

SUKSESSHISTORIER FRA BARNEVERNET

Masteroppgave i sosialt arbeid

Anne Kristin Melgård

Namsos 2014



Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap

Summary

Background: When the child welfare service is discussed, it is often a focus on what they do incorrect. It's being reported about a lot of discrepancies among the country's child welfare services - children are not followed up well enough and it takes too long to investigate new concerns. The media follows up with descriptions of child welfare cases with unfortunate outcomes, acute placements of children who for too long have lived with neglect and youth who repeatedly have to move. Employees in the child welfare service speak out rare and refer to the confidentiality.

“Child welfare professionals” (children with child welfare experience themselves) keeps strong lectures - with a focus on the help they didn't get. Despite the fact that they also provide good experience and comes with practical advices to the child welfare service, I am afraid most are left with a picture of a child welfare service that failed.

Long I have wanted to describe the child welfare service in the light of what they actually does in a good way - a form of forward speaking of child welfare service. In the study I have asked child welfare employees to write down their good child welfare practice, as success stories. Through the analysis I will describe and go more in depth on when the informants believe they are performing and succeed. By focusing on these achievements, I hope to motivate for further successes in the field of child protection, as well as affect what I perceive as a one-sided negative opinion of child protection in the community. In the study I focus on the success factors, and this work, meaning, their value.

Method: It is a qualitative study and I have collected 10 success stories provided as text. I have transcribed and analyzed the lyrics by using the systematic text condensation as discussed in Malterud (2003). The findings are put into the context of theory and research in the area. I have analyzed the stories in light of so called proven success factors such as user interaction, early efforts and interdisciplinary cooperation. In addition, I have used the organizational theory and concepts in relation to organizational development considering the value of the success stories.

Findings: This studies success stories are dealing with children and families who lives with very serious issues and where the children's services have succeeded in their help. They acknowledged the success factors the user interaction and early efforts are success factors in the study. Another success factor is what I have chosen to name use of time. The importance of interdisciplinary collaboration is, however, not pulled out of the informants in the study. In line with the analysis method, the findings are presented in new stories, on the basis of the descriptions of the child protection success factors. From organization theory, we have the knowledge that focus on success on the job may create further success. I have chosen to call the meaning of the stories overall, value of the success stories. This study's knowledge can be applied in the development of child welfare service and in the long term could be a way of shading the community's views on child welfare service, which is often negatively oriented.

Conclusion: It is possible - the success stories in children's services do exist. By early to spend time with the users of the system, it seems that the chance of success is greater. Success stories as a value can be a part of developing a performance culture in child welfare.

Keywords: Child welfare service, success stories, success factors, organizational development.

Sammendrag

Bakgrunn: Når barneverntjenesten omtales er det ofte fokus på det de ikke får til. Det rapporteres om mange avvik blant landets barneverntjenester - barn følges ikke godt nok opp og det tar for lang tid å undersøke nye bekymringsmeldinger. Media følger opp med beskrivelser av barnevernssaker med uheldig utfall, akutt plasseringer av barn som for lenge har levd med omsorgssvikt og ungdom som gjentatte ganger må flytte. Barnevernet selv uttaler seg sjeldent og viser til taushetsplikten.

Barnevernsproffene (barn med barnevernserfaring) holder sterke foredrag - gjerne med fokus på den hjelpen de *ikke* fikk. Til tross for at de også formidler gode erfaringer og kommer med praktiske råd til barneverntjenesten, er jeg redd flesteparten sitter igjen med et bilde av et barnevern som sviktet.

Jeg har lenge ønsket å beskrive barneverntjenesten i lys av når de lykkes – en form for *framsnakking* av barnevernet. I studien har jeg bedt barnevernsansatte om å formidle godt barnevernsarbeid som suksesshistorier. Informantene er bedt om å skrive ned sine prestasjoner fra jobben. Gjennom analysen vil jeg beskrive og gå mer i dybden på når barnevernet mener de presterer og lykkes. Ved å fokusere på disse prestasjonene, håper jeg å motivere for ytterligere suksesser innen barnevernet samt påvirke det jeg oppfatter som en ensidig negativ oppfatning av barnevernet i samfunnet. I studien fokuserer jeg på historienes suksessfaktorer og historienes betydning som en verdi.

Metode: Det er en kvalitativ studie og jeg har innhentet 10 suksesshistorier formidlet som tekst. Jeg har transkribert og analysert tekstene ved hjelp av systematisk tekstkondensering som omtalt i Malterud (2003). Funnene er satt i sammenheng med aktuell teori og forskning på området. Jeg har analysert empirien i lys av anerkjente suksessfaktorer som brukermedvirkning, tidlig innsats og tverrfaglig samarbeid. I tillegg har jeg anvendt organisasjonsteori og begreper i forhold til organisasjonsutvikling med tanke på bruksverdien av suksesshistoriene.

Funn: Suksesshistoriene omhandler barn og familier som lever med svært alvorlig problematikk hvor det har lyktes barnevernet å hjelpe. De anerkjente suksessfaktorene brukermedvirkning og tidlig innsats er suksessfaktorer i studien. Det sammen gjelder det jeg har valgt å omtale som bruk av tid. Betydningen av tverrfaglig samarbeid blir derimot ikke trukket frem av informantene i studien. I tråd med analysemetoden blir funnene presentert i form av gjenfortellinger som grunnlag for beskrivelser av barnevernets suksessfaktorer. Fra organisasjonsteori har vi kunnskap om at fokus på suksess på jobben kan skape ytterligere suksess. Jeg har valgt å kalle betydningen av historiene samlet sett, for suksesshistorienes verdi. Studiens kunnskap bør anvendes i utviklingen av barnevernet og på sikt kunne være en måte nyansere samfunnets syn på barnevern, som ofte er ensidig negativt orientert.

Konklusjon: Det går an - suksesshistorier i barnevernet finnes og ved *tidlig å bruke tid sammen med brukerne* ser det ut til at sjansen for å lykkes er større. Suksesshistoriene som en *verdi* kan være med på å utvikle en prestasjonskultur i barnevernet.

Nøkkelord: Barnevern, suksesshistorier, suksessfaktorer, utviklingsutvikling.

Forord

Mitt ønske om å formidle når barnevern lykkes og dermed framsnakke barnevern, er nå oppfylt!

Barnevern og suksess er ord en som regel ikke forbinder med hverandre. Når en lykkes innen det komplekse fagfeltet som barnevern er – skal vi tørre å kalle det en suksess.

Suksesshistoriene har en viktig bruksverdi ut over sin egenverdi, som gjør at de bør framsnakkes og anvendes i utviklingen av barnevernet selv og i forhold til å påvirke oppfatningen av barnevernet i samfunnet ellers.

- Takk til dere som tok dere tid i en travel hverdag og formidlet disse sterke suksesshistoriene. Historier om barn som har levd i omsorgssituasjoner med vold og overgrep – og som har fått så god hjelp fra barnevernet at deres historier omtales som suksesser!
- Takk til min kunnskapsrike veileder Riina Kiik som har vært der med råd, hatt tro på meg, kommet med litteraturtips og ikke minst støtte. Støtte trengs når en masteroppgave skal skrives parallelt med jobb og et aktivt familieliv.
- Takk til dagene som på et vis har hatt flere timer enn antatt - i form av produktive kveldstimer og tidlige morgenstunder.
- Den største takken går til en oppmuntrende ektefelle og tålmodige barn - spesielt til lille Mikkel på 4 år som jevnlig har avbrutt meg med tilbud om å bygge Lego!

Anne Kristin Melgård

Namsos, juni 2014

Innhold

Summary	i
Sammendrag	iii
Forord	v
1. Innledning	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema	1
1.2 Hensikten med studien og problemstillinger	5
1.3 Begrepsavklaring: suksesshistorie og god praksis	6
1.4 Oppgavens oppbygging	9
2. Kunnskapsoversikt	10
2.1 Barnevernloven	10
2.2. Hva gjør barnevernet?	11
3. Teoretiske perspektiver	15
3.1 Sosialt arbeid	15
3.2 Anerkjente suksessfaktorer	17
3.2.1 Tidlig innsats	18
3.2.2 Tverrfaglig samarbeid	19
3.2.3 Brukermedvirkning	20
3.3 Organisasjonsteori	22
3.3.1 En organisasjonskultur preget av suksesshistorier	22
3.3.2 Barnevernkantoret som en læringsintensiv organisasjon	24
4. Metode	28
4.1 Valg av metode	28
4.2 Vitenskapsteoretiske perspektiv	29
4.2.1 Fenomenologi	29
4.2.2 Hermeneutikk	29
4.3 Forskningsdesign	31
4.3.1 Utvalg og datainnsamling	31
4.4 Grunnbetingelser for vitenskapelig kunnskap	34
4.4.1 Relevans og validitet	34
4.4.2 Refleksivitet og forforståelsens betydning	35
4.5 Etske hensyn og betraktninger	36
4.6 Analyse av empiri ved hjelp av systematisk tekstkondensering	37
4.6.1 Presentasjon av analysemetoden	38

4.6.2 Gjennomføring av analysen	40
5. Funn	46
5.1 Sammenfatning funn	50
6. Drøfting av funn	57
6.1 Kjennetegnes suksesshistoriene av anerkjente suksessfaktorer?	57
6.1.1 Suksessfaktorenes forhold til hverandre	58
6.1.2 Refleksjon over betydningen av kjennetegnet alvorlig problematikk.....	62
6.2 Hvilken verdi kan suksesshistoriene ha?	63
6.2.1 Suksesshistorienes bruksverdi	63
6.2.2 Refleksjon over betydningen av kjærlighet i barnevernet	66
6.3 Konklusjon	67
7. Avsluttende refleksjoner	68
7.1 Kritisk selvangivelse.....	68
7.2 Veien videre	71
7.2.1 Barnevernets rammebetingelser	71
7.2.2 Samfunnet og medias rolle	72
7.2.3 Barnevernsproffenes metode for et bedre barnevern	73
7.2.4 Tanker om fremtidig forskning	74
7.3 Til slutt.....	74
Litteraturliste	I
Internettadresser	IV
Vedlegg	IV

1. Innledning

I innledningen vil jeg ta for meg bakgrunn for studiens tema, klargjøre studiens hensikt og introdusere studien sine problemstillinger. I innledningens siste del vil jeg gå gjennom oppgavens oppbygging.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Tema for studien er barnevern og suksesshistorier – fortellinger om godt barnevernsarbeid formidlet av barnevernet selv. I løpet av min tid med 15 års erfaring fra den kommunale barnevernstjenesten, har jeg etter hvert blitt opptatt av at det fokuseres sjeldent på barnevernets prestasjoner - når barnevernet lykkes i å hjelpe. Fokuset blir ofte på de barna som ikke får rett hjelp til rett tid. Det er viktig å ha fokus på det som ikke fungerer med tanke på barnas rettssikkerhet og barnevernets forbedringspotensial. Men et for unyansert og ensidig negativt fokus, er med på å skape en slags sannhet om barnevernet - en diskurs- om at barnevernet ikke fungerer. Sjeldent stilles det spørsmål ved rammebetingelser som antall saksbehandlere ved et kontor, antall saker pr saksbehandler, ressurser i form av tiltak til rådighet og lignende.

“Tidvis har mediedekningen en mer negativ enn positiv vinkling og er mer preget av enkeltsaker blåst opp under store og unyanserte overskrifter enn av det mer representative”.

Kvello og Moe 2013:forord

”Barneverntjenesten blir jevnlig utsatt for kritikk, de kritiseres både for passivitet og for å handle overilet, og de blir ofte feiltolket”.

Nova rapport nr. 5, 2008:11

Sitatene ovenfor oppfatter jeg som beskrivende for Adresseavisa sin barnevernserie fra 2011-2012 *De glemte barna*. Artikkelsen belyste områder i barnevernet som ikke fungerer og som bør forbedres. Dette er viktig og nærmest umulig å være uenig i. Sammen med min

veileder, Riina Kiik, publiserte vi en artikkel i Fontene der artikkelserien ble analysert (Melgård og Kiik 2012) og jeg holdt et innlegg under FORSA konferansen (De glemte barna – prisbelønt barnevernserie som mangler suksesshistorier 2012) basert på publikasjonen. I analysen av artikkelserien spurte vi – hvordan stemmer artiklens barnevern overens med det virkelige barnevernet? I publikasjonen argumenterer vi for og hevder at det foreligger en diskurs i samfunnet om et barnevern som ikke fungerer. Med diskurs menes en bestemt måte å snakke om og forstå verden på. Artikkelseriens tittel sammen med de enkelte artiklens overskrifter, ordvalg og innhold støtter oppunder eksisterende barneverndiskurs. En viktig form for makt innen diskursanalysen er definisjonsmakt og definisjoner har konsekvenser. Artiklens overskrifter presenterer et barnevern via akutt plasseringer og omsorgsovertakelser - barn tvinges, hjelp blir trusler, flere tas akutt, barns stemme blir borte, stadige redselsskrik og gjentatte flyttinger. Artiklens barnevern har glemt “sine” barn, mens samfunnet og andre instanser knapt nevnes og barnevernet gis ansvaret alene. Diskursanalysen viser at vi må være forsiktige med hvordan vi generelt omtaler sosial praksis, de dette gjerne kommer til uttrykk som sannheter. Artikkelserien bygger oppunder gjeldende barneverndiskurs i stedet for å delta i debatten om hvilket barnevern vi skal ha. Konsekvensen av at artiklene gir næring til gjeldende barneverndiskurs er at det opprettholdes et bilde av barnevernet som det blir vanskelig å skulle endre. Vårt ønske er at diskursen bør endres da noen får hjelp og noen gir hjelp. Artikkelen (Melgård og Kiik 2012) ble avsluttet med spørsmålet – hvem skal formidle den gode barnevernhistorien som kan skape en ny diskurs?

Funn fra denne tidligere publikasjonen bekreftet min antagelse av medias omtale av barnevernet og ga meg ytterligere motivasjon til å framstille barnevern på en mer nyansert og positiv måte. Gjennom min relativt lange arbeidserfaring i barnevernet vet jeg at det finnes suksesshistorier. I Dagsavisen 01.04.14 spør en saksbehandler fra barnevernet, media om hvorfor de ikke skriver om alle de som gjør en innsats i barnevernet og han etterlyser at det settes ord på de gode fortellingene (Holmedal i Dagsavisen 2014). Av hensyn til taushetsplikten kan barnevernansatte ikke åpent fortelle om verken gode eller dårlige barnevernhistorier. Derfor blir enkelthistorier i media ofte stående uimotsagt og en side av saken utgjør “sannheten”. “Barnevernet har taushetsplikt og sier derfor lite. Sjelden forteller mediene historier om hvordan barnevernet hjelper på viktige og gode måter” (Sanner i Kvello og Moe 2013:13).

I følge Marthinsen og Lichtwarck (2013) har vi kunnskap om at ”... andelen som har et godt inntrykk av barnevernet har økt...”. Forskerne fant i egen undersøkelse at foreldre ga uttrykk

for stor tillit til barnevernet, noe som i forskernes øyne utgjør en ubrukt ressurs i forhold til å bedre brukermedvirkningen i barnevernet. Til tross for denne kunnskapen kan en si at det foreligger en oppfatning i samfunnet om at barnevernet domineres av konfliktfylte forhold mellom instanser og brukere (ob.cit.).

På Brennpunkt NRK 1 den 25.02.14 kunne vi se dokumentaren *Brustne hjerterom*, som omhandlet barnevernets oppfølging av fosterhjem. Her fikk seerne møte to fosterhjem som begge fortalte om manglende oppfølging fra den kommunale barneverntjenesten. Begge fosterhjemmene ble avsluttet og fosterbarna flyttet inn i nye fosterhjem. Vi ble også introdusert for et privat barnehjem og deres oppfølging med sine fosterhjem. I den forbindelse ble et av deres fosterhjem intervjuet og de fortalte om flere vellykkede fosterhjemsplasseringer hos dem. Ingen vellykkede fosterhjem innunder den kommunale barneverntjenesten blir presentert og det skapes et inntrykk av at det kommunale barnevernet ikke følger godt nok opp sine fosterhjem. Dokumentaren får frem at det er en vanskelig ressursituasjon i barnevernet og det er viktig at mangelfull fosterhjemsoppfølging forbedres, men nyansene i fremstillingen av barnevernet mangler. Bildet forenkles, suksesshistorier uteblir. På denne måten er dokumentaren med å opprettholdes en type sannhet om barnevernet i samfunnet – det fungerer ikke.

Barnevernsproffene ¹, barn og unge med egen erfaring fra barnevernet, har i løpet av de siste årene satt preg på fremstillingen av barnevern ved deltakelse på konferanser og via treffpunkt med statsråder (<http://www.forandringsfabrikken.no/barnevern-info/>). Proffene kommer med råd om forbedringer og har til og med klart å få frem lovendringer i barnevernloven. De har kommet med råd om at barnevernet blant annet bør ha en grunnmur av varme og kjærlighet, i et samarbeid med barna. I forhold til denne studiens tema og hensikt, hadde jeg ønsket at Barnevernsproffene også hadde hatt mer fokus på positive erfaringer med barnevernet. Som regel er det deres negative erfaringer med tjenesten som kommer frem, gjerne eksempler hvor det har gått skikkelig galt. Jeg ønsker meg en mer *nyansert* fremstilling av barnevernet og har tro på at også det kan være et grunnlag for forbedringer. Jeg tror at veien mot et bedre barnevern, også må ha spor av når det faktisk fungerer. Det skal nevnes at jeg har hørt foredrag hvor også slike erfaringer har blitt nevnt, men jeg oppfatter at de får langt mindre plass enn de negative erfaringene. Mer nyanserte fremstillinger her kan også nyansere manges

¹ Barnevernsproffene er et prosjekt i regi av Forandringsfabrikken som arbeider med å forbedre hjelpesystemene til barn og unge, basert på råd og erfaringer fra de som mottar hjelpen. Barnevernsproffene ble etablert i 2007 og består av barn og unge mellom 8 til 22 år som mottar hjelp fra barnevernet nå.

oppfatning av barnevern i dag. I analysen av suksesshistoriene blir det interessant å se hvilke spor jeg kan finne av kjærlighet, varme og samarbeid med barna.

En annen viktig del av bakgrunn for studien og dens tema, har sitt utspring i min interesse for å utvikle barnevernkantoret som en organisasjon. Jeg arbeider selv ved et barnevernkantoret og har etter hvert lang erfaring. Gjennom arbeidet har jeg hatt kontakt med mange barnevernere fra flere kommuner og barnevernkantorer. Min opplevelse er at mange saksbehandlere ved ulike barnevernkantorer har et fokus preget av; en blir sliten av alt en ikke får gjort, det er alltid så travelt, en får ikke hjulpet godt nok eller samarbeidet fungerer ikke. Det er ikke min hensikt og på noe vis undergrave ansattes opplevelse av travelhet i barnevernet eller hva det faktisk innebærer ikke å få gjort nok eller hjulpet flere. Og jeg vet at det finnes ansatte i barnevernet som også fokuserer på de gode praksiseksemplene. Det jeg vil frem til er at jeg etter 15 år innen det kommunale barnevernet sitter med et inntrykk av at barnevernet selv har mer fokus på områder hvor de ikke lykkes enn på områder hvor de faktisk lykkes. Jeg har lenge reflektert over dette, hvor lite tid en egentlig bruker på å dele og reflektere med kollegaer de gangene en faktisk lykkes.

Kan en sette yrkesbakgrunn og kjønn i sammenheng med lite fokus på det en får til i arbeidslivet, her på barnevernkantoret? Den største profesjonsgruppen i det kommunale barnevernet er barnevernpedagoger og den nestestørste gruppen er sosionomer (NOU 2009:08). Ved å søke på årsverk i barneverntjenesten etter utdanning på Statistisk Sentral Byrå sine nettsider fant jeg at antall årsverk sosionomer i 2012 var 1365,3 og antall barnevernpedagoger samme år var 2105,9 (www.ssb.no). Tall fra SSB 2007 viser at det totalt er 28,3 % menn og 71,7 % kvinner i den kommunale barneverntjenesten, inkludert kommunale institusjoner (NOU 2009:08). Det er flest kvinnelige sosialarbeidere som jobber på et barnevernkantoret. Dette samsvarer også med min erfaringskunnskap. Er dette forhold som gir en organisasjonskultur med uskrevne regler om at en ikke skal fremheve og fokusere på det en får til? Eller skyldes det som jeg oppfatter som et manglende fokus på gode praksiseksemplene, forhold utenom barnevernkantoret? Forhold som at media er opptatt av de gangene barnevernet ikke lykkes, at samarbeidspartnere opplever barnevern som lite tilgjengelige og lukket (Baklien 2009). I tillegg kan en si at det er en viss form for ”avviksfokus” i barnevernets rapportering til Fylkesmenn og SSB. Det er mangel på lovpålagte tiltaksplaner og antall fristbrudd på undersøkelser, som blir fremstilt når statistikken legges frem og en skal jobbe med forbedringer.

Uavhengig av hva dette skyldes, er dette refleksjoner jeg har gjort meg og en del av min bakgrunn for at jeg ønsker å forske på suksesshistoriene som en verdi.

1.2 Hensikten med studien og problemstillinger

De fleste er kjent med Kronprins Haakons utsagn om å framsnakke hverandre, i motsetning til å baksnakke hverandre. Kvello og Moe (2013) skriver i sin bok *Barnevernledelse* at boken er ”*En bok for framsnakking (...) av barnevern*”. Dette er også beskrivende for mitt utgangspunkt og ønske med studien – å fokusere på godt barnevernsarbeid og framsnakke barnevern ut i fra gode praksiseksempler.

Jeg ønsker med studiens suksesshistorier å få frem *når barnevernet lykkes* og samtidig få frem at barnevernet *kan lykkes*. Hensikten med studien er økt kunnskap om barnevernssaker hvor barnevernet selv mener de har lyktes, her omtalt som suksesshistorier fra barnevernet.

Barnevern ansattes stemmer er som regel skjult bak taushetsplikten. Her er barnevernet gitt en stemme ved å formidle suksesshistorier fra jobben. Ved å fremheve gode praksiseksempler og hvilke suksessfaktorer som kjennetegner den gode praksisen, kan barnevernet lære med tanke på å skape ytterligere suksesshistorier. Foruten at studien har en overføringsverdi til barnevernet selv, kan studien også få betydning i forhold til generell omtale og oppfattelse av barnevern i samfunnet for øvrig. Omtale av barnevern og barnevern på folkemunne kan som sagt sies å være lite nyansert med et negativt preg.

Med utgangspunkt i hensikten med studien ønsker jeg å belyse følgende problemstillinger:

- Hvilke suksessfaktorer omtales i suksesshistoriene?
- Hvilken verdi kan suksesshistoriene ha for utviklingen av barnevernet?

For å operasjonalisere problemstillingene utviklet jeg noen forskningsspørsmål til hjelp underveis og til bruk i drøftningen av studiens funn:

- Kjennetegnes suksesshistoriene av såkalte anerkjente suksessfaktorer?
- Beskriver barnevernet selv “ukjente” suksessfaktorer?
- Kan vi bruke suksesshistoriene?
- Hvordan kan vi bruke de?

1.3 Begrepsavklaring: suksesshistorie og god praksis

Jeg har valgt å omtale informantenes gode praksiseksempler fra barnevernet som suksesshistorier. Jeg vil her komme inn på hva det er jeg forstår med begrepet suksesshistorie og i den forbindelse også ta for meg begrepet god praksis, som jeg oppfatter som et nært beslektet begrep.

Selve begrepet suksesshistorie er et sammensatt ord – suksess og historie. I følge Wikipedia betyr suksess *godt utfall, framgang om noe som når et høydepunkt etter en usikker forberedelse*. Synonymt med suksess er *medvind, gjennombrudd, triumf, fulltreffer og slager* (<http://no.wiktionary.org/wiki/suksess>). Med historie menes i dagligtalen en fortelling eller fortid. En historie er studiet av fortiden, hovedsakelig den menneskelige historien som er basert på skriftlige kilder (<http://no.wikipedia.org/wiki/Historie>). Suksesshistoriene i denne studien passer godt sammen med Wikipedias forklaring av begrepene hver for seg. Det er historier med godt utfall og med framgang om noe som fra starten av og underveis ikke så ut til å gå bra. Suksesshistoriene kan forstås som gjennombrudd og fulltreffere.

Ved å søke på suksesshistorie på google fant jeg artikler om enorme vekttaap ved slanking og prestasjoner innen yrkeslivet. Jeg fant også en nettside tilhørende Samarbeidsrådet for tros- og livsstil samfunn (STL). Her fant jeg at de anvender begrepet suksesshistorier i forbindelse med arbeid med død og alvorlig sykdom (<http://www.livsfaseriter.no/suksesshistorier/index.190.do>). Her omtales suksesshistorier som *det gode eksemplet* og som *fortellinger om de gode opplevelsene*. STL skriver at ved å dele suksesshistorier settes *fokus på muligheter* og at de ønsker å *overraske, inspirere og informere* med de ulike historier. STL håper at de gode historiene, suksesshistoriene, kan være en motivasjon til å kunne gjøre noe tilsvarende selv i egen sammenheng (op.cit.).

STL sin forståelse av begrepet suksesshistorie passer godt med min forståelse av begrepet. Suksesshistoriene i denne studien er gode eksempler og fortellinger om gode erfaringer fra barnevernsansatte. Disse suksessene fra barnevernet kan overraske, inspirere, informere og motivere for å få fokus på og kanskje bidra til flere suksesshistorier i barnevernet.

Nasjonalt Kompetansesenter for Psykisk Helsearbeid har utgitt heftet *Ni suksesshistorier - samhandling om psykisk helse* (<http://www.napha.no/multimedia/3071/NAPHA-Samhandling-WEB.pdf>). Heftet viser eksempler på god samhandling rundt mennesker med

alvorlige psykiske lidelser. NAPHA sier at de ønsker med dette å vise andre fagfolk at *det går an* å lykkes.

For å få mer kunnskap om bruk av begrepet suksesshistorie i vitenskapelig sammenheng, foretok jeg et søk på Google Scholar. Her fant jeg NOVA rapporten nr. 5 2008 - *Barneverntjenestens håndtering av saker med vold og seksuelle overgrep*. I NOVA rapporten anvendes begrepet god praksis, ikke suksesshistorie, og i rapporten listes det opp punkter for hva saksbehandlerne selv ser som god praksis i saker om vold og seksuelle overgrep. Forskernes tilnærming til barnevernfeltet oppfatter jeg som sammenfallende med mitt forskerblikk på barnevern og god praksis i barnevernet.

”Tilnærming til praksisfeltet i prosjektet har vært å undersøke hvordan saksbehandlere selv definerer hva som er god praksis i disse sakene. Perspektivet var ment å bidra til å snu fokus fra et mangelperspektiv til et mulighetsperspektiv”.

NOVA rapport nr.5 2008:7

Forskerne skriver at tidligere forskning på barnevern som regel har hovedfokus på

”... hvordan tjenesten kommer til kort, på hva barnevernet ikke gjorde, men som de burde gjøre. Kritikken er at arbeidet må forankres bedre i hva som virker og ikke baseres på mer eller mindre godt begrunnede meninger, ofte kalt «synsing». Vi ville ta et annet utgangspunkt og se på hva barneverntjenesten faktisk får til”.

NOVA rapport nr. 5 2008:19

En annen forskningsrapport som anvender begrepet god praksis er Rambølls rapport bestilt av Helsedirektoratet *Perspektiver på god praksis – en undersøkelse av koordinerende enhet for habilitering og rehabilitering i kommuner* (Helsedirektoratet rapport 2010). Rambøll definerer god praksis som handlingsmåter som effektivt produserer ønskete resultater under de foreliggende forutsetninger (ob.cit.). Ved hjelp av rapportens fokus på god praksis ønsker Helsedirektoratet å inspirere andre kommuner til å få til det samme. Rapporten oppsummer suksesskriterier og utfordringer for god praksis.

”... mange kommuner har ikke lyktes i å opprette velfungerende koordinerende enheter. Med dette som utgangspunkt ønsket man å få frem positive eksempler på hva som skal til for å lykkes”

Helsedirektoratet rapport 2010:5

Ved å søke på kombinasjonen barnevern og suksesshistorie i Google Scholar, fant jeg Fylkesnes (2011) sin masteroppgave *Om gode arbeidsrelasjoner i det flerkulturelle barnevernet - etniske minoritetsforeldre og saksbehandleres erfaringer*. Oppgaven omhandler god praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet (Fylkesnes, 2011). Oppgaven er en såkalt “beste-praksis” - studie ved at den tar for seg godt samarbeid mellom saksbehandlere og etniske minoritetsfamilier i barnevernet. Studien tar for seg godt samarbeid mellom et utvalg foreldre av etnisk minoritetsbakgrunn og deres nevnte saksbehandlere i barnevernet. Kulturforskjellene blir i studien ikke sett på som problematiske eller som et hinder for samarbeid, i motsetning til tidligere forskning som konkluderer med at kulturforskjeller vanskeliggjør. Fylkesnes har i sin masteroppgave identifisert gode eksempler fra praksisfeltet og viser til at en slik tilnæringsmåte betegnes som *forskning på suksesshistorier* av De Boer og Cody (De Boer og Cody 2006 i Fylkesnes 2011).

Jeg anvender begrepet suksesshistorie om informantenes eksempler på god praksis fra barnevernet og jeg anser denne studien som forskning på suksesshistorier. Min forståelse av begrepene i denne sammenhengen, er at det ikke er stor forskjell da de omhandler det samme - gode praksiseksempler. I min studie har jeg valgt begrepet suksesshistorie foran god praksis, da jeg oppfatter suksess som et mer slående begrep enn god, med tanke på mitt ønske om å framsnakke barnevernet i forhold til hva de får til.

1.4 Oppgavens oppbygging

Før selve innledningskapitlet starter oppgaven med en forside hvor tematikken for studien kommer frem samt opplysninger om forsker og studiested. Deretter følger innholdsfortegnelsen, forord og sammendrag / summary.

I selve innledningskapitlet har jeg redegjort for bakgrunn for valg av tema, studiens hensikt samt problemstillinger med forskningsspørsmål. Jeg har også forklart hva som menes med suksesshistorie og god praksis samt hvordan jeg forstår og anvender begrepene i min studie.

Deretter følger en kunnskapsoversikt i kapitel to, med en gjennomgang av barnevernets historie og funksjon i Norge. Jeg viser til Barnevernloven, nyere statistikk og aktuell forskning.

Kunnskapsoversikten etterfølges av et kapitel kalt teoretiske perspektiv, kapitel tre. Her redegjør jeg for barnevern som sosialt arbeid. Deretter gjennomgår jeg de utvalgte anerkjente suksessfaktorene. I teorikapitlets siste del vil jeg ta for meg organisasjonsteori med vekt på organisasjonsutvikling og begreper herfra som mestrings- og prestasjonskultur samt og betydningen av fokus på suksess på jobben. Jeg vil videre ta for meg hva som menes med taus entreprenørskap og innovasjon., som er begreper innen organisasjonsutvikling som er av betydning i forhold suksesshistorienes mulige bruksverdi.

Oppgavens fjerdedel er metodekapitlet hvor jeg vil presentere valgt metode og begrunnelsen for det. Jeg vil gjennomgå aktuelle vitenskapsteoretiske perspektiv knyttet opp mot metoden. Deretter vil jeg ta for meg studiens forskningsdesign med tanke på utvalg og datainnsamling. Så følger en gjennomgang av såkalte grunnbetingelser for vitenskapelig kunnskap etterfulgt av etiske betraktninger i forbindelse med studien. Til sist i metodekapitlet vil jeg presentere og gjennomgå valgt metode for å analysere materialet.

Femte kapitel i oppgaven omhandler presentasjon og sammenfatning av funn. Deretter følger kapitel seks kalt drøfting av funn. Sjuende og siste kapitel er avsluttende refleksjoner.

Helt til sist i oppgaven er en oversiktlig litteraturliste med oversikt internettadresser og antall vedlegg. Vedleggene ligger vedlagt og utgjør siste innhold i oppgaven.

2. Kunnskapsoversikt

Når jeg skriver om barnevern i studien er det den kommunale førstelinjen som omtales i form av barnevernarbeid på et barnevernkontor og ikke barnevern utført på en barneverninstitusjon eller i form av andre tiltak. Enkelt beskrevet kan en si at en barnevernssak på et barnevernkontor begynner med at barnevernet mottar en bekymringsmelding som enten må undersøkes eller henlegges. Dersom meldingen går videre til undersøkelse, kan saken etter endt undersøkelse enten bli henlagt eller avsluttes med et tiltak.

Jeg skal her ta for meg barnevern ut i fra barnevernloven, aktuell forskning samt statistikk på barnevern.

2.1 Barnevernloven

Barnevernets historikk i Norge er over 100 år gammel. Lov om tvangsoppdragelse kom i 1900, etterfulgt av Lov om barnevern i 1953. Under disse lovene omhandlet barnevern tvangsflytting av barn til fosterhjem og barneverninstitusjoner (Marthinsen og Lichtwarck, 2013). Barnevernet skulle beskytte barna mot skade og vanskjøtsel ved å flytte de fra sine foreldre. Først etter ca. 1982 utviklet det seg tiltak innen barnevernet i form av hjelpetiltak, barnevernets fokus ble mer knyttet opp i mot bekymring for utviklingen generelt til barn. ”Etter 1982 har omfanget av hjelpetiltak der barnevernet bygger på samarbeid med foreldrene, vært barnevernets hovedområde målt i omfanget barn som har mottatt hjelp” (Marthinsen og Lichtwarck 2013:14)

I dag er det Lov om barneverntjenester av 1992 som utgjør den juridiske rammen for barneverntjenesten. Formålet med dagens barnevern er å lese i § 1-1 i gjeldende Lov om barneverntjenester hvor det står at barnevernet skal:

“- sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid.

- bidra til at barn og unge får trygge oppvekstvilkår”.

Barnevernloven pålegger kommunene i Norge å følge med på barns oppvekstforhold, ved å bidra til gode levekår, utviklingsmuligheter samt forebygge tiltak av inngripende art (Saasen

og Løkholm 2010). I tillegg må barnevernet arbeide etter reglene i Lov om offentlig Forvaltning og følge alminnelige saksbehandlingsregler som saksbehandlingstid, veiledningsplikt mm.

2.2. Hva gjør barnevernet?

For å beskrive hva barnevernet er og gjør, henviser jeg en del til Det Nye barnevern studien. Dette er den nasjonalt største undersøkelsen vi har på barnevern i Norge i dag og den har fått betydning også som et styringsdokument for norske myndigheter. Når barnevernets barn og foreldre skal beskrives vises det ofte til denne studien, også i den ferske nye Odelstingsproposisjonen med forslag til lovendringer i barnevernet (Ot.prop.106 L 2012-2013). Min tilknytning til studien som medforsker siden 2007 og kontakt med forskermiljøet siden, gjør også at min kjennskap til studien er relativt god.

Nevnte Odelstingsproposisjon inneholder som sagt flere forslag til lovendringer sammen med beskrivelser av hvordan barnevernet ser ut i dag. Underveis i dokumentet kan en lese flere uthevede sitat fra Barnevernsproffene. Jeg ser på det som et sterkt signal og som en anerkjennelse av deres arbeid. Barnevernsproffene har jobbet sammen med tidligere barne-, likestillings- og inkluderingsminister Inga Marthe Torkelsen og deres forslag om bruk av tillitsperson har blant annet blitt tatt inn i barnevernloven. Jeg har inntrykk av at Barnevernsproffene har fått en sentral rolle i dag når det kommer til å få taleplass i det offentlige rom for å beskrive barnevernet. Jeg har selv deltatt på flere konferanser hvor de har vært til stede sammen med anerkjente forskere på barnevern. Jeg anser også dette som en anerkjennelse av deres stemmer og har en opplevelse av at deres råd og betraktninger vektlegges når barnevern skal omtales. Derfor er det også naturlig at jeg i denne studien viser til noen av deres råd som en del av omtalen av hva det er barnevernet gjør.

Barneverntjenesten kan med sine tiltak *kontrollere, reparere* eller *forebygge* (Johnsen 2013). Barnevernet selv deler sitt arbeid inn i hjelpetiltak og omsorgstiltak, hvor hjelpetiltak utgjør den største delen av tiltakene (Barnevernloven og SSB). Nøkkeltall fra Kommunenes Sentralforbund viser at antall meldinger til barnevernet øker og antall barn med tiltak fra barnevernet øker (KS rapport 2013). I rapporten reflekteres det over betydningen av denne økningen. På den ene siden kan det være bra fordi barnevernet fanger opp et behov, mens på

den andre siden kan det bety at flere barn faktisk opplever omsorgssvikt og har behov for barnevernets hjelp (ob.cit).

I følge Statistisk Sentralbyrå (SSB) sine tall for barnevern 2012 mottok 53 200 barn tiltak fra barnevernet dette året, av disse mottok 83 prosent hjelpetiltak og 17 prosent omsorgstiltak. Denne fordelingen har vært nærmest uendret de siste årene, selv om tallene viser en økning i antall flyttinger i forhold til året før. Vedtak om råd og veiledning er det mest benyttede tiltaket, etterfulgt av besøkshjem og økonomisk hjelp (SSB). SSB sine tall viser imidlertid en nedgang i bruken av de tradisjonelle tiltakene som fritidsaktiviteter, barnehage, besøkshjem, økonomisk hjelp og støttekontakt. Mens alle typer plasseringstiltak øker. Hjelpetiltakene er frivillige og basert på samtykke fra foreldre og barnet selv dersom det er fylt 15 år. Vedtak om omsorgsovertakelser fattes i Fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker (Barnevernloven og SSB).

Veksten av tiltak i barnevernet skyldes i stor grad hjelpetiltakene og det er fortsatt høy aktivitet i barnevernet (Barnevernpanelets rapport 2011, KS nøkkeltallsrapport 2012, KS nøkkeltallsrapport 2013). 50 % av barna som fikk hjelp fra barnevernet i 2012 mottok to eller flere hjelpetiltak samtidig (Kvello 2013). Dette samsvarer med det Clifford og Øyen (2013) fant i studien Det nye barnevernet, mange barn mottar flere tiltak fra barnevernet. I Det Nye Barnevern studien, hadde 60 % av barna flere enn ett tiltak. Deres materiale med 495 barn med 1120 tiltak gir et snitt på 2,1 tiltak pr. barn (Marthinsen og Lichtwarck 2013). Det er flest gutter som mottar tiltak fra barnevernet og aldersgruppen 13-17 år økte mest i 2010 (Barnevernpanelets rapport 2011). I boka Det Nye barnevernet fra 2013 kan en lese at økningen i klienter i stor grad skyldes at flere ungdommer får hjelp (Marthinsen og Lichtwarck 2013). I følge Kvello i utgjør andelen barn under seks år 20 % av barnevernets brukere (Kvello 2013). Dette er interessant med tanke på det store fokuset på de minste barna, både i den sosialfaglige utdanningen og i tiltaksutviklingen på tidlig innsats (Marthinsen og Lichtwarck 2013).

Barnevernet har utviklet seg fra å omhandle omsorgsovertakelser til bruk av hjelpetiltak som støtter opp under barns hjemmesituasjon. Tallene fra SSB som også har vært uendret de siste årene, støtter opp under dette faktum. En annen å omtale barnevernet på i dag er kalle det et *velferdsbarnevern*. ”... barnevernet er i ferd med å alminneliggjøres.” (Kristofersen (2005) i Marthinsen og Lichtwarck 2013). Dette fordi nesten 10 prosent av alle barn kommer i en eller annen form for tiltak i løpet av sine første 18 år.

Det foreligger flere nyere forskningsrapporter vedrørende kvaliteten på barnevernets arbeid. Riksrevisjonen foretok i 2011-2012 en undersøkelse av det kommunale barnevernet og avga i etterkant en rapport (Dokument 3:15 2011-2012). Oppsummert kan en si at rapporten konkluderer med at barn ikke får hjelp tidlig nok, når de får hjelp følges de ikke opp nok, hjelpetiltakene er få og kunnskapen om deres virkning mangelfull.

Clausen og Kristoffersen (2008) har gjennomført en longitudinell studie på barnevernsklienter i Norge i tidsrommet 1990-2005. De har analysert hvordan det har gått med barnevernsbrukere etter at de har blitt voksne. Studien viser at seks av ti har lav formell utdanning, er uten arbeid, har psykiske lidelser, sliter med rusmisbruk, fattigdom og er stigmatiserte. Studien viser at til tross for tiltak fra barnevernet har det gått relativt dårlig med nesten halvparten. En vet ikke hvordan det hadde gått med dem dersom de ikke hadde mottatt barneverntiltak (ob.cit.). Oppsummert kan en si at studien sier noe om hvor viktig det er å anvende rett tiltak, rett tiltak til rett tid og faktisk ha gode tiltak å velge blant.

I studien Det Nye Barnevernet ble mer enn 720 familier intervjuet (Marthinsen og Lichtwarck 2013). Forskerne skriver om funnet av et *annet barnevern i en ny verden*, selv om barnevernet fortsatt arbeider med problematikk knyttet opp mot fattigdom i familien, helseutfordringer og rusproblemer hos foreldre. Forskerne skriver om at barn blir barnevernssaker på grunn av at foreldrene ”roter til sine liv”, noe som forklarer økningen i antall barnevernssaker med utgangspunkt i foreldrekonflikter. Det er en overvekt av ressursfattige familier med en forelder med få økonomiske, kulturelle og sosiale ressurser som får bistand - til tross for at deres barn ikke er særlig hjelpetrengende (ob.cit.)

“... tjenestene er i dag i hovedsak innrettet mot barns oppvekst i hjemmet selv om media... synes å være opptatt av de barna som må vokse opp andre steder enn hos sine foreldre”

Marthinsen og Lichtwarck 2013:14

Sitatet ovenfor sier noe om hvordan barnevernet jobber, både med barn som bor hjemme og med barn som er plassert. I tillegg sier sitatet noe om hva det er barnevernet gjør mest, som er å arbeide med barn som bor hjemme. En siste ting vi kan lese ut av sitatet er hva det er media ofte fokuserer på når de skal omtale barnevern, det er fokus på de plasserte barna. Medias

ensidige fokus på plasserte barn, er med på å påvirke samfunnets forståelse av barnevern. Folk flest har nok et bilde av at det barnevernet gjør mest er å flytte barn. Til tross for en utvikling fra tvang til hjelp, er manges forståelse av barnevern fortsatt knyttet opp mot bruk av tvang. Som forfatterne av boka Det Nye Barnevernet (2013) skriver, er selve ordet barnevern belastet og fortsatt forbundet med barnevernets opprinnelse. Trondheim kommune kaller sin barneverntjeneste for en barne- og familietjeneste og i Namsos kommune har barneverntjenestens lokaler i "Familiens Hus". Jeg er av den oppfatning at ved å unngå bruk av selve ordet barnevern i omtalen av barnevernkontoret, kan kommunene få barnevernet til å fremstå mer ufarlig og som en naturlig del av hjelpetjenestene. Et offentlig argument for slike familiesentre handler om fokus på bedre tverrfaglig samarbeid og økt tilgjengelighet for brukerne (Ot.prop.106 L 2012-2013).

Avslutningsvis i denne gjennomgangen av hva barnevernet gjør, vil jeg gjengi noen av Barnevernsproffenes råd til forbedringer som er av betydning for denne studien

"Barnevernsproffene mener det bør være en grunnmur i barnevernet, eller noe alt annet bygger på. De foreslår at dette skal være varme og kjærlighet, at barn skal ha et mest mulig normalt liv, at barn og unges erfaringer er viktige utgangspunkt for å bestemme hvilken hjelp de skal få og at barn og unge skal møtes med vennlighet og samarbeid. Disse momentene går igjen i Barnevernsproffenes forslag til endring på hvert av områdene. De ønsker seg blant annet begreper i barnevernet som barna selv er kjent med og som ikke oppleves som stigmatiserende. De ønsker seg bedre samarbeid med barnevernet og stiller konkrete krav til de voksne som arbeider i barnevernet. De ønsker at barn lyttes til og får innflytelse i saker som angår dem".

Ot.prop. 106 L 2012-2013:19

Den gjengitte teksten sier spesielt noe om brukermedvirkning; at barn og unge ønsker å blitt møtt med *vennlighet og at de ønsker et bedre samarbeid*. Min forståelse av innholdet i suksessfaktoren tidlig innsats handler også om å hjelpe barn og unge på riktig tidspunkt i forhold til problemets størrelse. En måte å gjøre det på berøres i rådene fra Barnevernsproffene ovenfor; barn og unge ønsker å lyttes til og få innflytelse. For å hjelpe en ungdom når han eller hun trenger det, og for å lykkes med det, må ungdommen få innflytelse og blir møtt med vennlighet i samarbeidet. En innsats fra barnevernet preget av dette, vil kunne gjøre at en lykkes i å hjelpe ungdommen i tide.

3. Teoretiske perspektiver

I dette kapitlet har jeg valgt å ta for meg aktuell teori i forhold til studiens problemstillinger. Først vil jeg ta for meg hva som menes med sosialt arbeid og suksessfaktorer. Deretter følger en gjennomgang av relevant organisasjonsteori knyttet oppimot organisasjonsutvikling.

3.1 Sosialt arbeid

Suksesshistoriene er praksiseksempler fra arbeid med mennesker etter Lov om Barneverntjenester. Jeg forstår barnevernsarbeid som utøvelse av profesjonelt sosialt arbeid. Sosialt arbeid er nært knyttet opp mot praksis og yrkesetiske retningslinjer for sosialt arbeid står sterkt.

Med sosialt arbeid forstår jeg arbeid med mennesker som har behov for hjelp til å løse et problem. Det er på et vis arbeid med og for mennesker for å skape endring (Levin 2004). Sosialt arbeids grunnprinsipp er i følge Levin (2004) relasjonsarbeid og utgjør også et arbeidsredskap for sosialarbeidere. Sosialt arbeid går ut i fra at hvert menneske er unikt og at det formes gjennom sine relasjoner til sitt nærmeste nettverk og til samfunnet rundt (ob.cit). Yrkesetiske retningslinjer av betydning her er spesielt verdigrunnlaget i forhold til det å behandle mennesker med respekt og likeverdighet samt at sosialt arbeid skal bidra til at alle er delaktige i arbeidet med å bedre sine liv. For meg handler dette om verdier som anerkjennelse og brukermedvirkning. Verdier kan defineres som mål og idealer og i praktisk sosialt arbeid skal verdiene realiseres (Askeland 2011). Verdiene våre kommer frem via våre holdninger som er måten vi er på, hva vi sier og gjør. Verdier er individuelle og kollektive, her i form av yrkesetiske prinsipper. Her ser jeg på utøvelsen av sosialt arbeids verdigrunnlag i suksesshistoriene, hvordan verdier som anerkjennelse og brukermedvirkning kommer frem i historiene.

I tråd med sosialt arbeids yrkesetiske retningslinjer bygger også barnevernets arbeid på verdien brukermedvirkning. Et av barne-, likestillings og inkluderingsdepartementets mål på kvalitet i barnevernet, er at barn og familier skal medvirke i alle prosesser (Ot.prop 106 L 2012-2013). Videre fremheves det at hjelpen skal kjennetegnes med respekt og anerkjennelse

for barn og familier (op.cit.) I Barnevernloven heter det at barn skal gis mulighet til medvirkning og det skal tilrettelegges for samtaler med barnet.

Anerkjennelse er respekt for det andre menneske og fremkommer i holdningen som partene i en relasjon har til hverandre (Aamodt 1997). Aamodt hevder at anerkjennelse er nødvendig for å skape forandring og viser til Hegel sin filosofi om at selvbevisstheten bare eksisterer som anerkjent av den andre. Hun skriver om en gjensidig anerkjennelse som ikke er det samme som likhet mellom partene – men likeverd (ob.cit.). Sosialarbeideren, her barnevernsarbeideren, skal respektere den en skal hjelpe for å skape anerkjennelse. Relasjonen mellom hjelperen og den som skal hjelpes skal bygge på en gjensidig anerkjennelse.

I denne studien har sosial konstruksjonisme en funksjon i forhold til temaet barnevern, med tanke på at barnevern ofte blir omtalt og belyst ut fra i når de har handlet ”feil” eller ikke oppfylt lovens vilkår. Begrepet konstruksjon kan oversettes med forklaring og at konstruksjonen er sosial viser til at den oppstår i en samfunnssammenheng (Askeland 2011). Sosial konstruksjonisme fremhever at meninger blir skapt gjennom sosial samhandling, ikke inne i oss selv – men i et samspill med andre mennesker rundt oss. Askeland (2011) skriver at sosiale konstruksjoner har en legitimerende effekt eller funksjon. Det er sjeldent at begrepene barnevern og suksess omtales sammen som et fenomen, men det er ikke ensbetydende med at kategorien ikke finnes. Ved hjelp av sosial konstruksjonisme ønsker jeg med studien å på et vis kritisk reflektere over måten barnevern fremstilles på samt at jeg ønsker å innføre et nytt fenomen/en ny kategori – suksesshistorier fra barnevernet. Kritisk refleksjon er en måte å få innsikt i konstruksjoner og antagelser som påvirker egen praksis, her barnevern (Aadland 2011). Ved hjelp av kritisk refleksjon ønsker jeg å påvirke barnevernet selv og samfunnets oppfattelse av fenomenet barnevern.

Studien omhandler barneverns ansattes opplevelser i form av beskrivelser av når de mener å ha lyktes i sitt barnevernsarbeid. I studien forsøker jeg å forstå suksesshistoriene i forhold til hvilke suksessfaktorer som preger de. Jeg er ute etter å forstå, ikke forklare, noe som igjen har ført til at jeg har valgt kvalitativ metode for å undersøke dette temaet. Barnevernsansatte har fått fortalt om sine opplevelser og erfaringer med suksess fra sin arbeidshverdag, sin virkelighet fra et barnevernkontor. I tråd med en konstruktivistisk tilnærming skapes forståelsen ved at barnevernet selv får fortalt om sine opplevelser av virkeligheten i forhold til når de har lyktes. Hvordan de konstruerer suksesshistoriene kan gi økt forståelse og kunnskap

om suksessfaktorer, suksesshistorienes mulige betydning i forhold til utvikling av barnevernet og i forhold til et mer nyansert bilde av barnevernet i samfunnet.

3.2 Anerkjente suksessfaktorer

Jeg skal her se nærmere på *tidlig innsats*, *tverrfaglig samarbeid* rundt utsatte barn og unge samt *brukermedvirkning*. Dette er suksessfaktorer på flere områder hvor det dreier seg om å hjelpe andre mennesker, det være seg innen NAV, PPT eller psykisk helsevern. Jeg har i studien valgt å omtale disse tre forholdene som anerkjente suksessfaktorer. For å lykkes bør barneverntjenesten gripe inn når barna er små og problemene små (*tidlig innsats eller TI*), de bør samarbeide med andre instanser (*tverrfaglig samarbeid*) og de bør la brukerne medvirke (*brukermedvirkning*).

Suksessfaktorene stammer fra politiske føringer for barnevernets arbeid, som igjen bygger på teori og forskning på barnevernfeltet. På bakgrunn av aktuell forskning og teori har jeg valgt ut suksessfaktorene tidlig innsats, tverrfaglig samarbeid og brukermedvirkning – og omtaler de for anerkjente suksessfaktorer. I forbindelse med innhenting av suksesshistoriene og i forhold til analysen samt studiens drøfting, bestemte jeg meg for å gi informantene noen knagger å henge sin historie på. Det motsatte av en suksessfaktor forstår jeg som en barriere eller et hinder for lykkes. Suksessfaktor forstås ikke som en garanti for suksess, men som forhold av betydning for det gode utfallet i barnevernssaken og som medførte at hjelpen ble en suksess.

En ny Odelstingsproposisjon som omhandler endringer i Barnevernloven, gir et godt innblikk i og forståelse for hvilke forhold som bør være tilstede for å lykkes med barnevernsarbeid (Ot.prop.106 L 2012-2013). Underveis i proposisjonen har departementet skrevet inn ulike mål knyttet til lovendringene. BLD (Barne-, likestillings og inkluderings departement) skriver under lovendringer knyttet til samarbeid følgende mål;

”Barn som trenger hjelp må oppdages tidlig, og barn med sammensatte behov må få helhetlige og koordinerte tiltak. Dette krever et godt samarbeid mellom barneverntjenesten og andre tjenester”.

Ot.prop. 106 L 2012-2013:34

Av målet kan en også lese hva som skal til av ”midler på vei mot målet”, tidlig innsats og tverrfaglig samarbeid kan ses på som midler på vei mot målet. Når det kommer til suksessfaktoren brukermedvirkning, kan en lese om dette under kapitlet om kvalitet i barnevernet;

”Alle deler av barnevernet skal sikre høy kvalitet i tiltak og tjenester til det beste for barn og familier. Høy kvalitet betyr... at barn og familier medvirker i alle prosesser”.

Ot.prop. 106 L 2012-2013:47

3.2.1 Tidlig innsats

Riksrevisjonen avga i 2012 en rapport med blant annet anbefalinger om forbedringer av barneverntjenesten for å fange opp barn tidlig. En kan lese at tidlig innsats og økt samarbeid anbefales (Riksrevisjonen 3:15 2011-2012). Riksrevisjonens rapport viser at mange barn som trenger hjelp ikke fanges opp tidlig og at det tar for lang tid før barna får hjelp. Videre kommer det frem i rapporten at tiltakstilbudet er mangelfullt og at det mangler nok forskningsbasert kunnskap om hjelpetiltakenes virkning samt at det er behov for å utvikle nye tiltak (ob.cit.).

I følge Ot.prop 106 L 2012-2013 kan tidlig innsats omhandle generelt forebyggende arbeid og tidlig intervensjon overfor barn og familier med begynnende problemer. Ved å forebygge kan problemer behandles uten at det blir en sak for barnevernet. Godt samarbeid mellom barneverntjenesten og andre som arbeider med barn og unge anses som viktig for å tidlig oppdage barn som har behov barnevern (op.cit.).

Barn som trenger hjelp må fanges opp tidlig (op.cit.) og “mye må virke sammen” står det å lese i Barnevernpanelets rapport fra 2011. Brukermedvirkning i barnevernet handler blant annet om at “... barn og unge skal kunne påvirke egen sak og også barnevernets tjenestetilbud..”(Barnevernpanelets rapport 2011:31).

På bakgrunn av dette forstår jeg med suksessfaktoren tidlig innsats, at barnevernet på riktig tidspunkt hjelper til før problemene blir for store og mange, eller når barnet fortsatt er lite. Dette vil kunne øke sjansene for å gi rett hjelp til rett tid og dermed lykkes.

3.2.2 Tverrfaglig samarbeid

I Odelstingsproposisjonen L 106:2012-2013 om endringer i Barnevernloven, har kapittel nr.5 følgende overskrift: *Samarbeid mellom tjenester gir et bedre barnevern*. I kapitlet står det videre at ”Barneverntjenesten må samarbeide tett med andre tjenester, med foreldre og med barnet selv. Det er barnets og familiens behov for hjelp som danner grunnlaget for samarbeid. Et velfungerende samarbeid handler om å utnytte tilgjengelige ressurser, virkemidler og kompetanse til barnets beste” (op.cit.).

Samarbeid er noe flere gjør sammen (<http://no.wiktionary.org/wiki/samarbeid>). Med tverrfaglig forstår jeg at ulike mennesker med ulike fagbakgrunn jobber sammen. Her forstår jeg tverrfaglig samarbeid som at flere instanser jobber sammen og en av de instansene naturlig nok er barnevern. Min forståelse av begrepet tverrfaglig samarbeid som jeg legger til grunn i denne studien innebærer ikke brukeren. Brukeren, barnet og eller familien, kommer i studien innunder begrepet brukermedvirkning.

Jeg har valgt å anvende begrepet tverrfaglig samarbeid i denne studien. Men ”kjært barn har mange navn” og flere begrep anvendes - *samhandling, samordning, tverretattlig samarbeid, koordinering* og sikkert flere. Under Barnevernkonferansen 2014 brukte professor Atle Ødegård uttrykket *samskaping*, fordi da får man også med brukerne (Foredrag Ødegård 24.04.14, Gardermoen Barnevernkonferansen). Professor i sosialt arbeid Elisabeth Willumsen anvender begrepet *tverrprofesjonelt samarbeid* (Willumsen 2009).

I 2009 ble det utgitt en NOU kalt *Det du gjør – gjør det helt. Bedre samordning for utsatte barn og unge*. (NOU 22:2009). Det blir her påpekt at det er et stort behov for et helhetlig tilbud til barn med flere hjelpebehov. I 2012 ble det utgitt en NOU på bakgrunn av utredningen om det biologiske prinsipp sin betydning i barnevernet (NOU 5:2012). NOUen anvender begrepet ”hverdagsbarnevernet” og sier noe om at barnevern kan ikke drives alene, barnevernet er avhengig av et såkalt ”hverdagsbarnevern”. Et ”hverdagsbarnevern” i form av helsestasjon, barnehager og andre som er i kontakt med de minste barna.

Departementet er også opptatt av at samarbeid er viktig og utfordrende: ”Behovet for å samarbeide er åpenbart for de fleste, men kan være krevende å få til i praksis. I 2008 gjennomførte landets fylkesmenn og Statens helsetilsyn i fellesskap et landomfattende tilsyn for å undersøke hvordan kommunale helsetjenester, sosiale tjenester og barneverntjenester samarbeidet om oppfølging av utsatte barn og unge. Tilsynet avdekket svikt i samarbeidet i 90

av de 114 kommunene. Samarbeidet var i for stor grad overlatt til tilfeldigheter og til den enkelte tjenestes initiativ, etablerte samarbeidsrutiner ble i for liten grad fulgt opp og ansatte manglet kunnskap om hverandres tjenester” (Ot.prop. L 106 2012-2013:34).

Flere rapporter og studier omtaler utfordringer innen området samarbeid samtidig som de påpeker hvilken stor betydning samarbeid har for utfallet av hjelpen. Barnevernkonferansen 2014 ble innledet av psykolog Vigdis Bunkholdt, som har svært mange års erfaring fra barnevernfeltet. Bunkholdt (2014) var bedt om å komme med noen betraktninger rundt barn som trenger sammensatte og kompliserte tjenester. I sitt foredrag trakk Bunkholdt frem forhold som ulik yrkesidentitet, lite tid og for mye målstyring som hindre for samarbeid. Hun omtalte et vellykket samarbeid som nesten å være noe eksotisk (Barnevernkonferansen 23.04.14). Bergljot Baklien (2009) har skrevet en artikkel som omhandler barrierer for samarbeid og hevder i sin studie, at bilder av de andre kan ha en større betydning enn konkrete barrierer. Bunkholdt (2014) påsto derimot at vi vet om hverandre - det må være andre forhold som påvirker oss og hindrer oss i å samarbeide! Det foreligger en masteroppgave med tittelen *Barnet er helt* skrevet av Bulling (2011). Oppgaven tar for seg samhandling rundt barn og unge med sammensatte behov og fant i studien at samhandling var utfordrende blant annet på grunn av ulike forventninger til hverandre.

3.2.3 Brukermedvirkning

En grunnleggende verdi i alt profesjonelt hjelpearbeid er brukermedvirkning som omhandler verdighet (Levin 2004). Brukermedvirkning er et sammensatt ord som består av *bruker* (bruker, nytter: en som benytter et tjenestetilbud) og *medvirkning* (å delta, bidra, hjelpe).

Det finnes flere definisjoner av brukermedvirkning:

”Brukermedvirkning betyr at de som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud”.

Stortingsmelding nr. 34 1996-97:56

”Brukermedvirkning er en arbeidsform der enkeltpersoner eller representative organisasjoner som er eller blir påvirket av en tjeneste/et tiltak skal ha innflytelse på beslutningsgrunnlaget for tjeneste-/tiltaksutformingene”.

Norges handikapforbund

Brukermedvirkning foregår på tre nivå (Willumsen 2005). Brukermedvirkning kan foregå på *individnivå*, i relasjonen mellom den enkelte bruker og helse- og sosialarbeider. På tjenestenivå innebærer brukermedvirkning noe som foregår i relasjon mellom brukerrepresentanter og helse- og sosialarbeidere som samarbeider om utviklingen av tjenestene. På systemnivå foregår brukermedvirkning i relasjon mellom brukerrepresentanter og den offentlige forvaltningen (ob.cit.). Slettebø (2008) henviser til Norges Handikapforbund sin definisjon og skriver at den integrerer både individuell og kollektiv brukermedvirkning. I sin avhandling forstår Slettebø brukermedvirkning ikke bare som en prosess, men også som et mål.

I denne studien er fokuset på brukermedvirkning på individnivå og min forståelse av begrepet omhandler selve samarbeidet mellom den barneverns ansatte og barnet og/eller familien (avhengig av barnets alder).

Om barnevern og samarbeid i Ot.prop.106 L 2012-2013:34, står det som tidligere gjengitt under suksessfaktoren tverrfaglig samarbeid, at ”Barneverntjenesten må samarbeide tett med andre tjenester, med foreldre og med barnet selv. Det er barnets og familiens behov for hjelp som danner grunnlaget for samarbeid. Et velfungerende samarbeid handler om å utnytte tilgjengelige ressurser, virkemidler og kompetanse til barnets beste”. Ut fra dette målet kan en igjen lese noe om midlet - brukermedvirkning er viktig for et godt barnevern og overført til denne studien kan det være en suksessfaktor for å lykkes i hjelpen.

I år har det kommet lovendringer i barnevernloven som blant annet omhandler suksessfaktoren brukermedvirkning. Sammen med lovt teksten om hensynet til barnets beste i Barnevernloven § 4-1 står det nå at ”Barnet skal gis mulighet til medvirkning og det skal tilrettelegges for samtaler med barnet. Barn som barnevernet har overtatt omsorgen for kan gis anledning til å ha med seg en person barnet har særlig tillit til”. Av betydning her er begrepene medvirkning, tilrettelegging og tillitsperson. Jeg oppfatter dette til å være begrep som omhandler brukermedvirkning. Mine informanters suksesshistorier er fra før denne lovendringen, slik at det blir ikke naturlig å lete etter akkurat disse nevnte begrepene. Jeg

oppfatter at brukermedvirkning som suksessfaktor på denne måten, har fått større plass i lovteksten enn tidligere.

En annen interessant lovendring er i forhold til hjelpetiltak. Nå heter det i Barnevernloven § 4-4 at ”Hjelpetiltak skal ha som formål å bidra til positiv endring hos barnet eller i familien”. Av interesse er selve ordlyden positiv endring. Igjen så er min empiri fra før denne lovendringen, men det som er tankevekkende her er at empirien i studien inneholder kun historier med suksess – historier med positiv endring.

3.3 Organisasjonsteori

Ved hjelp av organisasjonsteori vil jeg belyse hvilken verdi suksesshistoriene kan ha i utvikling av barnevernet som organisasjon. I forbindelse med min videreutdanning i Barnevernledelse i 2013, fikk jeg kunnskap om og fattet stor interesse for teori vedrørende utvikling av barnevernet som organisasjon. Nedenunder vil jeg ta for meg teori knyttet til organisasjonsutvikling og barnevernkontoret som en læringsintensiv organisasjon.

3.3.1 En organisasjonskultur preget av suksesshistorier

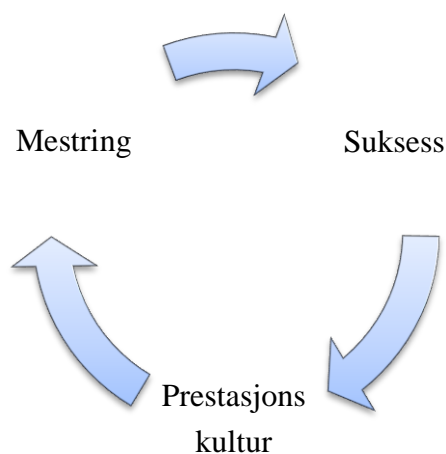
Organisasjonskulturen er en viktig faktor for prestasjonsoppnåelsen (Gotvassli og Moe 2013). Min oppfatning av begrepet organisasjonskultur er ”sånn gjør vi det hos oss og det har vi alltid gjort” eller ”måten vi jobber på sitter i veggene”. En definisjon av organisasjonskultur er at det er et begrep som viser til den kulturen som utvikles blant menneskene i en bestemt organisasjon eller gruppe (<http://snl.no/organisasjonskultur>). Organisasjonskulturen kan bidra til organisasjonsutvikling på en positiv og en negativ måte (ob.cit.). En organisasjonskultur preget av en prestasjons - og mestringskultur utgjør en drivkraft for å skape suksesser på jobben. Det er en sammenheng mellom jobbtilfredshet og ytelse. Enkelt sagt kan en si at “er du tilfreds på jobben yter du mer”. Jobbtilfredshet henger også sammen med grad av motivasjon i tillegg til jobbytelse (op.cit.). Et motiverende arbeidsmiljø er en av de viktigste drivkreftene bak jobbtilfredshet og i denne sammenhengen er faktoren prestasjoner eller mestring av interesse.

Dersom et barnevernkontor preges av at suksesshistorier benyttes som en del av organisasjonskulturen ved at de ”sitter i veggene og sånn gjør vi det hos oss” vil de kunne ha en verdi utover den enkelte barnevernssaken. En organisasjonskultur preget av de gode eksemplene – suksessene - vil kunne fungerer som motivasjon for ansattes prestasjoner på jobb.

“Det gjelder å finne de faktorene som påvirker arbeidsmiljøet i en positiv retning og skaper en mestringskultur...” skriver Gotvassli og Moe 2013:153. Begrepene *prestasjonsklima* og *mestringsklima* beskriver en organisasjons motivasjonsklima og begrepene *kunnskaps* og *prestasjonsutvikling* beskriver en organisasjons kunnskapsutvikling (Nerstad 2012 og Gotvassli 2012). Dette er begrep som på et vis omhandler samme tema, nemlig utviklingen av en organisasjon. Et klima for *mestring* på en arbeidsplass kan skape *suksesser* som igjen kan være en god pådriver for utviklingen av en *prestasjonskultur* på samme arbeidsplass. “Det gjelder å finne de faktorene som påvirker arbeidsmiljøet i en positiv retning og skape en mestringskultur...” skriver Gotvassli og Moe 2013:153. Med dette antydes at fokus på suksess i barnevernet kan skape en mestringskultur som fører til flere suksesser. Ved å formidle og beskrive suksesser i barnevernet, kan det bidra til en prestasjonskultur som lettere kan gi økt mestring.

Jeg forstår denne sammenhengen som en sirkel illustrert slik (figur 1):

Figur 1 Positiv sammenheng



Begrepene prestasjonsklima og mestringsklima anvendes av organisasjonsforsker Christina Nerstad (2012), som har skrevet en doktorgrad om hva som skal til for å skape suksess på

jobben. I denne sammenhengen er doktorgradsavhandlingen interessant, fordi et av målene med å formidle og analysere suksessene i forhold til deres verdi, er å motivere og inspirere til å skape flere suksesshistorier. Nerstad (2012) har kommet frem til at for å oppnå suksess må det skapes et klima for mestring og hun deler motivasjonsklimaet i to, et prestasjonsklima og et mestringsklima. Et motivasjonsklima kan bidra til å holde på dyktige ansatte, påvirke deres engasjement og skape suksess på jobben. I hennes doktorgrad fremkommer det at mestring gir jobbsuksess og det å skape et mestringsklima kan bidra til en positiv prestasjonskultur med økt suksess og arbeidsglede.

Et godt motivasjonsklima kan fremme mestring og gode prestasjoner som lettere kan skape suksesser på jobben. Gotvassli og Moe (2013) henviser til Nerstads doktorgradsavhandling når de skriver om organisasjonsutvikling av barnevernetjenesten. De skriver at begrepet prestasjonskultur eller mestringskultur kan være nyttige begrep for å ta tak i barnevernets utfordringer (ob.cit.).

3.3.2 Barnevernkantoret som en læringsintensiv organisasjon

En hensikt ved studien er å se på hvilken verdi suksesshistoriene kan ha for utviklingen av barnevernet. I lys av organisasjonsteori kan en si at det handler om læring - hvordan kan barnevernet som organisasjon lære av suksesshistoriene. Når det kommer til organisasjoner og læring, anvendes gjerne begrepet lærende organisasjon. ”Skolen må være en lærende organisasjon” heter det i Stortingsmeldingen 2003-2004:30. Videre kan en lese at ved at skolen er en lærende organisasjon, virker det fremmende og motiverende for elevenes læring samtidig som skolen blir en mer attraktiv arbeidsplass for lærerne (ob.cit.). Når et barnevernkantor omtales som en lærende organisasjon, forstår jeg det som at arbeidsplassen er preget av motivasjon for læring og kunnskapsutvikling blant ansatte. Gotvassli anvender begrepet en *læringsintensiv organisasjon* og sier at der er det mer fokus på hva organisasjonen får til samlet sett og mindre fokus på individuelle kunnskaper og ferdigheter bak prestasjonen (Gotvassli 2012). Denne studien har også fokus på hva det er barnevern som organisasjon får til og hvordan en kan anvende suksesshistorier som en verdi i utviklingen av tjenesten. Dette gjør at også jeg tar i bruk Gotvassli (2012) sitt begrep læringsintensiv organisasjon foran lærende organisasjon.

Gotvassli (2012) skriver om kunnskapsutvikling gjennom kollektive læringsprosesser og viser til blant annet Joharis-vindu (se figur 2), som omhandler forholdet mellom det bevisste og ubevisste i en relasjon. I følge modellen kan en gjennom kommunikasjon, refleksjon og deling av synspunkter og holdninger gjøre det åpne felt større og således redusere de andre feltene (Gotvassli 2012:140-141).

Figur 2 Joharis-vindu

	Bevist for meg	Ikke bevist for meg
Bevist for andre	Åpent felt. Det vi deler med andre. Individets og gruppens sosiale “ansikt” utad.	Blindt felt. Det andre legger merke til, men som individet eller gruppen selv ikke er bevisst om.
Ikke bevist for andre	Skjult felt. Individets eller gruppens private eller hemmelig rom som andre ikke får ta del i.	Ukjent felt. Sider ved personlighet og gruppelivet som verken individet eller omverdenen vet.

Modellen ble i utgangspunktet utviklet for lederutvikling og teamutvikling, og skal være til hjelp for lettere å kunne tolke og forstå egen adferd, samt styrke mellommenneskelig kommunikasjon (http://no.wikipedia.org/wiki/Joharis_vindu). Modellens fire vindu viser ulike sider ved vår kommunikasjon i samspill med andre (ob.cit.) Det åpne feltet kjennetegnes av mennesker med en åpen kommunikasjon som gir gode vilkår for samhandling med andre. Her kan Joharis vindu belyse muligheten for å gjøre det åpne feltet større, ved å styrke kommunikasjonen og refleksjon rundt suksesshistorier i en organisasjon, her barnevernkontoret. Dette vil jeg komme tilbake til under drøftingen av suksesshistoriene som en verdi.

Begrepene entreprenørskap og innovasjon er begreper som gjerne anvendes innen organisasjonsteori og organisasjonsutvikling. Organisasjoner, i både det offentlige og private, ønsker gjerne ansatte som er entreprenører og innovative (Gotvassli 2012). ”En vanlig definisjon av entreprenørskap er at det er personer som er knyttet til å starte og utvikle nye foretak, mens entreprenøren er personen(e) som organiserer prosessen” (ob.cit.). Begrepet entreprenør kan knyttes til begrepet innovasjon som betyr å skape en ny kombinasjon, å utvikle og organisere foretningmessige ideer på en ny måte (ob.cit.).

Førsteamanuensis Kjell Åge Gotvassli ved Høgskolen i Nord-Trøndelag, fremhever betydningen av å bruke intuisjon og følelser i organisasjonsutvikling og hevder at ”alle organisasjoner har behov for å arbeide systematisk med kunnskaps - og prestasjonsutvikling – det er grunnleggende for at organisasjonen skal overleve. Men i praksis er imidlertid mye av innsatsen her preget av teknikker, oppskrifter og verktøy som i liten grad er forankret i deltakelse, refleksjon, undring og følelser” (Gotvassli 2012, baksiden). Gotvassli argumenterer for at prestasjonsutviklingen bør ta hensyn til både ”... *følelser, intuisjon, teft og improvisasjon...* ” sammen med ”... *det planlagte, rasjonelle og forutbestemte...* ” (2012:13-14).

En kritikk mot barnevernet i dag handler om stor bruk av tid på opplæring i manualer for sosialt arbeid og ulike kartleggingsverktøy av problematikk (Marthinsen og Lichtwarck 2013). Denne studiens analyse vil kunne si noe om hvorvidt innsatsen i suksesshistoriene er preget av evidensbaserte manualer for sosialt arbeid eller av ”deltakelse, refleksjon, undring og følelser”.

Et annet begrep knyttet opp mot organisasjonsutvikling er begrepet *taus kunnskap* lansert av Michael Polanyi (Gotvassli 2012). Det motsatte av taus kunnskap er eksplisitt kunnskap, som er kunnskap en kan skrive ned eller tegne opp. Taus kunnskap er erfaringsbasert kunnskap som ofte ikke lar seg forklare ved hjelp av ord. Dermed blir også denne kunnskapen vanskelig å nedtegne i en fagbok eller en organisasjons rutinebeskrivelser. Altså utfordrende å videreføre og lære andre. I denne sammenhengen blir det interessant å se på taus kunnskap sin plass i suksesshistoriene.

En av de største utfordringene i en organisasjon, er å få brukt den kunnskapen som er der i form av taus kunnskap (Filstad 2007). Filstad (2007) hevder at taus kunnskap er den viktigste kunnskapen i en organisasjon. Dersom suksesshistorienes kjennetegnes av bruk av taus kunnskap, kan det virke å være negativt i forhold til å være kunnskap en kan bruke for å skape en prestasjonskultur.

Det finnes imidlertid forskning på området som sier noe om hva en organisasjon kan gjøre for å få anvendt den tause kunnskapen (ob.cit.). Å skape gode læringsarenaer i den daglige praksisen, i relasjon med kollegaer hvor en kan observere og selv praktisere, er en måte å utvikle og bruke taus kunnskap. Finstad argumenterer for at tilrettelegging på arbeidsplassen for slike gode læringsarenaer er bedre enn å sende ansatte på kurs. Hun hevder med sin

forskning at den beste læringen skjer på arbeidsplassen og at det må utvikles en kultur for at ansatte lærer av hverandre, ved at de praktiserer og gjør erfaringer sammen (ob.cit.).

4. Metode

I dette kapitlet skal jeg redegjøre for valgt metode samt ta for meg metodens vitenskapsteoretiske perspektiv. Spørsmål knyttet til datainnsamlingen og gjennomføringen av den vil også bli belyst. Jeg vil også ta for meg grunnbetingelsene for vitenskapelig kunnskap og drøfte hva som kan ha innvirket på denne studien.

4.1 Valg av metode

I studien har jeg valgt å anvende kvalitativ metode. Den opprinnelige betydningen av ordet metode er ”veien til målet” (Kvale og Brinkmann 2009:121).

Kvalitativ metode egner seg når en som forsker ønsker å få vite mer om menneskelige egenskaper som erfaringer, opplevelser, tanker, forventinger, motiver, holdninger (Malterud 2003). Det er oppgavens problemstilling som avgjør hvilken metode forskeren skal anvende på veien mot vitenskapelig kunnskap (ob.cit.). Kvalitative metoder bygger på teorier om menneskelige erfaringer, som også omtales som fenomenologi og menneskelig fortolkning, hermeneutikk (Malterud 2003). “Målet er å forstå og beskrive - ikke forklare (ob.cit.).

Kvantitative metoder er velegnet når materialet en skal analysere er tallmaterialet og en er ute etter å forklare, mens kvalitative metoder egner seg for analyse av tekstmateriale hvor en er ute etter å forstå (Forelesning Innstrand NTNU 10.01.12.). Når en som forsker er ute etter få opplysninger basert på mange enheter og er interessert i det gjennomsnittelige, er kvantitative metode best egnet. Når en ønsker å forske på mange opplysninger om få enheter ute etter det særegne og unike, er kvalitative metoder best egnet (ob.cit.). En kan også velge å anvende begge metodene i en studie for å få et best mulig bilde av virkeligheten, en kombinasjon som kalles flermetodedesign eller metodetriangulering (ob.cit.).

Jeg har ønsket at barnevernet selv skal fortelle om en barnevernssak de mener å ha lyktes i, en suksesshistorie. Historiene er basert på egne erfaringer hvor den enkeltes tanker og holdninger kommer frem. Historiene består av menneskelige erfaringer og sammen med min problemstilling er derfor kvalitativ metode mest egnet som metode for å utforske historiene.

4.2 Vitenskapsteoretiske perspektiv

Kvalitative metoder bygger på vitenskapsteoriene *fenomenologi*, teori om menneskelig erfaring, og *hermeneutikk*, fortolkning. Jeg skal her kort redegjøre for disse vitenskapsteoriene for å skape et nødvendig bakteppe i forhold til forståelsen av valgt metode.

4.2.1 Fenomenologi

Fenomenologien tar utgangspunkt i menneskers subjektive erfaringer og opplevelser, som igjen er påvirket av konteksten og måten de blir formidlet på (Malterud 2003).

Fenomenologi er en teoretisk retning innen filosofi og den ble introdusert av den tyske filosofen Husserl og videreutviklet av Heidegger (Gilje og Grimen 1993). Begrepet bygger på teori om menneskelig erfaring (Malterud 2003). Fenomenologien er opptatt av å forstå sosiale fenomener ut fra aktørens perspektiver og beskrive verden slik den oppleves av dem.

Begrepet stammer fra det greske ordet *phainomenon* som betyr fremtoning eller det som kommer til syne. En fenomenologisk tilnærming handler om å forsøke å forstå fenomen i sin helhet og grunnlaget for tilnæringsmåten er hverdagserfaringer og den enkeltes opplevelse av situasjonen. Først rettes fokuset på situasjonen i seg selv, så tematiseres den og fortolkes inn i en teoretisk forståelsesramme. En forsøker å få tak i hvordan verden oppleves og erfares av den som opplever og erfarer den sitt ståsted, ut fra et såkalt subjektperspektiv.

I denne oppgaven består empirien av barnevernansattes erfaringer og opplevelser knyttet til en enkelt barnevernssak de selv mener å ha lyktes i. I analysen vil jeg forsøke å finne ut av og forstå hva det er som gjør at historiene blir gjengitt som suksesser. Jeg vil fortolke historiene samlet sett og hver for seg inn i en valgt teoretisk forståelsesramme. Jeg vil ta for meg suksesshistorienes deler i forhold til deres suksessfaktorer og jeg vil tolke de i lys av organisasjonsteori.

4.2.2 Hermeneutikk

Mange fenomener er meningsfulle, ved at de uttrykker en mening eller har en betydning (Gilje og Grimen 1993). Menneskelige handlinger kan være meningsfulle fenomen og mening

kan anvendes både i forhold til selve handlingen og resultatet av handlingen. Her er det snakk om sosialt arbeid innen barnevern med et vellykket resultat. ”Karakteristisk for meningsfulle fenomen er at de må fortolkes for å kunne forstås” (Gilje og Grimen 1993:142). Fortolkning og forståelse av meningsfulle fenomen kan kreve en spesiell metodisk tilnærming og hermeneutikken er en metode som kan hjelpe til med å klargjøre forståelse og fortolkning

“Mens fenomenologer er interessert i å illustrere hvordan mennesker opplever fenomener i sin livsverden er hermeneutikere opptatt av fortolkningen av mening” (Kvale og Brinkman 2009:33). I lys av det fenomenologiske perspektiv, skal jeg i denne studien illustrere/beskrive noen av barnevernets opplevelser av å ha lyktes i arbeidet. Hermeneutikken hjelper meg å tolke historiene i forhold til deres innhold og mulige eksterne betydning ut over seg selv.

Kvalitative metoder hører innunder en hermeneutisk tradisjon. Hermeneutikken hjelper til med å få en dypere forståelse av historiene. Hermeneutikk betyr utlegningskunst eller forklaringskunst (Gilje og Grimen 1993). Hermeneutikk består i å grave/utdype tekster og mening for å få tak i den opprinnelige meningen.

Den hermeneutiske sirkelen er et viktig hjelpemiddel for å forstå forholdet mellom det vi skal tolke, forforståelsen og den konteksten det skal tolkes i. “Den hermeneutiske sirkel betegner det forhold at all fortolkning består i stadige bevegelser mellom helhet og del, mellom det vi skal fortolke, og den konteksten det fortolkes i, eller mellom det vi skal fortolke og vår egen forforståelse. Hvordan helheten skal fortolkes avhenger av hvordan delene fortolkes, og hvordan fenomenet skal fortolkes, er avhengig av hvordan konteksten fortolkes og omvendt” (Gilje og Grimen 1993:153). Den hermeneutiske sirkelen gjør meg oppmerksom på hvor viktig det er at jeg jevnlig løfter blikket underveis i forskningsprosessen, fra delene til helheten. Denne sjongleringen mellom å fordype meg i delene samtidig som jeg må tilbake til helheten for å forstå delene, opplevdes på mange måter som en noe slitsom prosess.

Underveis måtte jeg nesten tvinge blikket opp og se utover helheten, for å igjen kunne gå tilbake til delen med økt forståelse. Arbeidsomt, men nødvendig for å sikre en god nok forskningsprosess.

Historiene er formidlet av mennesker med tilknytning til barnevernet, de fleste historier hvor den som forteller har vært saksbehandler på et kommunalt barnevernskontor. Så konteksten for når selve historien skjer er knyttet opp mot et kommunalt barnevernskontor. De som formidler har blitt bedt om å fortelle om en barnevernssak de opplever å ha lyktes i. Jeg leser, drøfter og analyserer historiene med mine briller. Jeg har også en stilling innen det

kommunale barnevernet og erfaring som saksbehandler. I tillegg har jeg på meg forskerbriller når jeg leser og analyserer. Min forforståelse påvirker hva det er jeg forstår av det de barnevernsansatte har formidlet av sine erfaringer og opplevelser. Betydningen av min forforståelse og refleksjoner rundt den, omtales i eget kapittel.

4.3 Forskningsdesign

Ringdal (2011) presenterer ulike forskningsdesign for gjennomføringen av et forskningsopplegg og kvalitativt design er et av dem. Med forskningsdesign forstår jeg hvilken plan har jeg for gjennomføringen av studien. Hvordan skal jeg innhente materialet jeg skal analysere for å svare på mine forskningsspørsmål - hvilken utvalgsstrategi skal jeg ha? Dette handler også om håndtering av materialet slik at studien holder vitenskapelig mål og kan omtales som kunnskap (Malterud 2003).

4.3.1 Utvalg og datainnsamling

Etter valg av problemstilling og metode, måtte jeg før innhenting av empiri ta stilling til utvelgelse av informanter - *hvem og hvor mange* skulle jeg innhente suksesshistorier fra. Utvalget bestemmer hva vi har grunnlag for å si noe om og påvirker analyse og funn (Malterud 2003). På hvilken måte jeg innhenter og håndterer datamateriale på, er med på å avgjøre om studien holder vitenskapelige mål - om jeg har skapt vitenskapelig kunnskap (ob.cit.).

Før jeg bestemte meg for hvem jeg skulle spørre, hadde jeg allerede tatt et valg i forhold til at det var informanter fra barnevernet jeg ville bruke. Dette var et valg som følge av problemstillingen og studiens fokus - suksesshistorier fra barnevernet. Mitt forskningsmateriale består av såkalt primærdata siden det er data jeg selv har samlet inn.

Parallelt med oppstarten av datainnsamlingen til studien min, startet jeg på en videreutdanning innen Barnevernledelse ved Høyskolen i Nord-Trøndelag. Studentene på utdanningen hadde flere år med barnevernerfaring og hadde ulike lederstillinger knyttet opp imot barneverntjenestene i Nord-Trøndelag. Jeg tenkte at denne erfarne studentgruppen kunne være

motiverte i forhold til å stille opp som informanter, samtidig som jeg hadde forholdsvis lett tilgang til informantene via utdanningen. Under utdanningens samling nummer i mai 2014, to av i alt fire samlinger, informerte jeg om mitt forskningsprosjekt muntlig samt at jeg delte ut et skriftlig dokument (vedlegg 1). Det tok imidlertid tid å få inn materiale, så jeg bestemte meg for å utvide utvalget for å sikre meg nok materiale. Som medforsker i Det Nye barnevern studien hadde jeg fått kontakt med andre medforskere fra ulike barneverntjenester i Norge og jeg valgte å henvende meg til noen av disse. Dette var også informanter med relativt lang barnevernerfaring. Jeg sendte en e-post med samme informasjon som mine medstudenter på utdanningen innen Barnevernledelse hadde fått.

Etter ca. 8 måneder, fra mai til desember, med innsamling av empiri hadde jeg nå innhentet 10 suksesshistorier. I analysen har jeg valgt å vise til historiene ut i fra nummer en til ti. Kjennetegn som kjønn på informant eller antall år med erfaring fra barnevern vil ikke komme frem underveis. Alle informantene er kvinner og historiene er hentet fra både nåtid og tidligere år, slik at det er tilfeldig om jeg er kjent med hvor mange års erfaring informanten har på det tidspunktet historien skriver seg fra. Det er også en mulighet for at noen av historiene, er fra når den som forteller arbeidet i en annen kommune. Av hensyn til kildevernet og personvernet vil det i løpet av oppgaven ikke bli oppgitt hvilken kommune historien kommer fra eller fra hvilken tid historien er hentet fra. Ingen av historiene inneholder i utgangspunktet personopplysninger. Likevel er opplysninger om kjønn og alder på barn utelatt eller omgjort i oppgaven. Dette for å sikre full anonymitet. Dette handler om personvern og konfidensialitet og betraktninger knyttet til dette vil omtales mer i eget kapittel nedenunder.

Jeg reflekterte rundt om jeg hadde nok materialet til analysen og drøftingen. Rent tekstmessig hadde jeg nå 15 sider med materialet som jeg skulle analysere. Jeg kom frem til at oppgavens lengde og antall informanter sammen med størrelsen på materialet, tilsa at jeg nå kunne si meg ferdig med datainnsamlingen. Flere historier ville på dette tidspunktet mest sannsynlig ikke gi meg noe nytt og sammen med tidsperspektivet på oppgaven, valgte jeg å avslutte datainnsamlingen med 10 historier. Jeg hadde suksesshistorier fra barnevernet i 7 ulike kommuner i Nord-Trøndelag, Sør-Trøndelag og Nordland. Suksesshistorier fra 3 fylker og 7 kommuner.

”De kvalitative forskningsmetodene har sin styrke i å stille åpne spørsmål uten forhåndsdefinerte svarkategorier” (Malterud 2003:36). Min oppfordring til informantene var

som følger - ”skriv fritt om en barnevernssak du opplever som en suksesshistorie” (vedlegg nr. en). I forhold til studiens problemstilling, valgte jeg ut noen knagger i forhold til gjennomføringen av analysen. På bakgrunn av hva teori og forskning på området sier er av betydning for å lykkes i hjelpen, valgte jeg ut følgende anerkjente suksessfaktorer: brukermedvirkning, tidlig innsats og tverrfaglig samarbeid. Dette var ment som knagger og ikke noe informantene måtte skrive om. Jeg valgte bevisst ikke å intervju, for å unngå å påvirke innholdet i historiene i noe retning. Jeg ville ha ”åpne frie” beskrivelser og omtaler av barnevernssaker informantene selv mente å ha lykkes i.

Informantene kunne sende data til meg på e-post eller levere skriftlig til meg under studiesamlingene. Jeg valgte denne metoden for å unngå å påvirke informanten og dermed innholdet i historien, jeg ville unngå den såkalte intervju-effekten (Kvale og Brinkmann 2009). Jeg ville unngå at jeg ved å intervju, la et press på informanten i retning av at *nå må det jeg fortelle virkelig være en suksess*. Ved å be informantene formidle historien som en tekst, har han eller hun stått fritt til selv å definere sin suksesshistorie, uten svarkategorier og min tilstedeværelse. Mitt mål har vært å få nok historier som jeg kunne analysere i forhold til hverandre og opp i mot forskning og teori på området. Dette ville jeg bedre kunne få ved innhenting av datamaterialet i form av tekst og ikke intervju.

Kvalitative intervju, individuelle og fokusgrupper, kunne også ha egnet seg som metoder for datainnsamlingen. Ved kvalitative individuelle intervju ville jeg kunne fått muligheten til å gå mer i dybden på historiene, ved at jeg blant annet kunne utdypet svarene mer med oppfølgingsspørsmål. I et kvalitativt intervju er det forskeren som definerer og kontrollerer samtalen (Kvale og Brinkman 2009). Videre består intervjuet av en tosidighet – den personlige relasjon og kunnskapen som produseres (ob.cit.) Min avveining oppimot den omtalte intervju-effekten samt min problemstilling, gjorde at denne metoden ikke ble valgt. Fokusgruppeintervju er en metode som anvendes for å studere menneskers forestillinger, kunnskaper, holdninger og vurderinger (Wibeck 2010). Metoden kunne ført til spennende interaksjoner mellom deltakerne som igjen kunne gitt nye oppdagelser og diskusjoner. Ved fokusgruppeintervju er det en fare for at gruppeinteraksjonen påvirker resultatet via den såkalte polariseringseffekten (ob.cit.) Dette sammen med min problemstilling gjorde at jeg ikke fant denne metoden for datainnsamling egnet for min forskning.

4.4 Grunnbetingelser for vitenskapelig kunnskap

For å kontrollere dataenes kvalitet kan man ta utgangspunkt i grunnbetingelsene for vitenskapelig kunnskap, nærmere bestemt begrepene relevans, validitet og refleksivitet (Malterud 2003). Kontroll av disse kriteriene innebærer at jeg som forsker må reflektere over konteksten for innsamling av data og mine tolkninger av den (Thagaard 2009).

4.4.1 Relevans og validitet

Kravet om relevans kan gjelde både problemstilling og resultat (Malterud 2003). Hva kan kunnskapen brukes til? Jeg vurderer at denne studiens problemstilling med resultat, har høy relevans. Kunnskapen kan brukes til å skape flere suksesshistorier og nyansere samfunnets bilde av barnevernet. I tillegg vil kunnskap om suksessfaktorer ha en verdi i forhold til hvordan barnevernet som organisasjon bør arbeide for å oppnå suksess for brukerne.

Det første spørsmålet om validitet er hva er det sant om, intern validitet, og det andre spørsmålet gjelder overførbarhet, ekstern validitet (ob.cit.). Når det gjelder spørsmålet om intern validitet, kan en si at utvalget for min studie ikke er stort, med tanke på antall barnevernsansatte i Norge og dermed antall suksesshistorier som forhåpentligvis finnes. Det er relativt stor spredning blant mine informanter i forhold til at de representerer ulike kommuner, samtidig er de få med tanke på at de representerer et lite antall kommuner. Med min problemstilling har det ikke vært en hensikt å samle inn en stor mengde med suksesshistorier, for å telle de opp og analysere ved hjelp av kvantitative metoder. I forhold til studiens hensikt og problemstillinger er kravet om intern validitet innfridd. Spørsmålet om ekstern validitet handler som nevnt ovenfor, om hvilken overførbarhet funnene har utover studiens sammenheng. Min hensikt med studien har også vært å forsøke å påvirke det jeg oppfatter som en unyansert oppfatning av barnevernet i samfunnet. Ved å fokusere på barnevernssaker hvor det har lyktes å hjelpe, har jeg fått frem *at det går an* å lykkes i barnevernet også. Så i forhold til kravet om ekstern validitet, er også oppfylt med tanke på studienes hensikt.

4.4.2 Refleksivitet og forforståelsens betydning

Den hermeneutiske sirkelen har som tidligere skrevet, vært til hjelp for meg i forhold til å ta nok hensyn til refleksivitet og forforståelse. På grunn av min tilknytning til barnevernfeltet har kravet om refleksivitet og vektlegging av forforståelsens betydning, vært spesielt viktig å reflektere rundt og være bevisst i forhold til under hele forskningsprosessen. Malterud (2003) skriver at nærhet til stoffet kan vanskeliggjøre kritisk refleksjon og jeg har forsøkt å passe meg for ”ikke å se bare det jeg vil se”. Jeg har 15 års yrkeserfaring fra barnevernet og har i snart 6 år hatt tilknytning til det nasjonale forskningsprosjektet Det Nye Barnevernet. Malterud omtaler forforståelsen som en ryggsekk vi har med oss inn i forskningsprosjektet (Malterud 2003). Denne ryggsekken påvirker datainnsamlingen og analysen. Med dette forstår jeg at jeg må være oppmerksom på måten min bagasje påvirker meg på og at jeg må være åpen også for funn underveis som ikke passer inn sammen med min bagasje. Jeg må være kritisk til meg selv og tørre å stille spørsmål som jeg aner kan ha et annet svar enn hva jeg i utgangspunktet ønsket.

Forforståelsen og den menneskelige faktoren i kunnskapsproduksjonen spiller en rolle under hele forskningsprosessen – i forhold til datainnsamlingen, analysen og i resultatpresentasjonen (Malterud 2003). Min forforståelse bestemmer hva jeg ser, hvilke spørsmål jeg stiller og påvirker valg underveis i studien (ob.cit.).

Som forsker på barnevern har jeg her barnevernsbriller på. Malterud (2003) råder forskeren til å være klar og tydelig i forhold til valg og hypoteser, på en måte som gjør at leseren skal forstå at også andre tolkninger kunne vært mulig. Dette er noe jeg har forsøkt å gjøre underveis i studien og som jeg opplever at den hermeneutiske sirkelen har hjulpet meg med.

”En god tommelfingerregel er lete etter hva man selv må legge til side, for å være i stand til å gjengi informantenes historie på en lojal måte” (Malterud 2003:45). Jeg skal analysere historiene i forhold til utvalgte anerkjente suksessfaktorer. Samtidig har det vært viktig å analysere historiene med en slags “open mind” – hva annet er det historiene inneholder som kan kalles suksessfaktorer? For å klare dette på best mulig måte har jeg lest historiene flere ganger uten penn og papir, nettopp for å kunne legge til side min trang til å systematisere innholdet ved å se etter likhetstrekk ved historiene. Jeg har selvfølgelig lest historiene og notert, men har hatt like mange gjennomlesninger uten å notere.

I studien søker jeg etter kunnskap om temaet barnevern og suksess. Men hva er kunnskap og hvem bestemmer hva som er kunnskap? Innen vitenskapsfilosofien handler disse spørsmålene om epistemologi – læren om kunnskap (Aadland 2011). Aadland skriver at kunnskap har ”mange ansikter” og former; *påstandskunnskap* om en objektiv virkelighet, *subjektiv kunnskap* om hva jeg selv anser som viktig, *fortrolighetskunnskap* som viser seg gjennom ferdigheter og moralsk/religiøs kunnskap. Å reflektere rundt hvilket kunnskapssyn en som forsker har er nødvendig da det får betydning for både forskningsspørsmål og funn (Ob.cit.). Empirien i denne studien omhandler menneskers opplevelser og erfaringer fra sosialt arbeid, og i lys av dette kan jeg si at studien omhandler subjektiv kunnskap og fortrolighetskunnskap. Subjektiv kunnskap i forhold til at jeg oppfatter at studiens fenomen er viktig å belyse og forske på. Studien omhandler ferdighetskunnskap da historiene inneholder en type relasjonell kunnskap, erfaringsbasert kunnskap og taus kunnskap.

4.5 Etske hensyn og betraktninger

Ved innsamling av personopplysninger skal en som forsker ta kontakt med Norsk Samfunnsvitenskapelige datatjeneste (NSD), for å få vite om materialet en samler inn er meldepliktig. ”Med personopplysninger menes opplysninger som direkte eller indirekte kan knyttes til en enkeltperson. Anonyme opplysninger anses ikke som personopplysninger” (<https://www.etikkom.no/no/Forskningsetikk/Hva-skal-du-forske-pa/Opplysninger/>). Jeg har tatt kontakt med NSD og fått beskjed om at forskningsprosjektet ikke var meldepliktig (vedlegg 2).

Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH), har en egen internett side med råd i forhold til etikk og forskning. Her har jeg funnet mange gode råd og fått kunnskap om hvilke etiske hensyn jeg som forsker må ta. Samme hvordan en forsker innhenter data, gjelder det visse etiske prinsipper en skal ta hensyn til. Mine informanter er sikret *konfidensialitet*, da det kun er jeg som forsker som har tilgang til informantenes originale innleverte suksesshistorier. Informantene ble bedt om selv å anonymisere, slik at ingen av historiene inneholder personopplysninger. I min analyse og resultatpresentasjon vil det heller ikke være mulig for leseren å vite hvor suksesshistorien kommer fra eller når den skjedde.

Som forsker er en selv del av den virkeligheten en forsker på, beskriver og dermed konstruerer (Malterud 2003). Jeg som person og her som forsker påvirker forskningsprosessen og det jeg kommer frem til av resultater. Spørsmålet er hvordan jeg påvirker, ikke om.

En etisk betraktning i forhold til studien, handler om i hvilken grad en kan si at det er riktig å kalle en barnevernssak med et positivt utfall for en suksess? Er det i det hele tatt mulig å snakke om suksess når et barn har ”blitt en sak for barnevernet”? Det er ikke tradisjon for å koble begrepene barnevern og suksess sammen. Om det betyr at det er galt å gjøre det, er en annen sak. Jeg er av den oppfatning at ved å koble disse to begrepene sammen kan det åpne seg muligheter som faktisk kan føre til ytterligere suksess. I studien ønsker jeg få frem at det er mulig å snakke om suksess - også når det kommer til barnevern.

En annen etisk betraktning jeg som forsker har gjort meg, er i forhold til at jeg kun har den barnevernsansattes stemme og side av saken. Jeg har på et vis gitt barnevernet makt til å definere barnevernssaken som en suksess. Jeg har ikke barnets stemme, foreldre/øvrig families stemme eller samarbeidspartneres stemme. Det betyr at jeg må være inneforstått med at noen av disse stemme kanskje ikke ville ha omtalt dette som suksesshistorier. Et annet forhold er at selv om det på et tidspunkt i den enkelte historien virket å være en suksess, kan det være forhold som den enkelte barnevernsansatte ikke har oversikt over, som ville kunne ha kastet et annet lys over historien. Den barneverns ansatte vet heller ikke fullt ut hvordan det har gått med barnet på sikt. Dette er forhold som kan gjøre at noen vil si at det er uriktig å kalle historien for en suksess, dersom de var klar over at deres sak var omtalt som en suksesshistorie. Dette er sider ved studien som jeg ikke har kontroll over og som det er vanskelig å ta hensyn til, annet enn ved å refleksjon og åpenhet i forhold til at historiene også kan ha andre sider.

4.6 Analyse av empiri ved hjelp av systematisk tekstkondensering

For å analysere suksesshistoriene valgte jeg Malteruds systematiske tekstkondensering, inspirert av Giorgis fenomenologiske analyse og modifisert av Malterud (2003).

Analysemetoden er godt egnet for en deskriptiv tverrgående analyse av fenomener som beskrives i et materiale av mange informanter for utvikling av nye beskrivelser og begreper. Det er en risiko for reproduksjon av kjent kunnskap, men analysemetoden er også et godt

utgangspunkt for utvikling av nye beskrivelser. I følge Malterud (2003) er analysemetoden godt egnet for nybegynnere innen forskning. “For nybegynneren kan det derfor være nyttig å følge en vei som andre har tråkket opp tidligere” (Malterud 2003:111).

Som nybegynner innen forskning virket det betryggende for meg å anvende en slags ”oppskrift” når det kom til analysen av suksesshistoriene. Denne formen for analyse er systematisk med tanke på sine fire trinn. Trinnene gjør det også lett å gå tilbake og sjekke funn underveis uten å miste oversikten over hvor en er i analysen. Siden jeg har valgt å detaljert følge trinnene, vil jeg før analysen og drøftingen beskrive trinnene ganske detaljert.

4.6.1 Presentasjon av analysemetoden

Trinn 1: Å få et helhetsinntrykk – fra villnis til temaer.

Hensikten med det første analysetrinnet er å bli kjent med materialet og skaffe seg et overblikk ved å bruke fugleperspektiv (Malterud 2003). Første gjennomlesning av historiene ble gjort uten en systematisk refleksjon, selv om jeg hadde mine antagelser i bakgrunn. På dette trinnet leste jeg historiene mange ganger for å skape meg et helhetsinntrykk og jeg måtte “... aktivt motstå all trang til å systematisere...”(Malterud 2003:101). Måten jeg gjorde det på var først å lese gjennom materialet uten å notere underveis, deretter leste jeg materialet grundig flere ganger ved å notere stikkord underveis. Stikkordene skal representere fenomenet en skal forske på og er første steg på veien fra villnis til temaer (ob.cit) Målet er å organisere materialet inn i temaer som representerer fenomenet en skal forske på. Jeg så etter suksessfaktorer og historienes verdi med tanke på organisasjonsutvikling.

Jeg måtte aktivt legge til side min forforståelse og teoretisk referanseramme for å være åpen i forhold til materialet, i tråd med det fenomenologiske perspektivet - slik at jeg ikke leter og finner det jeg vil. For min del betydde det at når jeg skulle notere stikkord underveis, ble valg av type ord også noe jeg funderte over. Jeg stoppet ofte opp og spurte praktisk talt meg selv høyt – hvorfor noterer jeg ned dette og hvorfor velger jeg dette ordet? Min sterke tilknytning til feltet gjorde at jeg valgte en slik aktiv fremgangsmåte for å klare å være så åpen som mulig til materialet. Dette medførte at alt på første trinnet i analysen var det mye arbeid for min del.

Trinn 2: Å identifisere meningsbærende enheter – fra temaer til koder.

Her skal temaene omdannes til koder. Kodene – meningsbærende enheter – skal ha en selvstendig mening i forhold til oppgavens problemstilling (Malterud 2003). Her startet min systematiske gjennomgang av materialet og nå satt jeg ved skrivebordet. Jeg gikk gjennom linje for linje, for å finne tekstbiter som sa noe om problemstillingen. Jeg merket og systematiserte meningsbærende enheter som passet inn under temaene fra det forrige trinn. På samme tid som en markerer de meningsbærende enhetene starter en med å systematisere dem og dette kalles koding ifølge Malterud.

Trinn 3: Kondensering – fra kode til mening.

Her, i trinn tre, skal forskeren legge til side den delen av materialet som ikke har identifiserte meningsbærende enheter. En skal her systematisk hente ut mening ved å kondensere innholdet i de meningsbærende enhetene som ble identifisert i trinn 2. En skal vurdere enhetene på nytt, kanskje finner en nye og kanskje må en gjøre om på noen. I trinn tre skal kodegruppens kunnskap abstraheres, en skal finne stikkord og tendenser – lage subgrupper som nå skal analyseres (Malterud 2003).

I tråd med Malterud (2003) sin beskrivelse av metoden, valgte jeg å lage fortellinger i jeg - form ved å utvikle kunstige sitater – artefakter forankret i data. Informantene hadde for øvrig også skrevet historiene i jeg-form. De kunstige sitatene kan brukes som arbeidsnotater som blir utgangspunkt for analysenes fjerde trinn, resultatpresentasjonen. De kunstige sitatene skal inneholde informantens egne ord og begreper fra de meningsbærende enhetene.

Trinn 4: Sammenfatning av funnene – fra kondensering til beskrivelser og begreper.

På analysens fjerde trinn skal funnene sammenfattes, bitene skal settes sammen igjen – en foretar en rekontekstualisering (Malterud 2003). Ved å ha fokus på barnevernets prestasjoner ønsker jeg med denne studien å beskrive barnevernet på et vis en ny måte og kan ifølge Malterud bruke begreper som allerede foreligger fra teori og forforståelse. Dette innebærer at det i min analyse, ikke blir så stor forskjell på tema, koder og overskrifter.

For hver kodegruppe med sine subgrupper, skal en nå lage en *innholdsbeskrivelse* på bakgrunn av den kondenserte teksten og utvalgte sitat - en sammenfatter kunnskapen. Hver subgruppe skal få sitt eget avsnitt. Når en har sammenfattet og lagd innholdsbeskrivelser, skal en finne utvalgte sitater fra de meningsbærende enhetene som godt forklarer teksten. Så skal denne pakken som Malterud (2003) kaller det, innholdsbeskrivelsen med sitater, få en overskrift som sammenfatter hva det handler om.

Analysen er ikke ferdig før funnene er validert (Malterud 2003). Det betyr at innholdsbeskrivelsene og de eventuelle nye begrepene (funnene) skal sees på i forhold til den sammenhengen de er hentet fra. Stemmer det jeg har lest og sammenfattet med helheten det kom fra? En skal også vurdere funnene opp i mot aktuell empiri og teori.

4.6.2 Gjennomføring av analysen

Her vil jeg gå gjennom analysens fire trinn samtidig som jeg presenterer funn i tråd med gjengitte firetrinns modell. Det vil da være enkelt å følge min analyse og funnene blir presentert på en systematisk måte. Det innebærer også en kvalitetssikring i forhold til funn og slutninger underveis.

Jeg velger først å gjenta studiens forskningsspørsmål, siden disse styrer analysens innhold og fokus. Samtidig skal jeg som forsker være observant i forhold til nye spørsmål og nye funn i empirien (Malterud 2003).

- *Hvilke suksessfaktorer omtales i suksesshistoriene?*
- *Hvilken bruksverdi kan suksesshistoriene ha?*

Etter flere gjennomlesninger, først uten å notere og etter hvert ved å notere, ble det tid for oppsummering. Hvilke tema eller kjennetegn satt jeg igjen med som kunne si noe om suksessfaktorer og historienes verdi? I følge Malterud (2003) kan 4-8 temaer være nok. Jeg har valgt å illustrere funn av tema med utvalgte sitat underveis.

På dette første trinnet fant jeg at alle historiene hadde til felles at de omhandlet svært alvorlig barnevernproblematikk, hvor sannsynlig tiltak er bruk av tvang og ikke hjelpetiltak.

- Suksesshistorie nr. 1: ” ... seksuelle overgrep i nær relasjon...”.
- Suksesshistorie nr. 2: ”... økende rusmisbruk, sosial angst med påfølgende isolasjon med babyen”.
- Suksesshistorie nr. 6: ”Far utøver psykisk og fysisk vold mot mor og flere barn”.
- Suksesshistorie nr. 7: ”Far ønsker veiledning på hvordan grensesette uten vold”.

I mange av historiene var det snakk om betydelig problematikk, ofte ikke en type problematikk, men flere.

- Suksesshistorie nr. 8: ”Foreldrene har utfordringer med rus og psykiatri og har flyttet veldig mye”.
- Suksesshistorie nr. 10: ”Foreldreparet var rusmisbrukere og mor ble gravid... etter en stund sprakk mor...”.
- Suksesshistorie nr. 5: ”Far har utøvd vold mot mor med barna tilstede ... far flyttet hjem igjen ... ble dårlig igjen...”.
- Suksesshistorie nr.7: ”... oppdragervold ... dårlig økonomi og lite ressurser”.
- Suksesshistorie nr. 4: ”Jeg kjenner familien gjennom flere akuttoppdrag, uanmeldte tilsyn i flere omganger og Fylkesnemndsbehandling”.

Til tross for denne typen problematikk har informantene kalt historiene for suksesser, da det har gått bra til slutt. Dette er også i tråd med definisjonen av suksesshistorie som tidligere omtalt. Dette ga meg et første tema: **alvorlig problematikk**. Temaet alvorlig problem utgjør naturlig nok ikke en suksessfaktor, men er mer et kjennetegn ved historiene.

Selv om dette temaet ikke er en suksessfaktor er det interessant likevel, med tanke på at alle historiene hadde utgangspunkt i en alvorlig problematikk. Det kan tolkes dit hen at informantene har lagt lista høyt i forhold til hva som kvalifiserte til å kalles en suksess og oppfatningen er i tråd med definisjonen av suksess. Like fullt kan hjelpetiltaket støttekontakt utgjøre en såpass stor forskjell for et barn/en familie, at en også her kan snakke om en suksesshistorie. Jeg antar at informantene også har arbeidet med slike typer barnevernstiltak. Men siden de ble bedt om å beskrive en suksesshistorie, virker det til at lista for type problem og alvorlighet ble lagt høyt. Barna og deres familiesituasjon virket å være fastlåst uten gode

utsikter for en suksessfull slutt. Sjansen for å lykkes virket i utgangspunktet å være svært liten.

Etter gjennomlesningen reflektert jeg ved at det i historiene var relativt lite fokus på **tverrfaglig samarbeid**. Det kan bety at for akkurat disse historiene, var det andre forhold som var mer fremtredende og hadde større betydning i forhold til suksessen. To av informantene hadde trukket frem betydningen av tverrfaglig samarbeid i deres historier, mange instanser ble nevnt og samarbeidet ble trukket frem som viktig. Det jeg i denne studien kan trekke ut av det er at faktoren omtales for lite i empirien til å kunne trekkes ut som en egen suksessfaktor. På dette trinnet hvor jeg skulle skrive ned tema, fant jeg at dette gjorde at jeg ikke hadde grunnlag for å omtale det som et tema. ”Selv om vi i den kvalitative analysen ikke legger vekt på tall og omfang, vil det være forskjell på kunnskap som har røtter inn i store deler av materialet, og kunnskap som i hovedsak stammer fra enkeltindivider” Malterud 2003:111. Til tross for at jeg ikke gjorde noe funn i min empiri angående denne anerkjente suksessfaktoren, har jeg ikke grunnlag for å hevde at dette ikke er en viktig faktor for å lykkes. Et større materiale med konkrete spørsmål knyttet opp mot disse faktorene, kunne gitt kunnskap i forhold til dette.

Når det kom til den anerkjente suksessfaktoren **tidlig innsats**, fant jeg derimot nok i empirien til å kunne kalle dette et tema og dermed et funn. Enten hadde barnevernet hjulpet til tidlig, under graviditet eller når barnet var baby, eller så hadde barnevernet hjulpet ungdom på et kritisk tidspunkt i livet.

- Suksesshistorie nr. 1: ”... det ble vellykket på grunn av den gode relasjonen med ungdommen”.
- Suksesshistorie nr. 2: ”Familien gikk videre i sitt liv uten barneverntiltak når barnet var fylt ett år”.
- Suksesshistorie nr. 3: ”Hun ønsket seg vekk fra familien og mor samtykket...”.
- Suksesshistorie nr. 4: ”... den gravide jenta samtykket til undersøkelse”.
- Suksesshistorie nr. 9: ”Jenta ble flyttet i fosterhjem når hun var tre år og virker nå til å få et godt voksenliv”.

Suksessfaktoren **brukermedvirkning** var et gjennomgående tema ved historiene, enten sammen med barnet eller foreldrene.

- Suksesshistorie nr. 10: "... et tiltak som foreldrene var svært fornøyde med og hadde tiltro til".
- Suksesshistorie nr. 8: "... foreldrene greier å se at barnet har det bedre i fosterhjemmet".
- Suksesshistorie nr. 7: "... han ønsket veiledning på hvordan oppdra uten vold..."
- Suksesshistorie nr. 9: "... reflekterte mye sammen med mor om at plassering var det beste for barnet".

Etter flere gjennomlesninger satt jeg igjen med et inntrykk i forhold til type tiltak. Tiltakene fremsto som å bære preg av at barnevernet hadde ytt ekstra, en form for "høyintensiv barneverninnsats". Et annet inntrykk jeg hadde etter gjennomlesninger på dette trinnet var at tiltakene som var anvendt bar preg av ikke nødvendigvis å være såkalte vanlige barneverntiltak, men at mange fremsto som litt "utradisjonelle". I stedet for å veilede selv valgte barnvernet i en sak en person med en annen rolle i saken og noen gikk for bestemte plasseringer, til tross for konflikter og brutte relasjoner i utgangspunktet. Jeg valgte her å slå sammen utradisjonelle barneverntiltak og høyintensiv barneverninnsats som en egen ukjent suksessfaktor under merkelappen **utradisjonelle barneverntiltak**. Så fikk jeg se når jeg kom lengre "ned" i analysen om dette ble den riktige merkelappen på disse to forholdene ved historiene.

- Suksesshistorie nr. 2: "I mangel på tiltak måtte jeg forsøke å bygge opp noe ... det ble starten på en fremgangsmåte, år før kunnskap og opplæring i metoden".
- Suksesshistorie nr. 1: "... tilsynsfører ble i tillegg engasjert som veileder på grunn av den gode relasjonen".
- Suksesshistorie nr. 9: "Jeg som saksbehandler brukte jeg mye tid".
- Suksesshistorie nr. 7: "To tiltakskonsulenter og en saksbehandler jobbet intenst inn i familien i en periode".

Ved inngangen til trinn to stoppet jeg opp eller retttere sagt gikk tilbake til start – til villniset. Jeg fikk behov for en form for distanse fra materialets detaljer for å kunne se empirien som en

helhet igjen. Jeg hadde i trinn en lest materialet ved å så etter tema, deler ved historiene, noe som gjorde at jeg ble redd for å miste *helhetsinntrykket av materialets betydning samlet sett som en verdi*. I studien skal jeg analysere suksesshistoriene ut i fra deres suksessfaktorer, men også analysere med tanke på historienes betydning samlet sett som en verdi - for utviklingen av barnevernet som organisasjon og i forhold til å kunne få betydning for samfunnets oppfatning av barnevernet. Jeg hentet opp igjen mine refleksjoner i forhold til spørsmål som hvordan kan vi lære og hva kan vi lære. En del av det å skaffe seg et helhetsinntrykk ble for meg å gå tilbake til start igjen, før jeg gikk inn i trinn to av analysen. Like stor plass i studien har analysen og drøftningen av suksesshistorienes verdi, derfor ble denne refleksjonen et eget tema - **suksesshistorienes verdi**. Sitatene nedenunder er eksempler på at disse suksesshistoriene har brakt frem følelser som kjærlighet, stolthet og tilfredshet hos den som har arbeidet med barnet/familien. Sitatene er også informasjon om historienes funksjon som motivasjon for videre arbeid.

- Suksesshistorie nr.1: ”Det varmer en saksbehandlers hjerte”.
- Suksesshistorie nr.3: ”Jeg er utrolig stolt av og glad i henne og tenker på henne når dagene kjennes tunge og strevsomme. Hun er faktisk et forbilde for meg”.
- Suksesshistorie nr. 5: ”Familien fikk en ny start og siste nytt tyder på at det var det rette å gjøre ... de har startet på nytt”.
- Suksesshistorie nr. 9: ”Det har vært en glede i en ellers strevsom arbeidshverdag å kunne følge denne jenta...”.
- Suksesshistorie nr. 10: ”... det har gått veldig bra ... begge er rusfrie ... en gutt tilbakeført og et nytt barn er kommet til og det blir gitt gode tilbakemeldinger...”.

I stedet for 10 suksesshistorier bestående av 15 sider med tekst, hadde jeg ved inngangen til trinn to av analysen nå fem tema, som jeg ga midlertidige navn/merkelapper. På dette trinnet skal en være varsom med å systematisere, men jeg valgte likevel å foreta en skjematisk oppsummering (se figur 3) over funn så langt:

Figur 3: Tema fra trinn en.



5. Funn

I tråd med metoden skal jeg nå gå fra temaer i materialet til koder. Jeg bestemte meg for å bruke ulike markeringstusjer og legge historiene foran meg på gulvet. Jeg markerte med ulike farger utsagn som sa noe om de utvalgte temaene. Jeg la så fem A-4 ark på gulvet med hvert tema som overskrift og klippte ut utsagn som jeg limte på arkene under de ulike temaene. Så hengte jeg de fem arkene på veggen ved skrivebordet med pc`n. Etter første trinn i analysen satt igjen med et inntrykk av at tverrfaglig samarbeid ikke ble et av temaene som forventet. På dette trinnet i analyseprosessen er analysen fortsatt ufullstendig. Jeg valgte derfor å henge en post-it lapp på veggen ved siden av de fire arkene, hvor det sto tverrfaglig samarbeid. For å systematisk kunne dokumentere inntrykket jeg hadde av at dette ikke ble mye omtalt, valgte jeg ha det med som et tema i matrisen jeg nå skulle lage. Jeg valgte å ta med temaet til etter kodingen, trinn to, for så etter det ta et valg her. Det ble til 6 rader, hvor temaet sto øverst og ulike utklipp med utsagn under. Jeg ga utsagnene nummer. Visualiseringen gjorde det lettere å se hva jeg ønsket å ta med meg videre i analysen og knytte til teorien. Jeg limte inn utsagn fra historiene og egen spørsmål underveis innunder hvert tema.

I tråd med Malterud (2003) sitt forslag lagde jeg nå en matrise som en organisering av materialet. En matrise gjør det også enklere å gå tilbake i analyseprosessen og er en viktig måte å kvalitetssikre funn på (ob.cit.). I arbeidet med kodingen nummererte jeg hver linje i materialet fra hver informant. Det betyr at når jeg for eksempel fant et eksempel på kode A og B fra informant nr. 1, noterer jeg hvilken linje i historien jeg fant koden på. I analysens slutfase vil matrisen hjelpe meg å validere og sammenfatte mine funn (ob.cit.). For å sikre en gjennomiktig fremgangsmåte ligger matrise for analyse som vedlegg (vedlegg 3).

For kondensering bruker jeg stikkord og tendenser for å lage subgrupper som nå blir utgangspunktet for videre analyse (Malterud 2003). Som nevnt i metodekapitlet valgte jeg å lage fortellinger i jeg - form ved å utvikle kunstige sitater – artefakter forankret i data. Tekstene skal fortelle meg noe om studiens problemstilling og er måter å sammenfatte innholdet i de meningsbærende enhetene i de ulike subgruppene. En kan velge å ha med sitater sammen med subgruppene. Jeg har valgt å ta med sitater under trinn en, som en illustrasjon av de ulike temaene.

Jeg gjennomgår her hver kode, i alt fem stykker: alvorlig problem, brukermedvirkning, tidlig innsats, verdi og utradisjonelt tiltak. Hver kode inneholder tekst som til sammen utgjør såkalte

subgrupper som jeg sorterer de meningsbærende enhetene i. I tråd med metodens systematikk velger jeg å systematisk gjengi en kunstig fortelling for hver kodegruppe. Siden hver fortelling inneholder koder med subgrupper fra ulike historier, kan ikke de kunstlige fortellingene gis nummer i henhold til suksesshistorie. Underveis spør jeg meg selv om tekstens betydning i forhold til problemstillingen og jeg er naturlig nok spent på om jeg her kommer til å måtte velge bort koden for tverrfaglig samarbeid og tidlig innsats. I tillegg kan det være slik at noe nytt dukker opp og at nye navn må til eller gamle på endres.

Alvorlig problem

”Det var en svært kompleks barnevernssak i form av massiv og alvorlig problematikk. Jeg skjønnte ikke hvordan jeg skulle klare å hjelpe dette barnet og denne familien. Det virket som et håpløst utgangspunkt som jeg ikke kunne skjønne ville gå bra. I tillegg kom familien fra et land med en annen kultur. Det var snakk om både vold, rus og psykiatri hos foreldrene og tida virket knapp for barnet”.

Etter å ha utviklet denne artefakten skimtet jeg her et nytt tema, nemlig familiens opprinnelse. Inneholdt suksesshistoriene barn og familier som var etnisk norske eller kom de fra et annet land? Dette måtte jeg undersøke, og gikk dermed tilbake til det virkelige materialet. Jeg fant at fire av de 10 historiene omhandlet barn og familier fra andre land. Muligheten for at familiens opprinnelse i de andre historiene kunne være enten norsk eller utenlandsk, gjorde at jeg valgte å la dette temaet ligge. Det ble for usikkert til at jeg kunne bruke det som et funn.

Temaet alvorlig problemer er et kjennetegn ved suksesshistoriene og ikke en suksessfaktor. Det å lykkes i forhold til et alvorlig problem, nok er enklere å kalle for en suksess enn når en lykkes i forhold til et mindre problem. Like fullt kan det å lykkes i forhold til et mindre problem også vise seg å være en suksess, dersom det har forhindre ytterligere problematikk. Jeg velger å fortsatt ha med dette som et tema, til tross for at det ikke er en suksessfaktor.

Tidlig innsats

”Det så ikke lyst ut for ungdommen på dette tidspunktet, men vi klarte sammen å finne ut av det og nå går det veldig bra. Jeg tenker at det at vi fikk til å iverksette så pass god hjelp når barnet bare var en baby, gjorde at vi som barnevern faktisk kunne avslutte saken ganske raskt. Det var perioder hvor det ikke gikk så bra med babyen men barnet var fortsatt lite, og nå ser det ut til gå bra til slutt”.

Underveis i utviklingen av denne artefakten ble det veldig tydelig for meg, at tidlig innsats ikke kun omhandler hjelp til babyer eller småbarn. Tidlig innsats gjelder også riktig hjelp til rett tid for ungdom som på et vis står på kanten mellom enten å klare seg eller ikke klare seg. På bakgrunn av dette vurderte jeg om jeg skulle dele inn begrepet for å få dette tydelig frem, men bestemte meg for at så lenge det kommer frem i studien her og underveis skulle ikke det være nødvendig.

Brukermedvirkning

”Jeg bestemte meg for å samarbeide tett med ungdommen og familien for øvrig. Det var ikke et vanskelig valg da dette var noe de selv også gjerne ville. Foresatte var svært fornøyde med plasseringsstedet og utviste stor tillit til tiltaket. Fosterfamilien inkluderte foreldrene på en svært god måte. Jeg jobbet frem en løsning på bakgrunn av deres egne ønsker og forslag. Jeg var hele tiden åpen vedrørende mine bekymringer og usikkerhet med tanke på om dette ville gå bra”.

Artefakten viser helt tydelig spor av samarbeid med de som berøres av hjelpen og noe som foregår på individnivå i relasjonen mellom den som hjelper og blir hjulpet. Dette er i tråd med tidligere omtalte definisjon av brukermedvirkning. Dette er hjelperen sin stemme og ikke den som har mottatt hjelp i form av plassering av sitt eget barn. Selv om brukermedvirkning ser ut til å være en suksessfaktor, må vi likevel være åpen for muligheten for at mottakeren av barneverntiltaket ikke deler hjelperens historie og syn på saken fullt ut.

Fra utradisjonelt tiltak til bruk av tid

”Jeg valgte til slutt å spørre den personen jeg visste hadde en god relasjon til barnet og familien. Jeg visste ikke hvordan jeg skulle hjelpe, så jeg måtte bare prøve noe. Jeg jobbet tett og intenst, brukte mye tid sammen med familien. Vi var flere fra kontoret som jobbet intenst sammen. I tillegg til at barnet fikk hjelp, fikk også foreldrene med øvrig familie en del av hjelpen i tiltaket”.

Etter å ha utviklet denne fortellingen ved å gå tilbake til empirien og ut fra matrisen, gjorde jeg med noen refleksjoner i forhold til hva som ble mest riktig å kalle dette tema. Som jeg var inne på i første trinn omhandlet dette temaet både innsatsen til barnevernet og valg av et noe utradisjonelt tiltak. Under utviklingen av den kunstige fortellingen slo det meg at kjennetegnene her, eller de meningsbærende enhetene, handlet vel så mye om saksbehandlerens innsats i forhold til bruk av tid. Det var snakk om bruk av mye tid og tid sammen med både barnet/ungdommen, foreldre og øvrig familie.

Dette gjorde at jeg valgte å gi dette temaet et annet navn, ”bruk av tid”.

Suksesshistorienes verdi

”Jeg har mang en gang tenkte tilbake på denne saken, spesielt når jeg jobber med barn og familier og kjenner en slags håpløshet. Jeg har ofte tenkt tilbake og vært stolt over den jobben ungdommen og familien gjorde selv. Jeg har fått tilbakemeldinger på at det har gått bra. Jeg har fått tekstmeldinger på mobilen etter at saken var avsluttet og blir varm om hjertet. Ungdommen har blitt et forbilde for meg og jeg tenker ofte på han når dagene er tunge”.

Artefaktet viser at enkeltsakenes suksesser har en betydning for saksbehandleren i ettertid. Det ser ut til at de har en funksjon som motivasjon i det daglige arbeidet og at saksbehandleren bevisst henter frem ”sin suksesshistorie” når det er ekstra tunge dager. Dette viser at suksesshistoriene har en betydning utover seg selv og kan utgjøre en form for verdifull ressurs i det daglige arbeidet til den enkelte, men som også kan være en verdi for organisasjonen.

Nå var tiden inne for å legitimere hvorfor jeg hadde valgt bort temaet tverrfaglig samarbeid. Av matrisen leste jeg raskt at informant nummer fem, hadde nevnt samarbeid med andre instanser fire ganger i sin suksesshistorie. Informant nummer seks og sju, hadde nevnt andre

instanser en gang hver. Jeg gikk også her tilbake til det opprinnelige materialet for å ta mest mulig riktig beslutning i forhold til om temaet skulle være med videre eller ikke. Jeg kom frem til at det ikke var grunnlag for fortsatt å ha med den anerkjente suksessfaktoren tverrfaglig samarbeid som et eget tema. Dette var en viktig faktor hos informant nummer fem sin suksesshistorie, men utgjorde ikke et gjennomgående tema blant det samlede materialet og heller ikke av betydning i forhold til studiens problemstillinger.

5.1 Sammenfatning funn

De kunstige sitatene fra forrige trinn (fortellinger i jeg-form basert på artefakter fra datamaterialet), kan jeg bruke som arbeidsnotater som utgangspunkt for analysenes fjerde og siste trinn - resultatpresentasjonen. I tråd med metoden lagde jeg her innholdsfortegnelser med en overskrift for hver kodegruppe. Innholdsbeskrivelsene skal inneholde sitater som gir et godt bilde av tekstens innhold (Malterud 2003). I denne studien har jeg vært opptatt av å utvikle nye beskrivelser av barnevernet i forhold til deres suksesshistorier, hva som kjennetegner dem og hvilken verdi de kan ha. I følge Malterud trenger det derfor ikke være så store ulikheter mellom tema, koder og overskrifter.

Siden jeg hadde funnet frem til relativt få tema samt var en nybegynner i bruken av metoden, bestemte jeg meg her å anvende temanavnene som jeg alt hadde lagd også som overskrifter til innholdsfortegnelsene. Siden jeg ikke hadde så mange tema valgte jeg å omtale hvert enkelt tema ganske utfyllende samt at jeg hadde med nøye utvalgte sitater fra materialet, som en illustrasjon til teksten.

Etter disse innholdsbeskrivelsene med overskrifter skal jeg i tråd med metoden validere funnene oppimot det opprinnelige materialet samt aktuell teori og forskning på feltet (Malterud 2003). Etter analysen av materialet satt jeg igjen med fem temaer som skal presenteres nedenunder. Kort oppsummert er de fem temaene alvorlig problem, brukermedvirkning, tidlig innsats, bruk av tid og historienes verdi.

Alvorlig problem

”Flere av informantene fortalte i sine suksesshistorier om svært alvorlig problematikk. Mange nevnte gjentakende rusproblemer, psykiske vansker og vold. Et barn opplevde for eksempel at far slo og at moren var psykisk syk med angst og depresjoner. I tillegg kunne familiene ha dårlige økonomi, ha et høyt konfliktnivå, være isolerte med et marginalt nettverk og ha tidligere barnevernshistorikk. Mange flyttet også mye. For flere hastet hjelpen da problematikken omhandlet overgrep fra omsorgspersoner eller at omsorgspersonens diagnoser påførte barnet skade. Et barn bodde for eksempel i en stor familie med mange søsken, lite nettverk samt vold og psykiske vansker hos foreldrene. Blant materialet var det foreldre som innrømmet alvorlige problemer som de fikk hjelp, men falt de tilbake igjen. Et foreldrepar sprakk flere ganger i forhold til rusmisbruk i løpet av barnevernssaken. En mor i en annen historie ble på nytt svært psykisk syk etter å ha mottatt behandling for sin diagnose. Til tross for dette gikk det bra med barna i materiale”.

Følgende sitater fra empirien er valgt ut for å belyse den omtalte teksten:

- ”En ungdom av utenlandsk opprinnelse ble utsatt for seksuelle overgrep i nær relasjon”.
- ”Familien er kjent for barnevernet med tidligere lik problematikk som rusmisbruk og vold”.
- ”Etter behandling av far, ble mor og barna på nytt utsatt for vold fra far”.
- ”Babyen var apatisk og trakk seg unna kontakt med mor”.

Brukermedvirkning

”Informantene fortalte om nære samarbeid med ungdom og foreldre. En saksbehandler brukte mye tid på å reflektere sammen med det plasserte barnets foreldre, som klarte å se at barnet fikk det bedre. Det ble arbeidet ut fra brukernes ønsker i forhold til type hjelp, også når hjelpen var å plassere utenfor hjemmet. En mor ville flytte inn hos tanten sin, sammen med barnet sitt. Brukerne, foreldre og eller ungdommen, blir av mange informanter omtalt som nære støttespillere eller samarbeidspartner i forhold til valg av tiltak og oppfølging av tiltaket. En informant forteller om foreldre som hadde stor tiltro til plasseringsstedet og som sier de er takknemmelige og fornøyde. Flere forteller om foreldre som innrømmer vold og rusmisbruk, men som ønsker og som ber om hjelp. En far ba om hjelp til å slutte å slå sine barn. Det har blitt brukt mye tid sammen med brukerne for å snakke om tiltak og ulike alternativer. En informant viser til at god tid til å reflektere over muligheter og konsekvenser sammen med brukeren var av betydning for det gode utfallet i saken. Etter hvert samtykket foreldrene til plassering samtidig som det eldste barnet ba om å bli flyttet og greide seg etter det”.

Følgende sitater fra empirien er valgt ut for å belyse den omtalte teksten:

- ”Han er selv vokst opp med å bli slått og ber om hjelp til alternativ grensesetting”.
- ”Ungdommen formidlet klart og tydelig til barnevernet at han ville flytte fra sine foreldre”.
- ”Ved å samtale og reflektere sammen med foreldrene over tid kom vi sammen frem til at det ble best for barnet å bo hos tante og onkel”.
- ”Han gjorde jobben selv!”.
- ”Foreldrene var svært fornøyde med plasseringsstedet og hadde god tillit til dem som fosterfamilie”.

Tidlig innsats

”Informantene skriver om hjelp til foreldre med små babyer eller til gravide mødre. En baby snudde seg vekk og trakk seg unna kontakten med mor, mens en annen baby virker apatisk. Utfallet virker nærliggende – en plassering må til. Til tross for dette unngår barnevernet plassering og mange fortsetter sine liv uten barnevernet eller med hjelpetiltak. Dramatiske episoder i små barns liv hvor både rus og psykiatri er involvert, men hvor informanten beskriver at det går bra. En mor sprekker og ruser seg, mens en far blir nok en gang svært psykisk syk. Andre informanter beskriver tidlig innsats i forhold til ungdom som det på et tidspunkt ser svært kritisk ut for. En ungdom er for eksempel på vei til å flytte ut av et fosterhjem preget av dårlige relasjoner og inn sammen med kjæresten, samtidig som han velger å slutte på skolen. En annen ungdom tester virkelig grensene i sitt nye fosterhjem og er i ferd med å bryte ned både gamle og nye relasjoner. Men ved å hjelpe til og på et vis stå i det sammen med ungdommens uheldige valg – går det likevel bra til slutt. Informanter forteller om ungdom som fullfører høyskoleutdanning og som vil ha hjelp fra barnevernet litt lengre likevel”.

Følgende sitater fra empirien er valgt ut for å belyse den omtalte teksten:

- ”Babyen levde isolert sammen med sin mor og var preget av dette, tiltak var nødvendig. Men etter ett år avsluttet vi saken hos oss”.
- ”Den gravide ungdommen fungerte ikke bra, men samtykket til et samarbeid under graviditeten og babyen klarer seg nå med hjelpetiltak”.
- ”Det var ikke en god relasjon mellom ungdommen og fosterforeldrene, når han flyttet og inn sammen med kjæresten. Et godt ettervern i en kort tid, førte til resultat i form av høyskolegang og avsluttet barnevernssak”.
- ”Ungdommen ba til slutt selv om å få flytte. Det ble en vanskelig tid i fosterhjemmet på grunna mange svært vonde erfaringer fra fortiden. Men fosterhjemmet var fantastisk og var der også etter utflytting når det fortsatt så usikkert ut. Nå er ungdommen godt i gang på et svært krevende studie og har klart seg bra”.

Bruk av tid

”Blant empirien beskriver mange informantene hjelpen fra barnevernet som noe litt utenom vanlige tiltak. I stedet for tradisjonelle fosterhjem i regi av staten er andre valgt som plasseringssted. Noen av disse valgene kan settes i sammenheng med knapphet på fosterhjem. Av betydning i denne sammenhengen er at valg av plasseringssted i utgangspunktet ikke å fremsto som et reelt alternativ på grunn av konflikter og relasjoner med barnets foreldre - har fungert så bra at informanten omtaler det som en suksess. En informant forteller at til tross for lite kontakt og konfliktfylte forhold valgte vi å gå for å plassere barnet her. Mange forteller også om tett og intens oppfølging fra barnevernet, informantene har brukt mye tid sammen med foreldrene for å gi dem muligheten til best mulig forståelse av utfallet som igjen gjorde det lettere for foreldre å følge opp barnet i plasseringsstedet. En informant fremhever at hun i forbindelse med plassering gjennomførte mange samtaler med mor på tanker og refleksjoner over hva som skjedde. Informantene beskriver intens jobbing, gjerne av flere ved barnevernkantoret, over kortere perioder. I omtalen av hvordan informanten har jobbet, brukes ofte benevnelsen jeg, noe som indikerer at den barnevernsansatte har brukt hele seg i det profesjonelle”.

Følgende sitater fra empirien er valgt ut for å belyse den omtalte teksten:

- ”Vi hadde god nok tid til å finne en felles forståelse”.
- ”Staten hadde ingen gode nok plasseringsalternativer”.
- ”Vi var tre stykker fra barnevernet som jobbet intenst i familien i en periode”.
- ”Vi møttes den kvelden - barnevernet, den ene foreldrene og den andre forelderens foreldre”.
- ”Jeg brukte mye tid på å reflektere sammen med foreldrene og etter hvert kom vi sammen frem valgt plasseringssted”.

Suksesshistorienes verdi

”Informantene forteller om barn i familier med liv fylt av mange og alvorlige problemer, som virker vanskelig å vite hvordan en skal hjelpe. Tilbakefall av problemer og nye problemer som kommer til omtales ofte. En informant forteller at etter å ha hatt hovedfokus på rusmisbruk hos den ene forelderen fant vi at den andre forelderen hadde psykisk vansker, som igjen gjorde at det lille barnet unndro seg kontakt. Med alvorlige problemer som utgangspunkt forteller mange av informantene samtidig om mangel på tiltak og knapp på tid. Det er dette som er historienes innhold og utgangspunkt. Et sted i historien er det noe som likevel gjør at det finnes en løsning og at går bra for barnet. Informantene forteller at de ofte ser tilbake på disse suksesshistoriene med glede, varme og stolthet. De gleder seg også over å kunne følge de etter hvert store barn videre inn i voksenlivet. Noen har også kunnskap om hvordan situasjonen er for barnet etter at saken er henlagt fra barnevernets side. De vet at foreldrene har gått videre, at ungdommer er i ferd med å fullføre studier eller at foreldre har klart å bli rusfrie”.

Følgende sitater fra empirien er valgt ut for å belyse den omtalte teksten:

- ”Jeg er blitt veldig glad i henne og stolt av henne”.
- ”Jeg tenker på han når dagene er tunge og det har vært en glede i en ellers strevsom arbeidsdag”.
- ”Det har vært en glede å følge henne”.
- ”Siste nytt tyder på at de har fått en ny start”
- ”Det *varmer* et saksbehandlerherte”.
- ”Han er i gang med høyskoleutdanning”

En del av analysens fjerde trinn med sammenfatning i form av gjenfortellinger, er å validere funnene i forhold til det opprinnelige materialet samt foreliggende forskning og teori (Malterud 2003). ”Å validere er å stille spørsmål om kunnskapens gyldighet – hva er dette gyldig om og under hvilke betingelser?” (Malterud 2003:178). I forbindelse med de fem

gjenfortellingene med sitater ovenfor, gikk jeg hele tiden tilbake til matrisen og de opprinnelige tekstene. Dette var praktisk gjennomførbart siden materialet ikke var så stort i forhold til antall informanter og tekstmengde. Dette gjør at jeg kan si at mine funn og det opprinnelige materiale henger nært sammen. Dette gir et godt grunnlag i forhold til spørsmålet om kunnskapens gyldighet.

6. Drøfting av funn

En del av min forforståelse når jeg begynte på denne studien var at temaet barnevern og suksess er et område det har blitt forsket lite på og som vi derfor har manglende kunnskap om. En viktig hensikt med studien ble dermed å få økt kunnskap om dette temaet. Jeg har bedt barnevernet selv fortelle sine suksesshistorier og har i analysen sett på kjennetegn i forhold til anerkjente suksessfaktorer som tverrfaglig samarbeid, brukermedvirkning og tidlig innsats. I tillegg har jeg sett på suksesshistorienes verdi som en ressurs i utviklingen av barneverntjenesten og i forhold til å kunne påvirke samfunnets oppfattning av barnevernet. For å belyse dette innhentet jeg 10 suksesshistorier fra barnevernet i form av tekst. I forbindelse med valideringen av funn er det i følge Malterud viktig at jeg som forsker spør hva gir dette resultatet gyldig kunnskap om.

I dette kapitlet som jeg har valgt å kalle drøfting av funn, vil jeg anvende studiens problemstillinger som del kapitler. Jeg vil også drøfte funnene under del kapitler fremkommet av nye refleksjoner og undringer underveis.

6.1 Kjennetegnes suksesshistoriene av anerkjente suksessfaktorer?

Brukermedvirkning, tidlig innsats og bruk av tid fremstår som suksessfaktorer i historiene. Oppsummert kan en si at *suksessene skyldtes at barnevernet brukte tiden riktig og sammen med brukerne.*

Suksesshistoriene kjennetegnes av anerkjente suksessfaktorer som tidlig innsats og brukermedvirkning. Selv om bruk av tid ikke eksplisitt blir omtalt som en anerkjent suksessfaktor i teori og forskning på området, kan ikke dette sies å være en ny faktor for å lykkes. Jeg tenker at godt sosialt arbeid omhandler riktig bruk av relasjonen mellom den som hjelper og den som har behov for hjelp. Dette innebærer riktig bruk av tid, i form av enten nok tid eller bruk av tid på kort tid.

Jeg gjorde ikke funn av suksessfaktoren tverrfaglig samarbeid i materialet. Faktoren var nevnt hos noen informanter og var nok viktig i akkurat deres historie. Det kan også være tilfeldig at tverrfaglig samarbeid ikke ble trukket frem i materialet. Det jeg kan konkludere med er at i forhold til den samlede empirien er utgjør ikke denne faktoren en suksessfaktor her. Det var

altså ikke samsvar mellom funn i empiri og med foreliggende forskning og teori. Selv om suksessfaktoren ikke fremstår som funn i denne studiens empiri, har jeg ikke grunnlag for å si at dette ikke er en suksessfaktor for å lykkes. Denne kunnskapen er gyldig i forhold til denne studiens empiri, men overføringsverdien er begrenset. Det gjør at denne kunnskapen om mangel på funn av denne anerkjente suksessfaktoren har en noe manglende verdi utover denne studien.

Beskriver barnevernet selv ”ukjente” suksessfaktorer? Empirien viser at suksesshistoriene preges av en stor arbeidsinnsats, da informantene beskriver å ha brukt mye tid, brukt knapp tid riktig, flere har jobbet intenst sammen. Jeg har i analysen omtalt dette som suksessfaktoren bruk av tid. På et vis kan dette være barnevernets ”ukjente suksessfaktor”, i form av deres beskrivelser og omtale av hva en må ta hensyn til for å lykkes når det kommer til tid og bruk av tid. Både det å ha nok tid, bruke lite tid riktig og det å kunne bruke tid sammen.

6.1.1 Suksessfaktorenes forhold til hverandre

Et forhold av interesse når det gjelder kunnskapens gyldighet, omhandler suksessfaktorenes forhold til hverandre i historiene. Var alle til stede samtidig, opptrådte noen mer sammen enn andre eller var det en suksessfaktor av gangen? For enkelt å vurdere dette, gikk jeg tilbake til matrisen (se vedlegg 3).

Jeg fant at suksessfaktorene brukervedvirkning, tidlig innsats og bruk av tid alle var til stede samtidige hos nesten alle informantene. Dette gjaldt også kjennetegnet alvorlig problematikk samt funn i forhold til historienes betydning som en verdi. Hva betydde dette, var det tilfeldig eller var det slik at tilstedeværelse av en faktor, medførte naturlig tilstedeværelse av en andre og en tredje faktor? Ser jeg på suksessfaktorene samlet sett, som en helhet ved hver historie, er det lett å se at de henger sammen og har en positiv betydning i forhold til hverandre. Betyr det at de hver for seg ikke har betydning som en suksessfaktor, at dersom bare en er tilstede hadde det ikke lyktes å hjelpe?

På bakgrunn av denne studiens kunnskap, kan jeg ikke si å ha gyldig kunnskap om at de ikke har betydning som en suksessfaktor alene, bare sammen. Det at de ”opptrer” sammen i de fleste historiene her, antyder at de på et vis følger hverandre - å bruke tid sammen med brukeren på riktig tidspunkt i forhold til problematikken. Denne studiens suksessfaktorer går

på et vis over i hverandre, det kan være at brukermedvirkning og bruk av tid kunne vært slått sammen til en felles faktor. For å unngå å miste nyanser samt at de også omhandler to sider av barnevernets hjelp, har jeg valgt å beholde de som to suksessfaktorer. Hva informantene har vektlagt i sine historier har også et tilfeldig preg, siden de åpent skulle fortelle om en barnevernssak de mente å ha lykkes i. For å få kunnskap om dette hadde det vært nødvendig med en større studie og en metode flere spørsmål og svarkategorier, eksempelvis spørreskjema eller intervju. Det jeg ut fra studien kan si er at det ser ut til at de nevnte suksessfaktorene henger nært sammen siden de ”opptrer sammen” og har et innhold som også henger sammen med hverandres betydning.

Sosialt arbeid er ikke arbeid utført etter en oppskrift som garanterer et vist utfall. I sosialt arbeid er sosialarbeideren selv et verktøy og det kan også være slik at noen lykkes bedre enn andre med å skape suksesser. Det er mange forhold som spiller inn og selv med suksessfaktorer til stede, kan det være at hjelpen ikke lykkes. Ved å satse på brukermedvirkning, tidlig innsats og bruk av tiden kan imidlertid sjansen for å lykkes være større. Selv om suksessfaktoren tverrfaglig samarbeid ikke var til stede i empirien her, så betyr det på langt nær at en som barneverner ikke skal være opptatt av å samarbeide med andre rundt barn og familier. Barnevernet arbeider med komplekse saker hvor ofte mange instanser er representert med et ansvar og muligheter for å hjelpe. Det er føringer fra politisk hold om at samarbeid med andre skal prioriteres i utarbeidelsen av hjelp i barnevernet (Ot.prop. 106 L 2012-2013).

I studien har jeg vært opptatt av utvalgte anerkjente suksessfaktorer. Det kan fortsatt være forhold ved historiene som jeg som forsker har oversett og burde sett nærmere på. Forhold jeg har merket meg som jeg kunne sett nærmere på omhandler opplysninger i historiene om kulturforskjeller, mødre/fedre og hjelpetiltak/omsorgstiltak. Jeg fant materialet til å ha for fragmenterte opplysninger om disse forholdene, til at jeg kunne ta de for meg. Dette gjør meg igjen oppmerksom på at det går ikke an å dra slutninger ut av studien av typen ”gjør jeg dette - går det bra”. Sosialt arbeid med barn og familier handler om å ta hensyn til konteksten til familien og de involvertes egenart. Studiens funn og konklusjoner er kunnskap en barneverner kan ta med seg inn i møte med barn og familier, råd om hvordan det kan være klokt å arbeide. Men fortsatt ingen garanti for suksess.

Når det kommer til de anerkjente suksessfaktorene *brukermedvirkning* og *tidlig innsats*, viser studien samsvar mellom empiri og foreliggende forskning og teori på området. Jeg har

tidligere gjengitt politiske føringer for barnevernets arbeid, ut i fra teori og forskning på området, som fremhever betydningen av brukermedvirkning og tidlig innsats – som samsvarer med denne studiens suksesshistorier. Tidlig innsats i empirien omhandler både hjelp til ufødte barn og 15 år gammel ungdom. Uttrykket ”rett hjelp til rett tid” kan sies å dekke denne studiens betydning av begrepet tidlig innsats. Empiriens tredje suksessfaktor *bruk av tid* er nært knyttet opp mot suksessfaktoren brukermedvirkning, fordi det er ungdommen, foreldre eller øvrig familie det er brukt tid på og sammen med. Noen hadde fremhevet bruk av god tid for best mulig utfall, andre hadde jobbet hardt og intens i en kortere periode for mest mulig riktig tiltak. Dette sier noe om at *ved å bruke tiden riktig og sammen med brukerne*, er sjansen større for å lykkes med hjelpen fra barnevernet.

Bruk av tid omhandler å ha nok tid og bruke en eventuell knapp tid på rett måte. Dette er interessant i forhold til det vi vet ut fra forskning om brukermedvirkning og kjennskap til barnevernansattes hverdag. Skauge (2010) undersøkte i sin masteroppgave hvorvidt barn ble hørt mer eller mindre nå. Når hun sammenlignet materialet fra 2000 med 2009 fant hun nedgang i barns deltakelse i egen sak, til tross for økt fokus på barn både i loven og rent barnevernfaglig (ob.cit.).

Tor Slettebø (2008) har forsket på barn og foreldres brukermedvirkning i barnevernet og skrevet en doktorgrad om temaet. Han fant at foreldrenes opplevelse av å medvirke varierte og hang sammen med egenskaper ved brukeren selv, relasjonen med saksbehandlerne og forhold ved organisasjonen. Han fant at brukerne selv, trakk fram blant annet *tid og ressurser* som forutsetninger for bedre brukermedvirkning. Foreldrene ønsket mer *tilgjengelighet og kontinuitet* i kontakten med barnevernet, spesielt etter plassering (ob.cit.). Når det kommer til kontinuitet i kontakten med barnevernet har Lichtwarck og Marthinsen (2013) funnet at det er lite kontakt mellom barnevernet og familiene de har vært i kontakt med i sin studie. Det kunne gå opp til flere måneder mellom hver gang familiene hadde kontakt med saksbehandleren fra barnevernet, men barnevernet dukket opp når det var krise (ob.cit.). Et annet forhold når det kommer til kontinuitet i kontakten med barnevernet kan handle om antall saksbehandlere en familie kommer i kontakt med. På bakgrunn av egen erfaring fra barnevernet, har jeg kunnskap om at et barnevernkontor kan være inndelt i forhold til om barnevernsaken er ny og skal undersøkes eller om det er tiltak som skal følges opp. Noen kontor kan også være inndelt i forhold til akuttarbeid, fosterhjemsarbeid, oppfølging av ungdom eller små barn og andre med flyktninger. Dette gjør at et barn med sin familie kan komme i kontakt med en rekke saksbehandlere ved samme kontor i løpet av barnevernssakens historie. Hyppig skifte av

saksbehandler er ikke nødvendigvis det beste for å sikre kontinuitet i kontakten med barnevernet. Egen erfaringskunnskap er at mange barn og familier opplever relativt ofte hyppige bytter av saksbehandlere. Når det kommer til denne studiens empiri kommer det frem av suksesshistorie nr. ni, at informanten har fulgt barnet fra baby til ettervern som ung voksen. Denne historiens kontinuitet var spesielt knyttet opp i mot mye anvendt tid sammen med foreldre i forbindelse med plassering som igjen ga god kontakt mellom biologiske foreldre og fosterforeldre.

Elisabeth Willumsen (2005) har skrevet om brukermedvirkning og at forhold som *relasjon og kommunikasjon* mellom brukerne og hjelperen, er av betydning for opplevelsen av brukermedvirkning for brukernes del. Hun hevder at bruk av brukerens kunnskap sammen med den profesjonelles kunnskap er en form for komplett hjelp (ob.cit.).

Under Barnevernkonferansen 2014 med fokus på tverrfaglig samarbeid, uttalte Vigdis Bunkholdt, at mange barnevernsansatte har opp til 40 barn på sin liste og at bedre tid hos barnevernet kan medføre et bedre samarbeid med andre (Bunkholdt 24.04.14). På samme konferanse brukte Terje Ogden beskrivelsen ”det skyller en tsunami over barnevernet nå” og Graham Clifford uttalte samme dag at ”barnevernet har ikke nok tid, de har for mye å gjøre” (Ogden og Clifford 24.04.14). I fagbladet Fontene har Elisabeth Backe-Hanssen skrevet en artikkel om *Voksesmerter i barnevernet*. Hun skriver at barnevernet bruker mest tid på de som trenger det minst og reflekterer rundt om dette skyldes at ”alle” nå melder til barnevernet (Backe-Hanssen 04.06.14). Under Fylkesmannen i Sør-Trøndelag sin fagsamling for ansatte i barnevernet 20.05.14, var temaet ”Det Nye Barnevernet”. Der konkluderte forskerne Lichtwarck og Clifford at barnevernet bruker mest tid på de som trenger det minst.

På bakgrunn av min erfaring innen det kommunale barnevernet og ut fra kjennskap til andre barnevernkontorer, har jeg inntrykk av at den enkelte saksbehandler som regel har for mange saker. FO, fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere, har anbefalt en veiledende norm på 10-15 saker pr saksbehandler (www.fo.no). I forbindelse med tidligere omtalte NRK Brennpunkt sitt fokus på barnevern vinteren 2014, så NRK på SSB sin statistikk når det gjelder barn med undersøkelse eller tiltak pr. årsverk. De fant at virkeligheten hos mange er opptil 40 saker pr saksbehandler. Med ansvar for 40 saker blir det utfordrende å oppfylle brukeres ønsker om nok tid og tilgjengelighet, som kunne gitt grunnlag for god kommunikasjon og relasjonsbygging - som igjen hadde vært et godt grunnlag for tilstedeværelse av suksessfaktorer. Dette handler om forhold den enkelte saksbehandler på et

barnevernkontor ikke rår over alene, men om systemforhold som nok ressurser og prioriteringer. På den ene siden vet vi at barn høres for lite, at foreldre ønsker mer tid og tilgjengelighet fra sin saksbehandler og på den andre siden vet vi at barneverns ansattes hverdag ofte preges av mange saker som gir saksbehandleren liten tid (Skauge 2010, Slettebø 2008, FO og NRK Brennpunkt).

En positiv endring de to siste årene, er at kommunene har brukt ekstra ressurser på barnevern utover økte bevilgninger fra staten (KS nøkkeltallsrapport 2013). Av rapporten fremkommer det at for andre året på rad, er veksten i antall årsverk sterkere enn veksten i antall barn med undersøkelse eller tiltak (ob.sit.). Flere årsverk gir håp om økte muligheter for saksbehandlere til å kunne ta i bruk suksessfaktorene brukervedvirkning, tidlig innsats og bruk av tid. Dette igjen kan øke sjansen for å skape flere suksesshistorier som i seg selv kan anvendes i utviklingen av et læringsintensivt barnevernkontor.

6.1.2 Refleksjon over betydningen av kjennetegnet alvorlig problematikk

Samtlige av empiriens suksesshistorier kjennetegnes av alvorlig problematikk. Det er for så vidt i tråd med definisjonen av suksesshistorie. Men betyr det noe utover at det er mer forståelig å kalle det en suksess, når utgangspunktet ikke er lovende for et godt utfall? Skyldes det at alle historiene kjennetegnes av svært alvorlig problematikk kun ”hensyn til definisjonen” av suksess eller kan kjennetegnet tolkes utover det som et innspill i debatten om hva barnevernet skal arbeide med? Backe-Hanssen skriver om voksesmerter i barnevernet, som gjør at et stadig voksende barnevern kan bety mindre hjelp til de som trenger det minst (Fontene 2014). Dette er i tråd med det Lichtwarck og Clifford slår fast i sin studie Det Nye Barnevernet, at barnevernet hjelper mest de som trenger det minst (Lichtwarck og Clifford 2014). Suksesshistoriene omhandler barn og familier som kommer inn under betegnelsen *å trenge mest hjelp*. Når barnevernet selv fremhever å ha lykket med de som trenger det mest, betyr det at det er dette barnevernet selv mener barnevern bør handle om?

6.2 Hvilken verdi kan suksesshistoriene ha?

Studien innebærer funn i forhold til kunnskap om suksesshistorienes verdi. Verdien utgjør en ressurs som kan anvendes i utviklingen av barnevernet, internt i organisasjonen og eksternt i forhold til påvirke barnevernets renome`. Hvordan de kan brukes i organisasjonsutviklingen gir studien svar på via organisasjonsteoriens begreper om organisasjonsutvikling. Studien gir kunnskap om at suksesshistorienes verdi er en ressurs som kan brukes ved hjelp av innovative barnevernledere på læringsintensive barnevernkontorer. Det ser ut til at saksbehandlere med varme og stolthet har tenkt tilbake på historiene og at det har vært til motivasjon for den enkelte og kollegaene i tunge arbeidsdager.

6.2.1 Suksesshistorienes bruksverdi

Hver suksesshistorie er på et vis en suksess utover seg selv, i form av verdien som ressurs. Dette er på et vis svaret på spørsmålet om pragmatisk validitet - kunnskapens brukbarhet (Malterud 2003). I lys av organisasjonsteoriens begreper belyses mulighetene for hvordan suksesshistoriene som verdi kan anvendes.

I følge tidligere omtalte modell Joharis vindu (se kapittel om organisasjonsteori) kan en *gjennom kommunikasjon, refleksjon og deling av synspunkter og holdninger* gjøre det åpne felt større og således redusere de andre feltene (Gotvassli 2012:140-141). Studien har vist at suksesshistoriene har fungert som en motivasjon og inspirasjon for den enkelte ansatte i etterkant. Dersom det er organisasjonskultur for at den enkelte ansatte åpent deler sine gode eksempler og reflekterer med kollegaer i sin organisasjon, vil den enkelte historien kunne nyttiggjøres som en verdi. Andre vil lære, bli motiverte til å forsøke å gjenta suksessen og kanskje lettere holde ut når dagene på jobben kjennes tunge. Ved å fylle dette åpne feltet i Joharis-vindu og gjøre det større enn de andre feltene i modellen, vil organisasjonen også utad kunne fremstå mer attraktiv for andre. Og dersom flere barnevernkontor kjennetegnes av åpne felt preget av kommunikasjon og refleksjon knyttet til de gode eksemplene, vil omverdenen etter hvert også kunne få et mer nyansert bilde av barnevern. Barnevernkontor preget av slike åpne felt vil komme innunder begrepet læringsintensive organisasjoner. Der er det fokus på hva organisasjonen får til samlet sett og mindre fokus på individuelle kunnskaper og ferdigheter bak prestasjonen (Gotvassli 2012).

Dersom barnevernet skal være en læringsintensiv organisasjon og lære av suksesshistoriene, bør det åpne feltet i Joharis-vindu bære preg av kunnskapsutvikling gjennom kommunikasjon og refleksjon rundt suksesshistorier. Barnevernkontoret som en læringsintensiv organisasjon må være preget av en form for kollektiv læring rundt den enkelte ansattes suksesshistorie, som igjen kan ha en motiverende og inspirerende effekt som bidrar til en prestasjonskultur på barnevernkontoret. Et barnevernkontor med fokus på de gode eksemplene, på at det går an å lykkes og det umulige kan være mulig. Et barnevernkontor med et fellesskap rundt suksesshistorier kan gi økt kollektiv selvtilit og fremme utviklingen av en prestasjonskultur. En prestasjonskultur virker motiverende på de barnevernsansatte og kan øke deres yteevne og orientering mot å prestere (op.cit.). Dette ville igjen kunne påvirke samfunnets oppfatning av barnevernet måten media fremstilles barnevernet på.

Jeg har utviklet forskningsspørsmålene - kan vi bruke suksesshistoriene og hvordan kan vi bruke de? Ved å skape et læringsintensivt barnevernkontor preget av en åpen kommunikasjon rundt de gode eksemplene, er bruk av suksesshistoriene i praksis. Jeg har tidligere tatt for meg begrepene innovasjon og entreprenørskap, som en type innovative verktøy for bruk av suksesshistorier. Barnvernlederen kan fremstå som en entreprenør som utgjør drivkraften i barnevernkontorets prosess med organisasjonsutvikling. Barnevernlederen anvender da bevist tjenestens suksesshistorier som en verdi og ressurs, legger til rette for en kultur hvor ansatte i det åpne feltet skal kommunisere og reflektere rundt de gode eksemplene. Dette vil kunne øke sjansen for å skape flere suksesser og det utvikles en mestrings- og prestasjonskultur i tjenesten. En slik barnevernleder vil kunne karakteriseres som innovativ, i den forstand at han eller hun på denne måten forsøker å utvikle organisasjonen ved hjelp av en ny kombinasjon på feltet barnevern – suksesser og prestasjoner. Innovasjon handler om å fornye eller operasjonalisere ideer og entreprenørskap dreier seg om å utvikle nye virksomheter (Gotvassli 2012). Barnevernkontoret anvender da sammen tjenestens suksesshistorier som en motivasjon og drivkraft. På denne måten vil det også raskere kunne bli samsvar mellom ansatte og organisasjonens verdier og holdninger. Utad vil da tjenesten kunne fremstå for andre mer tydelig og samlet samt at andre vil få innsikt i at barnevern også kan lykkes.

Taus kunnskap sies å være den viktigste kunnskapen i en organisasjon og den vanskeligste kunnskapen for andre å lære (Filstad 2007). Gotvassli skriver om organisasjonsutvikling ut i fra rasjonalitet eller intuisjon og følelser (Gotvassli 2012). På hvilken måte kan en organisasjon, her barnevernkontoret, ta i bruk såkalt taus kunnskap som noen av suksesshistoriene bærer preg av? Når informantene skriver at de ofte tenker tilbake på den

enkelte historien, trekker den frem som motivasjon i etterkant, har de på et vis en form for egen og ikke-uttalt kunnskap som sier dem at dette er lurt å gjøre. Denne på et vis tause kunnskapen bør deles med andre i tjenesten. Et barnevernkontor som klarer å lære bort og ta i bruk hverandres tause kunnskap i forhold til når det har lyktes å hjelpe, vil øke mulighetene for ytterligere suksesshistorier. Å lære ansatte at det er går an å bli glad i og stolt over den en forsøker å hjelpe. Dersom en i tillegg lykkes i hjelpen kan tilstedeværelsen av disse følelsene bli enda sterkere og vil kunne fungere som en motivasjon for den barnevernsansatte – *dette vil jeg kjenne og oppleve igjen*. Min forståelse av begrepet taus kunnskap innebærer i denne sammenhengen også å bruke seg selv, å tørre det og samtidige bruke eget engasjement som en ressurs i hjelpen. Gjør en det sammen med mer uttalt og delt kunnskap, øker sjansen for å lykkes. Ved å ta i bruk det åpne feltet som i Joharis vindu og her åpent dele de gode eksemplene, ville det som læres kunne bli felles praksiskunnskap i organisasjonen. En organisasjon hvor ansatte på denne måten opplever å lære av hverandres tause kunnskap, gir en organisasjonskultur med et fokus på at ansatte lærer av hverandres gode praksiseksempler. Ansattes intuisjon og erfaringsbasert kunnskap blir her like viktig å lære de nyansatte som tjenestens rutinehåndbok.

Studien viser at suksesshistoriene finnes og studien gir oss kunnskap om deres innhold i forhold til suksessfaktorer. Studiens resultater sammen med aktuell forskning og teori, gir kunnskap om hvorfor og hvordan en kan ta i bruk suksesshistoriene som en verdi.

”Handler kunnskaps – og prestasjonsutviklingen i organisasjon om rasjonalitet eller intuisjon og følelser?” spør Gotvassli i sin bok om organisasjonsutvikling (2012). Kan suksesshistoriene som kan omtales som prestasjoner, skyldes at barnevernet her har handlet ut fra kunnskap som intuisjon og følelser? Flere av historiene innholdt opplysninger om informantens tanker og følelser, empirien bruker beskrivelser som *glad i, stolt av, tenker ofte på og det varmet*. Informantene har beskrevet følelser de har fått i etterkant av hjelpen og kan sies å være en form for motivasjon for informantens øvrige arbeid. Følelsene har en plass hos informantenes handlinger i form av motivasjon i arbeidet med andre. En kan si at følelsene får en form for bruksverdi ved at de blir anvendt som en motivasjon for informanten. Dermed kan en si at motivasjonen basert på disse følelsene, er en slags taus kunnskap som informanten bruker i jobben og som kan få betydning for eventuelt nye suksesshistorier.

Nært beslektet med organisasjonsteori og utvikling av organisasjoner, er begrepet organisasjonskultur. Min oppfatning av begrepet kan sies å være at ”sånn gjør vi det hos oss

og slik har vi alltid gjort det” eller ”det sitter i veggene”. Et barnevernkontor hvor veggene har en organisasjonskultur preget av gamle som nye suksesshistorier, vil kunne ha gode muligheter for å skape ytterligere suksesser.

6.2.2 Refleksjon over betydningen av kjærlighet i barnevernet

Barnevernsproffene ønsker seg kjærlighet i barnevernet og mitt ønske er at Barnevernsproffene deler erfaringer preget av kjærlighet fra barnevernet. Empirien i denne studien sier noe om informantenes følelser og kan på et vis være et uttrykk for kjærlighet

I suksesshistoriene har barnevernet brukt mye *tid sammen* med brukerne. Mennesker generelt ønsker å bruke tid sammen med venner og familie, det er her vi opplever varme og kjærlighet, vi blir møtt og godtatt som den vi er. Når vi skal ta vanskelige valg eller opplever vonde ting i livet, bruker vi ofte tid sammen med våre egne. Barna og familiene i disse suksesshistoriene opplever også å leve i vanskelige livssituasjoner. Kunnskap fra studien DNBV viser at mange av barnevernfamiliene lever med fysiske og psykiske problemer, har økonomiske vansker og konfliktfylte liv (Marthinsen og Lichtwarck 2013). Det er kanskje ikke så rart at når en bruker møtes av *et barnevern som bruker tid sammen med brukere* gjør at det er større sjanse for at det går bra? Familiene som ble intervjuet i DNBV fortalte at de hadde tillit til barnevernet og at de verdsatte å bli lyttet til (ob.cit.). Det var ikke nødvendigvis hjelpen og dens eventuelle virkning de trakk fram, men det at den barneverns ansatte hadde lyttet til dem – det gjorde at de hadde høy tillit. Høy tillit er et godt utgangspunkt og kan være en slags plattform for brukermedvirkning (ob.cit.).

For snart tjue år siden skrev Laila Granli Aamodt boka *Den gode relasjonen – støtte, omsorg eller anerkjennelse* (Aamodt 1997). Hun argumenterer her for at begrepet anerkjennelse bygger på gjensidighet og vil bedre kunne bidra til å skape en relasjon bygget på respekt, tillit og gjensidighet mellom bruker og hjelper. Aamodt bidro også som foreleser på den tidligere omtalte Barnevernkonferansen 2014. Anerkjennelse er som nevnt det samme som respekt, som igjen utgjør en av sosialt arbeids yrkesetiske verdier. Aamodts anerkjennelse begrep og Barnevernsproffenes ønske om kjærlighet i barnevernet, er i tråd med yrkesetikken og med Barne-, likestillings og inkluderingsdepartementets kvalitetsmål om medvirkning i alle prosessene i barnevernets hjelp.

På et vis kan en si at Aamodts ønske om *anerkjennelse i sosialt arbeid* og Barnevernsproffenes ønske om *kjærlighet i barnevernet*, handler om det samme. Relasjoner preget av anerkjennelse og kjærlighet mellom barneverner og bruker, handler igjen om brukermedvirkning. Det er samsvar mellom hva teorien vektlegger, denne studiens empiri og hva brukerne ønsker seg - og det er samsvar med politiske føringer og sosialt arbeids verdier.

6.3 Konklusjon

Studiens konklusjon i forhold til suksessfaktorer og suksesshistorienes verdi kan oppsummert sies å være at

- Suksesshistoriene skyldtes at barnevernet brukte tiden riktig og sammen med brukeren.
- Suksesshistorienes verdi handler om at saksbehandlerne med varme og stolthet har tenkt tilbake på historiene og anvendt historiene som motivasjon når dagene har vært tunge.

Konklusjonen viser at historiene er preget av relasjoner som Barnevernsproffene i 2014 og Aamodt i 1997 ønsket seg – kjærlighet og anerkjennelse.

Med dette som bakteppe sammen med gjeldende politiske føringer og sosialt arbeids verdier, avslutter jeg studien med følgende utsagn; - for å lykkes med barnevern kreves kjærlighet og anerkjennelse, vi finner de som verdier i dagens barnevern - men de må framsnakkes for å kunne nyttiggjøres som en ressurs.

7. Avsluttende refleksjoner

Studien har gitt større innsikt i og forståelse av når barnevernet selv mener de lykkes. Samtidig har studien gitt innsikt i hvilke forhold som er av betydning for å lykkes. Etter å ha gjennomført denne kvalitative studien, opplever jeg å ha fått større innsikt som har ført til nye spørsmål og refleksjoner. Oppgavens siste kapittel har jeg valgt å kalle avsluttende refleksjoner.

Før mine refleksjoner knyttet til veien videre vil jeg først dele refleksjoner vedrørende studiens metode og begrepsbruk. Oppgaven avrundes med noen avsluttende kommentarer og tanker knyttet opp mot fremtidig forskning på området.

7.1 Kritisk selvangivelse

Malterud (2003) bruker begrepet kritisk selvangivelse om denne delen av en studie. For meg har kritisk selvangivelse spesielt omhandlet min forforståelse og refleksjoner knyttet til den, med tanke på min nære tilknytning til feltet og hva det er jeg er opptatt av i studien. I kapitlet om metode har jeg forsøkt å få fram mine refleksjoner angående dette. Jeg har forsøkt å være kritisk og åpen til funn og alternativer underveis, men det betyr ikke at jeg har klart å være refleksiv nok. Det er ikke et spørsmål om jeg som forsker påvirker eller ikke, men hvordan og at nærhet til stoffet kan utfordre min evne til kritisk refleksjon (ob.cit.).

Underveis og nå ved studiens slutt har jeg gjort meg noen refleksjoner rundt valg av metode for datainnsamling. Jeg ser at intervju kunne gitt mulighet til å gått mer i dybden av historiene, noe som igjen ville kunne gitt utdypende kunnskap om den enkelte suksessfaktor og dens betydning. Jeg kunne også valgt å intervju noen og samlet inn noen historier. Et annet forhold ved metoden handler om selve analysen. Jeg kunne også analysert historiene på andre måter, for eksempel ved hjelp av narrative analyser. Dette kunne fått frem andre sider ved historiene. Som nybegynner innen forskning valgte jeg systematisk tekstkondensering for å få en best mulig gjennomførbar analyse, som det også er lett for andre å følge og dermed kvalitetssikre.

Det er viktig å kritisk reflektere over akkurat dette med de andres stemmer. Studien bygger på ”en side av saken” og har på et vis gitt informanten, barnevernet, definisjonsmakten over den

enkelte historien som en suksess. Samarbeidspartnere og foreldre kan ha et annet syn på suksessen. I denne oppgaven har barnevernet fått en stemme i forhold til temaet suksess. Likevel er det viktig å ta med seg når en leser studien og skal forsøke å anvende kunnskapen, at historiene kan ha andre stemmer som sier noe annet. De har bare ikke blitt hørt her. Når det kommer til brukermedvirkning og bruk av tid og informantenes beskrivelser av dette, er det grunn til å tro at det ikke er så lang avstand mellom brukerens og den barneverns ansettes historie. Men når det kommer til den anerkjente suksessfaktoren tverrfaglig samarbeid, kan det være at selv om informantene ikke har trukket det frem kan enkelte samarbeidspartnere mene at det var galt. Det kan også være at det var en selvfølge at de arbeidet tett sammen, slik at ingen reflekterte over at det var en suksessfaktor. Det jeg ønsker å få frem med denne refleksjonen, er at når en skal lese og bruke studien – alltid må huske på at ”en sak har flere sider”.

En siden ved det kritisk å reflektere over betydning av de stemmene vi ikke hører i empirien, er det å tenke over informantenes betydning for suksessene med tanke på deres erfaring og bruk av taus kunnskap. Jeg har møtt informantene og har på den måten kjennskap til dem. Jeg vet at mange av informantene har arbeidet med barnevern over flere år. De har altså opparbeidet seg lang erfaring innen barnevern og bruker naturlig nok denne erfaringen som en del av kunnskapsgrunnlaget i arbeidshverdagen. Vi vet at taus kunnskap, intuisjon og følelser, er en del av denne erfaringskunnskapen og er noe av den kunnskapen som er vanskeligst å lære bort i en organisasjon (Gotvassli 2012, Filstad 2007). Er det slik at informantenes bakgrunn i form av år med erfaring fra barnevernet har hatt avgjørende betydning for at de i sine historier har lyktes å hjelpe? Ut fra empirien vet jeg at flere av informantene viser til at deres historier har foregått for mange år siden. En informant sier til og med at hun var nyutdannet og viste ikke hva hun skulle gjøre (suksesshistorie nr. to). Andre informanter viser til at barna de hjalp nå har blitt unge voksne, slik at det er tydelig at historien er fra en tid tilbake (suksesshistorie nr. tre og ni). Ut i fra dette tenker jeg at - ja, jeg vet at flestparten av informantene har mange års erfaring fra barnevernsarbeid under datainnsamlingen. Men siden historiene ikke er tidfestet og det fremkommer i flere av dem at de har skjedd for en tid tilbake, har jeg ikke grunnlag for si at suksessene skyldes deres erfaringsgrunnlag. Når det gjelder bruk av taus kunnskap i historiene, er det som vist i studien, beskrevet følelser og motivasjon. Jeg har tidligere tenkt at bruk av taus kunnskap på et vis øker med alder og erfaring, men jeg ser at dette er ikke noe jeg kan trekke ut av denne studien. Taus kunnskap er anvendt, men jeg har ikke grunnlag for å sette det i sammenheng med informantens erfaring

eller alder. Det betyr ikke at det ikke er en sammenheng, men at det ikke er opplagt. Når det gjelder kunnskap om tause kunnskap ut i fra denne studien, sier studien noe om bruk av egne følelser, refleksjon og undring sammen med kollegaer. Fra en historie kan vi lese om et varmt saksbehandlerherte for en ungdom under høyere utdanning og en annen forteller om intens refleksjon sammen med kollegaer for å finne ut av type hjelp (suksesshistorie nr. en og sju). Dette sier oss at informantene har brukt seg selv, og også sammen med andre.

I studien har jeg argumentert i forhold til suksessenes verdi samlet sett, at fokus på suksess og beste praksis er en verdi som barnevernet bør bruke i sin organisasjonsutvikling. Jeg har sammenlignet barnevernlederen med en entreprenør for innovative medarbeidere og argumentert for å forsøke å skape en prestasjonskultur ved bruk av suksesshistorier. Det som er viktig å huske på og reflektere rundt ved bruken av ord som entreprenør og innovasjon, er at sosialt arbeid på et barnevernkontor er ikke en bedrift med en ”vanlig” tjenesteproduksjon. På et barnevernkontor møter man på et vis familier med barn som er i krise og i behov for hjelp. Noen ganger må barnevernet hjelpe selv om familien ikke ønsker det. Barnevernet telles som andre tjenester blant annet i forhold til antall barn, hvilken hjelp de får, om barnevernet følger opp, holder frister osv. Selv om jeg har brukt begrepene entreprenør og innovasjon, er jeg opptatt av å reflektere rundt dette med målstyring og telling av avvik. I denne sammenhengen og i studien for øvrig, ønsker jeg å fokusere på suksesser og ikke avvik. Dette for å vise at det går an, suksessene finnes og fordi de kan anvendes i organisasjonsutviklingen. Et barnevernkontor med en entreprenør av en barnevernleder på et innovativt barnevernkontor, er mer opptatt av å telle suksesser som avvik. Ikke for å unngå fokus på områder barnevernet ikke får til, men for å fokusere på suksesser med tanke på skape flere.

Når jeg her til slutt skal reflektere over studiens relevans, vil jeg samtidig si at dette er også noe jeg har forsøkt å gjøre underveis i oppgaven. Her vil jeg igjen minne om at studien har gitt oss kunnskap om hvilke suksessfaktorer som kan føre til suksess, studien gir oss ikke kunnskap som garanterer suksess. For noen er dette kanskje selvsagt, men jeg ønsker likevel å fremheve dette som et eget poeng, for å være sikker på at det ikke er noe tvil i forhold til studiens relevans og validitet.

7.2 Veien videre

Her vil jeg dele noen av mine refleksjoner studien har gitt meg underveis. Jeg har valgt å kalle kapitlet for veien videre, da jeg vil dele en del tanker og refleksjoner rundt fremtiden når det kommer til temaet barnevern og suksess.

7.2.1 Barnevernets rammebetingelser

På bakgrunn av denne studiens funn av suksessfaktorer som brukermedvirkning, tidlig innsats og bruk av tid - er det nærliggende å tenke at flere ressurser må til for å muliggjøre dette. Jeg har tidligere vist til Terje Ogdens beskrivelse av barnevernets arbeidshverdag; barnevernet preges av en tsunami som flommer over dem med oppgaver (Barnevernkonferansen 2014).

Hvordan et barnevernkontor i en kommune er bygd opp i forhold til antall ansatte og organisering, er forhold utenom saksbehandlerens hverdag. Kommunen har ansvaret og barnevernlederen kan formidle behov, på bakgrunn av innspill fra egne ansatte samt vise til aktuell forskning og teori. Barnevernlederen kan formidle til kommunens administrasjon og politikere at for å kunne lykkes er det viktig med nok tid og ressurser. Parallelt med at barnevernlederen og ansatte for øvrig kan formidle denne type kunnskap, er de avhengig av å forholde seg til gitte rammer og ressurser. Innenfor denne rammen kan suksesshistorier som verdi, brukes i å utvikle barneverntjenesten som organisasjon.

Randi Kroken (2012) skriver om barnevernets rammebetingelser og ansvarsfordeling for barnevern mellom politikere og saksbehandlere. Min erfaring er at når kommunen ved politikere og administrasjon blir gjort kjent med også det barnevernet får til, ikke bare budsjettoverskridelser og antall avvik, øker sjansen for at dette ønsker de å se mer av. Dette kan dermed gi større muligheter for økte ressurser for å skape ytterligere suksesser. En organisasjon preget av motivasjon, mestring og fokus på suksess er også mer attraktiv å jobbe i, slik at muligheten for å rekruttere og beholde ansatte også kan øke med en slik organisasjonskultur.

7.2.2 Samfunnet og medias rolle

Når det gjelder oppfatningen av barnevernet blant folk flest har media en viktig rolle i forhold til hva de formidler når det gjelder barnevern. Media har en form for definisjonsmakt og har i derfor stor påvirkningskraft. Bruk av enkle ord og uttrykk sammen med slående bilder er måter å få frem et budskap på en lettfattelig og forståelig måte, samt at det selger. En forenkling av virkeligheten treffer raskere, men har like fullt en enorm påvirkningskraft. Media bruker suksesshistorier på mange områder, kanskje spesielt i forhold til alvorlig sykdom.

Forsiden på Namdalsavisa 07.05.14 dekkes av et bilde med ei blid dame i treningstøy og den enkle overskriften *2013: kreftsyk. 2014: klar for løp*. Helt klart en suksesshistorie, som for det første sier oss at det går an å bli frisk til tross for en alvorlig diagnose. For det andre sier overskriften oss at det går an å lykkes innen noe en ikke setter i sammenheng med å ha vært alvorlig syk i ett år, nemlig konkurranseløping. Jeg vil tro at historien inspirerer og motiverer syke som friske.

Jeg forsøker å se for meg samme avis i morgen med bilde av en fornøyd familie og overskriften *2013: alvorlige sosiale problemer. 2014: brukte tid sammen med barnevernet og fant en løsning*. Slik mediadekning kunne betydd flere ting

- Brukere vil kunne oppleve et redusert stigma.
- Folk flest kunne tenkt: - så bra, noen får hjelp og noen gir den hjelpen.
- Samarbeidspartnere kunne ha tenkt; - så bra, det hjalp å sende en bekymringsmelding.
- Kommunen ved politikere og administrasjon kunne ha tenkt: barnevernet vårt må få økte ressurser til å gjøre mer av dette.
- Ansatte i tjenesten kunne følt stolthet over å tilhøre et kontor med en sånn suksesshistorie og blitt motivert for ytterligere prestasjoner.
- Ansatte i tjenesten og fagforeninger kunne lettere kommet på banen og fortalt om framgang og gode praksiseksempler.

7.2.3 Barnevernsproffenes metode for et bedre barnevern

En annen refleksjon jeg har gjort meg underveis i arbeidet med studien, er knyttet opp mot arbeidet til Barnevernsproffene. Jeg har selv hørt de flere ganger, blitt imponert og rørt. Under hvert foredrag har jeg notert deres råd og tenkt at de har helt rett – sånn kan ikke barnevernet fortsette å jobbe! Nå avslutningsvis ønsker jeg å sette et spørsmålstegn ved arbeidsmetoden til Forandringsfabrikken og deres prosjekt Barnevernsproffene. Det er veldig bra at ungdommene stiller opp og deler av sine erfaringer for et bedre barnevern. De har fått masse velfortjent ros og har vært med på å få frem en lovendring i Barnevernloven.

Det jeg undrer meg over er at det er de negative erfaringene som fremheves og som foredragene bygges opp rundt. Noen foredrag inneholder noen gode erfaringer, men det er de negative erfaringene som dominerer. Erfaringene som deles fremstiller som oftest barnevernsansatte i kommunene på en lite heldig måte. Barnevernsproffene får ofte folk i salen til å trekke på smilebåndet, riste oppgitt på hodet og til og med le høyt. I salen sitter ikke bare barneverns ansatte, men også mange samarbeidspartnere til barnevernet. Og jeg har også selv vært en av de i salen som har tenkt mitt over en del håpløse måter å jobbe på hos den saksbehandleren som blir beskrevet.

Min interesse for barnevern og suksess, har gjort at jeg etter hvert har reflektert rundt denne metoden for et bedre barnevern. For det første er fremgangsmåten uheldig da den på et vis ansvarliggjør den enkelte saksbehandleren alene og holder kommunen og andre instansers ansvar i sakene utenfor. Hovedansvaret for barnevernet ligger ikke hos den enkelte ansatte, men hos kommunen. Randi Kroken (2012) har skrevet en avhandling om temaet ansvarliggjøring i barnevernet og hvordan den enkelte ansatte ofte tar ansvaret for barnevernet selv. For det andre er metoden uheldig for et bedre barnevern, fordi den bygger opp under og støtter det jeg i studien omtaler som samfunnets unyanserte syn på barnevern. En tredje og siste innvendig handler om kunnskapen vi har om at fokus på suksess i arbeidslivet, kan påvirke og ha en betydning i forhold til å skape ytterligere suksesser (Nerstad 2012, Gotvassli 2012, Gotvassli og Moe 2013). Jeg tror at Barnevernsproffene med fordel også kunne anvendt framsnakking som metode for et bedre barnevern.

7.2.4 Tanker om fremtidig forskning

Med tanke på fremtidig forskning, har jeg reflektert over at det hadde vært interessant å forsket på de andres stemmer i historiene – barnas, familienes og samarbeidspartneres stemmer. Deler de informantenes syn på historiene som suksesser, hvilken grad av samsvar er det mellom barnevernets suksesshistorier og de involvertes historier? Den barneverns ansatte har trukket frem brukermedvirkning i sine historier, men det er ikke dermed sagt at brukerne selv i disse historiene har samme opplevelse av brukermedvirkning. Ved hjelp av intervju og flere lukkede spørsmål, kunne jeg som forsker gått mer i dybden og fått større innsikt i suksessenes årsaker.

Informantene i denne studien er kvinner og majoriteten av de som arbeider i barnevernet er kvinner. Det er relativt hyppig utskifting av personalet ved kommunale barnevernkontor, slik at mange steder er saksbehandlere unge og uerfarne. I tillegg fremsnakker menn oftere sine prestasjoner enn kvinner. Hvilken betydning har dette for mulighetene for å skape suksesshistorier og for å ta i bruk suksesshistorier som en ressurs i organisasjonsutviklingen?

Et annet interessant forskningsprosjekt kunne vært å anvende aksjonsforskning som metode og sammen med barnevernet, forsøkt å ta i bruk et kontors suksesshistorier som et verktøy i organisasjonsutviklingen.

7.3 Til slutt

Departementet opererer med kvalitetsmål for barnevernet (Ot. prop.106 L 2012-2013). Målene omhandler kvalitet i alle ledd og har blant annet fokus på brukermedvirkning, tidlig innsats og samarbeid. Det er samsvar mellom empiriens suksessfaktorer og departementets kvalitetsmål for barnevernet. Vi vet at antall årsverk i kommunenes barnevern har økt mer enn antall barn som mottar tiltak (KS nøkkeltallsrapport 2013). Dette kan muliggjøre bedre kår for suksessfaktorer og dermed flere suksesshistorier.

I tråd med studiens fokus på barnevernet når de lykkes, vil jeg avslutningsvis fremheve barne-, likestillings og inkluderingsdepartementet form for ros og fremsnakking av barnevern:

”Det utføres i dag svært mye godt arbeid overfor de utsatte barn og unge som trenger ekstra støtte og hjelp. Kompetente og engasjerte medarbeidere og ledere preger barnevernets arbeid”.

Ot. prop.106 L 2012-2013:9

Vi har kunnskap om at når barn ikke får nødvendig og riktig hjelp, kan de som voksne utvikle problemer. Med slik kunnskap har vi ingenting å tape på å bruke suksesshistorier for det de er verdt. Dette gjelder den enkelte barneverns ansatte, brukere, samarbeidsinstanser, kommuneledelse, politikere og forskere. Som barnevernsansatt selv og her som forsker, har også jeg et ansvar for å ta i bruk kunnskapen fra denne studien i min nærmeste kontekst. I forhold til den eksterne konteksten, samfunnet, har jeg som mål å bruke denne studien i min framsnakking av barnevernet. Det betyr at selv om denne studien er ferdig, er jeg enda ikke ferdig med mitt prosjekt i forhold til fortsatt å framsnakke barnvernets gode eksempler.

Jeg ser frem til fortsettelsen.

Litteraturliste

Askeland, G.A. (red.)(2011). *Kritisk refleksjon i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.

Backe-Hansen, E. (2014). *Voksesmerter i barnevernet*.
http://fontene.no/forsiden/voksesmerter_i_barnevernet_265839.html

Barnevernpanelets rapport (2011). Oslo: Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

Baklien, B. (2009). *Skole, barnehage, barneverntjenester – bilder av "de andre" hindrer samarbeid*. Tidsskriftet Norges barnevern nr. 04.

Bulling, I. S. (2011). «*Barnet er helt*»: *En studie av samhandling rundt barn og unge med sammensatte behov*. Trondheim NTNU. Masteroppgave.

Bunkholdt, V. (2014). *Barn i grenseland*. Barnevernkonferansen Gardermoen 23.04.

Clifford, G. og Øyen, L. (2013). *Tiltaksprofil og tiltaksutvikling i kommunalt barnevern*. I Marthinsen, E. og Lichtwarck, W. (red.). *Det nye barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.

Clifford, G. og Lichtwarck, W. (2014). *Minst hjelp til de som trenger det mest?* Fagsamling for ansatte i barneverntjenesten Trondheim 20.05..

Dale, R., & Hennem, N. (2008). *Barneverntjenestens håndtering av saker med vold og seksuelle overgrep*. NOVA-rapport 5. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.

De Boer, C. og Coady, N. (2006). *Good helping relationships in child welfare: learning from stories of success*. I Fylkesnes, M. K. (2011). *Om gode arbeidsrelasjoner i det flerkulturelle barnevernet. Etniske minoritetsforeldre og saksbehandlers erfaringer*. Universitetet i Bergen. Masteroppgave.

Filstad, C. (2010). *Organisasjonslæring – fra kunnskap til kompetanse*. Bergen: Fagbokforlaget

Fylkesnes, M. K. (2011). *Om gode arbeidsrelasjoner i det flerkulturelle barnevernet. Etniske minoritetsforeldre og saksbehandlers erfaringer*. Universitetet i Bergen. Masteroppgave.

Gilje, N. og Grimen, H. (1993). *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger. Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi*. Oslo: Universitetsforlaget.

Gotvassli, K.Å. (2012). *Kunnskaps- og prestasjonsutvikling i organisasjoner. Rasjonalitet eller intuisjon og følelser?* Trondheim: Tapir Akademiske forlag.

Helsedirektoratet, rapport (2010). *Perspektiver på god praksis – en undersøkelse av koordinerende enhet for habilitering og rehabilitering i kommuner*. Oslo: Helsedirektoratet.

Holmedal, A. J. (2014). *De mest sårbare i vårt samfunn*. Dagsavisen.
http://www.dagsavisen.no/nyemeninger/alle_meninger/cat1003/subcat1018/thread299786/#post_299786

Innstrand, S.T. (2012). *Forelesning i kvalitative metoder*. Trondheim NTNU 10.01.

Johnsen, G. (2013). *De fornøyde brukerne*. I Marthinsen, E. og Lichtwarck, W. (red.). *Det nye barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.

Kristofersen, L. B., Clausen, S. E., & Jonassen, W. (1996). *Barnevernbarn i perioden 1990-1993*. Rapport 22. Oslo: NIBR.

Kristofersen, L.B. (2005). *Barnevernsbarnas helse. Uførhet og dødelighet i perioden 1990-2002*. NIBR-rapport 2005:12. I Marthinsen, E. og Lichtwarck, W. (red.)(2013). *Det Nye barnevernet*. Universitetsforlaget.

Kroken, R. (2012). *Forvandling av ansvar: En utvidet casestudie av barnevernarbeideres handlingsbetingelser i velferdsstaten*. Trondheim NTNU Trykk 2012:61. Doktoravhandling.

KS (2012). *Fortsatt høy aktivitet i barnevernet. Kommunene og norsk økonomi. Nøkkeltallsrapport*. Oslo: Kommunenes Sentralforbund.

KS (2013). *Barnevern. Økt bruk av barnevernet. Nøkkeltallsrapport*. Oslo: Kommunenes Sentralforbund.

Kvale, S. og Brinkman, S. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Kvello, Ø. og Moe, T.(red.)(2013). *Barnevernledelse*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Kvello, Ø. i Kvello, Ø. og Moe, T. (red.)(2013). *Daglig fagledelse*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid?* Oslo: Universitetsforlaget.

Lov om barneverntjenester 17. juli 1992 nr.100.

<http://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100?q=barnevernloven>

Malterud, K. (2003). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning*. Oslo: Universitetsforlaget.

Marthinsen, E. og Lichtwarck, W. (red.)(2013). *Det nye barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.

Melgård, A.K. og Kiik, R. (2012). *De glemte barna – prisbelønnet barnevernserie som mangler suksesshistorier*. Fontene nr. 6.

Melgård, A.K. (2012). *De glemte barna – prisbelønnet barnevernserie som mangler suksesshistorier*. FORSA Nordic Conference Trondheim October 4.th-6th.

Nerstad, C. G. L. (2012). *In pursuit of Success at Work: An Empirical Examination of the Perceived Motivational Climate, Its Outcomes and Antecedents*. Oslo: Handelshøyskolen BI.

NOU 1998:4. *Politiets overvåkningstjeneste*. Oslo: Justis- og politidepartementet.

NOU 2009:08. *Kompetanseutvikling i barnevernet. Kvalifisering til arbeid i barnevernet gjennom praksisnær og forskningsbasert utdanning*. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

NOU 2009:22. *Det du gjør, gjør det helt. Bedre samordning av tjenester for utsatte barn og unge*. Oslo: Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

NOU 2012:5. *Bedre beskyttelse av barns utvikling. Ekspertutvalgets utredning om det biologiske prinsipp i barnevernet.* Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

Ogden, T. (2014). *Samhandling til barns beste.* Barnevernkonferansen, Gardermoen 23.04.

Polanyi, M (1966). *The tacit dimension.* Smith. Glouester. I Gotvassli, K.Å. (2012). *Kunnskaps- og prestasjonsutvikling i organisasjoner. Rasjonalitet eller intuisjon og følelser?* Trondheim: Tapir Akademiske forlag.

Ringdal, K. (2011). *Enhet og mangfold.* Bergen: Fagbokforlaget.
Riksrevisjonens rapport dokument 3:15 (2011-2012). *Riksrevisjonens undersøkelse om det kommunale barnevernet og bruken av statlige virkemidler.* Bergen: Fagbokforlaget.

Sanner, M. (2013). *Den gode barnevernlederen. Barnevernsproffene og Forandringsfabrikken.* I Kvello, Ø. og Moe, T.(red.)(2013). *Barnevernledelse.* Oslo: Gyldendal Akademisk.

Skauge, B. (2010). *Er det noen som vil høre på meg?: Har endringer i barnevernloven, organisering av kommunale tjenester og innføring av nytt fagdataverktøy, der fokus har vært økt brukermedvirkning og deltakelse fra barnet, medført endringer i praksis? Blir barnets stemme mer fremtredende?* Trondheim NTNU. Masteroppgave.

Slettebø, T. (2008). *Foreldres medbestemmelse i barnevernet.* Trondheim NTNU Trykk 2008:57. Doktoravhandling.

Stortingsmelding nr. 34 (1996-97). Resultater og erfaringer fra Regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre.

Saasen, R. og Løkholt, T. (2010). *Andre tiltak – de skjulte tiltakene.* Norges Barnevern.

Stortingsmelding nr. 30 (2003-2004). *Kultur for læring.* Oslo: Utdannings- og forskningsdepartementet.

Thagaard, T.(2009). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode.* Bergen: Fagbokforlaget.

Wibeck, V. (2010). *Fokusgrupper: om fokuserade gruppintervjuer som undersøkingsmetode.* Lund: Studentlitteratur AB.

Willumsen, E. (red) (2005). *Brukernes medvirkning - Kvalitet og legitimitet i velferdstjenestene.* Oslo: Universitetsforlaget.

Ødegård, A. (2014). *Felles innsats eller solospill.* Barnevernkonferansen Gardermoen 23.04.

Aadland, E. (2011). *Og eg ser på deg. Vitenskapsteori i helse og sosialfag.* Oslo: Universitetsforlaget.

Aamodt, L. G. (2002). *Den gode relasjonen: støtte, omsorg eller anerkjennelse?* Oslo: Ad notam Gyldendal.

Aamodt, L.G. (2014). *Samhandling mellom barnevern og BUP?* Barnevernkonferansen Gardermoen 24.04.

Internettadresser

<http://tv.nrk.no/serie/brennpunkt/MDUP11000114/25-02-2014>

<http://www.nrk.no/fordypning/fosterforeldre-forskjellsbehandles-1.11565955>

<http://www.fo.no/uttalelser-fra-landsstyret/fo-vil-ha-bemanningsnormer-i-kommunal-barneverntjeneste-article7309-310.html>

<http://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/statistikker/barneverng/aar/2013-06-26#content>

http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/veiledninger_brosjyrer/2001/barnevernet---til-barnets-beste.html?.id=87701

<http://no.wiktionary.org/wiki/suksess>

<http://www.bi.no/forskning/Nyheter/nyheter-2012/suksess-pa-jobben/>

<http://www.forskning.no/artikler/2012/januar/311726>

<http://no.wikipedia.org/wiki/Historie>

http://no.wikipedia.org/wiki/Taus_kunnskap

<http://no.wiktionary.org/wiki/samarbeid>

<http://www.livsfaseriter.no/suksesshistorier/index.190.do>

<http://snl.no/organisasjonskultur>

http://no.wikipedia.org/wiki/Joharis_vindu

<http://www.forandringsfabrikken.no/barnevern-info/>

<http://www.napha.no/multimedia/3071/NAPHA-Samhandling-WEB.pdf>

<http://www.namdalsavisa.no/sport/article7338512.ece>

Vedlegg

Vedlegg nr. 1: Forespørsel informanter

Vedlegg nr. 2: Forespørsel og svar fra SND

Vedlegg nr. 3: Matrise analysen

Vedlegg nr. 1

EN STUDIE MED FOKUS PÅ SUKSESSHISTORIER I BARNEVERNET

Skriv fritt om en barnevernssak du opplever som en suksesshistorie!

- Når du forteller - tenk over hva det er som gjør historien til en suksess og hva det er som gjør at du føler at du gjorde et godt stykke arbeid.
- I forhold til senere analyse – noen stikkord ment som eksempler: barnets alder, grad av tverrfaglig samarbeid, tidlig innsats og grad av brukermedvirkning.
Dette er kun eksempler, du står fritt til å ha med det du ønsker.

Besvarelsen anvendes i forhold til anonymitet med tanke på innhold og avsender.
Besvarelsen kan sendes på mail eller gis til meg under samlingen.

Anne Kristin Melgård Mastergradsstudent NTNU Sosialt Arbeid Mobil: 924 15 395 Mail: anne-kristin.melgard@midtre-namdalen.no
--

Vedlegg nr. 2

Fra: Marianne Bøe [mailto:marianne.boe@nsd.uib.no]
Sendt: 6. desember 2013 12:47
Til: Anne Kristin Melgård
Emne: Re: Fwd: [nsd.personvernombudet] Prosjekt

Dersom datamaterialet du har tilgang til ikke inneholder personopplysninger og er anonymt, vil prosjektet ikke være meldepliktig. Dersom du i løpet av prosjektperioden behandler direkte eller indirekte personidentifiserende opplysninger (navn, epost, alder, bosted, yrke o.l.) vil prosjektet være meldepliktig.

--

Vennlig hilsen
Marianne Bøe
Seniorrådgiver
Senior Adviser

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
Norwegian Social Science Data Services
Personvernombud for forskning
Harald Hårfagres gate 29, 5007 BERGEN

Tlf. direkte: (+47) 55 58 25 83
Tlf. sentral: (+47) 55 58 81 80
Faks: (+47) 55 58 96 50
www.nsd.uib.no/personvern

Personvernombudet skrev 06.12.2013 12:26:

----- Opprinnelig melding -----

Emne:[nsd.personvernombudet] Prosjekt

Dato:Fri, 6 Dec 2013 10:50:17 +0000

Fra:Anne Kristin Melgård <anne-kristin.melgard@midtre-namdalen.no>

Til:personvernombudet@nsd.uib.no <personvernombudet@nsd.uib.no>

Hei

Jeg er mastergradsstudent ved NTNU Sosialt arbeid.
Har et forskningsprosjekt hvor jeg har fokus på suksesshistorier innen barnevern. Har fått historier fra barnevernansatte. Anonymiserte og fra ulike deler av landet. Jeg har verken mottatt navn på noen i historiene samt de kommer fra nord til sør i landet. Forskingen min omhandler kjennetegn ved historiene, bla problematikk og samarbeid mellom ulike instanser.

Er d da nødvendig å søke til dere?

Anne Kristin Melgård.

Sendt fra min iPhone

Vedlegg nr.3

Informant	Kodegrupper					
	A	B	C	D	E	F
	Alvorlig problem	Bruker-medvirk.	Tidlig innsats	Utrad. tiltak	Verdi	Tv.fag. sam.
	Linjenummer					
1	1,2,4,5	5,6	3,4	3,4,7	7,11	
2	7,10,14	20,21,28-30,32	1,56,57	21,22,31,	56	
3	3,10	19,20	20,21	23	34,39,40	
4	1,6,9,26,27	42	25,26,36,42,54,55	42,43		
5	1,6,9,10,13-15,20-22,29	66	3,39,73	68,69	72,73	24,32,46,65
6	2	5		4,5	6	3
7	1	2		3	5,6	4
8	1	4		5	6	
9	1,6,11	13,19	1,3,6,40-43	7,13,21,28-33	40,44,45	
10	1,2,4,6,8	4,8,9	1-3,8,18-20	15	15,16,18,20	