagres på en forsvarlig måte (Thagaard, 2018). For å sikre konfidensialitet ble lydfilene transkribert rett fra båndopptakeren, og ble derfor ikke lagret på en datamaskin. Lydfilene ble transkribert kort tid etter gjennomføring av hvert intervju, for å redusere risikoen for at lydopptakene skulle komme på avveie. Transkriberingen ble anonymisert og overført til en kryptert minnepenn.

Anonymisering i forskningsstudien er svært viktig, og spesielt der følsomme temaer tas opp. Det er viktig at det tas etiske hensyn når det gjelder anonymitet, men på en slik måte at forskningsresultatene lar seg formidle (Tjora, 2017). For å anonymisere transkripsjonene ble all informasjon som kunne identifisere informantene fjernet. Det vil si avdeling og navn

på informantene og institusjonene. For å sikre anonymisering av informantene ble hvert enkelt intervju nummerert, og videre i studien vil det bli brukt fiktive navn på informantene. Oversikt over informantene og deres nummer ble lagret på en kryptert minnepenn, som kun jeg og min medstudent hadde tilgang til. Dokumentene ble slettet ved ferdigstilling av prosjektet i mai 2020. Oppbevaring og håndtering av datamaterialet ble gjort i henhold til rammeverket satt av NSD.

Resultater

I dette kapittelet vil resultatene fra intervjuene bli presentert. Jeg vil gi en beskrivelse av hvordan arbeidshverdagen for ansatte i barneverninstitusjoner ser ut, hvilke belastninger de står overfor, samt hvilke faktorer informantene ser på som viktige for å kunne stå i et yrke som min studie viser at til tider kan være både utfordrende fysisk, og emosjonelt belastende. Å arbeide med mennesker er kanskje det fineste som finnes. Det å få lov til å hjelpe noen, komme tett inn på barn og ungdom i nød og krise, og bety noe for dem, gjør at arbeidet oppleves som meningsfullt. Samtidig som arbeidet i institusjonene inneholder gleder og berikelser, inneholder det også sorger og belastninger. Problemstillingen denne oppgaven ønsker å besvare er: *Hvilke belastninger opplever ansatte i barneverninstitusjoner og hvilke faktorer er avgjørende for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid?*

I henhold til tematisk analyse har analysen avdekket fire hovedtemaer med tilhørende undertemaer (Braun & Clarke, 2006). På bakgrunn av funnene i analysene kan det tyde på at ansatte i barneverninstitusjonene til tider står i en utfordrende arbeidshverdag som kan oppleves som belastende. Likevel tyder funnene i analysene på at informantene er fornøyd med sitt arbeid. En av hovedgrunnene som trekkes fram i forhold til dette er den støtten informantene opplever å få, både fra kolleger og fra leder. Et godt arbeidsmiljø og et faglig sterkt miljø trekkes også fram hos alle informantene, og virker å være avgjørende for hvordan de takler en arbeidshverdag som til tider kan oppleves som belastende. I tillegg viser funnene i analysene at arbeidet i barneverninstitusjonene oppleves som meningsfullt. Innledningsvis i kapittelet beskrives konteksten knyttet til informantenes arbeidshverdag.

Kontekst

Denne delen av kapittelet gir en nærmere beskrivelse av organisasjonen og informantene i studien, samt en beskrivelse av deres rammer for arbeidet. De kontekstuelle faktorene som har betydning for forståelsen av hvordan ansatte i barnevernsinstitusjoner arbeider vil bli presentert videre.

Beskrivelse av organisasjonen. Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat) ble opprettet i 2004, etter at regjeringen i oktober 2002 la fram et forslag om at oppgaver som fylkeskommunen hadde ansvar for innen barnevern og familievern skulle overføres til staten. Bufetat er organisert i fem regioner og har ansvaret for det statlige barne- og familievernet. Ansvaret er regulert av blant annet barnevernloven og familievernkontorloven. Bufetat har ansvar for at spesialiserte barnevernsinstitusjoner, fosterhjem og spesialiserte hjelpetiltak i hjemmet drives med forsvarlig kvalitet og at tjenestetilbudene er tilstrekkelig for behovet i befolkningen. Videre har Bufetat også ansvar for fosterhjemsrekruttering, samt å bidra til

forsvarlig kvalitet gjennom opplæring og veiledning (Bufdir, 2019b). Alle informantene i denne studien er ansatt i ulike barnevernsinstitusjoner i Bufetat. Disse institusjonene er for ungdom mellom 12 og 18 år, og institusjonene har mellom 6-8 plasser hver. Institusjonene er enten akuttinstitusjoner med oppholdstid på inntil seks uker, eller omsorgsinstitusjoner hvor ungdom kan bo over en lengre periode.

Beskrivelse av informanter. Informantene i studien består av fem kvinner og tre menn, og alderen varierer fra tidlig i 20-årene til midten av 50-årene. Dette er med på å gi en bred forståelse av fenomenet studien ønsker å se nærmere på. Informantene har utdanning som enten barnevernspedagog, sosionom eller har en bachelorgrad i psykologi. Noen av informantene har også videreutdanning innenfor andre relevante fagfelt. Alle informantene har minst tre år med arbeidserfaring innenfor barnevernstjenesten, og alle informantene er ansatt i en 100% stilling.

Rammer for arbeidet. Gjennom en treårig utdanning med både teori og praksis skal barnevernsarbeidere være klare til å utøve barnevernspedagogers oppgaver på ulike arenaer i samfunnet (Kunnskapsdepartementet, 2019, § 2-17). Informantene forteller om en arbeidshverdag som blant annet innebærer vasking, matlaging, kjøring til og fra aktiviteter, hjelp til lekser, legging og vekking, lese seg opp på rapporter, møtevirksomhet og diverse papirarbeid. I tillegg til alle disse oppgavene forteller informantene at hovedoppgaven er å være sammen med ungdommen og holde de med selskap: «*Det er ungdommen som er i fokus, og det er de vi er her for*». Livet i institusjonene fungerer på mange måter som et familieliv, og dette er en forforståelse jeg ønsker å ha med videre i oppgaven.

Informantene arbeider i turnus, og arbeidsdagen er delt opp i dag, kveld og natt. Informantene opplever derfor ungdommen gjennom hele dagen, og i mange ulike situasjoner. Informantene blir på denne måten godt kjent med ungdommen, og alle ansatte er en del av hele det sosiale systemet rundt ungdommen. På en annen side kan turnusordningen gjøre det vanskelig for ungdommen å knytte seg til de voksne, og det kan bli vanskelig å bygge en relasjon og trygghet til de voksne som arbeider i institusjonen.

På dagtid forklarer informantene at ungdommen som regel er på skolen, mens på kvelden er det fritidsaktiviteter og andre avtaler som ungdommen måtte ha som er i fokus. Ut ifra informantenes beskrivelser tyder det på at både ungdommen og ansatte er som en slags familie. I tillegg er institusjonene utformet på en slik måte at atmosfæren skal oppleves som mest mulig positiv og personlig. Institusjonene består av flere etasjer med kjøkken, stue, bad, soverom og aktivitetsrom, samt besøksrom og møterom. Likevel finnes det forskjeller på et vanlig hjem og en institusjon. En av de viktigste forskjellene i en institusjon og et vanlig hjem

at ungdommen som bor i en institusjon må forholde seg til mange flere voksne. I tillegg er ikke omsorgspersonene i en institusjon foreldre til ungdommen.

Belastninger og positive faktorer i arbeidshverdagen

Hensikten med studien er å undersøke «*Hvilke belastninger opplever ansatte i barneverninstitusjoner og hvilke faktorer er avgjørende for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid?*». Gjennom intervjuene trekkes støtte fra kolleger fram som en grunnleggende faktor for å forstå hvordan ansatte i barnevernsinstitusjonene klarer å stå i sitt arbeid over tid. Informantene beskriver et arbeidsmiljø med stor takhøyde, som er preget av både åpenhet og trygghet. I tillegg legger flere av informantene vekt på at det er et høyt faglig nivå blant kollegagruppen, noe som bidrar til både faglig utvikling og faglig støtte.

Analysene kan tyde på at det kan være krevende å være ansatt i en barneverninstitusjon. Informantene beskriver en spennende, utfordrende og «() *til tider heftig*» arbeidshverdag. Det virker å være en varierende og uforutsigbar hverdag, både på godt og vondt. En varierende arbeidshverdag beskrives av flere informanter som en mulighet for både faglig og personlig utvikling. Flere av informantene har opplevd utagerende ungdom, både i form av fysisk vold, men også utagerende ungdom i form av sinne, lyd og trusler. Likevel viser analysene at opplevelsen av mestring og opplevelsen av å gjøre en forskjell i en ungdom sitt liv er noe som skaper mening i arbeidshverdagen. Det er ifølge informantene dette som gjør de tyngre dagene verdt det. Som en av mine informanter så fint sier «() *det er de gode dagene man lever på*».

Etter en gjennomgang av analysene ble det funnet fire hovedtemaer som var gjentakende, og som jeg derfor har valgt å fokusere på. Denne delen av oppgaven kommer derfor til å være strukturert etter disse fire hovedtemaene som jeg har valgt å kalle for «utfordrende arbeidshverdag», «støttende kollega- og ledergruppe», «faglig sterkt miljø» og «mening i arbeidet». Det vil være undertemaer knyttet til hvert hovedtema. Hovedtemaer med undertemaer er presentert i tabellen under (tabell 3).

Tabell 3

Oversikt over studiens temaer og undertemaer

Tema	Undertema
Utfordrende arbeidshverdag	Opplevelsen av utagerende ungdom Opplevelsen av uforutsigbarhet Opplevelsen av mangel på tid
Støttende kollega- og ledergruppe	Opplevelsen av å ikke måtte stå alene i en situasjon Opplevelsen av det gode arbeidsmiljøet Opplevelsen av å ha kolleger og ledere som anerkjenner deg
Faglig sterkt miljø	«Det er mye kunnskap under taket» Opplevelsen av at det er mulighet til utvikling
Meningsfullt arbeid	Opplevelsen av å gjøre en forskjell i noen sitt liv Opplevelsen av mestring

Neste del av kapittelet vil ta for seg resultatene fra hovedtemaene og undertemaene. Det vil bli presentert utdrag fra intervjuene. Vil gjøre oppmerksom på at navnene som er brukt i resultatdelen er fiktive.

Utfordrende arbeidshverdag. Ut ifra informantenes beskrivelser er det ingen tvil om at det til tider kan være utfordrende å stå i arbeidet i barneverninstitusjonene. Ifølge informantene i studien har opplevelsen av å være i en familie gjerne vært problematisk for ungdommen som bor i en institusjon. Den ansatte skal både forsøke å skape et hjem for ungdommen, men samtidig være en ansatt. Det kan være en utfordrende oppgave. Gjennom intervjuene fremkom vold og trusler om vold som en naturlig del av arbeidet, hvor graden kunne omhandle spark, slåing, sinne, samt mye lyd og munnbruk. Flere av informantene fortalte om utfordrende situasjoner i møte med ungdommen. Noen av informantene sa også at ungdommen som bodde i institusjonene gjerne hadde liv som var dominert av utfordrende og vanskelige oppvekstvilkår, og det virket på mange måter som om dette ble brukt som en forklaring på hvorfor flere av ungdommen hadde utøvd vold eller trusler om vold.

Det er spennende, utfordrende, veldig gode arbeidsforhold, det betyr jo masse i forhold til det å stå... for det er jo... til tider heftig... du får jo litt sånn... et innblikk i mye av... mye av det som ikke bare er godt, for å si det sånn. Det er tunge ting. (Cecilie)

Dette sitatet fra Cecilie eksemplifiserer hvordan arbeidshverdagen kan oppleves for ansatte i barneverninstitusjoner. Dette temaet blir delt opp i tre ulike undertemaer. Disse er «*opplevelsen av utagerende ungdom*», «*opplevelsen av uforutsigbarhet*» og «*opplevelsen av mangel på tid*».

Opplevelsen av utagerende ungdom. Gjennom analysene ble det tydelig at informantene til tider måtte stå i ganske krevende situasjoner, og at arbeidet i institusjonene kunne være tøft. Informantene beskrev en gruppe ungdom som kunne være varierende. Informantene fortalte at noen ungdom enkelte ganger hadde behov for å bli ivaretatt litt ekstra, mens andre var helt motsatt. Noen av ungdommene ble beskrevet som trygge, mens andre ble beskrevet som mindre trygge. Sammensetningen av ungdommen på institusjonene ble av informantene beskrevet som en utfordring, og spesielt dersom gruppedynamikken blant ungdommen ikke var helt bra. Dersom de opplevde å ha flere «*utfordrende ungdom*» boende i institusjonen samtidig fortalte en av informantene at det ofte kunne by på utfordringer, og spesielt dersom de var for få ansatte på arbeid. Flere av informantene fortalte om «*() mye slåing, sparking, munnbruk....*» og «*() mye sinne og lyd...*». Dette er med på å eksemplifisere litt av hva ansatte må forholde seg til i barnevernsinstitusjonene. Flere av informantene beskrev en arbeidshverdag som til tider kunne bestå av situasjoner med vold eller trusler om vold. Cecilie beskrev det for eksempel slik:

Men klart av og til er det tøft også. Nå har vi en ungdom for eksempel, eller to ungdom, som er ganske utfordrende, og de går litt sånn... det er mye slåing, sparking, munnbruk... og det er klart å stå i det også er til tider slitsom.

Flere informanter beskrev en arbeidshverdag som til tider kunne være preget av vold eller trusler om vold. Tore sa: «*...det er ganske vanlig å bli slått på, ja ()*». Videre beskrev Line utfordringer med ungdommen på denne måten: «*Har man en ungdom som roper trusler i eningen, så er det litt slitsomt etter en stund. Du blir litt lei*».

Videre fortalte Tore at ungdommene også kunne utagere i form av at de for eksempel angrep utseende eller klærne til ansatte, eller at de kunne utagere ved å for eksempel å spytte

på dem. Utagerende ungdom var gjentakende i flere av intervjuene, og Line fortalte videre om en situasjon slik: *«Og det ble en utagering, ikke mot meg, men mot rommet... og bare mye sinne og lyd»*. Utagering i form av både vold, trusler om vold, munnbruk, sinne og mye lyd ble altså beskrevet som vanlig i institusjonene. Tore fortalte også om en situasjon hvor hans morfar hadde sett et av blåmerkene hans, som han hadde fått på grunn av en av ungdommene i barnevernsinstitusjonen. Dette er med på å vise hvordan arbeidshverdagen noen ganger kunne være preget av krevende og ubehagelige situasjoner for informantene. Det å kunne komme hjem med blåmerker eller å bli spyttet på ble av informantene beskrevet som noe som kunne gå inn på dem.

Opplevelsen av uforutsigbarhet. Det at arbeidshverdagen til tider kunne oppleves som uforutsigbar virket både å være positivt og negativt for informantene. Noen beskrev uforutsigbarheten som noe positivt i den forstand at det ga mulighet til å kunne utvikle seg i arbeidet, mens andre beskrev det som til tider ganske frustrerende. Informantenes beskrivelser tydet på at sammensetningen av ungdomsgruppen og deres personligheter hadde mye å si for hvordan miljøet opplevdes i institusjonen. I tillegg kunne det være krevende fordi gruppen av ungdom ofte befant seg i ulike stadier. Noen var nyankomne på institusjonen, mens andre var mer innbodd. Noen flyttet hjem igjen, andre til fosterhjem, eller til en ny institusjon. Informantene beskrev at de hele tiden var nødt til å tilpasse seg gruppen med ungdom som bodde i institusjonen. Ordninger som passet godt for en ungdom passet ikke nødvendigvis like godt for en annen ungdom. Hvordan arbeidsdagen opplevdes eksemplifiseres godt med dette sitatet:

() arbeidshverdagen vår er jo veldig uforutsigbar, vi jobber jo på en akuttinstitusjon så her kan ungdommer komme når som helst på døgnet, nye ungdommer, og det er jo heller... hva skal jeg si, ja jeg vet egentlig aldri hva som møter meg på en måte når jeg kommer på jobb. (Tore)

Uforutsigbarheten i arbeidstiden gjorde planleggingen av arbeidet vanskelig. Marthe beskrev det på denne måten: *«Så det er sjeldent at en vakt går sånn som du planlegger det da, for å si det sånn»*. Selv om det kunne virke både krevende og utfordrende med en uforutsigbar arbeidshverdag kunne informantenes beskrivelser tyde på at dette var noe informantene var innforstått med, og at flere snudde det om til noe positivt. Simen beskrev en arbeidshverdag som stort sett aldri var lik, og la vekt på at dette var noe som ga han mulighet til å utvikle seg

i sitt arbeid. Han beskrev det slik:

() men jeg liker faglige utfordringer, det å kunne utvikle seg på jobb. Jobbdagen er jo sånn stort sett aldri lik, så det så... og det er for meg veldig positiv ting da. At det ikke blir sånn monotont.

En informant fortalte også om viktigheten av å ikke gå inn i arbeidet med en «redd-hele-verden» holdning, og ikke synes synd på ungdommen de skulle hjelpe. Hun mente det var viktig å ikke tro at alle ungdommene kom til å få en eventyrlig slutt, men at det også fantes mange skjebner. Gjennom intervjuene kunne det tyde på at det til tider kunne være emosjonelt krevende å arbeide med ungdom som ofte hadde opplevd mye i livet. Silje skilte mellom det å ha medfølelse med ungdommen og det å syns synd på dem. Hun beskrev det slik:

() Og hvis du har den redd hele verden holdningen for lenge så holder du ikke ut. Da blir det bare trist. For du møter jo mange skjebner. Så det er noe med å klare å tåle det. Den dagen du går rundt og syns synd på de hele tiden, da sliter du. Da klarer du for det første ikke å hjelpe de, for du kan ikke hjelpe noen du syns synd på. Det går an å ha medfølelse, men det er noe helt annet enn å være lei seg på deres vegne på en måte. For da hjelper du de ikke med de rette tingene. Og da kommer du ikke til å bidra.

I tillegg fortalte en av informantene om uforutsigbarhet i forhold til at det er vanskelig å alltid skulle være forberedt på ulike hendelser som kan finne sted, og at alle reagerer ulikt i forskjellige situasjoner. Tore beskriver det slik: «() forskjellige ting som berører oss. Og enkelte ting kan treffe rett i hjerterota og vi kan være ganske uforberedt». Dette blir altså beskrevet som et annet aspekt på det at arbeidshverdagen til tider kunne være uforutsigbar.

Opplevelsen av mangel på tid. En annen utfordring i arbeidshverdagen virket å være det å rekke over alt som skulle gjøres i løpet av en dag. På den ene siden står barnevernsarbeideren ovenfor krav om effektivitet, som skal måles i raske svar og konkrete løsninger, samt avveining av kost opp mot nytte. På den andre siden skal barnevernsarbeideren imøtekomme ungdommen og familiens sammensatte og komplekse behov. Flere av informantene nevnte at det kunne være utfordrende å få tid til å rekke alt som skulle gjøres i løpet av en arbeidsdag. Det at arbeidshverdagen kunne oppleves som

uforutsigbar og at ungdommen alltid kom i første rekke, gjorde at oppgaver som for eksempel papirarbeid ofte måtte la seg vente.

Når informantene fortalte om sin arbeidsdag var overlapp mellom vaktene og lesing av rapporter en viktig del av dette. Overlapp mellom vaktene skjedde både morgen, ettermiddag og kveld, og ga informantene mulighet til å oppdatere hverandre om vekten som hadde vært. Når en ny vakt begynte måtte informantene lese seg opp på rapportene om ungdommen for å få et innblikk i hvordan vekten før hadde vært. Informantene fortalte at de deretter fikk mulighet til å snakke sammen og komme med spørsmål dersom det skulle være noe. Ut ifra analysene tydet dette på å være noe informantene opplevde som svært positivt. Det ga dem mulighet til å ta opp eventuelle risikoer, hendelser som hadde skjedd tidligere, samt fordele oppgaver til kommende vakt. Siden arbeidshverdagen til tider kunne være uforutsigbar fortalte flere av informantene at det var viktig å ha løsninger klart for seg, ettersom det ikke alltid ville være tid til å diskutere før avgjørelser måtte tas. Som sagt tidligere i oppgaven har New Public Management ført til krav om effektivitet, som skal måles i raske svar og konkrete løsninger. Arbeidet styres i større grad av regler og rutiner. Dette har både gitt ansatte flere og mer tidskrevende oppgaver, uten at arbeidshverdagen nødvendigvis inneholder flere timer. Line beskrev utfordringene med tiden slik:

Sånn som nå syns jeg det er utfordrende å få tiden til alt, fordi vi har ungdommer vi skal ha omsorgen for... men i tillegg skal vi holde huset rent, lage mat, vi har mengder papirarbeid og dokumentasjon som vi må gjøre. Man har trygghet og sikkerhet som man må trene på en viss antall ganger i måneden, vi må holde oss faglig oppdatert, det er samtaler vi skal ha. Det er ganske mye som skal gjøres, og det å få tid til det...

Flere av informantene la vekt på at det var viktig å føle at en hadde kontroll og tid til å gjøre det en ville, noe som kunne være utfordrende i og med at en arbeidsdag ikke alltid gikk som planlagt.

Det at du føler du har kontroll og tid til å gjøre det du vil. Det er viktig, og det er jo et kjent problem. Særlig saksbehandlere i kommunen har for mye å gjøre, og de holder kanskje kortere ut fordi de har ikke den oversikten, og de mister liksom... fordi det er for mye. Så vi må være flinke til å fordele her, ansvaret, slik at alle har like mye ansvar, og det må være fordelt likt. (Silje)

Gjennom analysene kunne det tyde på at informantene var veldig klar over sine arbeidsoppgaver, og at alle tok ansvar for å få arbeidsoppgavene gjort. Det å kunne stole på hverandre og ikke føle at en satt med alt ansvaret alene virket å være viktig for informantene. Ansvarsfordeling mellom informantene viste seg i flere av intervjuene å være et viktig element for å klare å stå i arbeidet over tid.

Støttende kollega- og ledergruppe. Et viktig funn i analysene var at alle informantene beskrev fellesskapet blant kollegene som en vesentlig faktor for at de klarte å stå i arbeidet over tid. De gode kollegiale relasjonene på arbeidsplassen betydde mye for at informantene skulle klare å takle ulike belastninger som de sto ovenfor. Informantene beskrev en sterk tilhørighet, nærhet og fellesskap med sine kolleger. Informantene relaterte dette til at kolleger var støttespillere, både faglig og emosjonelt. Videre tydet informantenes beskrivelser på at humor, utblåsninger og det gode samholdet blant ansatte var noe som ga både energi og pågangsmot.

Alle informantene uttalte at de opplevde å få støtte fra sine kolleger, og at dette skapte trygghet på arbeidsplassen. Gjennom analysene tolker jeg det dit hen at mange av deres bekymringer ble redusert gjennom å være en del av det kollegiale fellesskapet, og at støtten de opplevde å få fra sine kolleger var essensielt for å håndtere arbeidshverdagen. Videre beskrev flere av informantene at det var en kollegagruppe som var preget av åpenhet og ærlighet, noe alle informantene virket å sette høyt. Opplevelsen av en støttende kollegagruppe ble beskrevet på ulike måter av mine informanter, og jeg har valgt å dele inn temaet i tre undertemaer. Disse undertemaer er *«opplevelsen av å ikke måtte stå alene i en situasjon»*, *«opplevelsen av å kunne flire og tulle sammen»* og *«opplevelsen av å ha kolleger og ledere som anerkjenner deg»*.

Opplevelsen av å ikke måtte stå alene i en situasjon. Alle informantene beskrev kolleger som en av de viktigste faktorene for at de klarte å stå i arbeidet i barneverninstitusjonen over tid. Beskrivelsene tydet på et svært godt arbeidsmiljø, og at informantene satt stor pris på hverandre. Når spørsmålet *«hva syns du er det beste med å jobbe her?»* ble stilt var det flere av informantene som nevnte det gode arbeidsmiljøet og gode kolleger. En av informantene brukte ord som *«helheten»* og *«totalpakken»* for å beskrive hva som var det beste med å arbeide i institusjonen.

Intervjuer: «Hva syns du er det beste med å jobbe her?»

«Nei det er egentlig helheten. Det er en god arbeidsplass med veldig gode kolleger og et godt miljø. Ja. Så det blir den totalpakken da.» (Simen)

Analysene tydet på at det faglige fellesskapet var viktig for informantene. Det å ikke måtte arbeide alene og det å ha noen å dele både sterke opplevelser og tanker med ble beskrevet som vesentlig for å takle arbeidshverdagen. Viktigheten av å ikke måtte stå alene i utfordrende situasjoner ble trukket fram av flere informanter, og ble beskrevet blant annet slik: «() så da er det litt viktig at vi har hverandre. Har vi ikke hverandre så.. så hadde det vært vanskelig». (Tore). Det faglige fellesskapet ble videre eksemplifisert slik:

Det som er viktig for meg er at vi er samstemt som kollegagruppe, og står sammen, og går inn, og ikke blir stående alene i ting. Og det opplever jeg ikke at man blir altså, men at man snakker sammen om det her, og hvordan løser vi det, også beslutter man noe, og det man velger å gjøre. Og det er viktig. Også har man kolleger, og ikke føler man står alene i situasjonene. Og ikke må dra det alene, da tærer det fort litt mer på. (Cecilie)

Det å være samstemt som en kollegagruppe krever at det er nok tid til å kunne utvikle seg sammen faglig, fortalte en av informantene. Det å kunne drøfte og diskutere med hverandre for å komme fram til en best mulig løsning ble av flere informanter pekt på som viktig. Dette for eksempel for å kvalitetssikre beslutninger som ble tatt. Viktigheten av å ha hverandre var gjentakende hos alle informantene:

() jeg får lov til å tømme meg litt, og jeg får lov til å si at det og det var ubehagelig, at jeg var usikker, og vi kan snakke sammen om situasjonen med en gang. Og på en måte samlet litt tråder og sånne ting. Og det er det som er veldig bra med kollegastøtte. Man skal ikke stå i en situasjon alene, så langt det lar seg gjøre. Man kan drøfte, man kan bli møtt, man kan få hjelp, ja... (Line)

«Så det å ha kolleger du kan snakke med om situasjonen, det å føle seg møtt når du tar opp det... for det er veldig varierende hvor mye det går inn på hver enkelt.» (Line)

Gjennom analysene ble det klart at alle informantene la stor vekt på samarbeidet med kolleger, og hvor viktig det var å ha hverandre å støtte seg på. Informantenes beskrivelser

kunne tyde på at de følte seg trygge på hverandre, og det virket som det var slags felles forståelse om at de måtte arbeide sammen for å kunne arbeide med mennesker. Det ble forklart på denne måten:

For å jobbe med mennesker må man jobbe sammen, det nytter ikke å være miljøterapeuter på sin egen vilje, og bare: nå skal vi ordne dette her. Man er avhengig av å samarbeide med andre og tenke sammen, og støtte hverandre, og utfordre hverandre. (Line)

Det virket som om det også spilte en rolle når det kom til hvor mye informantene hadde arbeidet sammen og hvor trygge de følte seg på hverandre. Det å kunne lese hverandres kroppsspråk virket å gi flere av informantene en ekstra trygghetsfølelse i sitt arbeid. Cecilie beskrev blant annet tryggheten i kollegagruppen på denne måten:

Jo, det er trygt... vi er trygge på hverandre. Men så klart har vi jo... det er stor forskjell der også... for vi har jo innimellom innleie av ekstravakter og de går jo ikke like ofte sammen, og de er man jo ikke like trygg på igjen, ikke sant. For mange av kollegaene her kjenner jeg så godt at vi trenger ikke å snakke sammen for i situasjonen kan vi bare bruke blikket også vet vi at 'okei, nå gjør vi det', eller sånn og sånn, skjønner du. Nei, det er trygt, og vi er trygge på hverandre, og vi er åpne og ærlig og man kan si ifra til hverandre.

Ut ifra analysene kunne det også tyde på at flere av informantene mente støtten de fikk fra sine kolleger var avgjørende for at de klarte å stå i arbeidet over tid. På et spørsmål om hvor viktig det var med kolleger svarte Silje:

Det er det viktigste, hvis ikke blir du ikke her lenge. Hvis du skal gå rundt og føle at du kjører ditt eget løp uten støtte så varer du ikke lenge.». Hun legger også til: «Hadde jeg stått alene i det hadde jeg ikke vært her. Så det er på en måte alt man har, å kunne støtte seg på hverandre.

Videre fortalte Tore: «Og det er kanskje det som er det viktige at.. ja det er tøffe tak også.. så er det noen som ser deg, som backer deg og som sier at du gjør en god jobb...». Gjentakende hos alle informantene var viktigheten av kolleger og/eller leder i situasjoner hvor det kunne være behov for ekstra støtte. Det å ikke måtte stå alene i en situasjon ble også

trukket inn i flere andre spørsmål som omhandlet andre temaer, noe som er med på å underbygge hvor viktig dette var for informantene.

Opplevelsen av å ha kolleger og ledere som anerkjenner deg. I tillegg til at kolleger viste seg å spille en stor rolle på hvordan informantene opplevde sin arbeidshverdag, kom det også fram gjennom intervjuene at ledelse var viktig. Flere av informantene fortalte om kolleger og ledere som anerkjente deg for arbeidet, og viktigheten av dette. I dette la de at det å se og forstå hverandre var viktig, og samtlige av informantene opplevde å ha kolleger og ledere som viste forståelse, og viste at de brydde seg. Dette virket å være noe som motiverte informantene. Beskrivelsene fra informantene tydet på at ledelsen på de ulike institusjonene var veldig tilgjengelig, og at det var mye støtte å hente hos leder. Selv om det ikke direkte ble stilt spørsmål om opplevd støtte fra leder var det flere av informantene som trakk inn leder i beskrivelsene sine. På et spørsmål om «*føler du at kollegene dine gir deg støtte hvis du trenger det?*» trakk blant annet Marthe inn ledelse som en viktig faktor i tillegg til kolleger:

*Ja, absolutt, absolutt. Og ikke bare kolleger, men ledelse. Har jobbet litt forskjellige plasser der ledelsen nesten har vært fraværende. Så å komme til *institusjonsnavn* der de er så på da, det er veldig godt.*

Flere av informantene nevnte også at de visste at leder var tilgjengelig dersom det skulle være noe, noe som ble beskrevet som positivt. Det å vite at leder var der i vanskelige situasjoner ble av informantene nevnt som en trygghet, og gjorde at de hadde flere å spille på enn kun sine kolleger. Flere poengterte i tillegg viktigheten av at det var kort vei til leder, og at de ble møtt med forståelse. Likevel kunne det informantene fortalte tyde på at det sjeldent var behov for å ta kontakt med leder utenfor arbeidstiden, men at det var følelsen av å ha muligheten som var viktig for dem.

() Prøver å skille mest mulig mellom fritid og jobb. Hvis jeg skal begynne å ringe rundt til hele gjengen her på fritiden så er ikke skillet så stort lengre. Og uansett; man vet alltid at man kan ta en telefon til leder hvis det skulle være noe. Det får man jo beskjed om hvis det har vært store episoder, hvis det er noe, da må man ringe. Det er bedre det enn å gå å tenke på det og bli utbrent. (Silje)

Følelsen av å bli sett og anerkjent både av kolleger og leder virket å være en viktig faktor når det kom til å takle arbeidshverdagen. Både det å ha hverandre i gode og mindre

gode situasjoner ble av informantene beskrevet som noe de satt høyt. Tore brukte ordet “kjempeviktig” når han skulle forklare viktigheten av å ha en sjef som ser deg og anerkjenner deg. Dette kan derfor forstås som noe som opplevdes som svært viktig for informantene.

For vi gjør en... prøver å gjøre en god jobb alle sammen. Og noen ganger lykkes vi bedre enn andre ganger. Ja, så det tror jeg er viktig. Mhm... men samtidig så er det jo også kjempeviktig med å ha sjef som ser deg, som anerkjenner deg, også kolleger som anerkjenner deg. Ja, det er jo den der helheten da... (Tore)

Sitatet fra Tore er noe som er med på å vise at opplevelsen av å bli sett og ivaretatt både av kolleger og av ledere var svært viktig for informantene i studien, og kanskje spesielt fordi arbeidet innebar flere emosjonelle belastninger.

Engasjementet mitt er jo med ungdommene og familiene deres, men... Ja det er jo ikke bestandig de vil ha min hjelp, det er ikke.. de ser jo ikke på det som hjelp... eh ja... og da er det litt godt å ha kolleger. (Tore)

Gjennom analysene fremkom det en felles enighet blant informantene om at det var ungdommen som kom i første rekke, og ungdommen som alltid var i fokus. Informantene beskrev et engasjement som i hovedsak dreide seg om ungdommen og deres familier. Dette eksemplifiseres gjennom sitatet til Tore. Videre kunne det informantene beskrev tyde på at det kunne gå inn på dem dersom de ikke følte en slags gjensidighet fra ungdommen. I disse situasjonene ble kolleger beskrevet som ekstra viktig, og spesielt for å holde motivasjonen oppe.

Opplevelsen av det gode arbeidsmiljøet. Informantene beskrev at humor, og det å ha fokus på annet enn det faglige arbeidet og utfordringene i arbeidet var viktig. Det tydet på at dette var noe som bidro til at de bedre taklet ulike belastninger i arbeidshverdagen, og at de gode relasjonene med kollegene skapte en form for tilhørighet og trygghet. Med andre ord beskrev informantene at gode relasjoner på arbeidsplassen var viktig når det kom til trivsel. Dette ble også beskrevet som noe som hadde vesentlig betydning for at de klarte å stå i arbeidet over tid. Gjennom alle intervjuene beskrev informantene et svært godt arbeidsmiljø med en stor takhøyde, som gjorde at de kunne le, tulle og tøyse med hverandre. Marie så på kollegagruppen og ungdommen som en familie, og mente at de på denne måten ble kjent på en helt annen måte. Hun beskrev det slik:

Du er familie. Du vekker unger, du lager middag, du vaske opp, slenger i sofaen, du ser Melodi Grand Prix, du gjør det du gjør hjemme. Da blir du kjent på en annen måte enn kontorfolk. For de snakker sammen, men de her gjør så mye annet i tillegg, og kanskje det du gjør hjemme. () Og det er noen grenser som blir visket ut for du blir så familiær, og det er helt greit.

Informantene beskrev det å arbeide i en barneverninstitusjon som spennende, men også til tider utfordrende. Funnene i analysene tydet på at det var en gjenganger hos informantene at de satt humor på arbeidsplassen høyt. Det å kunne tulle og tøyse, og da spesielt etter utfordrende situasjoner, virket avgjørende for hvordan informantene taklet arbeidshverdagen sin. Cecilie beskrev det slik: «Også er det sånn god stemning at vi kan flire av ting, tøyse og tulle av ting, og, ja... bare snakke om helt andre ting også, sånn innimellom. Og det er godt. Ja...». Videre fortalte flere av informantene om en såkalt galgenhumor på arbeidsplassen. Det virket som det var viktig å kunne ha en viss humor i et slikt arbeid, og at dette var viktig for å komme seg gjennom arbeidsdagen. Gjennom analysene fremkom det at humor, og galgenhumor, var noe som gjorde at hverdagen ble litt enklere å takle.

«() det blir på en måte sånn en veldig.. ikke mørk humor men.. en sånn humor som..»

Intervjuer: «Galgenhumor?»

«Ja, galgenhumor, takk skal du.. sånn er det, veldig mye sånn og det synes jeg er morsomt. Jeg tenker du må ha det hvis du skal jobbe på institusjon, hvis ikke så.. hvis ikke så går du i veggen. () Når det blir tøft og hardt så er det viktig med en kontordel der du får blåst ut litt.» (Marthe)

Galgenhumoren ble av informantene omtalt som noe de hadde behov for i en utfordrende arbeidshverdag, med til tider mye frustrasjon. Cecilie beskrev videre: «Derfor er det bra med gode kolleger og man kan liksom legge litt fra seg og flire og tulle litt inne på kontoret liksom, selv om det ryker og fyker inne i bodelen». Gjennom analysene kunne denne typen humor ses på som en mestringsstrategi og en måte å få luftet frustrasjonen på.

Faglig sterkt miljø. Alle informantene beskrev et godt arbeidsmiljø med mange faglig sterke kolleger. Gjennom hvordan informantene beskrev det faglig sterke miljøet på arbeidsplassen ble det tydelig at ansattes indre motivasjon på mange måter ble opprettholdt gjennom å utvikle seg som fagperson. Dette i tillegg til gleden de opplevde ved å arbeide med

mennesker. Temaet «faglig sterkt miljø» er delt inn i to undertemaer. Disse to undertemaene er «*det er mye kunnskap under taket*» og «*opplevelsen av at det er mulighet til utvikling*».

«*Det er mye kunnskap under taket*». Dette sitatet kom fra en av informantene i studien, og jeg føler dette er et sitat som oppsummerer godt hva informantene mente om det faglige miljøet på arbeidsplassen. Alle informantene nevnte det faglig sterke miljøet på en eller annen måte. Det var en enighet om at dette var noe som ga et godt grunnlag for å kunne utvikle seg i arbeidet. Gjennom hva informantene fortalte i intervjuene kunne det tyde på at dette var noe som skapte en ekstra trygghet på arbeidsplassen. Det var også en enighet om at de beste løsningene kom gjennom å kunne diskutere med hverandre, i tillegg til å kunne tenke kritisk. Line beskrev det faglige miljøet på arbeidsplassen slik:

Jeg synes det var veldig fint å komme inn i et så sterkt faglig miljø. Og på en måte virkelig få bidratt. Og utvikle meg, og på en måte spørre på et veldig faglig miljø. Det synes jeg var okei, og det passet meg veldig godt.

Gjennom et spørsmål om hva som var det beste med å arbeide i barnevernsinstitusjonen fortalte Line:

Det tror jeg må være... skulle sikkert sagt ungdommen nå, men jeg tror det er at det er mange faglig sterke folk her. Det er mye kunnskap under taket, og det er mange å støtte seg på. Man kan ikke jobbe med mennesker alene. Man må dele erfaringer og tanker for å komme fram til en god løsning, så det tror jeg er det beste. Nå har jeg fått gode vennskap her, som også er på utsiden av disse veggene, og det er jeg også glad for. Det tror jeg må være det beste.

Gjennom intervjuene fortalte samtlige av informantene at det faglig sterke miljøet var noe de satt høyt. Utfordringene informantene møtte på gjorde at arbeidsdagene kunne være varierende, og informantene fortalte at de hele tiden måtte bruke sin kompetanse for å finne gode løsninger på utfordringene arbeidshverdagen kunne by på.

Så var det det med det faglige. Det var utrolig mange dyktige miljøterapeuter her. Det var mye fagkunnskap. Jeg kom fra et sted med mer miljøarbeidere uten den faglige bakgrunnen. Og her er vi bare miljøterapeuter. Så de kunne mye, og jeg bare 'yes, nydelig'.
(Line)

Gjennom faglige utfordringer beskrev informantene at de måtte diskutere og snakke sammen, og fikk på denne måten mulighet til å tilegne seg ny kunnskap, samt utvikle seg både som fagperson og som person.

Opplevelsen av at det er mulighet til utvikling. Samtlige av informantene mente også det var viktig å bidra med det faglige på arbeidsplassen, og at det var ny kunnskap og kritiske spørsmål som skapte utvikling. Marie mente det var viktig å ikke bare tilpasse seg det som allerede fantes på arbeidsplassen, men det å faktisk kunne bidra med noe nytt. Hun beskrev det slik: «*Hvis man bare tilpasser seg blir det dritkjedelig, og da blir det ikke noe utvikling her. Så de nye som har kommet nå, spesielt hun ene, stiller masse kritiske spørsmål, og da må man tenke da*».

Flere av informantene pekte som sagt på viktigheten av det faglig sterke miljøet i barneverninstitusjonene. Både det å kunne begrunne sine handlinger, og samtidig være åpen for at ikke alle alltid var enig med hverandre virket å være viktig. Marthe beskrev det slik: «*Også eventuelt begrunne det faglig hvorfor det blir gjort, og alltid ha en faglig begrunnelse på den avgjørelsen som du tar da. Faglig dyktig, det tror jeg er veldig viktig da*». Videre nevner Line at hun synes det er bra med faglige uenigheter for å kunne komme seg framover på arbeidsplassen: «*Også er det faglige uenigheter. Det er det av og til. Men det må det nesten være for å komme seg framover også.*»

Å være ansatt i en barneverninstitusjon består av å arbeide med ulike mennesker. Dette gjør at ingen dager er like og at en heller ikke nødvendigvis har samme løsning på de samme utfordringene. Gjennom intervjuene beskrev informantene dette som både spennende og lærerikt. Det virket som om dette var noe som skapte rom for utvikling hos informantene, og at det samtidig var viktig for ungdommen som bodde i institusjonene.

Hvis det bare er sånne turboer som meg her hadde det vært et mareritt her. Så du må ha den rolige typen, du må ha hun som er litt sånn... høyt tempo, mann, dame, ung, gammel. () Det er det som er spennende. Det er noen ganger man tenker 'gud bedre du var rolig', men så bra for ungene da. Så du må ikke bare passe inn her, men du må bidra med noe. Eller så blir det jo helt feil. (Marie)

Marie forklarte viktigheten av å kunne bidra med noe nytt på arbeidsplassen, og være med på å skape utvikling. Det virket også å være en felles enighet blant informantene at det var viktig med variasjon i ansattgruppen, både for ansatte og for ungdommen.

Meningsfullt arbeid. Et fremtredende funn i studien var informantenes opplevelse av at arbeidet i barneverninstitusjonene opplevdes som meningsfullt, og at det ga stor glede å hjelpe. Det å ha et meningsfullt arbeid virket å være helt avgjørende for å forstå hvordan informantene klarte å stå i arbeidet over tid. Opplevelsen av å gjøre noe meningsfullt virket gjennom analysene å være knyttet til opplevelsen av å mestre og håndtere arbeidsoppgavene på en tilfredsstillende måte. Temaet «meningsfullt arbeid» er delt inn i to undertemaer. Disse undertemaene er «*opplevelsen av å gjøre en forskjell i noen sitt liv*» og «*opplevelsen av mestring*».

Opplevelsen av å gjøre en forskjell i noen sitt liv. Opplevelsen av å gjøre en forskjell i noen sitt liv ble av informantene beskrevet som en viktig faktor for å klare å stå i arbeidet over tid. En av informantene uttalte: «() *Det er de gode dagene man lever på.*»

Samtlige av informantene fortalte at det å kunne være med å gjøre en forskjell, samt påvirke noen sitt liv, var hovedgrunnen til at de hadde valgt å arbeide i en barneverninstitusjon. Gleden av at de bidro til en endring i en ungdom sitt liv ble beskrevet som en stor kilde til motivasjon, samt en faktor for å klare å stå i arbeidet over tid. Gjennom det informantene beskrev kunne det tyde på at denne gleden på mange måter veide opp for belastningene knyttet til arbeidet. Gjennom hva informantene fortalte ble dette også beskrevet som noe som bidro til å opprettholde arbeidsengasjement og glede i arbeidet. Dette funnet eksemplifiseres blant annet gjennom dette sitatet:

Det beste med jobben min? En ting bare? Det var vanskelig faktisk. Det er to ting. Det ene er at jeg synes det er.... jeg synes at det er... jeg er heldig som får lov til å være med å gjøre en forskjell i noen sitt liv, eller bidra til at ting kanskje kan bli bedre eller noe sånn.. nå høres det ut som en dum frase, men det synes jeg... det er noe av det som gjør at jeg har valgt det her. Det er for å kunne være der for noen i en periode, selv om jeg ikke klarer å gjøre den store endringen er det noe med at jeg kan være en trygg, voksen person for noen. (Cecilie)

Noe som var gjentakende hos informantene var at ungdommen alltid kom først, og at ønsket om at de skulle lykkes sto høyt. Informantene virket å ha et felles mål om at de skulle gjøre det de kunne for at ungdommen skulle lykkes. Silje beskrev følelsen med å se at ungdommen lykkes slik: «*Man vil jo at alle skal lykkes, og selv om vi ikke er inne i livene deres lengre, får de det til. Og at de blir voksne. Så det er en god følelse da*».

Opplevelsen av mestring. Opplevelsen av å håndtere en utfordrende situasjon i arbeidet på en god måte, samt følelsen av å få til noe, virket å være viktig for flere av

informantene i studien. Dette virket spesielt å henge sammen med det å se at ungdommene fikk til noe. Det kunne tyde på at et positivt sinn, med fokus på gode dager og gode situasjoner, ble brukt som en mestringsstrategi i utfordrende perioder. En form for opplevelse av mestring i arbeidet ble beskrevet av Silje som dette: «Og se at de får til ting og kommer seg videre i livet med det de trenger. Og klarer og stå opp for seg selv egentlig».

Følelsen av mestring ble av en informant beskrevet som det å kjenne at en får til noe, og den indre gleden en opplever ved å lykkes. Selv om det kanskje kunne ta tid før de opplevde at en ungdom fikk til noe, var det en veldig spesiell følelse når det faktisk gikk riktig vei for ungdommen.

Når vi opplever at vi får til, eh... vi får til noe, ja. Og som de kan bygge videre på, for vi... vi er jo bare et liten komma i livet deres. For det er jo gjerne litt sånn, når de kommer så er de så i krise, familien er så i krise, og kanskje barneverntjenesten er i krise. Eh... veldig litt sånn svart hvitt, og jeg skal aldri mer og hvis du skjønner () Og gjerne skal vi fikse barnet, eh ja... Men å få til litt de derre nyansene, det gjør meg glad. (Tore)

I tillegg nevnte Silje at det var viktig å følge opp dersom en følte at en ikke mestret ansvaret, og at dette var spesielt viktig for å unngå at det ble motsatt virkning. Hun beskrev det slik:

Og at man føler man klarer det og mestrer det. Hvis man ikke mestrer ansvaret blir det motsatt virkning igjen. Også tenker jeg det med å følge opp... hvis man drar hjem etter hver vakt med en dårlig følelse så varer du jo ikke lenge. Så det henger jo veldig mye sammen.

Det kunne gjennom analysene tyde på at det var gode rutiner rundt det å kunne debriefe med både hverandre, og med leder, dersom en skulle ha behov for det. Ifølge informantene handler debriefing om det å kunne luften sine opplevelser og systematisere sine erfaringer fra ulike hendelser. Dette var noe som virket å være svært viktig etter utfordrende eller belastende situasjoner. I barnevernsinstitusjonene var det som sagt en overlapp mellom vaktene, noe som ga informantene mulighet til å snakke om det som hadde skjedd i løpet av arbeidsdagen. Dette ble av informantene beskrevet som god hjelp for ikke å ta med seg arbeidet hjem etter endt arbeidsdag.

Diskusjon

Hensikten med denne studien er å undersøke hvilke belastninger ansatte i barneverninstitusjoner opplever og hvilke faktorer som er avgjørende for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid. Innledningsvis vil kapittelet kort oppsummere funnene fra analysen, før de diskuteres i lys av eksisterende teori og forskning på området. Den metodiske vinklingen i oppgaven har vært en eksplorerende utforming. Arbeidet i barnevernsinstitusjonene har vist seg å bestå av ulik grad av krav, kontroll og sosial støtte. Det synes som en kombinasjon av positive faktorer og forhold knyttet til kontroll i arbeidet hele tiden balanseres mot belastende faktorer og forhold knyttet til jobbkrav.

Oppsummering av funn

Analysene identifiserte fire hovedtemaer som beskriver hvordan informantene opplevde arbeidshverdagen i barneverninstitusjonene. Resultatene viser at det «*til tider kan være heftig*» å stå i arbeidet, men samtidig at «*det er de gode dagene man lever på*». På en side peker analysen på ulike jobbkrav og belastninger i arbeidet som ser ut til å påvirke informantene på flere måter. Her trekkes det fram at utagerende ungdom, en uforutsigbar arbeidshverdag og mangel på tid er de største belastningene. På en annen side peker analysen på grad av opplevd kontroll som informantene opplever i sitt arbeid, samt flere positive og støttende faktorer. Informantene opplever et åpent og trygt arbeidsmiljø, samt en sterk tilhørighet til sine kolleger og ledere. Samtidig viser analysene at det faglig sterke miljøet på arbeidsplassen, i tillegg til at arbeidet oppleves som meningsfullt, spiller en stor rolle for å klare å stå i arbeidet over tid.

Gjennom analysene legges det vekt på at det er «*totalpakken*», med et godt arbeidsmiljø, gode kolleger og ledelse, mye fagkunnskap og et meningsfullt arbeid, som gjør at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid. Dette til tross for de ulike belastningene informantene opplever. Analysene tyder på at de positive faktorene i arbeidet veier opp for belastningene, og at hovedtemaene «*støttende kollega- og ledergruppe*», «*faglig sterkt miljø*» og «*meningsfullt arbeid*» veier opp for den belastende arbeidshverdagen informantene til tider kan oppleve.

Kapittelets disposisjon

Dette kapittelet er delt inn i de tre dimensjonene som finnes i krav-kontroll-støtte modellen til Karasek og Theorell (1990), i tillegg til at disse tre dimensjonene er knyttet opp mot problemstillingen i oppgaven. De tre overordnede temaene i diskusjonen er derfor med

utgangspunkt i krav-kontroll-støtte modellen og problemstillingen i studien. Disse er som følger: «*jobbkrav og belastninger*», «*jobbkontroll og positive faktorer*» og «*sosial støtte*».

I første del av diskusjonen vil «*jobbkrav og belastninger*» diskuteres. Her vil informantenes beskrivelser av belastende og utfordrende opplevelser, i tillegg til forhold knyttet til jobbkrav, diskuteres opp mot relevant teori. Videre vil dette knyttes opp mot utbrenthet og omsorgstretthet som ble gjennomgått i teoridelen i oppgaven. Det vil deretter diskuteres opp mot andre begrep som ble belyst i teoridelen. I andre del av diskusjonen vil «*jobbkontroll og positive faktorer*» diskuteres. Informantenes opplevelser vil diskuteres opp mot relevant teori som ble gjennomgått i teorikapittelet. Oppgaven ønsker å belyse i hvilken grad informantene opplevde jobbkontroll, samt hva de opplevde som positive og støttende faktorer i sitt arbeid. I tredje del av diskusjonen vil informantenes opplevelse av «*sosial støtte*» i arbeidet diskuteres opp mot relevant teori. Oppgaven ønsker å se på hvorvidt opplevd grad av krav og kontroll i arbeidet påvirker opplevelsen av arbeidssituasjonen, samt hvorvidt informantene opplevde sosial støtte som en buffer mot ulike krav og belastninger i arbeidet.

Til slutt vil kapittelet ta for seg praktiske implikasjoner, implikasjoner for videre forskning og metodiske betraktninger ved studien. De metodiske betraktningene tar utgangspunkt i kvalitetsindikatorerne som Tjora (2017) anbefaler. Disse er *pålitelighet*, *gyldighet*, *generaliserbarhet* og *transparens*.

Jobbkrav og belastninger

Jobbkrav kan være både positive ved at de øker engasjement og læring, men også negative ved at de øker stress (Karasek, 1979). Jobbkrav er som vist tidligere de krav som stilles til en arbeidstaker i arbeidssituasjonen, og kan for eksempel være arbeidsmengde, tidsfrister, konstant oppmerksomhet og følelsesmessig belastende arbeid (Eiken & Saksvik, 2011; Karasek & Theorell, 1990). Gjennom analysene ble det klart at det var flere belastninger knyttet til arbeidet i barneverninstitusjonene. Alle informantene kunne fortelle om en eller flere belastende opplevelser i arbeidshverdagen. Hva hver enkelt opplevde som belastende i arbeidet kunne variere, men det finnes en del fellesnevner. Informantene beskrev utfordringer både i møte med utagerende ungdom, utfordringer knyttet til en uforutsigbar arbeidshverdag og utfordringer knyttet til det å få tid til alt de skulle gjøre i løpet av en arbeidsdag.

I likhet med tidligere forskning gjort på ansatte i barneverninstitusjoner, tyder funnene i denne studien tyder på at barnevernsarbeiderne opplever både vold og trusler om vold i arbeidet. Gjennom analysene fremkommer det blant annet at det er ganske vanlig med utagering, for eksempel sparking, slåing, munnbruk og trusler fra ungdommene er

gjentakende i funnene. Dette er noe som samsvarer med funnene i oppsummeringsrapporten til Arbeidstilsynet (2016), som hadde fokus på opplevelsen av vold og trusler i flere ulike barneverninstitusjoner rundt om i landet. Funnene i oppsummeringsrapporten peker på at det fortsatt er utfordringer knyttet til vold og trusler om vold i flere barneverninstitusjoner (Arbeidstilsynet, 2016), noe funnene i denne studien også tyder på. Ulike krav og forventninger i arbeidet i barneverninstitusjonene gjør at arbeidssituasjonen kan føre til et følelsesmessig press. I tillegg må ansatte vise empati, omsorg, støtte og tilstedeværelse ovenfor de som har behov for hjelp (Conrad & Kellar-Guenther, 2006). Slike emosjonelle krav kan være eksempler på jobbkrav som oppleves som ekstra høye. Emosjonelle krav kan innebære at arbeidet er følelsesmessig belastende eller at arbeidsoppgavene krever ekstra oppmerksomhet, og kan kreve noe ekstra av arbeidstakeren.

Som vist til tidligere i oppgaven står ansatte i en barnevernsinstitusjon ovenfor en krevende og kompleks oppgave. De skal hjelpe barn og ungdom med å føle seg hørt, forstått og ivaretatt, men samtidig kan bli utsatt for, og må håndtere, høye nivå av negative følelser og atferd (Clough, 2006). Både opplevelsen av vold og trusler om vold, samt opplevelsen av følelsesmessige belastninger hos barnevernsarbeiderne er jobbkrav som kan være med på å predikere for ulike typer stressrelaterte lidelser. Dette kan for eksempel være utbrenthet og omsorgstretthet (Conrad & Kellar-Guenther, 2006). Både utbrenthet og omsorgstretthet er i mange tilfeller et resultat av en prosess som har pågått i flere år. Det kan blant annet handle om reaksjoner på forhold som for eksempel mangel på tid, for mange arbeidsoppgaver, for dårlig oppfølging eller manglende støtte fra leder og kolleger (Isdal, 2017). Funnene i denne studien kan antyde at informantene til tider opplever høye nivå av negative følelser og atferd.

Analysene peker på at ansatte i barnevernsinstitusjonene til tider kan oppleve arbeidshverdagen som uforutsigbar. Samtlige av informantene forteller at de ikke kan vite hva som møter dem på arbeid, og at ingen dager er helt like. I sitt arbeid møter informantene forskjellige ungdom som er i ulike situasjoner og stadier i livet. Funnene i analysene viser at en ansatt kan reagere helt ulikt i motsetning til en annen ansatt, i helt samme situasjon. Som en av mine informanter forteller er det ulikt hva som berører hver enkelt, og enkelte ting kan påvirke mer enn hva andre ting kanskje vil. Flere situasjoner kan oppstå uten at ansatte nødvendigvis er forberedt på det. Ifølge Munro og kolleger (1998) er det troen på personlig kontroll og grad av opplevd kontroll som vil ha mest betydning for belastningene en opplever i arbeidet. Det kan tenkes at troen på den personlige kontrollen som hver enkelt opplever i en situasjon, vil kunne reduseres dersom den ansatte må takle situasjoner som han eller hun ikke er forberedt på. Det vil ikke nødvendigvis være hverken nok tid eller ressurser til å søke hjelp

hos kolleger eller leder dersom belastende situasjoner plutselig kan oppstå. Dette viser til viktigheten av at hver enkelt har nok kunnskap til å takle ulike situasjoner.

Det at arbeidshverdagen til tider kan oppleves som uforutsigbar beskrives ikke bare som noe negativ for informantene. Analysene viser at flere informanter ser på den uforutsigbare arbeidshverdagen som noe positivt, i den forstand at det kan gjøre at hver enkelt får mulighet til å utvikle seg i sitt arbeid. Dersom det er nok tid og ressurser i ulike situasjoner som oppstår, kan det tenkes at det vil være mulig å søke støtte hos kolleger og ledere, diskutere og snakke med hverandre for å komme fram til den beste løsningen. På den ene siden kan derfor en uforutsigbar arbeidshverdag oppleves som noe negativ i kombinasjon med andre jobbkrav, som for eksempel mangel på tid. På den andre siden kan en uforutsigbar arbeidshverdag oppleves som noe positivt, når informantene opplever at de har tid til å søke råd og støtte hos kolleger eller leder, da dette kan føre til at en utvikler seg både som fagperson og som menneske.

Arbeidet i barnevernsinstitusjonene består av en tredelt turnus. Arbeidet er lagt opp slik at ungdommen skal ha stabile rutiner rundt seg. Ifølge krav-kontroll-støtte modellen vil beslutningsautonomi være viktig i forhold til opplevd grad av kontroll i arbeidet (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990). Ettersom det er ungdommen som kommer i første rekke må arbeidsoppgavene følge deres hverdag, slik at den skal oppleves som mest mulig stabil for ungdommen. Det vil si at det er mindre mulighet for ansatte å ta egne beslutninger om arbeidsoppgavene i institusjonen. Ungdommen skal for eksempel være på skolen til et bestemt tidspunkt, og gjerne også på ulike fritidsaktiviteter på et bestemt tidspunkt. Samtidig viser analysene at informantene opplever stor tillit fra sine ledere, noe som også kan være en form for beslutningsautonomi. I tillegg forteller samtlige av informantene om hvordan arbeidshverdagen kan tilrettelegges av leder, dersom en for eksempel er i dårlig form. Dette kan også være en form for autonomi, og analysene tyder på at dette er viktig for informantene.

En kombinasjon av høye jobbkrav og liten grad av kontroll i arbeidet vil kunne resultere i stressbelastning for ansatte (Karasek, 1979). Turnusarbeid kan tenkes å kunne være belastende over lengre tid. Med bakgrunn i dette hadde det vært naturlig å anta at turnusarbeidet kan oppleves som noe negativ, men det fremkommer av analysene at barnevernsarbeiderne trives med å arbeide turnus. En grunn til at informantene i denne studien nevner turnusarbeidet som noe positivt kan være fordi det ofte er en fast person som arbeider på natt, slik at ikke alle behøver å snu om på døgnet. Informantene i studien har også pekt på at ved å arbeide turnus får de mulighet til å ha varierende arbeidsoppgaver, samt at de får arbeide med flere forskjellige kolleger. I studien gjort av Ellett og kolleger (2007) blir et

varierte arbeid trukket fram som en av faktorene som er med på å avgjøre om ansatte blir værende i arbeidet over tid, noe som virker å samsvare med funnene i denne studien. Funnene i denne studien tyder derfor på at informantene trives med å arbeide i turnus, til tross for at Karasek og Theorell (1990) argumenterer for at dette kan være et eksempel på et psykologisk, belastende krav. På bakgrunn av dette kan det hevdes at opplevelsen av positive faktorer, som for eksempel varierende arbeidsoppgaver og samarbeid med flere forskjellige kolleger, kan veie opp for det å arbeide i turnus. Det må også argumenteres for at informantenes turnus ikke har stått i fokus i denne oppgaven. Det kan derfor tenkes at funnene hadde vært annerledes dersom det hadde blitt stilt flere spørsmål rundt akkurat det å arbeide i turnus.

Funnene i studien indikerer at informantene opplever mangel på tid i forhold til arbeidsoppgavene som skal utføres. Hovedoppgaven til barnevernsarbeiderne er å ta vare på ungdommen og tilbringe tid sammen med dem. På grunn av flere andre arbeidsoppgaver, i form av for eksempel papirarbeid, er det ikke alltid like enkelt å få tid til å være nok sammen med ungdommen. Som en følge av New Public Management og en omorganisering av barnevernsinstitusjonene i 2004 (Nordstoga & Støkken, 2009), er det slik at måten barnevernsarbeidere arbeider på styres mer av regler og rutiner nå enn tidligere (Backe-Hansen, 2009). Sett i sammenheng med dette kan det tenkes at det er mindre grad av autonomi nå enn tidligere i barnevernsinstitusjonene. Dette er imidlertid vanskelig å si med sikkerhet, da ingen av informantene i denne studien har arbeidet i en barnevernsinstitusjon i en så lang periode at det er mulig å sammenligne.

Det er ikke nødvendigvis slik at en stor arbeidsmengde er unikt for ansatte i barneverntjenesten, da det også finnes mange andre yrker hvor det er mye å gjøre. Det kan likevel være at en stor arbeidsmengde er ekstra krevende kombinert med det emosjonelle innholdet som kan inngå når en arbeider i barneverninstitusjonene. Som nevnt tidligere er arbeid med utsatte barn og unge, og deres familier, noe som berører de fleste av oss følelsesmessig (Baugerud, 2019). Ifølge Dyregrov (2010) er det vanskeligere å distansere seg i arbeidet som omhandler traumatiserte barn, da det kan virke som at de mentale forsvarsverkene enklere brytes med når det er barn involvert. Dette er også noe som kan være med på å forsterke følelsen av stress, som igjen kan være med å predikere for sekundærtraumatisering, utbrenthet og omsorgstretthet (Conrad & Kellar-Guenther, 2006).

Arbeidsmengde og tidsfrister er eksempler på psykologiske jobbkraav i krav-kontrollstøtte modellen til Karasek og Theorell (1990). En stor arbeidsmengde og mangel på tid for ansatte i barnevernsinstitusjonene viser ikke bare til en stor mengde papirarbeid, men henviser også til en stor arbeidsmengde som er knyttet til ekte mennesker med behov for hjelp. Dersom

den ansatte i barnevernsinstitusjonen har for mye å gjøre, og ikke rekker å gjøre de pålagte arbeidsoppgavene, kan dette få store konsekvenser for ungdommen det gjelder. Gjennom analysene fremkommer det at ansatte må samarbeide tett med flere ulike instanser, som alle er viktig i ungdommen sine liv, på ulike måter. Dette kan for eksempel være samarbeid med familie eller skole. En bevissthet hos den ansatte om at dette er et svært viktig arbeid kan øke presset om å fullføre arbeidsoppgavene, noe som videre kan bidra til å fremme stress. I belysning av dette kan det tenkes at en stor arbeidsmengde og mangel på tid til å gjennomføre arbeidsoppgavene i barneverninstitusjonene, kan oppleves som mer belastende, sammenlignet med andre typer arbeid, hvor det er mindre grad av emosjonelt arbeid. Funnene i studien gir uttrykk for at alle informantene setter ungdommen først, noe som ofte gjør at andre arbeidsoppgaver, som for eksempel papirarbeid, må avvende. Dersom ansatte henger etter med sine arbeidsoppgaver over en lengre periode kan det tenkes at dette kan gi en følelse av stress, noe som over en lengre periode kan være med på å prediktere for stressrelaterte lidelser (Conrad & Kellar-Guenther, 2006).

Høye jobbkrav knyttet til en stor arbeidsmengde og ulike tidsfrister, samt mangel på jobbkontroll, kan føre til økende stress hos den ansatte. Dette illustrerer nødvendigheten av å rette fokus mot tiltak for å redusere både arbeidsmengde og belastende opplevelser knyttet til vold eller tusler om vold i det norske barnevernet.

Jobbkontroll og positive faktorer

I krav-kontroll-støtte modellen er jobbkontroll en av dimensjonene ved det psykososiale arbeidsmiljøet som påvirker individets opplevelse av stress og helse. Som vist tidligere i oppgaven handler jobbkontroll om muligheten ansatte har til å påvirke arbeidsmiljøet, slik at det enten gir økt belønning eller oppleves som mindre truende (Karasek & Theorell, 1990). Jobbkontroll er bygget opp av begrepene evneutnyttelse og beslutningsautonomi (Eiken & Saksvik, 2011). Det som binder sammen disse to begrepene og definerer kontrolldimensjonen i krav-kontroll-støtte modellen, er at det er et gjensidig forsterkende forhold mellom evneutnyttelse og beslutningsautoritet. Det er dette som tilsammen definerer grad av kontroll (Karasek & Theorell, 1990). Grad av kontroll bestemmes altså ut ifra barnevernsarbeiderens autoritet og kunnskapsnivå, som handler om hvilke ferdigheter som skal tas i bruk og om den ansatte har autoritet nok til å bestemme dette selv.

Begrepet evneutnyttelse er viktig i forhold til opplevd kontroll i krav-kontroll-støtte modellen til Karasek og Theorell (1990), og handler om i hvilken grad arbeidstakere får utnyttet sine ferdigheter eller sin kunnskap i arbeidet. Alle informantene i denne studien

nevnte det faglig sterke miljøet på arbeidsplassen som noe positivt. De fortalte om muligheten til å kunne bidra med eksisterende og ny kunnskap på arbeidsplassen, samt muligheten til å utvikle seg både som fagperson og som menneske. Gjennom analysene kommer det også fram at flere ansatte har fått videreutdanning gjennom nåværende arbeidsplass. I tillegg må alle ansatte delta på kurs som omhandler «trygghet og sikkerhet», hvor de trener på å roe ned situasjoner som holder på å eskalere. Dette viser til at informantene får mulighet til å utvikle seg faglig i arbeidet, noe som har vist seg å være gunstig både for arbeidsgiver og arbeidstaker. Videre bidrar dette, sammen med flere andre faktorer, til økt arbeidstilfredshet, motivasjon, læring og produktivitet (Tynes et al., 2018). Dette samsvarer med funnene i en studie som peker på at muligheten for faglig og personlig utvikling er en viktig faktor for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid (Ellett et al., 2007).

Etter en gjennomgang av analysene kan det videre argumenteres for at det faglig sterke miljøet på arbeidsplassen er noe informantene setter høyt, og samtidig at dette er noe som bidrar til motivasjon gjennom muligheten til å utvikle seg enda mer. Det gir samtidig mulighet til å få brukt den kompetansen ansatte allerede har. Det at arbeidet kan være uforutsigbart gjør at ingen dager er helt like. Dette blir av flere informanter sett på som noe positivt, i den forstand at det gir mulighet til å opparbeide seg ny kunnskap. På denne måten må ansatte også kunne diskutere med hverandre, og komme opp med nye løsninger, i stedet for å tilpasse seg det som allerede finnes på arbeidsplassen. Samtidige av informantene forteller at de synes det er positivt dersom det begynner noen nye på arbeidsplassen som ikke bare tilpasser seg arbeidsmiljøet slik det er, men også bidrar med noe nytt. Det å kunne stille kritiske spørsmål og diskutere med hverandre bidrar til økt kunnskap, noe som viser seg å være av stor betydning for informantene i studien.

Gjennom analysene fremkommer det at opplevelsen av manglende kontroll i enkelte situasjoner kan føre til stress. Det vil ikke alltid være nok tid til å diskutere og snakke med hverandre i alle situasjoner, noe som gjør at flere avgjørelser må tas på stående fot, slik informantene selv forteller. Gjennom analysene blir viktigheten av å ha nok kompetanse i arbeidet trukket fram som essensielt for å klare å møte ulike jobbkrav. Det kan da være krav som stilles til den ansatte i forhold til å kunne håndtere ulike situasjoner som kan oppstå, i tillegg til ungdommen. Nok og riktig kompetanse vil kunne antas å føre til færre situasjoner hvor ansatte føler de ikke har kontroll. Krav-kontroll-støtte modellen viser til viktigheten av det å ha riktig kompetanse i forhold til de krav som stilles i omgivelsene (Karasek & Theorell, 1990). Det å sørge for at alle ansatte innehar den kompetansen de har behov for til enhver tid vil selvfølgelig være en utfordring. Dette både fordi det kan oppstå nye situasjoner som krever

ny kunnskap, og fordi ingen situasjoner vil være helt like. I situasjoner hvor det oppleves mangel på kontroll vil det være ekstra viktig å ha kolleger som en kan støtte seg på. Gjennom analysene virker det som ansatte spiller mye på hverandre og deler erfaringer, samt at situasjoner oppleves som tryggere bare ved å ha en kollega i nærheten.

Ifølge krav-kontroll-støtte modellen kan kompetanseutvikling være et verktøy for å skaffe seg kontroll over arbeidsoppgavene, som igjen er viktig for å kunne imøtekomme ulike krav fra omgivelsene (Karasek & Theorell, 1990). Analysene indikerer at informantene i denne studien har mulighet til å utvikle seg innenfor de arbeidsoppgavene som skal utføres, samtidig som det virker å være ønskelig å gi ansatte mulighet til å utvikle seg innenfor områder som kan være med på å redusere vold eller trusler om vold. Det virker også å være fokus på å gi ansatte økt kunnskap slik at de bedre kan takle ulike situasjoner som kan oppstå. Det å ha tilstrekkelig med utdanning og ferdigheter som kreves i arbeidet har også vist seg å være en avgjørende faktor for å bli værende i arbeidet over tid. Dette samsvarer også med funnene i en studie gjort blant ansatte i barneverntjenesten i USA (Ellett et al., 2007).

Et fremtredende funn i studien var informantenes opplevelse av at arbeidet i barneverninstitusjonene var meningsfullt, og at det ga stor glede å hjelpe. Flere av informantene beskrev det også som meningsfullt å mestre sitt arbeid. Det å mestre sitt arbeid kan tenkes å henge sammen med det å ha nok kompetanse til å takle ulike krav i arbeidet. Kompetanseutvikling kan derfor tenkes å ikke bare være positivt i forhold til å møte ulike krav fra omgivelsene, men kan også være viktig i forhold til å oppleve mestring i sitt arbeid. Dette er noe som igjen kan føre til at arbeidshverdagen oppleves som meningsfull. Som vist tidligere i oppgaven har mening i arbeidet har vist seg å være assosiert med velvære (Arnold et al., 2007), arbeidsprestasjon (Brown, 1996), redusert risiko for sykefravær over en lengre periode (Clausen et al., 2010) og en følelse av fellesskap på arbeidsplassen (Milliman et al., 2003). Mening i arbeidet er også vist å være assosiert med positive utfall både for arbeidstaker og for organisasjonen (Cartwright & Holmes, 2006). Det at ansatte føler at arbeidet de gjør er meningsfullt vil altså være til fordel både for ansatte, men også for organisasjonen som en helhet. Videre kan det også være grunn til å anta at dette også vil være en fordel for ungdommen som bor i institusjonene.

Omsorgsmestring handler om nivået av tilfredshet som informantene opplever i sitt arbeid, i hvilken grad den ansatte føler seg vellykket i sitt arbeid, samt i hvilken grad informantene føler seg støttet av sine kolleger (Stamm, 2002). Funnene i denne studien indikerer at informantene opplever omsorgsmestring i stor grad på sin arbeidsplass, noe som blir beskrevet som en positiv, emosjonell respons som følger av å hjelpe andre (Phelps et al.,

2009). Informantenes beskrivelser tyder på at de opplever omsorgsmestring gjennom å hjelpe andre, samt føle suksess i arbeidet de gjør. Dette kan også antas å bidra til at arbeidet i barnevernsinstitusjonene oppleves som meningsfullt for informantene i studien.

Videre gir analysene uttrykk for at både gleden av det å hjelpe andre, og det å mestre sine arbeidsoppgaver, gir mening til arbeidet. Forpliktelsen ovenfor ungdommen og familiene deres ser også ut til å spille en rolle på om de velger å bli værende i arbeidet over tid eller ikke. Dette samsvarer også med funn i en annen studie (Ellett et al., 2007). Informantene beskriver en opplevelse av mestring når de kan se positive endringer hos ungdommen, noe som ifølge Schelbe og kolleger (2017) også kan være med å skape mening i arbeidet. Gjennom analysene fremkommer det at gleden av å bidra til en endring i ungdommen sine liv var en stor kilde til motivasjon, og videre en viktig faktor for å stå i arbeidet over tid. Samtlige av informantene fortalte også at grunnen til at de hadde valgt å arbeide med barn og ungdom i vanskeligstilte situasjoner var nettopp for å kunne bidra til å gjøre en forskjell i deres liv, samt bidra til at de kanskje kunne få det bedre. Ifølge Isdal (2017) får yrket en særlig mening gjennom de erfaringer den enkelte har med seg, og yrkesvalget er for mange et personlig valg ut fra tidligere erfaringer. Følelsen av å se at ungdommen lykkes beskrives som en god følelse av informantene i studien. På en annen side beskriver flere av informantene at det er en tidskrevende prosess, og at endringer ikke skjer over natten. Det kan altså tenkes at det er flere nedturer enn oppturer knyttet til endringer i ungdommen sine liv, noe som kan være belastende for ansatte. Ifølge perspektivet til Tham og Meagher (2009) om at problemene barnevernsarbeiderne står ovenfor og skal løse er svært komplekse, kan det antas at dette kan være med å påvirke ansattes opplevelse av mestring. Når ansatte ikke opplever mestring i arbeidet kan det tenkes at det kan oppleves som et personlig nederlag, mens opplevelsen av mestring kan gi energi, i tillegg til å skape motivasjon i arbeidet. Flere av informantene i studien beskriver at de kan ta ett skritt i riktig retning, for så å ta ti skritt tilbake igjen. I slike situasjoner forteller informantene at det er ekstra viktig å ha gode kolleger og ledere som de kan støtte seg på. Dette viser til viktigheten av å ha støtte i kolleger og ledere.

I tillegg virker det som om informantene i studien har realistiske forventninger knyttet til resultatene av arbeidet. En av informantene sa at det er viktig å ikke gå inn i arbeidet med en «redd-hele-verden»-holdning. Realistiske forventninger knyttet til resultatet av arbeidet er også vist å være en av flere faktorer som er avgjørende for å klare å stå i arbeidet over tid (Ellett et al., 2007). Dette samsvarer også med studien til Maslach og Leiter i 1997, hvor de mente en match mellom en persons forventninger og arbeidet antas å øke arbeidsengasjement,

mens de på en annen side mente at misforhold mellom en persons forventninger og arbeidet kunne være prediktive for utbrenthet (som referert i Ray et al., 2013).

Det fremkommer gjennom analysene at informantene opplever flere faktorer som kan virke beskyttende mot stressbelastende faktorer. Den gleden en får av å hjelpe andre er foreslått å være med på å redusere negative aspekter ved arbeidet, som igjen kan føre til at ansatte bli mindre disponert for blant annet utbrenthet og omsorgstretthet (Stamm, 2005). Det er også funnet at lave skårer på utbrenthet var knyttet til høye skårer på skalaer som målte glede eller tilfredshet ved å hjelpe andre, i en studie gjort på ansatte i barnevernstjenesten (Conrad & Kellar-Guenther, 2006). Det kan på bakgrunn av dette derfor antas at gleden ansatte føler for sitt arbeid er en faktor som beskytter for ulike krav i arbeidet, som igjen kan være beskyttende faktorer i forhold til å utvikle stressrelaterte lidelser.

Sosial støtte

Sosial støtte blir av informantene trukket fram som helt essensielt for deres arbeidsengasjement og som en avgjørende faktor for å klare å stå i arbeidet over tid. Ut ifra analysene er det kolleger og det gode arbeidsmiljøet på arbeidsplassen som er av aller størst betydning for motivasjonen til å gå på arbeid hver dag. Funnene i analysen tyder på at informantene setter gode relasjoner på arbeidsplassen høyt, og at de gode relasjonene er en avgjørende faktor for å klare å stå i arbeidet over tid. Når informantene beskrev arbeidsmiljøet ble ord som «tilhørighet», «trygghet» og «stor takhøyde» brukt.

En avgjørende faktor og buffer mot opplevelsen av utagerende ungdom, en uforutsigbar arbeidshverdag og mangelen på tid i arbeidet, viser seg gjennom analysene å være den sosiale støtten ansatte opplever å få. Dette gjelder både fra kolleger og ledere, og viser seg å være noe informantene opplever som en buffer mot jobbkrav og belastninger i arbeidet.

I forhold til det faglig sterke miljøet viser analysene at det å ha tilstrekkelig med kompetanse gjør at informantene kjenner seg selvstendig i ulike situasjoner. Samtidig kommer det gjennom analysene fram at det at kolleger kjenner seg igjen i det en har opplevd, eller at en står i opplevelsene sammen, virker å være positivt i den forstand at det gir en følelse av tilhørighet. En følelse av tilhørighet kan tenkes å fremme motivasjon i arbeidet. I tillegg forteller samtlige av informantene at det ikke alltid er like enkelt for en utenforstående å forstå situasjonene de til tider må stå i, og at det derfor er ekstra viktig med kolleger som forstår situasjonen og ungdommene som bor i institusjonene. Samtidig kunne det være vanskelig å dele mange av opplevelsene med andre utenfor institusjonen, da taushetsplikten legger begrensninger for hva ansatte kan snakke om utenfor arbeidsplassen. Dersom ansatte

ikke kan søke emosjonell støtte hjemme kan dette øke sårbarheten hos ansatte som heller ikke kan søke emosjonell støtte hos kolleger eller leder. Det å vite at noen ser deg og forstår situasjonen, virker å være av stor betydning for den direkte stresshåndteringen hos ansatte i barneverninstitusjonene.

Funnene indikerer samtidig at informantene opplever stor grad av støtte, både fra leder og kolleger, og god oppfølging etter utfordrende situasjoner. Dette kan være viktige faktorer som er med på å forklare hvorfor informantene i denne studien ikke opplever hverken utbrenthet eller omsorgstretthet, til tross for de mange høye jobbkraav de opplever i arbeidet. Videre samsvarer dette også med antagelsen om at sosial støtte er betydelig viktig for å minske stress i arbeidet, samt intensjonen om å slutte blant barnevernsarbeidere (Nissly et al., 2005). Sosial støtte etter vanskelige hendelser er også en viktig og beskyttende faktor mot blant annet utbrenthet, som igjen kan føre til at ansatte velger å slutte i sitt arbeid (DePanfilis, 2006). Sosial støtte har altså vist seg å fungere som en buffer mot negative utfall, som for eksempel utbrenthet (Wilke et al., 2018), noe funnene i denne studien også tyder på.

Støtte fra familie, kolleger og ledelse, i tillegg til veiledning på arbeidsplassen, er ifølge Bang (2003) essensielt for å unngå sekundærtraumatisering. Sekundærtraumatisering kan som vist være en medvirkende årsak til utbrenthet (Conrad & Kellar-Guenther, 2006), og en kombinasjon av disse to kan beskrives som omsorgstretthet (Isdal, 2017). Ut ifra analysene i denne studien kan det antas at de positive rammene veier opp for de negative rammene i arbeidet. Den støtten informantene opplever å få, både fra kolleger og ledere, gjør at de kan takle belastninger de opplever i arbeidet. Dette kan blant annet være jobbkraav, som for eksempel tidsmangel eller en arbeidshverdag som til tider kan være uforutsigbar. Karasek og Theorell (1990) har funnet at sosial støtte ser ut til å fungere som en buffer mot psykiske og fysiske helseproblemer, som kan være en følge av høye krav i arbeidet. Dette kan for eksempel være utbrenthet og omsorgstretthet. Dette samsvarer med funnene i denne studien, som kan antyde at den sosiale støtten er med på å redusere risikoen for utbrenthet og omsorgstretthet, til tross for at informantene opplever flere ulike belastninger og høye jobbkraav i arbeidet.

Analysene indikerer også at informantene opplever tilstrekkelig med veiledning og debrifing i arbeidet, noe som er svært viktig for å unngå stressrelaterte lidelser etter belastende situasjoner (Bang, 2003). En av informantene i studien forteller om en traumatisk opplevelse som skjedde på arbeidsplassen. Hun forteller at alle involverte i hendelsen ble godt oppfulgt av leder i ettertid, i tillegg til at alle fikk psykologtimer for å kunne snakke om det som hadde skjedd. Ifølge dette perspektivet kan det forstås som om arbeidsplassen til

informantene i denne studien har en god systematisk veiledning og debrifing i ettertid av traumatiske og belastende hendelser.

I fokusgruppeintervjuet som ble gjennomført blant ansatte i barneverntjenesten i USA ble muligheten for samarbeid med kolleger trukket fram som en viktig faktor for å bli værende i arbeidet over tid (Ellett et al., 2007). Dette stemmer overens med funnene i denne studien, hvor kolleger blir trukket fram som en viktig faktor for å kunne stå i arbeidet over tid.

I analysene fremkommer det at alle informantene opplever å få tilstrekkelig med støtte både fra kolleger og leder. Det å bli sett og hørt, samt det å kunne spørre om hjelp uten at det blir sett på som negativt, blir sett på som en styrke av informantene. Sosial støtte vil ifølge Karasek og Theorell (1990) fungere som en buffer mot negative effekter av høye krav. Det vil si at ansatte som opplever høy grad av sosial støtte i mindre grad vil utvikle symptomer når de blir utsatt for belastninger, og at de kan tåle høye krav og liten kontroll i en periode, dersom de i tillegg opplever tilstrekkelig med sosial støtte (Karasek & Theorell, 1990).

Selv om det ikke direkte ble stilt spørsmål som omhandlet støtte fra leder, var det flere av informantene som trakk inn leder når det ble stilt spørsmål om støtte fra kolleger. Dette kan tilsi at støtten informantene opplever å få fra leder er viktig. Både sosial støtte fra kolleger og leder har vist å ha en positiv effekt på ansattes arbeidstilfredshet (Babin & Boles, 1996), noe som samstemmer med funnene i denne studien. Informantene opplever flere ulike jobbkrav og belastninger i sitt arbeid, men den sosiale støtten virker å være med på å redusere negative effekter av jobbkrav. Det samme er også funnet i en studie av Bakker og Demerouti (2007). Utsagn som har blitt gitt av informantene samsvarer videre med Glasberg og kolleger (2007) sin studie, som viser at det å snakke med kolleger brukes som en mestringsstrategi for å kunne håndtere ulike jobbkrav. Utsagnene i denne studien indikerer at ansatte utøver støtte til hverandre ved å gi hverandre råd, drøfte og diskutere med hverandre, og gjør at ansatte slipper å stå alene i situasjoner.

Gode relasjoner blant kolleger blir av informantene beskrevet som noe svært betydningsfullt. Informantene beskriver en arbeidsplass med stor takhøyde, og med mulighet til å kunne le, tulle og tøyse. Humor og utblåsninger ble beskrevet som en viktig faktor for å takle utfordrende eller belastende situasjoner i arbeidet. Humor kan antas å danne et grunnlag for en felles kultur, eller et fellesskap blant ansatte. Det å kunne ha fokus på noe annet enn kun det faglige arbeidet, og utfordringene i arbeidet, virket å ha stor verdi for informantene. Galgenhumor ble trukket fram som viktig for å enklere kunne takle belastninger i arbeidshverdagen. At humor var viktig for informantene kunne vi også observere under

intervjuene. Latteren satt løst på en god måte. Humor kan samtidig sees i sammenheng med trygghet og tillit blant kollegagruppen, noe som er gjentakende hos informantene. Bruk av humor og galgenhumor i arbeidshverdagen viste seg gjennom analysene å være en slags mestringsstrategi for at informantene skulle ta vare på både seg selv og andre, samt overleve i arbeidet over tid. Ellet og kolleger (2007) fant også i sin studie at humoristisk sans var en personlig egenskap hos ansatte i barneverntjenesten som valgte å bli værende i arbeidet over tid. Dette stemmer godt overens med hvordan informantene i denne studien beskriver galgenhumor. Galgenhumor ble omtalt som noe nødvendig, og ble beskrevet som både viktig og hjelpsomt etter utfordrende hendelser.

Det at informantene føler det er rom og åpenhet for å bruke humor på arbeidsplassen, til tross for de ulike belastningene de opplever, er med på å vise at informantene føler seg trygge på hverandre. Informantene forteller at både kolleger og ledere bruker humor for at arbeidsdagen skal oppleves som litt enklere. Det å vise følelser ovenfor hverandre, samt bruk av humor og galgenhumor, ble beskrevet som mestringsstrategier i arbeidet. Humor, og bruk av galgenhumor, ble også beskrevet som essensielt for å få ut frustrasjon når det var behov for det. Det at informantene følte det var rom for å bruke humor og galgenhumor på arbeidsplassen viser en gjensidig tillit hos ansatte. Det som blir sagt på kontoret skal også forbli på kontoret, noe som krever tillit blant ansatte.

Gjennom analysene beskriver informantene en sterk tilhørighet og nærhet med sine kolleger. De beskriver et fellesskap som er preget av åpenhet og ærlighet. Dette kan relateres til at kolleger både er en faglig og emosjonell støtte. Det assosieres også med at fellesskapet blant kollegene inneholder mye humor og et godt sosialt fellesskap. Det kollegiale fellesskapet på arbeidsplassen beskrives som en viktig faktor for at ansatte klarer å stå i arbeidet, og er også av stor betydning for både trivselen på arbeid og motivasjonen i arbeidet. Dessuten kan det sosiale miljøet på arbeidsplassen gjøre at ansatte kan sette ulike jobbkraav i et nytt perspektiv (Bakker & Demerouti, 2007).

Analysene avdekker også at det å ha kolleger og ledere som anerkjenner deg, er av betydning for at ansatte ønsker å fortsette i arbeidet. Anerkjennelse og støtte fra kolleger og ledelse viser seg gjennom analysene å være viktig for hvordan ansatte opplever seg selv som fagperson. Slik jeg ser det, understreker dette betydningen av det kollegiale fellesskapet og sosial tilhørighet på arbeidsplassen. Dette synliggjør også at arbeidsengasjement ikke utelukkende kan forstås som noe individuelt, men som et fenomen som påvirkes av andre relasjoner på arbeidsplassen.

Oppsummering av diskusjon

Funnene i studien tyder på at informantene opplever en arbeidshverdag bestående av høy grad av krav, og litt mindre grad av kontroll i forhold til krav-kontroll-støtte modellen til Karasek og Theorell (1990). Likevel tyder funnen i studien på at de positive faktorene, sammen med opplevd grad av kontroll, overveier for de belastende faktorene, samt grad av krav i arbeidet. Sosial støtte ser ut til å spille en vesentlig rolle på hvorvidt klarer å stå i arbeidet over tid eller ikke. Sosial støtte skal fungere som en buffer mot ulike krav i arbeidet, og har med andre ord samme virkning på mestring i forhold til krav, som hva kontroll i arbeidet har (Karasek & Theorell, 1990).

Ifølge krav-kontroll-støtte modellen vil situasjoner med moderat høye krav og stor kontroll over arbeidssituasjonen gi en aktiv holdning og utvikling i arbeidet (Karasek, 1979). Funnene i denne studien kan støtte opp under modellens antagelser. Til tross for ulike jobbkrav og belastninger som ansatte opplever, kan det argumenteres for at de positive faktorene, samt opplevd grad av kontroll og sosial støtte, gjør at det ikke resulterer i stressbelastning for informantene i denne studien. På bakgrunn av disse funnene kan det derfor antas at informantene i denne studien arbeider i et miljø som fremmer psykologisk vekst, motivasjon, læring og utvikling av ferdigheter (Eiken & Saksvik, 2011).

Praktiske implikasjoner

Gjennom litteratursøket ble det klart at det finnes lite forskning som omhandler ansatte som arbeider i offentlige barneverninstitusjoner i Norge. Jeg håper denne studien kan være til nytte og inspirasjon for fagfeltet som er knyttet til hvordan ansatte i barnevernsinstitusjoner opplever sitt arbeid, samt bidra til å beholde ansatte. Det er også ønskelig at studien skal kunne gi ledere en pekepinn på hvilke belastninger ansatte i barnevernsinstitusjoner opplever i arbeidshverdagen, i tillegg til hvilke faktorer som er avgjørende for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid. Dette munner ut i et overordnet mål om å beholde erfaring og kompetanse i barnevernsinstitusjonene, for å yte best mulig hjelp til barn, ungdom og familier som er i kontakt med barnevernet.

Studiens funn avdekker flere komponenter som virker å ha betydning for hvorvidt ansatte i barnevernsinstitusjonene klarer å stå i arbeidet over tid. Funnene har også trolig implikasjoner for andre barnevernsinstitusjoner. Resultatene i studien kan gi viktig innsikt i ulike belastninger barnevernsarbeidere opplever i sitt arbeid, samt innsikt i hvilke faktorer som er viktige for at ansatte klarer å stå i arbeidet.

Det fremkommer at alle informantene har ganske lik oppfatning både når det gjelder belastende opplevelser og jobbkrav, samt positive faktorer og jobbkontroll. Belastningene

barnevernsarbeiderne opplevde i sitt arbeid var knyttet til utagerende ungdom, en uforutsigbar arbeidshverdag og mangel på tid til å utføre alle arbeidsoppgavene. I henhold til funnene i studien er det tydelig at kompleksiteten i oppgavene bidrar til det store tidspresset i arbeidshverdagen. Faktorene som bidro til å redusere belastningene i arbeidet var den støttende kollega- og ledergruppen, det faglig sterke miljøet og det at arbeidet opplevdes som meningsfullt for informantene. Muligheten til å utvikle seg i arbeidet, samt opplevelsen av å gjøre en forskjell i noen sitt liv, virket å være noe informantene satte høyt. Den sosiale støtten, både fra både kolleger og leder, ble trukket fram som den viktigste faktoren for å stå i arbeidet over tid, selv om det virket å være en kombinasjon av flere ulike faktorer som bidro til å redusere belastningene i arbeidet.

Til tross for at funnene kan antyde at ansatte i barnevernsinstitusjoner opplever mange belastninger i sitt arbeid, virker sosial støtte kombinert med positive faktorer, samt opplevd grad av kontroll i arbeidet, å bidra til en bra balansegang. Dette kan antas å bidra til at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid. Videre avdekket denne studien følgende anbefalinger som kunne vært aktuelt for praksisfeltet å se nærmere på:

- Mer tid til å gjøre godt miljøterapeutisk arbeid, som fremmer mestring og bidrar til økt motivasjon hos barnevernsarbeiderne.
- Tilrettelegging og oppfordring til et godt arbeidsmiljø hvor ansatte og ledelsen tar vare på hverandre. Dette virker å være ekstra viktig i et emosjonelt belastende yrke i barnevernsinstitusjoner.
- Det bør foreligge en åpenhet om hva arbeidet kan gjøre med barnevernsarbeidere, for eksempel gjennom nok informasjon knyttet til sekundærtraumatisering, utbrenthet og omsorgstretthet.
- God nok opplæring og oppfølging etter belastende hendelser eller situasjoner.
- Tillit fra ledelsen. Dette virker å være viktig for opplevelsen av mestring, som videre kan påvirke ansattes motivasjon i arbeidet.
- Større fokus, og nok tid til faglig utvikling. Viktig for å takle utfordrende situasjoner, både eksisterende og nye. I tillegg er dette viktig for personlig utvikling for hver enkelt ansatt.

Implikasjoner for videre forskning

Arbeidshverdagen til ansatte i barnevernsinstitusjonene er både sammensatt og kompleks. Gjennom de ansatte kan en lære mye, både fordi de vet hva arbeidet gjør med dem og hvordan de ivaretar seg selv. Deres erfaringer kan gi ny kunnskap som kan generere ny og

nyttig erfaring og bevissthet knyttet til temaet. Med bakgrunn i denne studien vil jeg peke på noen temaer og problemstillinger som kan være interessant å se nærmere på gjennom videre forskning.

For det første kunne det blant annet vært interessant å gjennomføre en komparativ studie for å finne ut av hva ansatte i barneverninstitusjoner andre steder i landet ser på som belastende, og hvordan dette håndteres i andre barneverninstitusjoner. Det hadde vært spennende og sett om resultatene ville ha samsvart med funnene i denne studien, eller om dette ville variert ut ifra geografisk plassering. Det er også sannsynlig at funnene ville variert ut fra barn- eller ungdomsgruppen som bor i ulike institusjoner. På bakgrunn av dette hadde det vært interessant med lignende studier i barnevernsinstitusjoner med barn eller ungdom i andre aldre enn denne studien. Mer forskning på ungdommen som bor i barneverninstitusjonene kan også være fordelaktig for å få kunnskap om hvordan de opplever det å bo i en barneverninstitusjon og det å måtte forholde seg til flere voksenfigurer i form av ansatte.

Videre ville det vært spennende å se på om ulike demografiske variabler har betydning for hvorvidt ansatte i barneverninstitusjoner klarer å stå i arbeidet over tid. Det hadde vært interessant å se på om ulike utdanningsbakgrunner har betydning for hvordan barnevernsarbeidere i forskjellige institusjoner opplever ulike jobbkrav og belastninger, samt opplevd grad av kontroll og positive faktorer. Det kunne også for eksempel vært mulig å se på om variabler som kjønn og alder spiller en rolle når det kommer til hva de opplever som belastninger i arbeidet, og hva de ser på som avgjørende faktorer for å stå i arbeidet over tid.

Til slutt kan det for fremtidig forskning være interessant å se nærmere på arbeid-familie balansen, og hvordan arbeidet kan påvirke hverdagen utenfor arbeid. Informantene i studien forteller om utenforstående som ikke alltid forstår hva de opplever på arbeidsplassen. Informantene forteller videre at det kan være vanskelig å snakke med familie om ulike hendelser, både på grunn av taushetsplikten og at det ikke alltid er like enkelt å forstå for en utenforstående. Det ville derfor vært spennende å se hvordan dette påvirker hverdagen utenfor deres arbeid.

Metodiske betraktninger

Avslutningsvis vil dette kapittelet ta for seg de metodiske betraktningene med studien. I denne studien har mine informanter tolket sin opplevelse av arbeidshverdagen i barnevernsinstitusjonene, og jeg har tolket deres tolkninger gjennom å bruke rammeverket til en tematisk analyse, som er beskrevet av Braun og Clarke (2006). Forskning handler om å skape troverdige resultater. For å vurdere kvaliteten på denne studien vil jeg benytte meg av

kvalitetsindikatorerne som Tjora (2017) anbefaler. Disse er pålitelighet, gyldighet, generaliserbarhet og transparens.

Pålitelighet. Pålitelighet handler om å vurdere funnenes troverdighet og hvorvidt det er en sammenheng mellom empiri, analyse og resultater (Tjora, 2017). Pålitelighet, også kalt reliabilitet, handler også om hvor konsistente forskningsresultatene er (Kvale & Brinkmann, 2015).

Studien har tatt utgangspunkt i en induktiv tilnærming, som sikter til forskning som er eksplorerende og empiridrevet. Ifølge Tjora (2017) kan en med induktiv tilnærming utvikle generelle sammenhenger basert på observasjon av enkelthendelser. Som med all kvalitativ forskning kan også denne studien sies å inneholde både induktive og deduktive elementer. Forskeren vil alltid føre med seg en viss forforståelse av fenomenet som studeres. Dette er også noe som er gjeldende i denne studien. Ifølge Tjora (2017) vil det analytiske blikket til en viss grad styres av den underliggende teoretiske forståelsen av fenomenet, noe som også er tilfellet i denne studien. Selv om jeg forsøkte å legge bort mine egne forventninger i forkant av datainnsamlingen, er det allikevel viktig å anerkjenne at en alltid tar med seg noe som kan påvirke samtalen mellom seg selv og informanten inn i intervjusettingen. Studien er også i noen grad drevet av min teoretiske forkunnskap, som jeg har med bakgrunn i at jeg er psykologstudent, samt den teoretiske kunnskapen jeg har fra barneverntjenesten i fra før. Studien kan karakteriseres som induktiv, men med deduktive elementer.

I forhold til analysene i studien har jeg forsøkt å fokusere på en induktiv tilnærming, ved å ha et så åpent sinn som mulig til hva jeg skulle finne ut i forkant. Jeg har forsøkt å la resultatene være empiridrevet, for å avdekke informantenes opplevelser av arbeidshverdagen. Jeg ønsket at temaene mine skulle være så nært knyttet til datamaterialet som mulig. Likevel er det viktig å påpeke at min forkunnskap trolig har påvirket hvordan jeg har både har kodet, og fokusert på temaene i analyseprosessen. I tillegg ønsket jeg å se nærmere på ansattes opplevelser av arbeidshverdagen i barnevernsinstitusjoner, nettopp på grunn av min interesse for dette teamet.

Datainnsamling og utforming av intervjuguiden ble gjennomført i samarbeid med en medstudent, noe som har bidratt til flere styrker i studien. En fordel med at datainnsamlingen ble gjennomført sammen var at det ble enklere å stille gode oppfølgingsspørsmål underveis i intervjuene. På en annen side kunne det ha gitt mer informasjon om hvert enkelt tema dersom vi hadde samlet inn data hver for oss. Likevel mener jeg samarbeidet var en fordel, både i forhold til å få tak i mange nok informanter, og med tanke på tidsperspektivet i oppgaven. Det har bidratt til gode diskusjoner og kvalitetssikring, da alle aspekter fram til analysen ble

gjennomgått av både min medstudent og meg. Dette skaper mer pålitelighet rundt datamaterialet. Funn og fortolkninger er også diskutert med veileder underveis i prosessen med oppgaven. Det å bli stilt spørsmål og måtte begrunne de valgene som ble tatt, gjorde at jeg ved enkelte tilfeller revurderte mine valg. Dette førte også til kritisk refleksjon til egne valg, som igjen gjorde at jeg kom fram til løsninger som var mer hensiktsmessige i min studie.

Gyldighet. I forhold til begrepet gyldighet brukes også begrepet validitet. Gyldighet handler om de tolkninger som fremkommer i studien er gyldige i forhold til den virkeligheten fenomenet er studert i (Thagaard, 2009). For å ivareta studiens gyldighet har jeg gjentatte ganger vendt tilbake til de opprinnelige transkripsjonene i løpet av analyseprosessen. Dette for å sørge for at informantenes stemmer fremkom riktig. Alle intervjuene ble transkribert kort tid etter hvert intervju, så ordrett som mulig, for å få riktig meningsinnhold ut fra teksten (Kvale & Brinkmann, 2015). I tillegg ble intervjuene transkribert ordrett og lydopptakene var av god kvalitet. Likevel kan det at informantene ikke ble gitt mulighet til å lese gjennom transkripsjonene være en kritikk mot troverdigheten i studien. Denne vurderingen ble i hovedsak tatt fra et etisk perspektiv, for å la være å pålegge informantene mer bruk av sin tid. På en annen side ble denne vurderingen rettfærdiggjort ved å være tro mot informantenes utsagn gjennom ordrette transkripsjoner. Samtlige informanter bekrefter at informasjonen som blir gitt i intervjuene stemmer - ved at informasjonen samsvarer med andre informanter.

Det å ha brukt intervju som datainnsamlingsmetode kan også ha påvirket studiens gyldighet (Tjora, 2017). Intervju-situasjonen kan sies å innebære en implisitt kontrakt mellom intervjuer og informant. Det vil si at informantene ønsker å tilfredsstille de krav intervjuer måtte ha, og hvilke forventninger informantene antar at intervjuer har til dem (Kvale & Brinkmann, 2015). På denne måten kan de forventningene min medstudent og jeg tok med oss inn i intervjuet ha påvirket svarene fra våre informanter. Det er også viktig å huske at et intervju er en interaksjon mellom to mennesker. Dette er noe som kan påvirke både hva informantene velger å fortelle, og hvordan de velger å fortelle det. Videre kan informantene velge å ikke dele informasjon dersom de for eksempel opplever stor avstand til intervjueren. Det var derfor svært viktig for oss å forsøke skape en slags tillitt og relasjon til informantene i forkant av intervjuet ved hjelp av småprat (Tjora, 2017). Likevel kan vi som utrente forskere ha fremstått som noe nervøse, noe som igjen kan ha gjort informantene nervøse. Det ble vurdert at en annen datainnsamlingsmetode ikke hadde vært hensiktsmessig i forhold til denne studien.

Generaliserbarhet. Ifølge Tjora (2017) viser generaliserbarhet til spørsmålet om studiens resultater kan la seg overføre til andre situasjoner. Generaliserbarhet handler også om mine resultater kan være gyldige utover utvalget som har deltatt i denne studien. Ettersom denne studien har et utvalg på kun åtte informanter, vil det verken være mulig eller et mål å generalisere resultatene. Jeg valgte et vidt fokus i denne studien, noe som ga flere generelle funn. Målet i studien var å identifisere ulike belastninger og positive faktorer som ansatte i barnevernsinstitusjonene opplever, og bidra til økt forståelse av deres arbeid. Til tross for at studien bygger på et begrenset datagrunnlag, mener jeg at det gjennom denne studien er påpekt enkelte faktorer som kan være viktig å ha større fokus på i barnevernsinstitusjonene framover. Selv om det ikke nødvendigvis er direkte overførbar praksis fra en barnevernsinstitusjon til en annen, kan likevel ansatte i andre barnevernsinstitusjoner kjenne seg igjen i studien.

Et annet aspekt av generalisering er utvalget i studien. Ifølge Tjora (2017) kan en relevant utvalgsmetode styrke generaliseringen. Rekruttering av informantene i denne studien ble beskrevet i metodekapittelet. Det er tilsammen åtte informanter fra flere ulike barnevernsinstitusjoner som har deltatt i studien. Et større utvalg i studien kunne bidratt til rikere beskrivelser og flere ulike perspektiver, noe som kunne styrket studiens generaliserbarhet. Hadde intervjuene blitt gjort ved andre barnevernsinstitusjoner enn de utvalgte er det også mulig at datamaterialet hadde sett annerledes ut. En styrke med studien er at informantene er hentet fra ulike barnevernsinstitusjoner uten overlapp, noe som kan vise til at funnene i studien er generaliserbare. Likevel er det viktig å erkjenne at flere informanter fra flere ulike barnevernsinstitusjoner kunne økt studiens generaliserbarhet. Det vil være mulig å gjøre lignende studier ved flere ulike barnevernsinstitusjoner, hvor en benytter samme intervjuguide og framgangsmåte. Da vil etter hvert kunne oppnå en økt ytre validitet.

For å få fram flere mulige årsakssammenhenger, kunne det vært hensiktsmessig å utarbeide intervjuguiden som fokuserer spesifikt på enkelte aspekter i studien. Målet var likevel å få et inntrykk av kompleksiteten ansatte i barnevernsinstitusjonene opplever, og en spesifisering ville ha begrenset muligheten informantene hadde til å komme med sine egne avgrensninger knyttet til dette. Studien og intervjuene har gitt innholdsrike beskrivelser av hvordan informantene opplever det å arbeide i en barnevernsinstitusjon. Dette både i forhold til hva som oppleves som belastende, og hvilke faktorer som er avgjørende for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid.

Transparens. I motsetning til pålitelighet og gyldighet som reflekterer over hvor gode metodevalgene er, handler transparens om hvor godt disse valgene formidles. Transparens

anses som et viktig kvalitetsprinsipp for forskning, og bidrar til at leseren kan bedømme kvaliteten på studien (Tjora, 2017).

Valget av teoretisk og metodisk tilnærming har vært basert på forskningsspørsmålet. For å sikre en ryddig og nøye gjennomført analyseprosess er analysene basert på fremgangsmetoden til Braun og Clarke (2006). Målet er å gi leseren en grundig beskrivelse av hvordan forskningen er utført (Tjora, 2017). For å økt transparensen i studien har jeg forklart hva som er gjort og hvorfor gjennom hele analysen, for eksempel gjennom å gi detaljerte beskrivelser av prosessen rundt koding av datamaterialet. Jeg har også kommet med konkrete eksempler på koding underveis i analyseprosessen. I tillegg har jeg brukt direkte sitater for å belyse resultatene i analysene grundig, noe som øker transparens i denne studien.

Konklusjon

Denne studien gir kunnskap om åtte barnevernsarbeidere sin opplevelse av arbeidshverdagen i ulike barneverninstitusjoner. Studien retter et søkelys mot ulike belastninger ansatte står ovenfor i sitt arbeid, samt hvilke faktorer som er avgjørende for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid. Studiens funn peker på flere faktorer som er avgjørende for at ansatte klarer å stå i arbeidet over tid. De viktigste faktorene som blir trukket fram er støtte fra kolleger og ledere, et faglig sterkt miljø og at arbeidet oppleves som meningsfullt. I tillegg blir faktorer som variert arbeid, mulighet for samarbeid med kolleger, mulighet for faglig- og personlig utvikling, samt forpliktelse ovenfor ungdommen og deres familier, trukket fram som essensielt for å klare å stå i arbeidet over tid. Det fremkommer at alle informantene ser på sosial støtte fra kolleger og leder er den viktigste faktoren for å stå i arbeidet over tid.

På en annen side antyder funnene at det som oppleves som mest belastende for ansatte i barnevernsinstitusjonene er situasjoner med utagerende ungdom, en arbeidshverdag som til tider kan være uforutsigbar, samt mangel på tid til å gjennomføre ulike arbeidsoppgaver. Til tross for de ulike krav og belastninger barnevernsarbeiderne står ovenfor, tyder funnene på at opplevd grad av krav og kontroll i arbeidet skaper en aktiv arbeidssituasjon – som er med på å fremme psykologisk vekst, motivasjon, læring og utvikling av ferdigheter. Funnene antyder dermed at en kombinasjon av de positive faktorene i arbeidet bidrar til å redusere det som oppleves som belastende i arbeidshverdagen. Funnene i studien kan dermed støtte opp under krav-kontroll-støtte modellen sine antagelser om at situasjoner med moderat høye krav og stor kontroll over arbeidssituasjonen vil gi en aktiv holdning og utvikling i arbeidet.

Funnene i studien leder til praktiske implikasjoner og forslag til ny forskning. Studien kan derfor ses på som nyttig både på individ- og samfunnsnivå. Studien bidrar med informasjon knyttet til hvilke belastninger ansatte i barnevernsinstitusjoner opplever, samt hva som gjør at de klarer å stå i arbeidet over tid. Studien har også bidratt til å fremme barnevernsarbeidernes stemme, da det er lite forskning gjort på ansatte i barnevernsinstitusjoner tidligere. Forhåpentligvis vil studiens funn kunne være gjenstand for diskusjon rundt belastninger og positive faktorer knyttet til arbeidet i barneverninstitusjonene, og vil forhåpentligvis kunne bidra til noen endringer av praksis.

Referanseliste

- Arbeidsmiljøloven. (2005, § 1-1). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (LOV-2005-06-17-62)*. Hentet 8. januar 2020 fra <https://lovdata.no/lov/2005-06-17-62>.
- Arbeidsmiljøloven. (2005, § 4-3). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (LOV-2005-06-17-62)*. Hentet 8. januar 2020 fra <https://lovdata.no/lov/2005-06-17-62>.
- Arbeidstilsynet. (2016). *Tilsyn med barneverninstitusjoner* (Oppsummeringsrapport). Hentet 17. januar 2020 fra https://www.nhosh.no/contentassets/9c7758cbd5954343b5c3837d261f1936/vold_og_trusler_oppsummeringsrapport_tilsyn_barnevern_2016.pdf
- Arnold, K. A., Turner, N., Barling, J., Kelloway, E. K. & McKee, M. C. (2007). Transformational leadership and psychological well-being: The mediating role of meaningful work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 193-203. doi: 10.1037/1076-8998.12.3.193.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75. doi: 10.1016/S0022-4359(96)90005-6.
- Backe-Hansen, E. (2009). Hva innebærer et kunnskapsbasert barnevern. *Fontene forskning*, 2(09). Hentet 12. januar 2020 fra <https://fonteneforskning.no/pdf-15.26463.0.3.36f26ac75a>
- 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.
- Bang, S. (2003). *Rørt, rammet og rystet. Faglig vekst gjennom veiledning*. (1. utg). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Barnevernloven. (1992, § 1-1). *Lov om barneverntjenester (LOV-1992-07-17-100)*. Hentet 8. januar 2020 fra <https://lovdata.no/lov/1992-07-17-100>.
- Barnevernloven. (1992, § 1-3). *Lov om barneverntjenester (LOV-1992-07-17-100)*. Hentet 8. januar 2020 fra <https://lovdata.no/lov/1992-07-17-100>.
- Barne- og likestillingsdepartementet. (2007). *Oppgave- og ansvarsfordeling mellom kommuner og statlig barnevernmyndigheter – herunder om betalingsordninger i barnevernet*. (Rundskriv Q-06/2007). Hentet 17. januar 2020 fra https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/rundskriv/2007/rundskriv_q_06_2007.pdf

- Barneombudet (2020). «*De tror vi er shitkids*». (Rapport om barn som bor på barneverninstitusjon - 2020). Hentet 3. februar 2020 fra <https://barneombudet.no/wp-content/uploads/2020/01/De-tror-vi-er-shitkids.pdf?fbclid=IwAR28EDSMDrvTHtD0cYcWyarjlewEn1DFi1fFKXWUaEzB4vz6t28mnkycAkU>.
- Baugerud, G. A. (2019). Barnevernet som arbeidsplass: en kilde til jobbtilfredsstillelse eller stressrelaterte belastninger?. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 96(04), 230-245. doi: 10.18261/ISSN.1891-1838-2019-04-03.
- Baugerud, G. A., Vangbæk, S. & Melinder, A. (2018). Secondary traumatic stress, burnout and compassion satisfaction among Norwegian child protection workers: Protective and risk factors. *British Journal of Social Work*, 48(1), 215-235. doi: 10.1093/bjsw/bcx002.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa.
- Braun, V. & Clarke, V. (2012) Thematic analysis. I Cooper, H. (Red.), *The Handbook of Research Methods in Psychology*. Washington, DC: American Psychological Association. doi: 10.1037/13620-004.
- Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2), 235-255. doi: 10.1037/0033-2909.120.2.235.
- Bufdir. (2019a, 24. september). *Oppsummert status i tall for barnevernet*. Hentet 14. januar 2020 fra Bufdir: https://bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Barnevern/Oppsummert_status_i_tall_for_barnevernet/
- Bufdir. (2019b, 24. september). *Barnevernets ansvar og organisering*. Hentet 14. januar 2020 fra Bufdir: https://bufdir.no/Barnevern/Fagstotte/Samarbeid_mellom_helse_og_barnevern/Tilbud_og_tjenester/Barnevernets_organisering/
- Bunkholdt, V. & Sandbæk, M. (2008). *Praktisk barnevernarbeid*. (5. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Cartwright, S. & Holmes, N. (2006). The meaning of work: The challenge of regaining employee engagement and reducing cynicism. *Human Resource Management Review*, 16(2), 199-208. doi: 10.1016/j.hrmr.2006.03.012.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. London: Sage Publications.

- Cheng, Y., Kawachi, I., Coakley, E., Schwartz, J., & Colditz, G. (2000). Association Between Psychosocial Work Characteristics And Health Functioning In American Women: Prospective Study. *BMJ: British Medical Journal*, 320(7247), 1432-1436. doi: 10.1136/bmj.320.7247.1432.
- Clausen, T., Christensen, K. B. & Borg, V. (2010). Positive work-related states and long-term sickness absence: A study of register-based outcomes. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), 51-58. doi: 10.1177/1403494809352105.
- Clough, R. (2006). *What works in residential childcare*. London: National Children's Bureau.
- Conrad, D. & Kellar-Guenther, Y. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child abuse & neglect*, 30(10), 1071-1080. doi: 10.1016/j.chiabu.2006.03.009.
- 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*, 2011(2011), 126-135. doi: 10.1155/2011/408024.
- De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Houtman, I. L. D. & Bongers, P. M. (2003). "The very best of the millennium": Longitudinal research and the demand-control-(support) model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(4), 282-305. doi: 10.1037/1076-8998.8.4.282.
- DePanfilis, D. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction: Implications for retention of workers. *Child Abuse & Neglect*, 30(10), 1067–1069. doi: 10.1016/j.chiabu.2006.08.002.
- Diefenbach, T. (2009). New public management in public sector organizations: the dark sides of managerialistic 'enlightenment'. *Public administration*, 87(4), 892-909. doi: 10.1111/j.1467-9299.2009.01766.x.
- Dyregrov, A. (2010). *Barn og traumer. En håndbok for eldre og hjelpere*. Fagbokforlaget.
- Eiken, T. E. & Saksvik, P. Ø. (2011). Det psykososiale arbeidsmiljøet – hvor har det blitt av den sosiale dimensjonen? I P. Ø. Saksvik (Red.), *Arbeids- og Organisasjonspsykologi* (s. 186-213). Oslo: Cappelen Forlag AS.
- Eiken, T., Tynes, T., Grimsrud, T. K., Sterud, T. & Aasnæss, S. (2008). *Psykososialt arbeidsmiljø: delrapport*. (STAMI-rapport 11/2008). Hentet 5. februar 2020 fra https://stami.brage.unit.no/stami-xmlui/bitstream/handle/11250/288520/stamirapporter_78.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (2011). *Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer* (2. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.

- Einarsson, J. H. (2014). Barnevern i hastighetens tid. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 91(2-03), 60-61. Hentet 14. januar 2020 fra https://www.idunn.no/tnb/2014/02-03/barnevern_i_hastighetens_tid.
- Ekelund, B. Z., & Moe, T. (2014). Teamledelse og ledelsesteam. I Ø. Kvello & T. Moe (Red.), *Barnevernledelse* (s. 200-216). Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.
- Ellett, A. J., Ellis, J. I., Westbrook, T. M. & Dews, D. (2007). A qualitative study of 369 child welfare professionals' perspectives about factors contributing to employee retention and turnover. *Children and youth services review*, 29(2), 264-281. doi: doi.org/10.1016/j.childyouth.2006.07.005.
- Eriksen, I. & Sætre, I. (2011). Ivaretagelse av hjelperen – Forebygging og håndtering av sekundærtraumatisering. I U. Heltne & P. Ø. Steinsvåg (Red.), *Barn som lever med vold. Grunnlag for beskyttelse og håp* (s. 219 – 233). Oslo: Universitetsforlaget.
- Figley, C. R. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York: Brunner/Manzel.
- Fylkesmannen. (2020, 17. april). Barnevern. Hentet 24. april 2020 fra <https://www.fylkesmannen.no/nb/Barn-og-foreldre/Barnevern/>.
- Garsjø, O. (2008). *Institusjon som hjem og arbeidsplass. Et arbeidstaker- og brukerperspektiv*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Glasberg, A. L., Eriksson, S. & Norberg, A. (2007). Burnout and 'stress of conscience' among healthcare personnel. *Journal of advanced nursing*, 57(4), 392-403. doi: [10.1111/j.1365-2648.2007.04111.x](https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04111.x).
- Hagen, I. M. (2019). *Vold og trusler – et stort arbeidsmiljøproblem i helse- og sosialsektoren*. (Fafo-rapport). Hentet 3. februar 2020 fra <https://www.fafo.no/images/pub/2019/959.pdf>
- Hagen, I. M. & Svalund, J. (2019). *Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren*. (Fafo-rapport 32/2019). Hentet 3. februar fra <https://www.fafo.no/images/pub/2019/20729.pdf>.
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold. Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelperyrkene*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Cappelen Damm akademisk.
- Johannesen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til Samfunnsvitenskapelig metode*. (5. utg.). Abstrakt Forlag AS.

- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 24, 285-308. doi: 10.2307/2392498.
- Karasek, R. A. (2008). Low social control and physiological deregulation--The stress? disequilibrium theory, towards a new demand? control model. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 34(6), 117.
- Karasek, R. A. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kompier, M. (2003). Job design and well-being. I M. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (Red.), *The handbook of work and health psychology* (s. 429-454). Chichester: Wiley & Sons.
- Kunnskapsdepartementet. (2019). Forskrift om nasjonal retningslinje for barnevernspedagogutdanning (FOR-2019-03-15-398). Hentet 22. februar 2020 fra <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2019-03-15-398>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kvello, Ø. (2015). *Barn i risiko: Skadelige omsorgssituasjoner* (2. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Lambert, E. G., Altheimer, I. & Hogan, N. L. (2010). Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff. *Criminal justice and behavior*, 37(11), 1217-1236. doi: 10.1177/0093854810379552.
- Langdridge, D. (2006). *Psykologisk forskningsmetode: en innføring i kvalitative og kvantitative tilnæringer*. Tapir.
- Larsen, E. (2004). *Miljøterapi med barn og unge, Organisasjonen som terapeut*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Leake, R., Rienks, S. & Obermann, A. (2017). A deeper look at burnout in the child welfare workforce. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 41(5), 492-502. doi: doi.org/10.1080/23303131.2017.1340385.
- Maslach, C. (1998). A Multidimensional Theory of Burnout. I C. L. Cooper (Red.), *Theories of organizational stress*. New York: Oxford University Press.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current directions in psychological science*, 12(5), 189-192. doi: 10.1111/1467-8721.01258.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2008). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. John Wiley & Sons.

- McFadden, P., Taylor, B. & Campbell, A. (2014). Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organisational Themes from a Systematic Literature Review. *British Journal of Social Work*, 1-18. doi: 10.1093/bjsw/bct210.
- Milliman, J., Czaplewski, A. J. & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: An exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 426-447. doi: 10.1108/09534810310484172.
- Munro, L., Rodwell, J. & Harding, L. (1998). Assessing occupational stress in psychiatric nurses using the full job strain model: The value of social support to nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 35(6), 339-345. doi: 10.1016/S0020-7489(98)00049-2.
- Niedhammer, I. & Chea, M. (2003). Prospective analyses of the French GAZEL cohort health: comparative results of cross sectional and psychosocial factors at work and self-reported. *Occupational and Environment Medicine*, 60(7), 509-515. doi: 10.1136/oem.60.7.509.
- Nissly, J. A., Barak, M. E. M. & Levin, A. (2005). Stress, Social Support, and Workers' Intentions to Leave Their Jobs in Public Child Welfare. *Administration in Social Work*, 29(1), 79-100. doi: 10.1300/J147v29n01_06.
- Nordstoga, S. & Støkken, A. M. (2009). *Barnevernsinstitusjoner og markedsbyråkrati*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Phelps, A., Lloyd, D., Creamer, M. & Forbes, D. (2009). Caring for carers in the aftermath of trauma. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 18, 313-330. doi: 10.1080/10926770902835899.
- Ray, S., Wong, C., White, D. & Heaslip, K. (2013). Compassion satisfaction, compassion fatigue, work life conditions, and burnout among frontline mental health care professionals. *Traumatology*, 19, 255-267. doi: 10.1177/1534765612471144.
- Saksvik, P. Ø. (2011). *Arbeids- og organisasjonspsykologi: Aktuelle tema til inspirasjon for et bedre arbeidsliv*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Saksvik, P. Ø., Hammer, T. H. & Nytrø, K. (2013). Social Relations at the Collective Level: The Meaning and Measurement of Collective Control in Research on the Psychosocial Work Environment. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 3(3), 30-46. doi: 10.19154/njwls.v3i3.3010.
- Sale, J. E., Lohfeld, L. H. & Brazil, K. (2002). Revisiting the quantitative-qualitative debate: Implications for mixed-methods research. *Quality and quantity*, 36(1), 43-53. doi: 10.1023/A:1014301607592.

- Schelbe, L., Radey, M. & Panisch, L. S. (2017). Satisfactions and stressors experienced by recently-hired frontline child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 56-63. doi: 10.1016/j.childyouth.2017.05.007.
- Skogstad, A. (2011). Psykososiale faktorer i arbeidet. I A. Skogstad & S. Einarsen (Red.). *Det Gode arbeidsmiljø: krav og utfordringer*, 2, 16-41. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Smith, J. A. (2015). *Qualitative Psychology: A Practical Guide to Research Methods* (3. utg.). Los Angeles: Sage Publications.
- Stamm, B. H. (2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the Compassion Satisfaction and Fatigue Test. I C. R. Figley (Red.). *Treating compassion fatigue* (s. 107–119). New York: Brunner-Routledge.
- Stamm, B. H. (2005) *The Professional Quality of Life Scale: Compassion Satisfaction, Burnout, and Compassion Fatigue/Secondary Trauma Scales*. Hentet 7. februar 2020 fra: <http://www.compassionfatigue.org/pages/ProQOLManualOct05.pdf>.
- Statistisk sentralbyrå. (2019). *Barneverninstitusjoner*. Hentet 13. januar 2020 fra <https://www.ssb.no/barneverni>.
- Storø, J. Bunkholdt, V. & Larsen, E. (2010). Er institusjonen alltid et onde, og familien alltid et gode?. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 87(03), 166-181. Hentet 20. januar 2020 fra: <https://www.idunn.no/tnb/2010/03/art06>
- Støkken, A. M. & Nordstoga, S. (2005). Et regimeskifte for norske barnevernsinstitusjoner. *Nordisk sosialt arbeid*, 25(04), 360-373. Hentet 20. februar 2020 fra https://www.idunn.no/nsa/2005/04/et_regimeskifte_for_norske_barnevernsinstitusjoner
- Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. (Fafo-rapport 30/2009). Hentet 5. februar 2020 fra http://www.fafo.no/media/com_netsukii/20120.pdf.
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitative metoder* (5. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Tham, P. & Meagher, G. (2009). Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare?. *British Journal of Social Work*, 39(5), 807-827. doi: 10.1093/bjsw/bcm170.
- Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

- Tomlinson, P., Gonzalez, R. & Barton, S. (2011). *Therapeutic residential care for children and young people: An attachment and trauma-informed model for practice*. Jessica Kingsley Publishers.
- Tynes, T., Sterud, T., Løvseth, E. K., Johannessen, H. A., Gravseth, H. M. U., Bjerkan, A. M., Bakke, B. & A., Aagestad, C. (2018). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse* (STAMI-rapport 3/2019). Oslo: Statens arbeidsmiljøinstitutt. Hentet 17. februar 2020 fra: <http://hdl.handle.net/11250/2558672>.
- Uchino, B.N. & Birmingham, W. (2011). Stress and Support Processes. I R. J. Contrada & A. Baum (Red.). *The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology, and Health* (s. 111–121). New York: Springer Publishing Company.
- Van der Doef, M. & Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work & stress*, 13(2), 87-114. doi: 10.1080/026783799296084.
- Verpe, A. M. & Engja, H. (2004). *Barn på venting – institusjonsarbeid med barn under offentlig omsorg*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Whittaker, J. K., del Valle, J. F. & Holmes, L. (2015). *Therapeutic Residential Care for Children and Youth: Developing Evidence-Based International Practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Wilke, D. J., Radey, M., King, E., Spinelli, C., Rakes, S. & Nolan, C. R. (2018). A multi-level conceptual model to examine child welfare worker turnover and retention decisions. *Journal of Public Child Welfare*, 12(2), 204-231. doi: 10.1080/15548732.2017.1373722.
- Willard-Grace, R., Knox, M., Huang, B., Hammer, H., Kivlahan, C. & Grumbach, K. (2019). Burnout and health care workforce turnover. *The Annals of Family Medicine*, 17(1), 36-41. doi: 10.1370/afm.2338.
- Wrzesniewski, A. (2003). Finding positive meaning in work. I K. Cameron, J. E. Dutton & R. E. Quinn (Red.), *Positive organizational scholarship. Foundations of a new discipline* (s. 296-308). San Francisco: Brett-Kohler.
- Yeo, A., Legard, R., Keegan, J., Ward, K., McNaughton Nicholls, C. & Lewis, J. (2014). In-depth interviews. I J. Ritchie, R. Ormston, J. Lewis & C. McNaughton Nicholls (Red.), *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers* (2. utg., s. 177-210). London, United Kingdom: Sage Publications Ltd.

Zerach, G. (2013). Compassion fatigue and compassion satisfaction among residential child care workers: The role of personality resources. *Residential Treatment for Children Youth, 30*(1), 72-91. doi: 10.1080/0886571X.2012.761515.

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide

Vedlegg 2: Informasjonsskriv til forskningsprosjekt

Vedlegg 3: Samtykkeerklæring

Vedlegg 4: Godkjenning fra NSD

Vedlegg 5: Godkjenning fra NSD - endring av prosjektslutt

Vedlegg 1: Intervjuguide

INTERVJUGUIDE

OPPVARMING

1. Kan du fortelle litt om ditt ansettelsesforhold?
 - Hva gjør du?
 - Hvilken stilling har du?
 - Jobber du fast/deltid, antall timer i uken, arbeidstid, dagtid/kveldstid/helg/natt, turnus osv.

 - Hvor lenge har du jobbet på denne arbeidsplassen?
 - Hva slags utdanning har du?
 - Videreutdanning?
 - Har du noen tidligere arbeidserfaring?

INNLEDNING/DYBDE

2. Kan du fortelle om en vanlig arbeidsdag?
 - Variert? Kan du fortelle litt om hvilke arbeidsoppgaver du gjør mest av?
 - Hva er det første du gjør?
 - Etterpå?
 - Faste rutiner?
3. Kan du fortelle litt om hvordan det er å jobbe her?
4. Hva synes du er det beste med jobben din?
 - Hvorfor?
 - Hvordan oppleves det?
 - Føler du at det gir deg noe?
 - Opplever du det ofte?
5. Hva synes du er mest utfordrende med jobben din?
 - Hvorfor?
 - Hvordan oppleves det?
 - Hva gjør du når/dersom dette skjer?
 - Opplever du dette ofte?
 - Hva er viktig for deg i slike situasjoner?
 - F.eks. ressurser, tydelige rutiner, regler, arbeidstid, pauser?
 - Hva betyr kollegene dine for deg i slike situasjoner?
 - Leder?
6. Jobber du mest alene eller i team med andre?
 - Hva betyr dette for deg?
 - Hva foretrekker du? Hvorfor?
7. Kan du fortelle litt om forholdet mellom dere ansatte?
 - Trygt/utrygt?
 - Støtte?
 - Åpenhet?

- Hvordan oppleves det?
8. Hvordan oppleves arbeidshverdagen din?
- Hvordan oppleves den nå i forhold til da du var nyansatt?

ONBOARDING

9. Kan du fortelle litt om hvordan det var for deg å starte her?
- Hvordan var opplæringen din?
 - Hvilken opplæring fikk du i organisasjonens regler og regulasjoner?
(Eks. kleskode, håndbok, oppmøteregele osv.)
 - Kan du gi noen eksempler på regler du fikk opplæring i?
 - Hvilke forventninger ble stilt til deg i jobben?
(Eks. daglige oppgaver, hvordan skrive rapporter osv.)
 - Kan du gi noen eksempler på hvilke forventninger som ble stilt til deg?
 - Hadde du noen du kunne spørre om hjelp dersom du ble usikker eller noe var uklart?
 - Var det lett å spørre om hjelp?
 - Kan du fortelle litt om rollen du skulle tre inn i på arbeidsplassen?
 - Hva betydde dette for deg?
 - Hvordan opplevdes denne rollen?
 - Opplevde du mestring?
 - Hva var det som var utfordrende i starten?
 - Hva gjorde du/hvordan håndterte du slike situasjoner?
 - Hvilken introduksjon fikk du av organisasjonskulturen på arbeidsplassen?
(Kultur kan defineres som delte oppfatninger og verdier som veileder hvordan folk oppfører seg på arbeidsplassen; eks. foretrukket lunsjtid, bursdagstradisjoner, temaorientert eller individorientert arbeidsmiljø.)
 - Stemte dette med hvordan du selv synes kulturen her er?
 - Hvordan opplevde du kulturen på arbeidsplassen?
 - Opplevde du at du passet inn?
 - Var det noen uformelle regler som ikke ble sagt høyt og som du måtte finne ut av selv?
 - Ble du gitt muligheten til å skape bekjenskaper og nettverk?
(Eks. møte viktige ledere, ha lunsj med kolleger, blitt introdusert til andre ansatte)
 - Kan du gi noen eksempler på bekjenskaper du fikk mulighet til å knytte?
 - Var du selv aktiv i å delta i det sosiale miljøet?
10. Hvordan opplevde du å bli tatt imot da du begynte i jobben?

- av dine kolleger?
- av leder?
- av barna?

11. Hadde du en fadder? Noen som tok vare på deg?

- Hva betydde dette for deg?
- Hvor lenge varte opplæringen/fadderordningen?
 - fortsatt støtte?

Når nærmer vi oss slutten, men før vi avslutter tenkte vi at vi kunne snakke litt om hva som eventuelt kunne ha blitt gjort annerledes da du begynte her.

- Av leder?
- Av fadder?
- Av kolleger?
- Noe du selv kunne ha gjort annerledes?

AVSLUTNING

Før vi avslutter, er det noe du ønsker å legge til? Noe vi ikke har snakket om, noe du kom på underveis, noe du ønsker å ha med? Noe du tenker vi burde få vite?

- Har du noen spørsmål til oss?

Dersom du har noen spørsmål videre, eller kommer på noe du ønsker å legge til, må du gjerne ta kontakt med oss på telefon eller mail.

Vedlegg 2: Informasjonsskriv til forskningsprosjekt

Vil du delta i forskningsprosjektet ” Onboarding i offentlig virksomhet”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke onboarding i offentlig virksomhet. Onboarding er den prosessen en nyansatt skal gjennom for å tilpasse seg det organisasjonsstrukturelle og sosiale, slik at den nyansatte medarbeideren blir et fullverdig medlem av virksomheten. Det handler altså om å gå fra å være en «outsider» til å bli en «insider» i organisasjonen. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med prosjektet er å undersøke hvilke onboardingsprosesser som finnes i offentlig virksomhet og erfaringene rundt disse. Dette gjøres i forbindelse med to masterprosjekt ved NTNU i Arbeids- og organisasjonspsykologi. Varigheten på prosjektene er fra 1.april 2019 til 1.mai 2020.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du har fått spørsmål om å delta på grunn av at du enten har mottatt eller gitt opplæring/vært fadder på arbeidsplassen i løpet av de siste årene. Vi har sendt ut forespørsel om deltakelse til flere forskjellige ansatte ved ulike virksomheter. Vi har fått dine kontaktopplysninger fra din nærmeste leder etter forespørsel fra HR-avdelingen i virksomheten. Din leder og HR-avdelingen vil ikke informeres om din eventuelle deltakelse i prosjektet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du velger å delta i prosjektet innebærer det at vi vil avtale tid for et muntlig intervju. Intervjuet vil ta fra 30-60 minutter. Spørsmålene vil dreie seg om temaet onboarding. Under intervjuet vil det benyttes lydopptak som videre transkriberes og analyseres.

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. I tillegg til oss vil vår veileder Anne Iversen ha tilgang til de anonymiserte transkripsjonene. Disse vil oppbevares innlåst ved behandlingsansvarlig institusjon (NTNU). Opptakene vil oppbevares på en passordbeskyttet minnepenn. Utdragene som publiseres i masteroppgavene vil være en blanding av utdrag fra forskjellige personers intervjuer.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 1.mai 2020. Etter prosjektet avsluttes vil alle kontaktopplysninger om deg samt transkripsjoner og opptak slettes.

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 Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet 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:

- NTNU ved Gina Sofie Huse (47813481/ginash@ntnu.no), Kristine Solem (98622872/krisole@ntnu.no, eller veileder Anne Iversen (75597481/anne.iversen@ntnu.no).
- Personvernombud på NTNU: Thomas Helgesen (93079038)
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig
Anne Iversen

Gina Sofie Huse

Kristine Solem

Vedlegg 3: Samtykkeerklæring

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Onboarding i offentlig virksomhet» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- at det benyttes lydopptak under intervjuet
- at anonymiserte utdrag fra mitt intervju publiseres i forskningsprosjektet

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 1.mai 2020.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 4: Godkjenning fra NSD

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

11.09.2019, 11.30



NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Onboarding i offentlig virksomhet

Referansenummer

821401

Registrert

10.04.2019 av Gina Sofie Huse - ginash@stud.ntnu.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet NTNU / Fakultet for informasjonsteknologi og elektroteknikk (IE) / Institutt for allmennfag

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Anne Iversen, anne.iversen@ntnu.no, tlf: 73597481

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Gina Sofie Huse/Kristine Solem, gina.huse@hotmail.com/krisole@ntnu.no, tlf: 47813841

Prosjektperiode

01.04.2019 - 01.05.2020

Status

11.04.2019 - Vurdert

Vurdering (1)

11.04.2019 - 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

den 11.04.2019 med vedlegg. Behandlingen kan starte.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.05.2020.

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

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke 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

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

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 ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Mathilde Steinsvåg Hansen
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vedlegg 5: Godkjenning fra NSD - endring av prosjektslutt**NSD Personvern**

22.04.2020 10:09

Det innsendte meldeskjemaet med referansekode 821401 er nå vurdert av NSD.

Følgende vurdering er gitt:

NSD har vurdert endringen registrert 22.04.2020. Med endring menes at dato for prosjektslutt er endret fra 01.05.2020 til 01.06.2020.

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 den 22.04.2020 Behandlingen kan fortsette.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

