



Helene Ka Man Lo

**Barnevernsarbeideres møte med etniske
minoritetsfamilier**

Masteroppgave i Sosialfag, retning barnevern

OsloMet – storbyuniversitet

Fakultet for samfunnsvitenskap

Vår 2021

Forord

Tiden er nå kommet for å sette en sluttstrek på mine to år som masterstudent i barnevern. Disse to årene har bydd på mye nytt og spennende, da feltet var veldig nytt for meg som har en bakgrunn fra psykologi. Møter mellom barnevernet og etniske minoriteter har, allerede før studiestart, vært et tema som har interessert meg. Det å kunne skrive en masteroppgave om et tema jeg selv føler mer nærhet til, da jeg selv er andregenerasjonsinnvandrer, har vært veldig givende og lærerik prosess.

Slik som det har vært for mange andre, både studenter og ikke studenter, har Covid-19 situasjonen preget store deler av hverdagen vår siden mars 2020. Over halvparten av tiden min som masterstudent har derfor bestått av Zoom-forelesninger og nedstenging av samfunnet. Skrivning av en masteroppgave krever mye selvstendig jobbing, rutiner og fokus. Det å skrive hjemme, i en liten leilighet mens samboer har hjemmekontor, er ikke å anbefale. Ettersom det ble krevende å jobbe hjemmefra dro jeg også på campus for å skrive. Til tross for en vanskelig og krevende periode sitter jeg nå her og skal levere inn masteroppgaven min.

Det er flere jeg vil takke for å ha bidratt og støttet meg gjennom prosessen. Først og fremst ønsker jeg å takke to av mine medstudenter som var hjelpsomme i rekrutteringsfasen. Uten dem ville jeg ikke hatt noen informanter til studien. I tillegg vil jeg også takke mine 8 informanter som hadde mulighet og ønsket å stille opp for studien. Det hadde heller ikke blitt noe datamateriale å analysere uten dem.

Videre vil jeg også takke min veileder, Nicole Hennem, som har gitt gode tilbakemeldinger og motivert meg gjennom hele prosessen. Å skrive masteroppgaven har vært utfordrende for meg og krevd mye støtte fra og gode samtaler med familie og venner. Takk til dere alle, som har vært med meg i denne krevende prosessen.

Oslo, mai 2021

Helene Ka Man Lo

Sammendrag

Norge er et flerkulturelt samfunn, hvor 18.5% av totalbefolkningen er første- eller andregenerasjonsinnvandrere (Statistisk sentralbyrå, 2021a). Det norske barnevernet får stadig mye kritikk for å ikke ta godt nok hensyn til etniske minoriteters kultur, verdier og væremåte. Formålet med denne studien er derfor å få innsikt i hva barnevernsarbeidere mener utgjør en god samtale med etniske minoritetsfamilier. Dette vil kunne gi barnevernsarbeidere mulighet til å reflektere og vurdere hva de mener bidrar til god samhandling med familiene, basert på deres erfaringer. Inkludert om de ser på kultur som noe sentralt i møte med etniske minoritetsfamilier eller ikke. Studiens datamateriale er basert på 8 semi-strukturerte intervjuer av barnevernsarbeidere, som alle hadde erfaring med flerkulturelt arbeid. Informantene ble rekruttert gjennom medstudenter, da de fleste utsendte e-postene ble møtt med avslag.

Hovedfunnene i denne studien viser til at barnevernsarbeiderne opplever temaer som kultur, bruk av tolk og tillit, som sentrale i møter med etniske minoritetsfamilier. Informantene beskrev det som en fordel å ha kjennskap til og kunnskap om familiens kultur og deres bakgrunn, før et eventuelt møte eller underveis i møtene. Flere uttrykte også viktigheten med å være forsiktig med å bruke kultur som forklaringsfaktor, da det også kan være andre faktorer som ligger til grunn for familiens problemer. Bruken av tolk ble også sett på som essensielt i møte med familier som ikke behersket norsk eller hadde begrenset norskkunnskaper, og det gjaldt i hovedsak etniske minoritetsfamilier. Tolken gjorde det mulig for to parter uten et felles språk, å kommunisere og samhandle. Samtidig som informantene uttrykket gode tolkere som sentralt i et godt møte med etniske minoriteter, opplevde også flertallet utfordringer knyttet til varierende kvalitet på tolkene. Det siste hovedfunnet, som spiller en viktig rolle i samhandling mellom barnevernet og etniske minoriteter, er tillit. Manglende tillit til og frykt for barnevernet blant etniske minoriteter, var ikke ukjent for barnevernsarbeiderne. Dette skyldes ofte manglende informasjon eller feil informasjon om barnevernet, negative rykter om barnevernet i miljøet deres eller for enkelte, manglende systemtillit. Tillitsbygging, i form av informasjonsformidling, gode erfaringer og relasjonsbygging, ble sett på som en viktig del av barnevernsarbeidernes arbeid, for vellykkede samtaler og møter med familiene.

Abstract

Norway is a multicultural society, where 18.5% of the population is either first or second-generation immigrants (Statistisk sentralbyrå, 2021a). The Norwegian child welfare service is often receiving criticism for not paying enough attention to the culture, values and behavior of ethnic minorities. The purpose of this study is therefore to gain insight into what child welfare workers believe constitutes a good conversation with ethnic minority families. This could give child welfare workers the opportunity to reflect and assess what they believe contributes to good interaction with the families, based on their experiences. Including whether they see culture as something central in meeting ethnic minority families or not. The data of the study is based on 8 semi-structured interviews of child welfare workers, who all had experience with multicultural work. The informants were recruited through fellow students, as most of the e-mails sent were rejected.

The main findings of this study indicate that child welfare workers experience topics such as culture, the use of interpreters and trust, as essential in meetings with ethnic minority families. The informants described it as an advantage to have knowledge about the family's culture and their background, before a possible meeting or during the meetings. Several also expressed the importance of being careful about using culture as an explanatory factor, as there may also be other factors that underlie the family's problems. The use of interpreters was also seen as essential in meetings with families who did not speak Norwegian or had limited knowledge of Norwegian, and this mainly applied to ethnic minority families. The interpreter made it possible for two parties without a common language to communicate and interact. At the same time as the informants expressed good interpreters as essential in a good meeting with ethnic minorities, the majority of the child welfare workers also experienced challenges related to varying quality of the interpreters. The latest major finding, which plays an important role in interaction between child welfare services and ethnic minorities, is trust. Lack of trust and fear for child welfare service among ethnic minorities was not unknown to child welfare workers. This is often due to lack of information or incorrect information about child welfare service, negative rumors about child welfare in their circle or for someone, lack of trust in the institutions. Building trust through giving information, good experiences and building relationship was seen as an important part of the child welfare workers' work for successful conversations and meetings with the families.

Innholdsfortegnelse

FORSIDE	1
FORORD	2
SAMMENDRAG	3
ABSTRACT	4
1. INNLEDNING	7
1.1 VALG AV TEMA OG BAKGRUNN.....	7
1.2 FORMÅLET MED STUDIEN	8
1.3 PROBLEMSTILLING	9
1.4 AVGRENSNINGER	9
1.5 OPPBYGGING AV OPPGAVEN	9
2. ET BAKTEPPE	11
2.1 BEGREPSAVKLARING	11
2.2 INNVANDRING TIL NORGE	11
2.3 BARNEVERNETS HISTORIE I NORGE	13
2.4 MEDIAS MAKT OG ETNISCHE MINORITETERS OPPFATNING AV BARNEVERNET	14
3. TIDLIGERE FORSKNING OG TEORETISKE PERSPEKTIVER	17
3.1 KULTURPERSPEKTIVET	17
3.1.1 Ulike syn på familien og oppdragelsesstiler	21
3.2 KOMMUNIKASJON	23
3.3 TILLIT.....	28
3.4 HVA ER VIKTIG Å HA MED SEG FRA TEORIDELEN?.....	32
4. METODISK TILNÆRMING OG UTVALG	33
4.1 KVALITATIVE FORSKNINGSINTERVJUER SOM METODISK TILNÆRMING	33
4.1.1 Fenomenologisk tilnærming.....	33
4.1.2 Hermeneutisk tilnærming	35
4.1.3 Egen posisjon	36
4.2 INTERVJUGUIDE	37
4.3 UTVALG OG REKRUTTERING AV INFORMANTER.....	38
4.4 DATAINNSAMLING.....	40
4.5 TRANSKRIPSJON	42
4.6 DATAANALYSE	43
4.7 METODISKE REFLEKSJONER - VALIDITET, RELIABILITET OG GENERALISERBARHET	45
4.8 PERSONVERN OG ETISKE REFLEKSJONER	47
5. PRESENTASJON OG DRØFTING AV FUNN	49

5.1 KULTURSENSITIVITET OG KULTURALISERING SOM HJELPEMIDDEL FREMFOR FASIT.	49
5.1.1 <i>Viktigheten av forståelse av kultur og bakgrunn</i>	49
5.1.2 <i>Feilslutninger og fallgruver med kultursensitivitet og kulturalisering</i>	53
5.2 TOLKEN SOM EN VESENTLIG PÅVIRKNINGSFAKTOR FOR SAMHANDLINGSKVALITETEN	56
5.2.1 <i>Tolkens essensielle rolle og gode tolkere</i>	56
5.2.2 <i>Tolk som ikke utfyller sin rolle og mangel på gode tolkere</i>	59
5.3 TILLITENS TRINN	64
5.3.1 <i>Betydningen av informasjonsarbeid og klienters erfaringer i møte med minoritetsfamilier</i>	64
5.3.2 <i>Relasjonens betydning i barnevernfaglig arbeid med etniske minoritetsfamilier...</i>	71
5.4 AVSLUTTENDE DRØFTING	75
6. KONKLUSJON OG AVSLUTTENDE BEMERKNINGER	77
6.1 KONKLUSJON	77
6.2 STYRKER OG BEGRENSNINGER VED STUDIEN	79
6.3 FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING	79
REFERANSELISTE	81
VEDLEGG 1 – INFORMASJONSSKRIV OG SAMTYKKEERKLÆRING	85
VEDLEGG 2 - INTERVJUGUIDE	88

1. Innledning

1.1 Valg av tema og bakgrunn

Temaet til denne oppgaven er barnevernsarbeideres møte med etniske minoriteter. Det er to hovedgrunner som ligger bak mitt valg av tema for denne oppgaven. Den første grunnen er min egen bakgrunn som andregenerasjonsinnvandrere og hvordan jeg har følt meg lik samtidig som ulik mine andre venner og medelever gjennom oppveksten. Som andregenerasjonsinnvandrere er jeg født og oppvokst i Norge, men har foreldre fra Kina. Gjennom oppveksten har jeg lagt merke til at min hverdag og interesser til tider kan skille seg fra hva som er «typisk norsk». Eksempelvis var det vanlig å spise brødkiver til frokost for medelever, men for meg var det mer vanlig å spise varmmat som ris eller annen asiatisk mat. Barne-tv var heller ikke noe jeg så på i min barndom. På flere områder var jeg ulik mine medelever, samtidig var vi også like på mange andre områder. Jeg bar trekk fra både den kinesiske kulturen, verdier og væremåte, samtidig som den norske. Det har også fått meg til å tenke på hvordan mennesker med veldig ulike kulturer, verdier og væremåter samhandler med hverandre, og hvordan det er når to mennesker med ulike synspunkt og meninger møtes. Væremåten til mange tenker jeg er kulturelt betinget, og det å være åpen for, være bevisst og erkjenne andres kultur mener jeg er viktig å ha med seg i barnevernet. Slik at avvik fra det som er typisk norsk kan bli sett på som noe alternativt, fremfor negativt eller «feil oppdragelse».

Den andre grunnen for mitt valg av dette temaet er fokuset som har vært på etniske minoriteter i barnevernssaker. Norge har blitt, og kommer i større grad til å bli, et flerkulturelt samfunn. Det er ulike årsaker for hvorfor mennesker velger å krysse landegrensene, eksempelvis kan det være på grunn av arbeid, familie eller flukt (Statistisk sentralbyrå, u.å.). Ifølge Statistisk sentralbyrå var det 997 942 personer av den norske befolkningen som var innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre, per 9. mars 2021 (Statistisk sentralbyrå, 2021b). Barn og unge med innvandrerbakgrunn er også overrepresentert når det gjelder hjelpetiltak i hjemmet sammenlignet med barn uten innvandrerbakgrunn (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2021). I media kommer det oppslag som omhandler foreldre og representanter for innvandrerorganisasjoner som kritiserer det norske barnevernet og hevder at det i altfor liten grad forstår eller tar hensyn til deres kultur, verdier, oppdragelsesstiler og lignende (Rugkåsa et al., 2018). I tillegg har også Mari Trommald, direktør i Bufdir, uttalt seg for at barnevernsansatte har mangel på kulturkompetanse og kunnskap om innvandrerfamilier (Baisotti & Sommerfeldt, 2020). En kombinasjon av min interesse for kulturbegrepet og etniske

minoritetsgrupper i barnevernet har derfor bidratt til at jeg i denne oppgaven ønsker å gå dypere inn på møtet mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsgrupper.

1.2 Formålet med studien

Formålet med studien er å sette fokus på hva barnevernsarbeidere mener utgjør en god samtale med etniske minoriteter. Hva opplever de som krevende i samtale med etniske minoritetsgrupper? Hva er viktig å huske på? Hva kan bidra til å bedre samtalen? Slik jeg nevnte innledningsvis er det flere foreldre som kritiserer det norske barnevernet for å ikke ta hensyn til blant annet deres kultur, tradisjoner og verdier. Det vil da være interessant å høre hva barnevernsarbeidere selv mener. Synes de selv at de ikke tar nok hensyn til klienters kultur, tradisjoner og verdier? Føler de mangel på kulturkompetanse? Dette er et av momentene jeg ønsker å undersøke i denne oppgaven.

To andre hovedområder jeg også ønsker å gå inn på i intervjuene er kommunikasjon og tillit. Det at folket har tillit til barnevernet er viktig for at barn skal kunne få gode tilbud og hjelp (Ipsos, 2018). Spesielt i innvandremiljøer uttrykkes det mistillit til barnevernet. Det kan tenkes at klienter som har mer tillit til barnevernet vil kunne være mer samarbeidsvillige og mer ærlige i møte med barnevernsarbeidere. Ved å finne ut av hva som utgjør en god samtale med etniske minoritetsgrupper vil vi kunne med høyere sannsynlighet også bygge opp tilliten. Mye av det som er nevnt er tett knyttet opp mot hverandre; god samtale, kulturkompetanse, tillit og ikke minst, kommunikasjon. Eksempelvis vil naturlig nok økt tillit mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsgrupper kunne bidra til bedre samtaler, hvor familiene i større grad er villige til og klarer å snakke om sensitive og tabubelagte temaer.

Her kan det trekkes inn at arbeid med etniske minoriteter ofte fremstilles å være mer krevende og utfordrende enn arbeid med etnisk norske (Rugkåsa et al., 2017). Noen utfordringer som ofte gjentar seg er knyttet til språk og kommunikasjon, syn på barneoppdragelse, vold og religion. Språk og kommunikasjon står sentralt i samarbeidet mellom barnevernet og familier, både for etniske minoriteter og etnisk norske. Det som kan være ekstra krevende med minoriteter er språkbarrierer, hvor partene ikke har felles språk og en tolk ofte kommer inn i bildet (Buzungu, 2021). I samtalene mellom barnevernet og foreldre handler samtalene ofte om barn, barneoppdragelse og foreldreskap. Det å ha samtaler om sensitive temaer og bruk av tolk i barnevernet vil også være punkter som oppgaven ønsker å gå nærmere inn på.

1.3 Problemstilling

Basert på det som er introdusert hittil kan vi se at det er flere momenter som spiller inn og er viktige i et møte mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsgrupper. Gjennom denne oppgaven ønsker jeg å finne mer ut av hvilke temaer barnevernsarbeidere mener er viktige for å danne en god samtale med etniske minoritetsgrupper. Problemstillingen min er: *Hva mener barnevernsarbeidere bidrar til å utgjøre en god samtale mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsgrupper?* For å analysere på et mer empirinært nivå har jeg formulert 3 forskningsspørsmål, som skal bidra til svar på problemstillingen:

- Når gjøres kultur relevant i barnevernsarbeideres hverdag og når gjør den ikke det?
- Hvordan har språket påvirket kommunikasjonen mellom barnevernsarbeider og etnisk minoritetsgruppene?
- Hva betyr tillit og hva tillegger man denne tilliten?

1.4 Avgrensninger

Tematikken og problemstillingen for oppgaven er veldig stor og omfattende, og omfavner flere ulike synspunkter og perspektiver. Det er derfor viktig med avgrensning slik at oppgaven kan gå mer i dybden og ha fokus på enkelte perspektiver, slik at det blir en håndterbar oppgave. Det er to ulike perspektiver som representeres i møtet mellom barnevernet og etniske minoritetsgrupper, barnevernsarbeidernes og minoritetsgruppene. I denne oppgaven er begge perspektiver viktige, men av hensyn til oppgavens omfang har jeg valgt å fokusere på barnevernets stemme, og bevisst utelukket minoritetsgruppene stemme. Noen av temaene jeg ønsker å undersøke nærmere er kultur, tillit og kommunikasjon. Dette har derfor preget hvordan intervjuguiden har blitt utformet. Temaenes relevans og hvorfor de er interessante å ha med i denne oppgaven vil tydeliggjøres i teorikapitlet.

1.5 Oppbygging av oppgaven

Denne oppgaven består av totalt 6 kapitler. Innledningskapitlet presenterer tema, bakgrunn for valg av tematikk, formålet med studien og problemstilling. I tillegg nevnes det i korte trekk hvilke avgrensninger som har blitt valgt for oppgaven. I kapittel 2, «et bakteppe», redegjøres

det for informasjon og kunnskap, som jeg finner hensiktsmessig å ha kjennskap til for å få en helhetlig forståelse for hvorfor møtet mellom barnevernsarbeidere og etniske minoriteter er interessant og dagsaktuelt. Her vil det først bli presentert hva jeg har definert som «barnevernsarbeider» og «etnisk minoritetsgruppe», da disse to danner de ulike partene i møtet. Videre vil oppgaven gå inn på innvandring til Norge, barnevernets historie i Norge, hvordan media fremstiller barnevernet og etniske minoriteters oppfatning av barnevernet. I kapittel 3 gjennomgås det teoretiske perspektiver, sentrale begreper og tidligere forskning som er relevante for oppgavens tematikk. Neste kapittel, kapittel 4, utgjør oppgavens metodedel. Her redegjøres det for mitt vitenskapsteoretiske utgangspunkt, de metodiske valgene jeg har tatt, dannelse av intervjuguiden, datainnsamling og analyse. Avslutningsvis vil kapittel 4 bestå av mine metodiske og etiske refleksjoner. Da jeg har valgt å drøfte funnene i analysen samtidig som jeg presenterer dem, vil derfor kapittel 5 være en kombinasjon av presentering av funn og drøfting i lys av teori, sentrale begreper og tidligere forskning. I oppgavens siste kapittel, «konklusjon og avsluttende bemerkninger», vil sentrale funn og drøftelser, i kapittel 5, bli sett i en sammenheng med oppgavens problemstilling, og dermed gi en konklusjon på oppgavens problemstilling. Til slutt vil egne refleksjoner om studiens styrker og svakheter presenteres, samt forslag til videre forskning.

2. Et bakteppe

Temaet til denne oppgaven handler om møtet mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsgrupper. Jeg ser det derfor hensiktsmessig å redegjøre kort for innvandringen til Norge og barnevernet i Norge. Dette vil kunne gi et bedre grunnlag til å forstå hvorfor det er aktuelt og relevant å belyse etniske minoritetsgrupper i barnevernssammenheng. Til å starte med vil det bli gitt en liten begrepsavklaring for de to gruppene som representeres i problemstillingen, etnisk minoritetsgruppe og barnevernsarbeider. Deretter vil oppgaven gå inn på innvandring til Norge og barnevernets utvikling i Norge. Til slutt snakkes det også om medias fremstilling av det norske barnevernet og etniske minoriteters oppfatninger av barnevernet.

2.1 Begrepsavklaring

Etnisk minoritetsgruppe refereres i denne oppgaven til både første og andregenerasjonsinnvandrere. Det vil si de som er født i utlandet, men innvandret til Norge og norskfødte med innvandrerforeldre. I møtet med barnevernet vil også den andre parten ofte bli beskrevet som *klienter*. Etnisk minoritetsgruppe og etnisk minoritetsfamilie vil derfor bli brukt litt om hverandre.

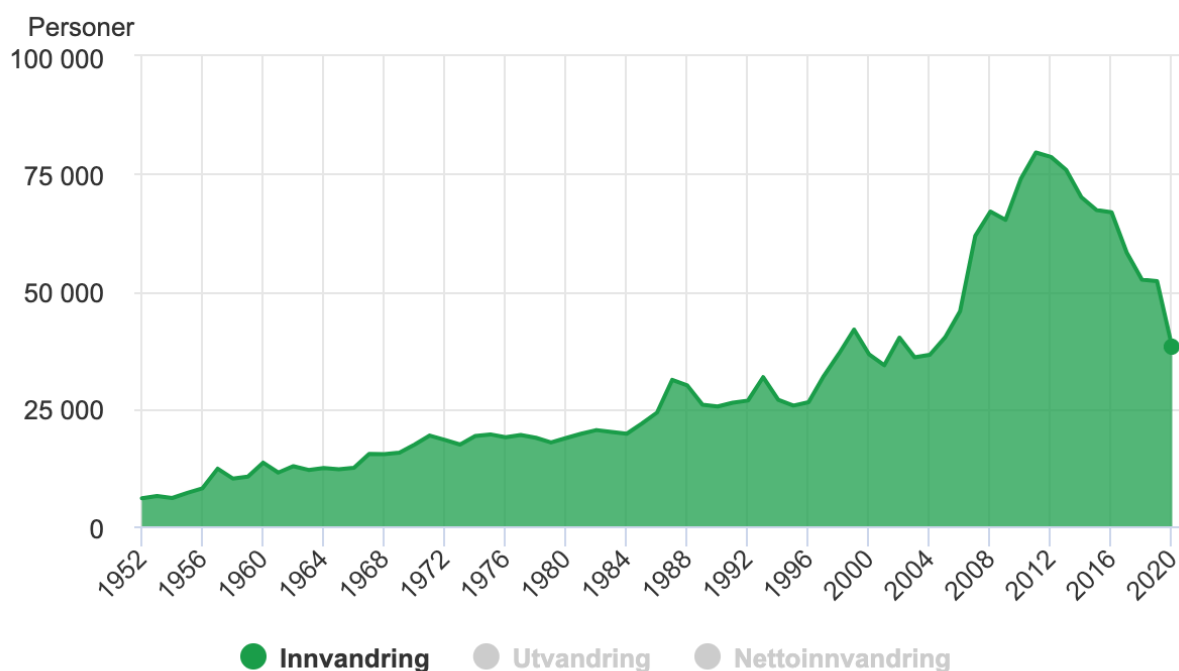
Barnevernsarbeidere er informantene i denne oppgaven. De er ansatt i barneverntjenesten, enten kommunalt eller statlig. Veldig ofte snakkes det om barnevernspedagoger, som er en treårig bachelor i barnevern, men dette er ikke et krav for barnevernsarbeidere. Barnevernsarbeidere kan ha flere ulike utdanninger og bakgrunn, eksempelvis lærer, sosionom og psykologi. Det vil også benyttes «sosialarbeidere» underveis, som er en samlebetegnelse for både barnevernsansatte og andre som jobber med sosialt arbeid, eksempelvis i NAV.

2.2 Innvandring til Norge

Totalt er det 800 094 innvandrere og 197 848 norskfødte med innvandrerforeldre i Norge (Statistisk sentralbyrå, 2021b). De utgjør til sammen 18.5% av totalbefolkningen i Norge, som er på 5 391 369 personer, per 1. januar 2021 (Statistisk sentralbyrå, 2021a). Antall registrerte innvandrere har stadig vært økende i Norge, spesielt etter EU-utvidelsen i 2004 (Statistisk sentralbyrå, 2013). Totalt var det 10 nye land som ble EU-medlemmer, deriblant Polen og

Baltikum. EU-utvidelsen innebar blant annet friere tilgang til det norske arbeidsmarkedet, eksempelvis hører vi ofte om polske menn som jobber i bygningsbransjen og polske kvinner som jobber i renholdsbransjen i Norge (Czarnecki, 2018). Innvandringen i 2008 sammenlignet med innvandringen i 2004, de første årene etter EU-utvidelsen, viser til at innvandringen har økt med 83.5% (Statistisk sentralbyrå, u.å.). Det kan derfor tenkes at EU-utvidelsen bidro til at befolkningen i flere land innvandret til Norge. I 2020 var det registrert 38 071 som innvandret til Norge. I figur 2.1 er det også mulig å se hvordan innvandring til Norge har utviklet seg fra 1952 til 2020, og er hentet fra SSB (u.å.).

Figur 2.1 Innvandring



Kilde: Folkemengde og befolkningsendringer, Statistisk sentralbyrå

Per i dag er Polen det landet som har flest innvandrere i Norge, etterfulgt av Litauen og Sverige (Statistisk sentralbyrå, u.å.). Av totalt 800 094 innvandrere, utgjør polske 102 147 av dem. Det er flere grunner til innvandring, og arbeidsinnvandring er den vanligste grunnen. Det at vi hører om polske byggearbeidere og svenske som jobber på caféer, er eksempler på arbeidsinnvandring. Mellom 2004 og 2011 har det vært en spesiell stor økning av arbeidsinnvandring i Norge. Statistisk sentralbyrå har laget et diagram som skal illustrere Norges befolkning i 2060 (Statistisk sentralbyrå, u.å.). Diagrammet viser til at over ¼ av befolkningen vil være innvandrere eller norskfødte med innvandrerforeldre i 2060. Dette er et estimat og det er stor usikkerhet knyttet til tallene, men den viser til høy sannsynlighet for at

andel innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre vil være økende de kommende 40 årene.

2.3 Barnevernets historie i Norge

Barnevernets oppgave er viktig, og det er derfor desto viktigere å ha en forståelse av hva barnevernets arbeid går ut på. Kapitlet vil derfor gi en kort redegjørelse for barnevernets historie i Norge. Barnevernets rolle og barnevernloven har ikke alltid vært helt lik, hva som vektlegges i arbeidet, synet på barn og samfunnet har også endret seg over tid (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020). Slike endringer har også bidratt til endringer i barnevernets arbeid.

Det kan være krevende å definere barnevernet. Eksempler på beskrivelser av barnevernet er blant annet *Barnevernets hovedoppgåve er å sikre at barn og unge lever under tilhøve som kan skade deira helse og utvikling, får naudsynt hjelp og omsorg til rett tid. I tillegg skal barnevernet bidra til at barn og unge får trygge oppvekstkår. Ansvar og arbeidsoppgåvene til barnevernstyresmaktene er regulert i barnevernlova med forskrifter*, fra regjeringens hjemmeside (Barne- og familiedepartementet, u.å.) og *Barnevernets primæroppgåve er knyttet til å avdekke omsorgssvikt, atferds-, og sosiale og emosjonelle problemer så tidlig at varige problemer kan unngås*, fra Bufdir (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2018b). Formuleringene av disse to beskrivelsene er litt forskjellige, men budskapene er de samme. Nemlig at det er barnets oppvekstkår som ligger til grunn for arbeidet i barnevernet. Barn skal ikke leve under forhold hvor det er skadelig for deres helse eller utvikling. Barnevernet har som oppgave å håndtere slike situasjoner og forebygge dem.

Norge fikk i 1896 den første *barnevernloven*, også kalt *vergerådsloven* (NOU: 2000: 12). Vergerådsloven og vergerådet hadde til hensikt å føre tilsyns med barns oppvekstvilkår, sette inn tiltak der foreldre hadde manglende evne til å ta vare på sine barn og plassering av barn utenfor hjemmet. Eksempelvis i fosterhjem, barnehjem eller skolehjem (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020). I motsetning til tidligere lover, som ofte gikk ut på å straffe barn og unge, hadde vergerådsloven som mål å hjelpe barn og unge som var på avveie til å komme seg på banen igjen. En ny barnevernlov ble vedtatt i 1953 (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020). Den nye barnevernloven var en sammensetning av flere lover, som vergerådsloven, helseloven og skoleloven. Noe av det som ble vektlagt i den nye barnevernloven var «utvidet

tiltaksspekteret, hjelp først og fremst til familien og barnets beste som ledetråd». Dette innebar at flere fagområder, som psykologi, og barnepsykiatri, kunne hjelpe til å løse problemer som var i familien og hos barn. Fokuset på familien ble sterkere. Det å jobbe med familien som helhet skulle kunne styrke hele familien, og dermed bidra til at problemer og konflikter kunne svekkes. *Barnets beste* er et av de viktigste prinsippene som barnevernet følger i dag (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020). Dette innebærer at all vurdering av tiltaksbruk, må begrunnes ut fra hensynet til barnets beste. *Barnet* er kjernen i arbeidet, og vurderingen av deres helse, omsorg og god voksenkontakt er faktorer som tas med i vurderingen (Barnevernloven, 1992, § 4-1). Det har i senere tid også kommet revideringer av barnevernloven, barnekonvensjonen og nye organer i barnevernet.

2.4 Medias makt og etniske minoriteters oppfatning av barnevernet

Barnevernet i Norge har de siste årene vært mer omtalt i media, spesielt etter barnevernssakene som har vært i Den europeiske menneskerettsdomstolen (EMD). Media har en sterk påvirkningskraft, eksempelvis befolkningens holdninger til og kunnskap om barnevernet. Barnevernet oppfattes kanskje for veldig mange som en institusjon, som mange frykter. Barnevernet uttaler seg sjeldent i pressen, grunnet taushetsplikten i deres arbeid med sårbare grupper. Skulle det være at media kom ut med en påstand som ikke er riktig, kan heller ikke barnevernet uttale seg, spesielt hvis det gjelder enkeltsaker. Dette gjør det krevende for barnevernet å kunne forsvare seg eller forklare saken i sin helhet. Hvordan media fremstiller barnevernet kan også tenkes å ha særlig stor påvirkningskraft hos den delen av befolkningen som ikke har så mye kunnskap om eller kjennskap til barnevernet fra før.

Det finnes flere ulike oppslag om barnevernet i flere av Norges største aviser, som Aftenposten, NRK, Dagsavisen og Dagbladet. Oppslagene inneholder stort sett kritikk eller negative holdninger til barnevernet, fåtallet snakker godt om barnevernet. Noen av overskriftene som er funnet i de ovennevnte avisene, om barnevernet, er *Gutten barnevernet svikta*, *Ny krisedag for norsk barnevern*, *Barnevernet brukte ikke tolk: Lot den mulige voldsutøveren tolke for offeret* og *Barnevernet begikk grove brudd – Oslo kommune likevel frifunnet* (Andersen & Martinsen, 2020; Borgersrud, 2020; Hansen, 2020; Schjetne, 2021). Nyhetsartiklene handler omsider om barnevernets manglende omsorg for barn når det offentlige har omsorgen og at ikke alle barna som blir tatt fra foreldrene med tvang får det bedre der de ender.

Mange har inntrykk av at store deler av befolkningen, etnisk norske og etniske minoriteter, har frykt for barnevernet (Fylkesnes et al., 2015; Thune, 2019). Spesielt blant innvandremiljøer er synet på det norske barnevernet sterkt preget av frykt og mistillit (Berg, et al., 2017; Rugkåsa et al., 2018). Mange minoritetsforeldre har lite eller ingen kunnskap om barnevernet fra før. Det de hører i innvandremiljøet og media er deres eneste referansepunkt (Ali, 2015; Berg, et al., 2017). Mangel på kunnskap om barnevernet kan også tenkes å påvirke frykten og mistilliten innvandrerbefolkningen har til det norske barnevernet.

Norge er et barnesentrert samfunn, hvor *barnets beste* står i sentrum (Rugkåsa et al., 2018). I enkelte samfunn vektlegges det i større grad barn som en del av en kollektiv familie, fremfor et selvstendig individ. Hva ulike samfunn og myndigheter vektlegger i sine vurderinger varierer, noe som har bidratt til kritikk av arbeidsmåten til det norske barnevernet. I samfunn hvor familien blir sett på som en sentral del av samfunnet vil barnevernets omsorgsovertakelser bli sett på som «stjeling av barn» (Czarnecki, 2018). I flere innvandrerorganisasjoner, i Norge, har det også blitt uttrykt at barnevernsarbeidere i for liten grad forstår og tar hensyn til innvandrers kulturelle tradisjoner, praksiser og oppdragelsesstiler (Ali, 2015). Et samfunn som skiller seg fra det norske, og som er kjent for å stille seg kritisk til det norske barnevernet, er det polske samfunnet (Czarnecki, 2018). Den polske journalisten Maciej Czarnecki utga i 2018 boken *Norsk barnevern sett utenfra: Stiller det urimelige krav?* I boken undersøker han det norske barnevernet, hvor han intervjuer polske foreldre, om deres erfaringer med det norske barnevernet. Det er flere momenter som kommer frem i boken, blant annet frykten og mistilliten mange polske foreldre har til barnevernet. Et av de viktigste funnene av Czarnecki var at mange av problemene som familiene hadde, ikke bare dreide seg om kulturforskjeller og ulike syn på barneoppdragelse, men også økonomi og dårlige levekår. Dette var noe som både gjaldt polske og etnisk norske, imidlertid var det ekstra utfordrende for polske når det kom til språk, hvor de hadde vanskeligheter med å forstå og uttrykke seg riktig.

Fortellingene som fremkommer i boken til Czarnecki varierer, noen polske foreldre har hatt negative opplevelser med barnevernet, hvor de mener barnevernets beslutning om omsorgsovertakelse er tatt på feilaktig grunnlag, men har i senere tid fått barna tilbake (Czarnecki, 2018). Andre foreldre og barn opplever at barnets helse og utvikling kun har blitt dårligere etter at barnevernet tok over barna. Til tross for alle de familiene som hadde en negativ opplevelse, var det også noen polske foreldre som hadde blandede følelser om eller positiv erfaring med det norske barnevernet.

Slik barnevernet har blitt presentert av media og etniske minoriteters oppfatning av barnevern hittil i kapittel 2.4, består hovedsakelig av kritikk til og negative oppfatninger av barnevernet. Til tross for dette er det fortsatt noen nyhetsartikler som belyser de gode sidene av barnevernet, selv om disse er i mindretall. I nyhetsartikkelen *Barnevernet erkjenner kunnskapsmangel om innvandrersfamilier – ansatte får etterutdanning*, av NRK, erkjenner Mari Trommald, direktør i Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir), at det er mangel på kompetanse om innvandrersfamilier (Baisotti & Sommerfeldt, 2020). Første tanken om denne uttalelsen kan kanskje være at barnevernet har mangel på kompetanse, men det som kan sees positivt ut fra denne saken er at problemet settes i fokus og blir jobbet med for å forbedres. Det å ha motet og tørre å erkjenne mangler og feil kan være vanskelig, spesielt for de som er i bestemte posisjoner, som Mari Trommald, direktør for Bufdir. Personlig tenker jeg derfor at slike artikler også kan ha en positiv effekt hos leserne.

Selv om det oppfattes som at barnevernet gjør mange feilaktige beslutninger, er det fortsatt flere som opplever hjelpen fra barnevernet mer positivt enn negativt. Blant annet *Ane*, som selv er et barnevernsbarn, og forteller hvordan barnevernet har reddet livet hennes (Johansen, 2020). *Ane* er det navnet hun har fått, ettersom NRK ønsket å anonymisere jenta. I nyhetsartikkelen forteller hun at det var takket være barnevernet som grep inn i tide, mot volden hun ble utsatt for i hjemmet. Uten barnevernet hadde hun ikke vært i live i dag. *Ane* benekter ikke at barnevernet har gjort mange feilbeslutninger, ikke minst i saken hennes, men det var også mye bra i arbeidet som barnevernet utførte. Slike historier er nettopp de som belyser det gode arbeidet barnevernet utfører. Dessverre er det ikke disse familiene som ønsker å komme ut med sine historier. Det kan tenkes å være flere grunner til at familiene ikke ønsker å komme frem om sin egen sak, eksempelvis kan det være preget av skam, det å ha vært i kontakt med barnevernet. For noen kan det rett og slett være fordi det har vært en krevende tid ellet at det er psykisk belastende å vekke disse minnene. Hvorfor det er så få positive historier om barnevernet i media, kan tenkes å ha en sammenheng med at de ikke er like interessante for leserne. Artikler som retter fokus mot barnevernets feil og mangler vekker mer nysgjerrighet. Dette er kun en tanke jeg som leser av nyhetssaker har. Veldig ofte vekker det mer oppmerksomhet og nysgjerrighet hos leserne, når det merkes feil i det offentlige systemet eller offentlige organer, enn når det handler om hvilke gode hjelpetiltak barnevernet har satt inn i familien.

3. Tidligere forskning og teoretiske perspektiver

Videre vil kapitlet ta for seg ulike teoretiske begreper og tidligere forskning, som viser til ulike faktorer som kan være med på å påvirke møtet mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsgrupper. Det er flere faktorer som kan påvirke interaksjonen, men i denne oppgaven er det spesielt tre punkter jeg ønsker å vektlegge: kulturperspektivet, kommunikasjon og tillit. Under kulturperspektivet er det videre tre begreper som er viktige: kultursensitivitet, kulturkompetanse og kulturalisering. I delkapitlet om kommunikasjon blir fokuset på viktigheten av god kommunikasjon mellom barnevernsarbeider og klient, hvor bruk av tolk vil bli sentralt. Det siste delkapitlet vil ta for seg hvordan tillit kan påvirke samhandlingen mellom barnevernsarbeider og klient. Ipsos' omdømmepyramide vil også bli brukt for å illustrere hvordan tillit bygges (Ipsos, 2018). Arbeidet i barnevernet har mye til felles med andre former for sosialt arbeid. Mye av forskningen og teorien som blir presentert vil derfor være gjeldende for flere praksisfelt.

3.1 Kulturperspektivet

Arbeid med etniske minoriteter har blitt en stor del av barnevernets hverdag. Mange barn og familier kommer fra land som har forskjellig kultur fra den norske (Statistisk sentralbyrå, 2021b). Hvordan skiller «de andres» kultur seg fra den norske? Skal dette tas hensyn til i barnevernets arbeid, i så fall, hvordan og i hvilken grad? Den samme problematikken vil også være gjeldende for alle andre profesjonsutøvere, som arbeider med etniske minoritetsgrupper. Kultur er med på å definere normer, symboler og atferd som skal være til hjelp for oss å forstå verdenen (Williams, 2006). Det å ha mangel på kunnskap om en kultur vil kunne medføre til misforståelser og vanskeligheter i arbeid med familiene med annen kulturell bakgrunn. I sosialt arbeid har det derfor vært vektlagt at det å tilegne seg kunnskap om forskjellige grupper kulturelle verdier, normer og praksiser skal gi økt kompetanse (Rugkåsa, 2018).

Siden 1990-årene har det stadig vært mer fokus på kulturkompetanse og kompetanseheving om etniske minoriteters kultur (Rugkåsa, 2018; Rugkåsa et al., 2017). Det finnes både videreutdanninger og kurs som skal gjøre profesjonsutøvere bedre rustet til å møte mennesker med etnisk minoritetsbakgrunn. Videreutdanningene «Barnevern i et minoritetsperspektiv» og «Minoritetskompetanse i barnevernet», er eksempler på dette (Høgskolen i Innlandet, u.å.; VID vitenskapelige høgskole, u.å.). Når vi snakker om bedre samarbeid med etniske

minoritetsgrupper er det spesielt to begreper det er viktig å ta for seg, kulturkompetanse og kultursensitivitet. Charmaine Williams beskrev kulturkompetanse som faktakunnskaper om andres kulturelle tradisjoner, som en tilegner seg for å kunne effektivisere sitt arbeid med etniske minoriteter (Williams, 2006). Kultursensitivitet handler om å kunne samhandle og kommunisere med klienter på bakgrunn av deres egne premisser, fremfor å bruke sine egne premisser som målestokk (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2018a; Rugkåsa, 2018). I tillegg handler det også om å være i stand til å oppdage og forstå i hvilken grad kulturelle faktorer påvirker kommunikasjonen og den sosiale interaksjonen. Dette gjelder for begge parter. Samtidig som en skal ha klientenes bakgrunn som premisser, er det også viktig å være oppmerksom på hvordan saksbehandlerens egne praksiser, normer og verdier kan påvirke samhandlingen (Rugkåsa, 2018). Det å være kultursensitiv handler derfor både om sensitivitet til klienters kultur, men også sin egen.

«Myter og realiteter: Innvandreres møte med barnevernet» er en forskningsrapport som ble lansert av NTNU samfunnsforskning i 2017 (Berg, et al., 2017). I rapporten fremkommer det at manglende kultursensitivitet hos barnevernsansatte ofte presenteres som en av årsakene til at konflikter mellom barnevernet og etniske minoriteter oppstår. I tillegg viser forskning at en viktig årsak til valg av videreutdanningen «Barnevern i et minoritetsperspektiv» har vært ønske om økt kompetanse om arbeid med etniske minoriteter og å få en faglig ramme for sine praktiske erfaringer (Thorshaug et al., 2010). Dette betyr at flere barnevernsarbeidere opplever at den kunnskapen de innehar ikke strekker til, og ønsker økt kunnskap om minoritetsgrupper, som innebærer økt kulturkompetanse. Også i ny barnevernlov understrekes viktigheten av kultursensitivitet (Rugkåsa, 2018). Dette gjelder spesielt saker hvor det omhandler plassering av barn i fosterhjem. Det skal tas hensyn til faktorer som foreldres og barns etniske, religiøse, kulturelle og språklige bakgrunn.

I hvilken grad en er i stand til å vurdere klienter ut fra deres egne premisser, arbeide kultursensitivt, avhenger av den kulturelle kunnskapen som den enkelte sosialarbeideren innehar. For å demonstrere hvordan kulturkompetanse og kultursensitivitet er viktig i sosialt arbeid kan vi forestille oss at barnevernet nå har fått inn en bekymringsmelding om en mor fra Syria og datter på 6 år, som kom til Norge for 2 år siden. Mor behersker ikke språket, har det psykisk krevende etter reisen sin til Norge og opplever det vanskelig å snakke om familien til andre. I barnevernssamtalene føler barnevernsarbeideren det utfordrende når de ikke har et felles språk. I tillegg til språk har mor også en helt annen bakgrunn, kultur og barndom, enn

hva som er typisk norsk. Det er kanskje ikke like vanlig å greie ut om familieproblemene i det offentlige. Ved å bruke kulturkompetansen en innehar og å handle kultursensitivt, vil en blant annet forstå at det ikke er vanlig i Syria å snakke om familieproblemene sine til andre utenfor familien, og i kombinasjon med språkbarrierer klarer heller ikke mor å ordlegge seg riktig i møtene. Det å ha kjennskap til og forståelse for historien, tradisjonene og kulturen til klientene vil ifølge mange bidra til bedre samhandling, spesielt med etniske minoritetsgrupper. På samme måte som barnevernsarbeidere får økt kulturkompetanse, må også foreldre ha en omstillings- og resosialiseringsprosess (Manum, 2015). I likhet med barnevernsarbeidere som lærer om og forstår en annen kultur, må minoritetsforeldrene som flytter til Norge tilpasse seg et nytt samfunn, etablere nytt bosted, lære nytt språk, finne arbeid og danne nytt sosialt nettverk. Samtidig som de må jobbe med sin egen omstillings- og resosialiseringsprosess må de også oppdra barna sine til å tilpasse seg et annet samfunn enn de selv er oppvokst i.

I sosialt arbeid i Norden har det blitt vanlig å forklare sosiale problemer med utgangspunkt i kulturelle forskjeller, også kalt kulturalisering (Kriz & Skivenes, 2010b; Rugkåsa, 2018; Rugkåsa et al., 2015). Kulturalisering er en prosess der sosiale problemer og situasjoner tolkes, forstås og behandles på bakgrunn av generaliserte forståelser av kulturer, hvor aspekter som makt, økonomi og klasse vektlegges i mye mindre grad (Rugkåsa et al., 2015). Norsk og svensk forskning har vist forskjeller i forklaring av sosiale problemer i Norden og andre land i verden, eksempelvis Storbritannia og USA (Rugkåsa, 2018). I Storbritannia og USA forklares sosiale problemer i større grad med ujevne maktrelasjoner og etniske minoriteters ofte underordnede posisjoner i samfunnet. Dette kan tenkes å ha en sammenheng med samfunnets oppbygging og historie. I de nordiske landene er det relativt mindre forskjeller mellom folk, eksempelvis at det er mindre forskjeller mellom de fattigste og de rikeste i Norden, enn de fattigste og rikeste i mange andre land utenfor Norden (Kleven, 2016).

Samtidig som mange er enig i at økt kulturkompetanse og kultursensitivitet er viktig i sosialt arbeid, er det også viktig å ha et kritisk blikk til denne tanken (Rugkåsa, 2018; Rugkåsa et al., 2015). Det er flere punkter ved kulturkompetanse-, kulturalisering- og kulturaliseringsdiskursen, som har møtt på kritikk. Altså tanken om at minoriteters «kultur» er det ideelle utgangspunktet for hvordan sosiale problemer skal forstås og tolkes (Rugkåsa, 2018). Flere hevder at en slik tilnærming til kulturbegrepet har en endimensjonal, essensialistisk, reduksjonistisk og statisk forståelse av kultur, som betyr at det finnes en essens eller typiske fellestrekk for gruppen og at disse i liten grad endres over tid (Rugkåsa, 2018; Rugkåsa et al.,

2015). En slik tankegang kan blant annet bidra til at individer blir sett på som objekter, med gruppeidentiteter eller gruppekarakteristikk, fremfor individuelle individer med individuelle behov, ønsker og utfordringer (Rugkåsa, 2018). I tillegg kan et ensidig fokus på kulturelle forskjeller føre til at andre årsaksforhold enn kultur ikke blir avdekket, eksempelvis strukturelle og institusjonelle maktrelasjoner, økonomi og klasse (Gracia & Berg, 2021; Rugkåsa et al., 2015). Diskriminerende praksis er en av de mest alvorlige konsekvensene av en slik usynliggjøring (Gracia & Berg, 2021). Mange av familiene som kommer i kontakt med barnevernet har ofte lav sosioøkonomisk status, både familier med etnisk minoritets- og majoritetsbakgrunn. Selv om dette er et av fellestrekkene, viser det seg at problemene ofte forklares ulikt. De som er etnisk norske får oftere sine sosiale problemer forklart med sosioøkonomiske status. Til tross for at etniske minoritetsfamilier som også har lav sosioøkonomisk status, blir deres sosiale problemer i større grad sett som et kulturelt problem.

En annen kritikk til vektleggingen av kulturforskjeller og kulturkompetanse er at sosialarbeidere kan begynne å tvile på sin egen kunnskap og kompetanse om etniske minoritetsgrupper (Rugkåsa, 2018). Det snakkes stadig om at det trengs mer kulturkompetanse i barnevernet, dette kan gi et inntrykk av at kompetansen deres ikke er god nok eller at barnevernsarbeidere begynner å nedvurdere sin faglige kompetanse. Dette kan videre føre til at barnevernsarbeidere eller andre sosialarbeidere blir usikre på sine handlinger og avgjørelser i en sak, og blir derfor handlingslammet. Dette er i samsvar med funnene i rapporten til NTNU samfunnsforskning, «Barnevern i et minoritetsperspektiv – Evaluering av videreutdanningstilbud tilknyttet flerkulturelt barnevern». Totalt 89% av sosialarbeiderne som deltok i studien begrunnet valget sitt, av videreutdanningen, med opplevelse av behov for økt kompetanse i arbeid med etniske minoriteter (Thorshaug et al., 2010).

Kulturalisering kan bidra til effektivisering av arbeid i saker hvor det er komplekse situasjoner, hvor kompleksiteten reduseres, slik at situasjonen blir lettere å håndtere (Rugkåsa et al., 2015). Dette kan i enkelte situasjoner være veldig hjelpsomt for sosialarbeidere, men samtidig kan det også resultere i feilslutninger. Carlos Sluzki snakker om to typer feilslutninger, som kan komme som konsekvens av kulturalisering, *falsk positiv* og *falsk negativ* (Sluzki, 1979). *Falsk positiv* innebærer at særtrekk ved familien oppfattes og behandles som kulturelle, og ikke som noe spesielt ved en konkret familie. Den andre feilslutningen, *falsk negativ*, er når gitte kulturelle trekk, som kulturelle normer og verdier, oppfattes og tilskrives som særtrekk ved familien. Slike feilslutninger kan videre påvirke sosialarbeiderens forståelser og videre arbeid.

Kulturperspektivet har derfor sine positive og negative sider. Det er i bunn og grunn ikke problematisk at sosialarbeidere etterspør og tilegner seg mer kulturkompetanse (Rugkåsa, 2018). Å ha kunnskap om andres kultur vil på mange måter kunne bidra til å bedre kunne forstå andre mennesker og deres liv, samtidig er det en måte å vise interesse og respekt for andre mennesker og kulturer. Det jeg ønsker å fremheve i dette kapittelet er at bruken av kulturkompetanse også kan være ødeleggende uten at en er bevisst over det. For de aller fleste er det vanlig å plassere kunnskap og mye annet i verden i kategorier. Når vi ser en dame i 30-årene trille på en barnevogn vil mange automatisk kategorisere henne som en mor. På samme måte gjør sosialarbeidere det med sine klienter, selv om det ikke er til hensikt å være diskriminerende eller skjule andre aspekter ved saken. Det som er viktig å huske på er at den kulturelle kunnskapen kun skal brukes som hjelpemiddel. Den kulturelle kunnskapen skal gi sosialarbeidere bedre forutsetninger for å kunne forstå og arbeide bedre med etniske minoriteter, og ikke som fasit på hvordan enkeltmennesker er og deres behov.

3.1.1 Ulike syn på familien og oppdragelsesstiler

Minoritetsforeldre har til felles erfaring av å leve i et annet land, med andre samfunnsnormer, kulturer og regler enn flertallet som er født og oppvokst i Norge. Deres handlingsmønster, tankesett og definisjon av begrep og uttrykk vil også være påvirket av denne erfaringen de bærer med seg (Berggrav, 2013). Hvordan foreldre velger å oppdra barna sine kan variere innad i en kultur og mellom kulturer, fra generasjon til generasjon og mellom familier. Barnevernet er opptatt av *barnet beste*, men hva som faktisk er *barnets beste* kan det være store uenigheter om. Eksempelvis finnes det noen foreldre som setter tydelige grenser for hva barna kan og ikke kan gjøre, mens andre foreldre gir barna større handlingsrom og frihet. Hvilken av disse to oppdragelsesstilene er da det *beste* for barnet? Dette er vanskelig å svare på, og heller ikke noe oppgaven ønsker å finne svar på, men ønsker å bevisstgjøre lesere om at det kan være vanskelig å gi et svar på hva som er til barnets beste og hva som eventuelt er den *riktige* oppdragelsesstilen.

Et av de mer omdiskuterte oppdragelsesstilene er bruk av vold mot barn (Berggrav, 2013; Manum, 2015). De aller fleste foreldre vil nok si at det ikke er riktig å bruke vold mot barna, men hvordan og hva som defineres som vold varierer. I Norge og andre skandinaviske land er all form for vold forbudt. Det gjelder også om du bare ga gutten din en liten «dask» på rompa eller jenta di et lite klyp. I motsetning til hvordan Skandinavia definerer vold så mener mange

andre steder i verden at enkelte former for fysisk avstraffelse av barn ikke er betraktet som vold, men blir sett på som en nødvendig del av barneoppdragelsen (Berggrav, 2013). Denne formen for barneoppdragelse var også veldig vanlig i Norge for ikke så veldig mange år tilbake. En atferd som en nordmann kanskje vil betrakte som vold, vil en kineser ikke nødvendigvis definere som vold, men heller som en oppdragelsesatferd som trengs for å sette barna på plass, også kalt oppdragervold (Berggrav, 2013).

På samme måte som synet på hva som er *riktig* oppdragelsesstil kan være forskjellig, finnes det også ulike syn på hva som defineres som *familie* i ulike samfunn og kulturer (Lunga et al., 2021). I 2016-2017 ble det gjennomført et feltarbeid i Oslo, som undersøkte fire romkvinnens erfaring med barnevernet. Alle informantene vektlegger viktigheten av storfamilien, og hvordan forståelsen av *familie* i romsk sammenheng kan skille seg fra den norske. Spør du en etnisk norsk familie om hvem du har i familien vil de som oftest si mor, far og eventuelle søsken. Slik er det ikke i en romsk familie. I deres familie var også besteforeldre, tante, onkler, fetter og kusiner inkludert, ikke bare foreldre og søsken. Storfamilien har også mer samhandling og er mer tett enn det som er vanlig i en norsk familie. Dette blir sett på som en viktig del av deres væremåte og kultur, og tilsier i ingen grad at det er på noen måte en dårligere form for å *være en familie* enn noen andre måter.

En ting som er viktig å være bevisst over er at ikke alle etniske minoriteter eller mennesker fra samme samfunn er homogene (Berggrav, 2013; Manum, 2015). Innad i en minoritets- eller majoritetsgruppe kan det være store forskjeller. På samme måte som en etnisk norsk familie fra Oslo kan skille seg fra en etnisk norsk familie fra Tromsø, kan også to familier fra Kina være veldig forskjellige. I Norge har også synet på barn, oppdragelses- og foreldrestilen endret seg mye gjennom årene (Faircloth, 2014). I den førindustrielle tiden ble familien sett mer på som en felles familieenhet, som jobbet for felles behov og formål. Barna hadde andre roller enn det de har i dag. De måtte hjelpe til i familievirksomheten, noe som ikke er like utberedt i dag. I den senere tid har også barn blitt sett på som noe mer sårbart, som trenger omsorg og beskyttelse. Synet på barn har derfor gått fra å se på dem som *mini-voksne*, som hjelpere av familien, til å bli sårbare barn. Dette kan vi også se trekk av i arbeidet i barnevernet, hvor det legges mer fokus på nødvendig omsorg og beskyttelse for barn enn tidligere (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2019).

3.2 Kommunikasjon

God kommunikasjon er viktig for at budskap skal nå frem til mottaker som tenkt (Buzungu, 2021). Det er flere faktorer som kan påvirke om en samtale eller møte mellom ulike parter blir vellykket eller ikke, eksempelvis felles språk, kompleksiteten av det som skal formidles og hvilken situasjon partene befinner seg i. Språk anses som noe av det mest grunnleggende for kommunikasjon, både verbalt og ikke verbalt (Kriz & Skivenes, 2010a). Både norske og engelske barnevernsarbeidere opplevde språkbarriere som noe av det mest utfordrende i arbeid med minoritetsfamilier. Dette delkapittelet tar utgangspunkt i Hilde Fiva Buzungu sitt kapittel «Barnevernsmøter uten felles språk», i boken «Møter mellom minoriteter og barnevernet». Delkapittelet vil ha fokus på hvorfor det er viktig med god kommunikasjon, hvor det vektlegges kommunikasjon i møte mellom minoriteter og barnevernet, og bruk av tolk i barnevernsarbeid.

I startfasen som innvandrere i Norge er det vanlig å komme i kontakt med flere offentlige organer, som politiet og NAV (Buzungu, 2021). Forskning har vist at det å ha et felles språk er viktig i samarbeid mellom offentlige organer og klienter, og at minoriteter opplever det som ekstra stressende når kommunikasjonen foregår på et språk man har begrenset kunnskap i. Barnevernssamtaler er ofte språklig komplekse, bestående av kompliserte begreper og uttrykk, som kan være nye for mange (Buzungu, 2021). Det kan være spesielt utfordrende for innvandrere som ikke har barneverntjeneste i sitt hjemland, og har derfor ingen grunnleggende kjennskap til eller kunnskap om en slik institusjon. Barnevernsarbeideren har ansvar for å forsikre at det som formidles skal kunne bli forstått av klienten.

Barnevernssamtalene omhandler ofte sensitive og tabubelagte temaer, som vold mot barn, seksuelle overgrep og barneoppdragelse, og anses som blant de mest krevende møtene med det offentlige, hvor konsekvensene kan være store. Det handler tross alt om noe av det kjæreste en forelder kan ha, nemlig barnet sitt. For mange foreldre vil det være en stressfremkallende og sårbar situasjon å vite at barnevernet har fått inn en bekymringsmelding som omhandler sitt barn. Dette kan by på vansker for dem å kunne ta til seg informasjonen som blir gitt, gjøre seg selv forstått for barnevernsarbeideren eller å kunne gi uttrykk for at de ikke forstår hva som blir formidlet. Disse problemene vil i tillegg kunne bli forsterket dersom barnevernsarbeideren og familien ikke har et felles språk. Dette vil i hovedsak gjelde familier som etnisk minoritetsbakgrunn. Flere vil etter hvert også lære seg norsk, hvor norskkunnskapene strekker til i hverdagslivet. For enhver barnevernsarbeider er det derfor viktig å ta en grundig vurdering

og skille de med minoritetsbakgrunn, som behersker norsk, og de som ikke behersker norsk. I sistnevnte situasjon vil det være hensiktsmessig å bruke tolk.

En mulig løsning på kommunikasjonsutfordringer mellom barnevernsarbeider og minoritetsfamilier er bruk av tolk (Buzungu, 2021). Denne løsningen vil da gjelde i møter der partene ikke har et felles språk. Tolkeren muliggjør veksling av informasjon mellom partene. Deres oppgave er å gjengi det som blir sagt av den ene parten så likt det lar seg gjøre på det andre språket, til den andre parten. Tolkerens personlige meninger og kommentarer skal derfor ikke ha noe påvirkning i tolkningsarbeidet. I motsetning til skriftlig oversettelse, hvor en har god betenkningstid og mulighet for å undersøke eventuelle usikkerheter, handler muntlig tolkning om en umiddelbar gjengivelse av det som blir sagt (Buzungu, 2021). Dette krever derfor et høyt nivå av språkkunnskaper, i begge språkene, av tolken. I tillegg til å kunne språket godt, er det også sentralt at tolken kan fagtermene i fagfeltet det skal tolkes i, som termer som er vanlig i barnevernssamtaler hvis en er tolk i et barnevernsmøte. Ord og uttrykk som tiltak, omsorg og foreldreskap kan eksempelvis være lurt å ha litt kjennskap til, og kanskje undersøke på forhånd hva en god oversettelse av disse ordene kan være på det andre språket.

Som nevnt over er det viktig at tolken har gode språkkunnskaper i språkene det skal tolkes mellom (Buzungu, 2021). Det er derfor ikke hvem som helst som kan utgi seg for å være en tolker, hvert fall ikke som en profesjonsutøvelse. Det innebærer forpliktelser om at det som tolkes skal være presist og trofast, samtidig som ens egne holdninger og meninger ikke skal ytres under tolkingen. I Norge finnes det flere måter for å bli tolk. Statsautorisert tolk, ettårig (30 studiepoeng) tolkeutdanning ved universitetet eller høgskole og 3-årig bachelorgrad i tolking, er tre ulike måter å bli tolk på. Det som betraktes som det høyeste nivået er statsautorisert tolk, som er en beskyttet tittel. Disse må ha bestått en autorisasjonsprøve og bestemte krav må tilfredsstilles. I tillegg er det også mulig å bli tolk ved å ta en tospråklig prøve, i kombinasjon med et orienteringsseminar, for å oppnå minstekravet til å oppføres i Nasjonalt tolkeregister. Dette viser tydelig hvordan tolkerens bakgrunn og kompetanse kan variere i stor grad. Møter med bruk av tolk skiller seg fra vanlige samtaler på flere måter, hvor man har felles språk. Hovedforskjellen er dynamikken i samtalen. Istedenfor at en person sier noe, for så at den andre svarer, vil det i en tolket samtale være flere og lengre pauser der tolken skal oversette budskapet til den andre parten. Disse pausene er sentrale for at tolken skal kunne prosessere og oversette det som blir sagt. Eksempelvis må også saksbehandleren kutte opp det en ønsker å

formidle i flere mindre deler, slik at tolkeren skal kunne klare å huske hva som har blitt sagt. Dette vil også være gjeldende for oversettelse av det som blir sagt av klienten.

Til tross for at det finnes statsautoriserte og utdannede tolker blir det også brukt familiemedlemmer, bekjente og tolk uten tolkeutdanning som tolk (Buzungu, 2021; Kale, 2006; NOU 2014: 8, s. 38). Tanken om at enhver tospråklig person kan utføre tolkearbeid, har vist seg å være problematisk. Det at du har en venn som kan spansk og hjelper deg med oversetting når dere er på ferie i Spania, betyr ikke at vennen din er en tolk, og betyr heller ikke at vedkommende holder seg til de forpliktelsene en tolk ville gjort. Selv om det å gode språkkunnskaper er en viktig del i det å tolke, stilles det også andre krav i rollen som tolk.

Bruk av uautoriserte og ikke utdannede tolker har nemlig vært et problem i flere offentlige tjenester i Norge (Buzungu, 2021; Kale, 2006). I et tolkeprosjekt utført av PROKUS viser til at sosialarbeidere, deriblant barnevernsarbeidere, opplever det som utfordrende å skaffe gode og kvalifiserte tolkere slik systemet er regulert i dag (Gracia & Berg, 2021). De opplever at utfordringene både lå på systemnivå og individnivå på de enkelte tolkene. I hovedsak er det to punkter som sosialarbeiderne mente var mest problematisk, lavt språklig nivå og innblanding i samtalen. Når en tolk har dårlige språkkunnskaper vil det bli dårlige oversettelser, de omformulerer det som blir sagt, slik at budskapet ikke lenger er det samme. Dette gjelder spesielt viktige begreper, som kanskje kan være vanskelig å oversette eller at det ikke finnes et ord for det på språket det skal oversettes til. Til tross for at tolkeren skal ha en nøytral rolle og oversette det som blir formidlet så presist og trofast som mulig, er det flere som opplever at tolken blander seg inn i samtalen og kommer med personlige meninger. Dette innebærer blant annet at tolken kommer med egne råd eller velger hva som skal tolkes og ikke. I tolkeprosjektet nevner flere barnevernsarbeidere viktigheten i at tolk får opplæring i rollen sin. Resultatet av dårlig og ukvalifisert tolk kan bidra til mer usikkerhet, misforståelser og mistillit hos klienter.

Misforståelser som skyldes dårlig tolking kan også være vanskelig å avdekke eller oppklare, hvert fall ikke før man i et senere møte har en god og egnet tolk (Gracia & Berg, 2021). Dette vil hindre sosialarbeidere i å gi den beste hjelpen og tiltak for familien, samtidig som det vil bidra til større utgifter for staten ved å måtte skaffe en ny tolk for å gjenta de samme møtene med familiene. Grunnet mangel på felles språk er det vanskelig for begge parter å vite om det som tolkes blir tolket riktig eller forstått riktig av den andre (Buzungu, 2021). Ved å være oppmerksom og gjøre vurderinger underveis, om svarene som gis er i samsvar med det som blir

spurt, vil det lettere kunne avdekke misforståelser. Skulle det ha seg slik at svarene som blir gitt høres veldig rare ut til spørsmålene som stilles, kan det være lurt å spørre på nytt eller spørre om hvordan spørsmålet ble forstått av motparten. I enkelte tilfeller kan derfor tolken forsterke kommunikasjonsutfordringer, fremfor å være en løsning på dem. Det er derfor viktig, så langt en klarer, å sikre seg en god tolk, som å bruke statsautorisert tolk eller tolk som andre har gode erfaringer med.

Regjeringen kom også nylig frem i en pressemelding, om Norges første lov om offentlige myndigheters ansvar for bruk av tolk (Kunnskapsdepartementet, 2021). Per i dag er det utberedt å bruke ukvalifiserte tolkere, slik som PROKUS prosjektet viser. Det foreligger heller ingen lov om bruk av tolk i offentlige sektor. Selv om tolkere har forpliktelser til sin rolle som tolk, oppfattes det ikke som nok kvalitetssikring. Den nye tolkeloven skal derfor styrke kvaliteten på tolkeoppdrag i offentlig sektor (Kunnskapsdepartementet, 2021). Det å gi korrekt informasjon til deler av befolkningen som ikke behersker norsk er sentralt, også i barnevernssamtaler.

Slik som nevnt tidligere finnes det noen minoriteter som behersker noe norsk, hvor en velger å ikke benytte tolk under møtet (Buzungu, 2021). Det kan være slik at en person kan mange ord, uttrykk og formuleringer som brukes i dagligtalen, men som det ble presentert tidligere kan barnevernssamtaler være språklig komplekse. Kompliserte fagbegrep eller ord som sjeldent brukes i dagligtale kan være vanskelig for klienter å forstå. Forskning utført av Tove Skutnabb-Kangas har vist hva som kan bli problematisk når en skal ta til seg informasjon på et språk som en ikke behersker godt, altså et språk man ikke tenker *på* og *med* (Buzungu, 2021). Det som beskrives som mest problematisk er at lytteren kun får med seg deler av informasjonen som blir formidlet. De kompliserte fagbegrepene er ofte nøkkelen til å forstå poengene og meningen i det som blir sagt, og er som oftest vanskelig for minoriteter å forstå. Vi kan forestille oss et møte mellom en mor, som behersker noe norsk, og en barnevernsarbeider. Barnevernsarbeideren sier følgende: «Vi har gjort en vurdering av situasjonen deres og ønsker å iverksette disse tiltakene...». Mor skjønner at saksbehandleren har gjort en vurdering, men skjønner ikke hva ordene «iverksette» og «tiltak» betyr. Dermed får hun heller ikke med seg poenget i det som blir formidlet, nemlig resultatet og beslutningen av selve vurderingen.

I tillegg har Tove Skutnabb-Kangas også funnet ut at det er mer energitappende og stressende å kommunisere på et språk man har begrenset kunnskap i (Buzungu, 2021). Det krever mer fokus, tid og pauser i slike situasjoner. Lytteren vil trenge lengre tid for å forstå og kanskje

resonere seg frem til hva som blir sagt, som også kan føre til at en går glipp av det som blir sagt underveis mens en resonerer. Et resultat av slike slitsomme og energitappende samtaler kan være at en faller av og ikke følger med lenger. De aller fleste studenter har nok opplevd å ikke forstå temaet foreleseren snakker om, hvor en til slutt bare faller av siden en ikke lenger klarer å henge med på det som blir sagt. Stressnivået øker også raskere når informasjon blir formidlet på et språk en har begrenset kunnskaper i. Dette vil igjen også kunne påvirke lytterens evne til å forstå, tolke og resonere. Samtaler med barnevernet fremkaller ofte mye stress hos foreldre fra før av. Foreldre vet ofte ikke hva de skal si eller er redde for å si noe feil. I flere tilfeller ender de derfor opp med å være stille og ikke svare på spørsmålene, og viktige tanker foreldre har blir ikke formidlet til barnevernsarbeideren. Det er ofte offentlige ansatte, som barnevernsarbeidere, som skjønnsmessig vurderer om det er behov for tolk eller ikke (Buzungu, 2021). Hvordan skal en gjøre en slik vurdering? Hvor godt er godt nok? Dette er ikke noe en lærer under utdanningen, men nærmere noe en lærer av erfaring. Det at en forelder kan ha en noenlunde grei samtale med en lærer, betyr ikke nødvendigvis at det går fint for vedkommende i komplekse barnevernssamtaler. I barnevernssamtaler, som tar for seg alvorlige temaer, er det viktig å benytte seg av tolk der en er usikker på om foreldre har gode nok norskkunnskaper.

I en rapport gjennomført av Gerwing og Indseth (2010), som undersøker medisinske nødsamtaler hvor innringere har begrenset norsk- og engelskkunnskaper, ble det funnet at både operatører og innringere opplever samtalerne som utfordrende. Undersøkelsen hadde til hensikt å hjelpe og gi operatørene forslag til å bedre kunne kommunisere og å gi informasjon til innringere som verken kan norsk eller engelsk. I likhet med forskningen til Skutnabb-Kangas, opplevdes det av begge parter usikkerhet om det en har sagt blir forstått riktig av den andre parten. På samme måte som språkbarriere skaper utfordringer og usikkerhet mellom barnevernarbeider og klienten, gjelder det også mellom operatør og innringer. Mangel på felles språk kan føre til forvirringer og i alvorlige situasjoner, til forsinkelser i redningsaksjoner, noe som kan ha store konsekvenser. Innringer kan ha vansker med å ordlegge seg om hva som har skjedd, og blir dermed mer stresset og kanskje frustrert over at operatøren ikke skjønner hva en prøver å uttrykke. Det å ha et felles språk eller ha noen som kan tolke er derfor sentralt i flere offentlige tjenester. Utenom å bruke tolk i flere offentlige tjenester, for å gjøre kommunikasjonen med minoritetsgrupper enklere, har barnevernet også fokus på å oversette informasjon om barnevernet til flere språk (Gracia & Berg, 2021). Dette gjør barnevernet mer tilgjengelig for de som ikke har gode norskkunnskaper. Denne informasjonen kan også benyttes og videreformidles av andre, som innvandrerorganisasjoner og ulike trossamfunn.

3.3 Tillit

Før oppgaven går nærmere inn på ulike faktorer som er med på å skape og påvirke grad av tillit, skal det først redegjøres for hva tillit er og to ulike former for tillit. Tillitsbegrepet kan defineres på ulike måter. Rapporten «Myter og realiteter: Innvandreres møter med barnevernet» beskriver tillit som et skjørt fenomen som må gjenskapes gjennom et kontinuerlig pågående tillitsarbeid (Berg, et al., 2017). I en slik definisjon vektlegges det at tillit er noe som utvikles over tid, samtidig som det er sårbart. Ipsos' rapport om tillit i barnevernet definerer tillit slik «Tillit er en grunnleggende positiv forventning til andres handlinger (...)Tillit kan også ses på som en sosial, interaktiv og dynamisk prosess hvor tillit er i stadig endring avhengig av hvordan partene interagerer» (Ipsos, 2018). Sistnevnte formulering vektlegger i tillegg at det er en grunnleggende positiv forventning til andres handlinger, noe som den første definisjonen ikke vektlegger. Selv om formuleringene varierer, handler de i bunn og grunn om det samme. Denne oppgaven vil benytte en kombinert forståelse av tillitsbegrepet. Tillit forstås som et skjørt fenomen, som stadig er i endring avhengig av interaksjon med andre parter. Samtidig er det også en grunnleggende positiv forventning til andres handlinger.

Når vi snakker om tillit referer vi det ofte til tillit til andre personer, eksempelvis tillit til venner, familie og kjæreste. Tillit kan også handle om tillit til samfunnsinstitusjoner som politi, rettsvesen, skolesystemet, barnevernet og andre organer i samfunnet (Ipsos, 2018). Dette kalles for systemtillit, hvor tilliten ikke er rettet til et enkeltindivid, men systemet. Undersøkelser viser at nordmenn og nordiske borgere i større grad viser tillit til offentlige institusjoner, enn andre land i Europa (Kleven, 2016; Ipsos, 2018; Brekke et al., 2020). I et velfungerende demokrati er tillit til offentlige myndigheter sentralt (Kleven, 2016). Studier har også vist at tillit til offentlige myndigheter er lavere i Øst-Europa, hvor demokratiene er mer nyetablerte, eksempelvis i Polen og Slovenia. Som nevnt tidligere er polske en av flere etniske minoritetsgrupper i Norge, som ofte stiller seg kritisk til det norske barnevernet. I det norske samfunnet er det vanlig med en holdning til at myndighetene jobber for folkets beste, men en slik holdning kan være vanskelig for mennesker fra andre land å forstå og forholde seg til (Manum, 2015). For mange av familiene som flytter til Norge kan tilliten til offentlige myndigheter være veldig lave eller ikke eksisterende. For disse familiene vil det kunne tenke seg at de har en helt annen holdning til offentlige myndigheter enn det nordmenn flest har. I ytterste konsekvens kan det også føre til

at individer eller familier bærer mistillit til offentlige myndigheter, eksempelvis barnevernet som kommer på besøk.

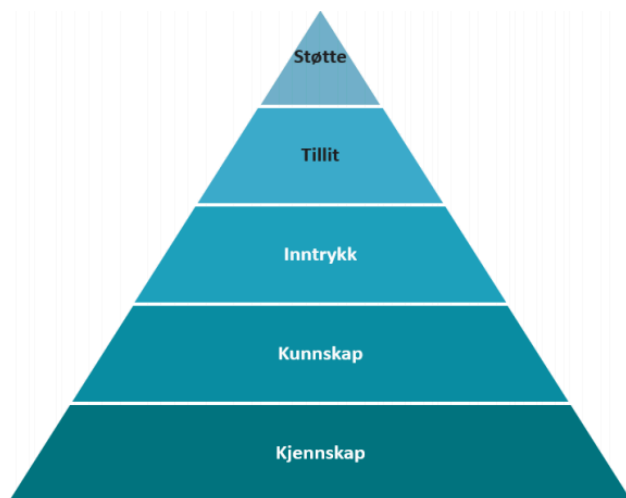
Det å ha en god relasjon og skape et tillitsforhold mellom familien og barnevernet er sentralt for samhandlingen. Et slikt forhold kan være ekstra krevende å danne i møter med etniske minoritetsfamilier (Buzungu, 2021; Gracia & Berg, 2021). Kommunikasjon og kulturkompetanse er eksempler på faktorer som gjør det vanskelig å skape et tillitsforhold til etniske minoritetsgrupper. Samtidig som disse faktorene kan påvirke grad av tillit kan også grad av tillit være med på å påvirke kommunikasjonen. I møte med andre mennesker er kommunikasjon et grunnleggende element for relasjons- og tillitsbygging (Gracia & Berg, 2021). Uten å ha et felles språk å kunne kommunisere på er det vanskelig å kunne formidle informasjon og budskap, for å bygge opp tilliten. Motsatt kan vi også tenke at et forhold som er preget av mistillit kan by på problemer når barnevernsarbeideren formidler informasjon til klienten. Selv enkle budskaper, som å gi informasjon om hva barnevernet jobber med og hvordan en søker om hjelp, kan bli utfordrende siden klienten ikke har tillit til det som blir sagt av barnevernsarbeideren. I tillegg til mistillit er det viktig å huske at barnevernet kan være nytt og ukjent for flere av familiene (Manum, 2015). I enkelte land eksisterer ikke en slik institusjon, eller at institusjonen ikke operer slik som i Norge. Mistilliten kan derfor også komme av mangel på kjennskap og kunnskap, og ikke bare dårlig erfaring eller språkbarriere.

Det å formidle informasjon om barnevernet gjennom «mellompersoner» er en metode som kan være smart å benytte i situasjoner det kan være vanskelig å nå målgruppen (Buzungu, 2021). Disse «mellompersonene» er ofte organisasjoner eller ledere eller rollemodeller i en gruppe, eksempelvis imamer og prester. De kan ha felles kultur, språk og religion, noe som kan bidra til høyere troverdighet hos målgruppen. Bruk av «mellompersoner», som grupper har tillit til kan gjøre informasjonsformidlingen mye enklere for senderen av budskapet. Barnevernets mangelfulle kulturkompetanse og kulturforståelse har også vist seg å være en av grunnene til minoriteters manglende tillit til barnevernet (Rugkåsa et al., 2015). Samtidig viser Ipsos' rapport at det er delte meninger blant innvandrerrutvalget i undersøkelsen. Et av spørsmålene i undersøkelsen handlet om hvor enig eller uenig de var i at barnevernet har forståelse for livssituasjonen til folk med ens landbakgrunn i Norge. Det viste seg at omtrent like mange var enig, som uenig i denne påstanden. Det er derfor delte meninger i hvor stor grad minoritetsgrupper mener barnevernet har mangelfull kulturkompetanse og kulturforståelse.

God kommunikasjon handler om veldig mye, tolkbruk fra forrige delkapittel og tillitsbygging er sentralt for samhandlingen mellom barnevernsarbeider og familie. Tolken kan bidra til bedre kommunikasjon mellom partene, men en forutsetning vil være at samtalepartene også har tillit til tolken (Buzungu, 2021). Denne tilliten innebærer at man stoler på at det som blir sagt gjengis riktig for partene, at tolken forholder seg til sin tolkerolle og ikke blander seg inn i samtalen med personlige meninger, og overholder taushetsplikten. Sistnevnte er også et problem i enkelte innvandrer miljøer, hvor familier har hørt fra bekjente at tolkere ikke har overholdt taushetsplikten eller at miljøet er veldig lite så de frykter at informasjonen lett kan spre seg i miljøet. Slike brudd på taushetsplikt hos tolk, kan føre til mistillit både til tolk barnevernsarbeideren og/eller barnevernet. Viktigheten av å ha gode og kvalifiserte tolkere vises derfor også her.

Ipsos (2018) har utviklet en omdømmepyramide, et teoretisk rammeverk, som viser hvordan tilliten bygges, trinnvis. Se figur 3.1.

Figur 3.1. Ipsos' omdømmepyramide



Pyramiden egner seg for undersøkelser om omdømme og tillit, og består av fem forskjellige trinn; kjennskap, kunnskap, inntrykk, tillit og støtte. Hvert trinn er en forutsetning for neste trinn. Fundamentet i pyramiden bygger på at klienters kjennskap til, kunnskap om og erfaring med barnevernet skal undersøkes først. Kjennskap til barnevernet handler eksempelvis om hva de vet om barnevernet, hva slags informasjon de har fått om barnevernet og hvor de har fått denne informasjonen fra. En person kan kanskje ha kjennskap til barnevernet gjennom skolen, de vet at det er noen som jobber for at barn skal ha det bra, men har begrensede kunnskaper om barnevernet og hvordan barnevernsarbeidere jobber. Klienters erfaringer, både direkte og

indirekte, positive og negative, vil kunne avgjøre hvilken kjennskap og kunnskap de har av barnevernet. Som nevnt tidligere i teksten, er det vanlig i flere innvandremiljøer med indirekte erfaringer gjennom familievenner, slektninger eller andre bekjente i miljøet. Dette samsvarer også med funnene i rapporten til Ipsos (2018). Andre former for erfaringer som er vanlig å finne blant etniske minoritetsgrupper er knyttet til frykt for barnevernet. De har kanskje hørt mye om barnevernet fra andre foreldre eller andre i nærmiljøet, om at barnevernet ofte gjør feil og barnevernets makt til å plassere barn utenfor deres hjem (Lunga et al., 2021). Barnevernets makt er også et viktig aspekt i å forstå frykten etniske minoriteter har for det norske barnevernet, men grunnet nødvendig begrensning av oppgaven vil ikke dette aspektet utdypes. Foreldre kan oppleve frykt for å si noe feil eller bli misforstått av barnevernet, som igjen kan påvirke tillitsbyggingen.

Klienters egne erfaringer med offentlige myndigheter i hjemlandet sitt kan spille en rolle for deres kjennskap til og kunnskap om barnevernet i Norge. Har samfunnet i hjemlandet vært preget av korrupsjon og trusler kan det tenkes at de vil stille seg mer kritisk til offentlige myndigheter, som barnevernet. Medias fremstilling av barnevernet kan også tenkes å ha en stor påvirkningskraft hos familier som har lite kjennskap og kunnskap om barnevernet fra før. Manglende tilgjengelighet for informasjon om barnevernet i innvandremiljøer kan også ha en betydning for deres kjennskap til barnevernet, og i hvor stor grad en lar seg påvirke av media og andres erfaringer med barnevernet.

De to første trinnene, kjennskap og kunnskap danner deretter grunnlaget for hvilke holdninger og inntrykk, positive og negative, en har av barnevernet (Ipsos, 2018). Når de positive inntrykkene er tilstrekkelig eller sterke nok vil det kunne dannes tillit. Dersom de negative inntrykkene er sterkere vil det i mindre grad dannes tillit, eller i ytterste konsekvens, mistillit til barnevernet. Det øverste trinnet, støtte, omfatter personer som støtter barnevernet. Dette kan være de som har hatt gode og positive erfaringer med barnevernet og videreformidler deres positive erfaring videre til andre.

Slik tillit nå har blitt presentert er det en sentral del i barnevernsarbeidet, og danner grunnlag for mye av samhandlingen mellom enkeltindivider eller befolkningen og barnevernet. Spesielt blant etniske minoriteter, da de kanskje har en helt annen forestilling og kjennskap til barnevernet enn nordmenn flest har. Konsekvenser av mangel på tillit eller mistillit til barnevernet kan blant annet være at klienter unngår å søke om hjelp eller at foreldre unngår å

fortelle sannheten eller gir begrenset informasjon til barnevernsarbeideren. Dette vil medføre til at familiene ikke får den hjelpen de trenger eller at det blir forsinkelser.

I en undersøkelse av befolkningens holdninger og tillit til norske institusjoner, viser at et flertall av den norske befolkningen har tillit til barnevernet (Sentio Research Norge, 2020). Tilliten til barnevernet har styrket sammenlignet med rapporten i 2019. Over halvparten av befolkningen, som deltar i studien, har et «godt inntrykk» av det norske barnevernet. En ting som er viktig og huske her, er at denne rapporten er gjennomført på den generelle befolkningen i Norge, og representerer ikke bare etniske minoritetsgrupper. Som nevnt tidligere har den nordiske befolkningen mer systemtillit, enn de aller fleste land i Europa, og andre land hvor myndighetene kanskje ikke handler til folkets beste. Det kan være fint å få en oversikt over befolkningens holdninger og tillit til barnevernet, men i denne oppgaven er det fortsatt etniske minoriteter som vektlegges.

3.4 Hva er viktig å ha med seg fra teoridelen?

Oppgaven har i dette kapitlet presentert mye nytt og kanskje litt tyngre kunnskap. Momentene som er viktig å ha med seg videre fra kapittel 3.1 er viktigheten av kulturkompetanse, kultursensitivitet og mulige feilslutninger ved kulturalisering. Fra kommunikasjonsdelen er det sentralt å huske på viktigheten av en god tolk i møte med etniske minoriteter og deres rolle og oppgave i et møte. Ipsos' omdømmepyramide står sentralt videre i oppgavens drøftingsdel. Det vektlegges viktigheten av tillit til barnevernet som system, og tillit til den enkelte barnevernsarbeideren. Tillitsbygging gjennom informasjonsformidling og erfaringer sees på som noe essensielt for å danne grunnlaget for samhandling mellom partene. Dette er sentrale momenter som en kan bemerke seg videre i kapittel 5, «Presentasjon og drøfting av funn».

4. Metodisk tilnærming og utvalg

I dette kapitlet beskrives den metodiske prosessen som har lagt grunnlag for mine funn og videre analyse. Kapitlet vil starte med å gi en kort beskrivelse for metoden jeg har valgt og hvorfor jeg har valgt denne metoden. Deretter vil oppgaven redegjøre for den vitenskapsteoretiske tilnærmingen som ligger til grunn for oppgaven. Vitenskapsteoridelen baserer seg på Magdalene Thomassens to kapitler, *Fenomenologiens mange ansikter* og *Hermeneutikk som refleksjon og livsfortolkning*, fra boken *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag*. Videre vil jeg gå inn på den metodiske prosessen, bestående av intervjuguiden, utvalg og rekruttering, datainnsamling, transkribering og dataanalyse. I tillegg vil det også bli redegjort for metodiske og etiske refleksjoner.

4.1 Kvalitative forskningsintervjuer som metodisk tilnærming

I denne oppgaven har jeg valgt å benytte kvalitativ metode fremfor kvantitativ metode. Dette virket veldig naturlig da jeg bestemte meg for at jeg ville undersøke møter mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsfamilier. Jeg besluttet fort at jeg ønsket å foreta intervjuer med barnevernsarbeidere, som er en retning innenfor kvalitativ metode. Kvantitativ metode, som ofte benytter statistikk, tar oftere for seg årsakssammenhenger (Grønmo, 2020). I motsetning til kvantitativ metode, som ofte har store datamengder, omfatter kvalitativ metode færre enheter og handler mer om å få dybdeinformasjon fra hver enkelt enhet. Videre var det valg av intervjuform. Semi-strukturert intervju er en av formene for kvalitativt intervju, som oppgaven har benyttet for innsamling av data. En slik intervjuform innebærer at forskeren har en intervjuguide bestående av ulike temaer og noen forhåndsbestemte spørsmål, som det er ønske om skal belyses under intervjuet (Magnusson & Marecek, 2015). Spørsmålene er ofte formulert mer åpne, altså at det ikke er et ja/nei spørsmål. Det vil gi rom for informanten selv å kunne formulere svarene sine på den måten de ønsker, fortelle sine historier og erfaringer knyttet til temaet, og inneholder ofte rike data. Spørsmålsformuleringen og rekkefølgen for når spørsmålene blir stilt, tilpasses den enkelte informant. Det er i tillegg mulighet for forskeren å stille oppfølgingsspørsmål underveis, dersom det er nødvendig eller hvis andre interessante temaer fremkommer under intervjuet.

4.1.1 Fenomenologisk tilnærming

Vitenskapsteoretisk handler om hvilken posisjon en har til hvordan en vurderer vitenskap og produksjon av kunnskap (Jenssen et al., 2020). To sentrale vitenskapsteoretiske perspektiver som er vanlig å bruke i kvalitative metoder, spesielt i intervju, er hermeneutisk og fenomenologisk tilnærming. Disse fokuserer på subjektive erfaringer og forståelser, og viser til hvordan mennesker får kunnskap om verdenen vi lever i. Det vil bli benyttet Edmund Husserls filosofi om fenomenologi og Gadammers filosofi om hermeneutikk, som et hjelpemiddel for å tolke og forstå kunnskapen om fenomenene som fremkommer i analysen.

Ifølge Magdalene Thomassen er fenomenologi *læren om det som viser seg* (Thomassen, 2020a). Dette innebærer at kilden til kunnskap og all forståelse av både menneske og samfunn er subjektets egen erfaring og opplevelse av situasjonen. Dette betyr at det ikke er mulig å få kunnskap om et fenomen uten å måtte gå gjennom subjektet selv og studere deres egne opplevelser av fenomenet. Eksempelvis kan en tenke seg en barnevernsarbeider som møter en forelder med etnisk minoritetsbakgrunn. Forelderen er født og oppvokst i utlandet, med en kultur som skiller seg fra den norske kulturen. Hvordan er det for denne forelderen å møte barnevernet? Er dette en situasjon som er håndterbar for personen? Hvordan oppleves det å møte en offentlig tjeneste, som kanskje ikke finnes i hjemlandet? Kan personen søke støtte hos familien og bekjente? Hvordan en situasjon blir forstått er avhengig av den enkeltes informasjon og opplevelse av situasjonen. Uten å gå «gjennom» subjektet, altså forelderen, vil ikke barnevernsarbeideren kunne besvare de ovennevnte spørsmålene. I denne oppgaven, hvor vi ønsker å undersøke barnevernsarbeideres møte med etniske minoritetsfamilier, er det kun én måte å få denne kunnskapen på. Nemlig å gå gjennom subjektet, barnevernsarbeideren, ifølge fenomenologien. Det er den levde erfaringen som fenomenologien utforsker.

Fenomen-begrepet hadde over lengre periode blitt brukt i ulike sammenhenger (Thomassen, 2020a). Først i slutten av 1800-tallet, gjennom Edmund Husserl, ble begrepet *fenomenologi* dannet. Det er tre begreper som er spesielt sentrale hos Husserls fenomenologi; fenomen, fenomenologisk reduksjon og essens. For Husserl er et *fenomen* slik en gjenstand viser seg for ens umiddelbare bevissthet. Et og samme fenomen, eksempelvis barnevernsarbeideres møte med etniske minoriteter, kan oppleves forskjellig. Hver og en barnevernsarbeider vil mest sannsynlig ha mye til felles av erfaring, samtidig som noe vil skille seg. Noen kan oppleve at familiene har god forståelse av norsk kultur og blitt godt integrert i samfunnet, mens andre kan oppleve at familiene sliter med å forstå normer og regler i Norge. Dette er bare to eksempler på hvordan barnevernsarbeidere kan oppleve et og samme fenomen ulikt. I tillegg til disse to finnes

det mange andre mulige erfaringer av møter med etniske minoritetsfamilier. I fenomenologien ønsker man å undersøke hele variasjonsbredden av fenomenet, altså alle mulige erfaringer. Hensikten er derfor ikke å finne beskrivelser for enkeltindividene, men å finne det som er til felles for alles opplevelse av et og samme fenomen, også kalt fenomenets *essens*.

Essensen fremtrer gjennom fenomenologisk reduksjon (Thomassen, 2020a). Dette innebærer å sette sine eksisterende kunnskap og fordommer om et fenomen til side, slik at fenomenets opprinnelige form kan på best mulig måte tre frem, uten at individers oppfatninger skal kunne påvirke. Som en enhver sosialarbeider, barnevernsarbeider derunder, er det derfor viktig å sette vekk sine fordommer og eksisterende kunnskap i møte med klienter og brukere, i følge Husserl. Det er på denne måten de best kan kunne se fenomenets opprinnelige form, gjennom klientene. Fenomenologisk reduksjon er et av de mest sentrale prinsippene i fenomenologien.

Tanken om å sette til side eksisterende kunnskap om et fenomen, for å kunne se fenomenets opprinnelige form kan være interessant å se i sammenheng med barnevernets praksis. Med dette mener jeg hvordan barnevernet stadig er opptatt av å lære mer om blant annet minoritetsgrupper, for å bedre kunne forstå dem og deres prinsipper. Slik som nevnt under kulturkapittelet, er det stadig snakk om å ha et kultursensitivt barnevern. Dette tilsier derimot at en barnevernsarbeider må ha kjennskap til og kunnskap om klientens kultur, og at det ikke nødvendigvis skal eller kan settes til side når en undersøker et fenomen.

4.1.2 Hermeneutisk tilnærming

Hermeneutikk handler om læren av å forstå og fortolke mening (Thomassen, 2020b). Som barnevernsarbeider og sosialarbeider, møter man flere ulike klienter over tid. Disse klientene kan ha ulik bakgrunn, behov og problemer, og oppsøker forskjellige institusjoner av ulike årsaker. For en barnevernsarbeider kan derfor samhandlingen med ulike klienter oppleves veldig forskjellig og varierende. Som nyutdannet barnevernsarbeider, med lite arbeidserfaring, har en bare kunnskapen en lærte under utdannelsen, som forutsetning for hvordan en skal jobbe. Det en ofte erfarer når en starter i arbeidslivet er at deler av det en lærer under utdanningen ikke alltid stemmer helt eller lar seg gjøre i praksis. Endringer er vanlig i de aller fleste yrker, noe som var *riktig* før, er kanskje ikke *riktig* nå. En *god* rutine eller behandlingsmetode for den ene klienten kan vise seg å ikke passe for en annen klient.

Hans-Georg Gadamer, pioner innenfor den hermeneutiske filosofien, mente at det var gjennom dialog mellom to individer forståelse ble dannet (Thomassen, 2020b). Dette innebærer at individene kommer til en felles forståelse av fenomenet, gjennom dialog. I et møte mellom barnevernsarbeidere og klienter vil en slik forståelsesprosess typisk finne sted, hvor klient og barnevernsarbeider har ulike forståelser for klientens situasjon. Gjennom dialog vil de kunne utveksle egne synspunkter og få kjennskap til den andres synspunkter, og dermed komme til en felles forståelse for klientens situasjon.

I motsetning til Husserl, som vektlegger fenomen, fenomenologisk reduksjon og essens, har Gadamer i sin teori fokus på før-forståelse, forståelseshorisont og den hermeneutiske sirkel. Husserl mener at individet skal legge allerede eksisterende kunnskap, som Gadamer betegner som før-forståelse, om et fenomen til side slik at *essensen* skal tre frem. Gadamer mener derimot at denne før-forståelsen er sentral i å forstå og fortolke meningen av et fenomen. Denne før-forståelsen består både av kunnskap fra utdanningen og andre arbeidserfaringer, i tillegg til kunnskap en tar til seg i dagliglivet. Før-forståelsen er derfor den forståelsen en har med seg inn i en situasjon, eksempelvis i et møte med en klient. Gjennom samhandling med flere ulike brukere vil denne før-forståelsen kunne endre seg, fordi en får ny eller dypere forståelse av fenomenet. Det som er sentralt å huske i denne fortolkningsprosessen er at enhver fortolkning vil alltid ta utgangspunkt i før-forståelsen, i følge Gadamer. Gadamer kaller denne samlingen av de historiske før-forståelsene for *forståelseshorisont*. Fortolkning er sentralt i hermeneutikken, men for Husserls krevdes det ingen fortolkning for å finne fenomenets mest opprinnelige form. En forsker med hermeneutisk tilnærming vil derfor forstå og fortolke et fenomen basert på forståelseshorisonten, bestående av teoretiske kunnskaper og praktisk erfaring. Ettersom før-forståelsen endres, vil også forståelseshorisonten endres. Denne prosessen fra før-forståelse til ny-forståelse skjer i det Gadamer kaller for *den hermeneutiske sirkelen*.

4.1.3 Egen posisjon

Slik som det har blitt presentert, har derfor mitt valg av vitenskapsteoretisk utgangspunkt en betydning for hvordan jeg forstår et fenomen og dannelse av ny kunnskap. Jeg har valgt en tilnærming som er en blanding av både den fenomenologiske og hermeneutiske tilnærmingen, som jeg kaller for fenomenologisk hermeneutikk. Kunnskapen som blir funnet i denne oppgaven er et resultat av både det å gå gjennom subjektet selv for å undersøke fenomenet og før-forståelsen i den hermeneutiske sirkelen. For å undersøke fenomenet, god samtale med

etniske minoriteter, har det vært sentralt for meg, som forsker, å gå gjennom informantene, altså barnevernsarbeidere, for å få denne kunnskapen. På samme måte, er tanken at mye av kunnskapen barnevernsarbeidere sitter med også har kommet fra utforskning av fenomener gjennom sine klienter. Samtidig som denne delen av fenomenologien har vært viktig for mitt vitenskapsteoretisk utgangspunkt, vil jeg si at hermeneutikk har stått mer sentralt. Med dette mener jeg at barnevernsarbeideres før-forståelse har vært viktig i denne studien. Uten deres før-forståelse av feltet som undersøkes i studien, hadde det ikke vært mulig for meg å presentere mine funn fra analysen. Ikke minst har også min egen før-forståelse også virket inn på studien. Flere beslutninger har blitt tatt underveis i forskningen, som valg av informanter, problemstilling og spørsmål i intervjuene. Disse valgene har i større eller mindre grad vært påvirket av min før-forståelse av det jeg ønsket å undersøke.

Selv hadde jeg lite kunnskap om og erfaring med barnevernet og etniske minoriteter som er i kontakt med barnevernet. Jeg har ikke barnevernspedagog bakgrunn, altså bachelor i barnevern. Mye av kunnskapen jeg har om barnevernet har derfor vært fra de to siste årene på masterstudiet, media og bekjente. Det jeg derimot har en før-forståelse for er hvordan det er å ha en annen etnisk bakgrunn, med tradisjoner, kultur og vaner som kan skille seg fra majoriteten i samfunnet. Dette er også en av grunnene til mitt valg av tema for denne oppgaven, som jeg nevnte i innledningskapittelet. Utenom det har jeg bachelor i psykologi, som har gitt meg andre forutsetninger og før-kunnskap om individer, enn det en barnevernspedagog kanskje har. Basert på min før-forståelse av oppgavens tema, er jeg bevisst over at det kan ha påvirket hvilke temaer jeg har valgt å ha med i intervjuene, og hvilke temaer jeg har valgt å utelate. Det er derfor viktig å huske at det ikke bare er barnevernsarbeiderens før-forståelse som er viktig, men at forskerens egne før-forståelser også kan påvirke studien.

4.2 Intervjuguide

Det er flere grunner for hvorfor det er viktig med en intervjuguide før et intervju (Magnusson & Marecek, 2015). Den viktigste årsaken er å ha oversikt over at alle viktige temaer og sider ved fenomenet en undersøker blir dekket. I prosessen er det derfor viktig å tenke over hva det er en ønsker å dekke og hva en ønsker informanten skal snakke om, for å kunne gi svar på problemstillingen som er valgt. Spørsmålene som lages i intervjuguiden vil da danne et grunnlag og være med på å forme samtalene med informantene. Gode intervju spørsmål må

være godt formulerte (Magnusson & Marecek, 2015). Dette innebærer at de skal gi rom for informanten til å reflektere og komme med historier om deres erfaring knyttet til temaet.

Intervjuguiden min starter med å gi en kort beskrivelse av studien og hvordan intervjuet vil bli gjennomført. Det viktigste her var å få samtykke til lydopptak av samtalen, informere om anonymitet og at lydopptak og transkriberingen vil bli slettet etter oppgaven er ferdig. I tillegg blir det også gitt en påminnelse om barnevernsarbeideres taushetsplikt overfor deres klienter, hvor identifiserbare beskrivelser og personopplysninger som kunne knyttes til enkeltpersoner ikke skal oppgis.

Videre var intervju spørsmålene delt inn i fire deler eller temaer. Den første delen bestod av noen få spørsmål om barnevernsarbeiderens bakgrunn, med tanke på hvor lang erfaring barnevernsarbeideren har hatt i barneverntjenesten, hva vedkommende jobber med og i hvor stor grad de har erfaring med arbeid med etniske minoritetsgrupper. Del to inneholdt spørsmål relatert til kommunikasjon, språk og bruk av tolk. De to siste delene var knyttet til tillit og relasjonsbygging, og informantens tanker om hvordan barnevernsarbeidet kan forbedres. De ulike delene er tett knyttet opp mot hverandre, og det kan forventes at informantene naturlig begynner å snakke om temaene om hverandre. I formuleringen av spørsmålene var jeg spesielt opptatt av at de skulle være tydelige og lette å forstå, samtidig som det skulle være rom for informanten å kunne danne sine egne svar og historier. For å unngå å ha altfor lange spørsmål, ble det heller skrevet ned noen underspørsmål som kanskje kunne være relevante å følge opp videre, hvis informanten selv ikke kom inn på de områdene av temaet. Intervjuguiden avsluttes med et spørsmål om informanten har noe mer å tilføye eller utdype, og helt til slutt takker for intervjuet. Dette vil da gi dem mulighet til å kunne rette opp i eventuelle misforståelser eller gi informasjon som de kanskje ikke kom på underveis i intervjuet.

4.3 Utvalg og rekruttering av informanter

Ved valg av informanter er det viktig å rekruttere informanter som innehar den kompetansen og informasjonen som trengs for å besvare oppgavens problemstilling, og temaene den tar for seg (Magnusson & Marecek, 2015). Hensikten med studien er å få innblikk i hva som utgjør en god samtale mellom barnevernet og etniske minoritetsgrupper, med utgangspunkt i barnevernsarbeideres perspektiv. I rekrutteringsprosessen måtte jeg foreta en begrensning for hvilke områder jeg skulle foreta rekruttering i. Med oppgavens problemstilling som

utgangspunkt ønsket jeg derfor å rekruttere informanter som jobber i barnevernet i områder hvor det er kulturelt mangfoldig. I søknadsskjemaet til NSD var det obligatorisk å sette inn alder på laveste og høyeste alder som utvalget skulle bestå av, da ble det kun satt inn en logisk aldersramme da det egentlig ikke var så viktig i forhold til studien. Den laveste alderen ble satt på 22 år, som er omtrent alderen til en nyutdannet bachelor, mens den høyeste alderen var 67 år, som er den vanlige pensjonsalderen. Det var i hovedsak kun to inkluderingskriterier for informantene i studien, det første er at informanten må jobbe i barnevernet og det andre er at informanten må inneha erfaring med å jobbe med etniske minoritetsgrupper. Det var ellers ingen kriterier til kjønn eller alder, foruten om det aldersspennet som var i NSD-søknaden, som jeg ikke formelt stilte som krav når jeg rekrutterte. Til informasjon så kan det nevnes at alle informantene var i aldersspennet 22 år til 67 år, slik som forventet.

Hvor mange informanter trengs det i studien? Dette er et spørsmål som er vanskelig å gi et korrekt svar på. Det diskuteres både mellom kvantitative og kvalitative forskere, og innad blant kvalitative forskere, om hva som er det optimale antallet for informanter. Flere forskere innenfor kvantitative studier mener at kvalitative studier ofte har for få informanter (Magnusson & Marecek, 2015). Slik som det vises i navnet er kvantitative studier opptatt av kvantitet, altså antall, mens kvalitative studier er opptatt av kvalitet, altså at datamaterialet skal være fyldig med mye informasjon. For enkelte kvalitative studier kan det holde med noen få informanter, hvis datamaterialet er stort og rikt nok til å svare på studiens problemstilling (Magnusson & Marecek, 2015). Ifølge Magnusson og Marecek (2015) er det vanskelig å gi et tall for minimum antall informanter som trengs i studier, de selv ønsker heller ikke å gi et fasitsvar på dette. Antallet på informanter sier egentlig lite om kvaliteten på og innholdet i datamaterialet. I min begrensning av antall informanter har jeg derfor brukt andre lignende oppgaver som utgangspunkt, samtidig som jeg tok en vurdering av spørsmålene jeg hadde, om de kunne gi gode og rike data. Til slutt besluttet jeg å ha 7-10 informanter i studien min. Skulle det være slik at datamaterialet ikke var godt nok med eksempelvis 8 informanter så skulle det ikke være et stort problem å rekruttere eller foreta flere intervjuer. Med andre ord så tenkte jeg at dette var en vurdering som kunne gjøres underveis, i rekrutterings- og datainnsamlingsprosessen.

I starten av rekrutteringsfasen sendte jeg e-post til barneverntjenestene i de ulike bydelene i en storby, hvor det er kulturelt mangfoldig. Noen bydeler hadde felles e-post tilgjengelig på kommunens hjemmeside, mens noen måtte jeg ringe til for å få e-posten. E-posten bestod av en kort beskrivelse av studien, formålet, min bakgrunn og informasjonsskrivet som vedlegg.

Grunnet Covid-19 situasjonen la jeg også til et avsnitt om at det ville være mulighet for intervju digitalt eller på telefon, og at dette kunne avtales nærmere. Etter noen uker var det kun én bydel som hadde svart, og de ønsket ikke å delta da de fikk slike henvendelser ukentlig. Det viste seg at det var mer utfordrende å rekruttere informanter enn jeg hadde forestilt meg. Etter samtale med veileder besluttet vi at jeg også skulle rekruttere informanter utenfor storbyen jeg først hadde valgt, ettersom det var lav responsrate på e-postene som var utsendt. I tillegg anbefalte veileder at jeg skulle forhøre meg med venner og bekjente som jobber i feltet, om de kanskje kunne hjelpe til med å formidle om studien. Videre tok jeg kontakt med to medstudenter som jeg vet jobber i barnevernstjenesten eller har jobbet i barneverntjenesten tidligere. De var veldig hjelpsomme, og etter kort tid fant de flere som kunne bidra i studien. Informantene ble kontaktet av meg gjennom ulike plattformer, e-post, SMS og Facebook. Tre av informantene hadde mulighet til å gjennomføre intervjuet i desember, før jul, mens resten ble gjennomført i starten av januar.

Alle åtte informanter var kvinner, syv av dem jobbet i det kommunale barnevernet mens den siste informanten jobbet i det statlige barnevernet, Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat), men hadde tidligere jobbet i det kommunale barnevernet. Informantene jobbet i ulike teams, blant annet undersøkelse, voldskoordinator og tilsynsfører. Arbeidserfaringen i barnevernstjenesten til de ulike informantene varierte, alt fra 1 år til 10 år. De som hadde jobbet lengre i barneverntjenesten hadde også ofte erfaring fra flere ulike teams. Noen av informantene hadde også annen relevant erfaring, utenom fra barnevernstjenesten, som arbeid med etniske minoritetsgrupper i andre sammenhenger eller at de selv har vært besøkshjem for barnevernsbarn.

4.4 Datainnsamling

Datainnsamlingen startet med en forberedelsesprosess til intervjuene. I forkant av intervjuene, etter å ha kommet i kontakt med dem, fortalte jeg i korte trekk hva studien skulle handle om eller så ble mail med informasjon tilsendt. Videre avtalte vi tid og sted for intervju. Tre av informantene ønsket at intervjuet skulle være på deres kontor, mens de andre fem ønsket å ha det på Zoom. Før intervjuene var det flere ting jeg måtte forberede meg på. Det var spesielt tre ting jeg satte fokus på, nemlig å bli godt kjent med intervjuguiden, lydopptakeren og Zoom. Hensikten med intervjuet er å lære og få informasjon fra informanten (Magnusson & Marecek, 2015). Informanten skal derfor stå for mesteparten av snakkingen, samtidig som det også skal

være en form for interaksjon mellom forsker og informant. Jeg prøvde derfor å lese gjennom intervjuguiden gjentatte ganger for å bedre kunne huske hvordan spørsmålene var formulert. Dette ville bidra til en mer naturlig samtale mellom meg og informant, hvor det ikke virket som jeg leste direkte fra et ark. I tillegg prøvde jeg også å lese spørsmålene høyt for meg selv for å høre hvordan spørsmålsformuleringene hørtes ut muntlig. Da dette var veldig nytt for meg, var det flere ting jeg måtte gå nøye gjennom. Lydopptaker og å foreta lydopptak på Zoom var også veldig nytt. På forhånd testet jeg lydopptakeren flere ganger, ved å gå gjennom hele prosessen, fra å foreta et lydopptak til å overføre det over på pc'en, og til slutt slette filen fra lydopptakeren. Ved testing av Zoom måtte jeg lage Zoom-grupperom, som blant annet inneholdt en link som skulle gi informanten tilgang til rommet hvor intervjuet skulle foregå. På samme måte som med lydopptakeren prøvde jeg å foreta lydopptak på Zoom og konverterte det over til en fil på pc'en.

Gjennomføringen av intervjuene, både de på kontoret og de på Zoom, var i hovedsak ganske likt. Intervjuene startet ofte med at vi hilste og at jeg takket informant for at vedkommende kunne bidra i studien. Videre var det den første delen av intervjuguiden som ble presentert for informanten, bestående av en kort beskrivelse av studien, deres rettigheter knyttet til å trekke seg fra studien og anonymitet, og godkjenning av lydopptak. For de som hadde fysisk intervju ble det videre gitt et informasjonsskriv med en samtykkeerklæring for å delta i intervju med lydopptak, som informanten skulle signere. De andre som hadde intervju på Zoom ga da muntlig godkjenning.

Etter at samtykkeerklæringen var ordnet så informerte jeg om at lydopptaket ville starte, enten det var på Zoom eller med lydopptakeren. Videre var oppgaven å følge spørsmålene i intervjuguiden. Det startet med noen enkle spørsmål om informantens erfaringer, slik at vi begge kunne ha en litt roligere start, før vi kom inn på mer sensitive og reflekterte temaer. Underveis var det viktig at jeg hadde fokus på den informasjonen og kunnskapen informanten hadde å komme med, i tillegg til å stille gode oppfølgingsspørsmål der det var nødvendig. Jeg prøvde å være mer nøytral i samtalen og til det informanten sa, slik at det ikke skulle gi uttrykk for at noe var riktig eller galt. Dette merket jeg var spesielt vanskelig, eksempelvis å ikke respondere med å si «mhm» til noe en selv er enig i eller har en forståelse for. Det var flere ganger jeg ga uttrykk for at jeg var enig med informanten eller begynte å ha en liten samtale om temaet. En annen ting som er viktig å ha oversikt over under intervjuene er tidsbruken (Magnusson & Marecek, 2015). Informantene hadde blitt informert om at intervjuet skulle vare i 45 minutter til 1 time så det var viktig å holde denne tidsrammen. Når intervjuene nærmet seg

slutten kunne man merke at informantene kanskje begynte å gå litt tom for tanker eller at det ble naturlig å runde av intervjuet. Jeg avsluttet ofte med noe lignende som «Ja, da nærmer vi oss slutten. Er det noe mer du ønsker å utdype eller fortelle mer om?» eller «Ja, det var egentlig alle spørsmålene jeg hadde. Er det noe mer du ønsker å fortelle eller utdype?». Noen ganger viste det seg at informanten hadde mer å by på, mens noen ganger sa de at de ikke hadde så mye mer å tilføye. Til slutt takket jeg for intervjuet og avsluttet lydinnspillingen. I alle intervjuene fortsatte vi å ha en enkel avsluttende samtale for å runde av, etter selve intervjuet var ferdig. Flere av informantene stilte også flere spørsmål om meg og oppgaven min i etterkant.

4.5 Transkripsjon

Før analysering av datamaterialet, måtte jeg transkribere datamaterialet. I kvalitative studier jobber en tett med teksten, det er ikke tilstrekkelig å bare høre på lydopptak eller lese av notater som er tatt underveis (Magnusson & Marecek, 2015). Datamaterialet bør transkriberes, slik at det informanten sier blir skrevet ned på papiret. Transkribering er et tidkrevende arbeid, men også en viktig del av forskningsprosessen. Det bidrar til at forskeren får mer nærhet til datamaterialet og at forskeren kan få idéer til analysen. Transkriberingen av de tre første intervjuene ble igangsatt enten dagen etter intervjuet eller de første dagene etter. De resterende intervjuene ble derimot transkribert en stund etter at intervjuene var foretatt, da jeg hadde startet å skrive på selve oppgaven og ønsket å ha mer fokus på det først. Ettersom intervjuene ble transkribert ble også lydfilene slettet fra OneDrive.

Ved transkribering hørte jeg på noen få sekunder om gangen, som tilsvarte kanskje en halv setning omtrent. Deretter ble lydklippet stoppet, slik at jeg kunne skrive ned så presist som mulig det som ble sagt. Til tider klarte jeg også å skrive i hastigheten som informanten snakket, så da kunne det gå noen flere sekunder før lydklippet ble stoppet. Det er viktig å ikke høre på altfor mye hver gang, det vil kunne føre til at en glemmer deler av det som blir sagt eller at en begynner å legge til sine egne ord i transkriberingen (Magnusson & Marecek, 2015). De samme setningene måtte ofte bli spilt av flere ganger før jeg klarte å skrive ned presist det som ble sagt. Det var blant annet fordi lyden kunne være litt lav, det som ble sagt var uklart eller at setningene ikke var fullstendige. Sistnevnte gjorde transkriberingen mer krevende enn forventet. Under intervjuet var det veldig vanlig at informantene begynte å si noe, men så stoppet de, og fullførte ikke setningen. Eller så kunne de begynne å snakke om noe annet. Dette førte blant annet til at det kunne være litt vanskelig å forstå noen deler eller setninger, når setningene ble avbrutt og

en ny setning begynte. Hvert intervju ble gjennomgått en gang med lydopptaket, etter transkriberingen, for å forsikre at transkriberingen var riktig. Etter endt transkribering satt jeg igjen med et veldig stort og omfattende datamateriale, bestående av flere titalls sider med tekst. Gjennom transkriberingen fikk jeg også flere tanker om hva som var gjennomgående i flere av intervjuene og hva som kanskje kunne være interessant å fokusere på i analysen.

4.6 Dataanalyse

Jeg har benyttet en tematisk analyse for å analysere mønstrene, av kategorier og temaer, i datamaterialet mitt (Johannessen et al., 2018). Tematisk analyse sies å være den mest grunnleggende kvalitative analysemetoden, og er samtidig en veldig fleksibel tilnærming. I min analyse har jeg benyttet Johannessen et al. (2018) sin versjon av tematisk analyse, som skal være en forenklet versjon av Virginia Braun og Victoria Clarke sin tematiske analyse. I en tematisk analyse blir viktige fellestrekk i datamaterialet satt i kategorier, disse kategoriene betrakter vi som ulike temaer. Begrepene *tema* og *kategori* blir ofte brukt om hverandre, men jeg vil videre i denne oppgaven bruke *kategorier* for å vise til funnene mine. Datamaterialet består ofte av mange viktige momenter eller at informantene kommer med veldig mange gode svar til spørsmålene. Hensikten blir derfor å lage mer generelle kategorier for alle de svarene som blir gitt. Eksempelvis er det ene forskningsspørsmålet jeg ønsker å besvare i oppgaven min «Hva betyr tillit og hva tillegger man denne tilliten?». Informantene har kommet med veldig mange gode svar, som jeg videre må prøve å finne fellestrekk ved og kategorisere dem.

Den generelle oppskriften av tematisk analyse består av fire steg; forberedelse, koding, kategorisering og rapportering (Johannessen et al., 2018). Den første fasen, forberedelse, innebærer at man skal få kjennskap til datamaterialet sitt. Jeg vil si at denne fasen allerede startet under transkriberingen, hvor jeg begynte å få noen tanker om det informantene ga som svar. Under gjennomlesingen av datamaterialet skrev jeg ned små notater på siden av marginen, slik at jeg kunne huske dette til en senere tid. Gjennom transkribering og forberedelsesfasen ble jeg oppmerksom på hvilke temaer som gjentok seg hos informantene, og dette følte jeg var veldig hjelpsomt for meg videre i analysen.

Kodefasen handler om å understreke og fremheve viktige momenter og poenger i datamaterialet (Johannessen et al., 2018). I kodingsfasen har jeg benyttet mine forskningsspørsmål for å hjelpe

meg, slik at kodingen var en spørsmålsdrevet prosess. Forskningsspørsmålene ble presentert i innledningskapittelet, men vil nå bli presentert igjen da de ble benyttet aktivt i kodingsprosessen.

- Når gjøres kultur relevant i barnevernsarbeideres hverdag og når gjør den ikke det?
- Hvordan har språket påvirket kommunikasjonen mellom barnevernsarbeider og etnisk minoritetsgruppene?
- Hva betyr tillit og hva tillegger man denne tilliten?

Jeg hadde ønske om å markere alle svarene til et forskningsspørsmål om gangen, før jeg gikk videre til neste forskningsspørsmål. Ettersom jeg startet var dette problematisk, jeg hadde vansker med å overse eller hoppe over de andre delene av intervjuet som jeg visste var relevante for de andre forskningsspørsmålene. Til slutt endte jeg opp med å ta alle forskningsspørsmålene litt samtidig, men at jeg tok meg bedre tid til å lese og tenke gjennom det som stod. Dette er kanskje ikke den beste måten å gjøre det på, men det var den måten jeg følte passet meg best da jeg uansett ikke klarte å holde fokus på ett og ett forskningsspørsmål om gangen. Samtidig som jeg brukte markeringstusj skrev jeg også egne refleksjoner i marginen og hvilke deler av teori- og empirikapittelet funnene kunne knyttes til.

Kategoriseringsfasen innebærer å sette kodene, fra forrige fase, inn i mer overordnede kategorier (Johannessen et al., 2018). Det varierer hvordan en velger å gå frem for å kategorisere koder og hvor mange kategorier en eventuelt sitter igjen med. For å unngå å ha for store kategorier, hvor jeg sier lite om mye, har jeg derfor valgt å organisere funnene i hoved- og underkategorier. Underkategoriene er mer avgrenset og mer empirinære enn hovedkategoriene. Samtidig som jeg prøvde å få en oversikt over de ulike kodene, hjalp også forskningsspørsmålene meg med å danne et utgangspunkt for kategoriseringen. Jeg så fort at det var tre tydelige og overordnede grupperinger; kulturbegreperes rolle, bruk av tolk og viktigheten av tillit i barneverntjenesten.

Etter mye tenking og grubling falt jeg på disse tre hovedkategoriene «Kultursensitivitet og kulturalisering som hjelpemiddel fremfor fasit», «Tolken som en vesentlig påvirkningsfaktor for samhandlingskvaliteten» og «Tillitens trinn». Videre var veien å finne underkategoriene i de ulike hovedkategoriene. Underkategoriene «Viktigheten av forståelse av kultur bakgrunn» og «Feilslutninger og fallgruver med kultursensitivitet og kulturalisering» ligger under «Kultursensitivitet og kulturalisering som hjelpemiddel fremfor fasit». Når jeg lette etter

underkategorier for «Tolken som en vesentlig påvirkningsfaktor for samhandlingskvaliteten» bemerket jeg meg at flere av informantene vektla viktigheten med tolk, hvordan gode tolk arbeider og at mange tolker er ukvalifiserte og dårlige. Jeg satt derfor sammen en underkategori «Tolkens essensielle rolle og gode tolkere». Den andre underkategorien ønsket jeg skulle beskrive informantenes erfaringer med dårlige og ukvalifiserte tolkere, og kalte derfor underkategorien for «Tolk som ikke utfyller sin rolle og mangel på gode tolkere». Den siste hovedkategorien, «Tillitens trinn», bestod av «Betydningen av informasjonsarbeid og klienters erfaringer i møte med minoritetsfamilier» og «Relasjonens betydning i barnevernfaglig arbeid med etniske minoritetsfamilier». Disse underkategoriene var sentrale for tillitens oppbygging, og vil bli drøftet i lys av Ipsos' omdømmepyramide i neste kapittel.

Den siste fasen i en tematisk analyse er rapportering, som handler om å skrive frem kategoriene fra forrige fase (Johannessen et al., 2018). Dette er den delen hvor en skal vise frem funnene sine og komme med eksempler til sitater som underbygger de ulike hoved- og underkategoriene en har analysert frem. Siden jeg i denne oppgaven har valgt å kombinere rapportering av funn og drøfting i samme kapittel, vil den siste fasen i min tematiske analyse, rapportering, finne sted i kapittel 5.

4.7 Metodiske refleksjoner - Validitet, reliabilitet og generaliserbarhet

For å undersøke kvaliteten av en studie snakker vi ofte om tre begreper, validitet, reliabilitet og generaliserbarhet. Disse begrepene ble først utviklet for kvantitative studier, men har i etterkant også blitt benyttet innenfor kvalitative studier (Golafshani, 2003). Grunnet forskjeller i formål, metode og gjennomføring av kvantitative studier og kvalitative studier, er det en diskusjon om kvaliteten av kvalitative studier også kan benytte disse begrepene eller om de skal defineres ulikt for kvalitative studier. Denne diskusjonen har også bydd på utfordringer i min vurdering av studiens validitet, reliabilitet og generaliserbarheten.

Reliabilitet handler om studien pålitelighet (Golafshani, 2003). Dette innebærer at studien ikke bygger på tilfeldigheter, men er pålitelig. Reliabilitet blir ofte målt ved å undersøke om resultatene blir det samme i ulike studier, gitt de samme forutsetningene. Jo mer likere svar, jo mer reliabel vil studien være. I kvantitative studier er målet at resultatene skal kunne reproduseres og studien replikeres. Dette er derimot mer problematisk i kvalitative studier, som legger fokus på subjektive erfaringer hos informanten og forskerens samhandling med

informanten. Jeg har derfor valgt å knytte min reliabilitet opp mot min forskerrolle, noe som ikke er den tradisjonelle måten å gjøre det på. Dette innebærer min vurdering av påliteligheten av informasjonen informantene gir. Er svarene de gir påvirket av andre forhold eller forutsetninger? Er de ærlige? Er det noen grunn til at de skulle gi feilaktige svar med vilje? Slike vurderinger ble blant annet gjort. Det at jeg ikke hadde kjennskap til noen av informantene før intervjuene, kan sees på som en fordel da alle hadde det samme utgangspunktet til intervjuet. En eventuell relasjon mellom forsker og informant kan tenkes å ha en påvirkning på hva og hvordan informasjon og erfaringer blir fremstilt. I stedet for å måle reliabiliteten ved å se om en får de samme resultatene, gitt de samme forutsetningene, har jeg heller sammenlignet funnene til tidligere studier, men uavhengig av metoden og forutsetningene rundt. Med andre ord, undersøkt om mine funn samsvarer eller er i strid med tidligere forskning og teori, om temaet.

Validitet handler om hvorvidt en er i stand til å måle det en ønsker å undersøke. I likhet med reliabilitet, har det også vært omdiskutert om validitetsbegrepet er egnet for bruk i kvalitative studier. Ulike kvalitative forskere har også definert validitet ulikt (Golafshani, 2003). Validiteten av denne studien vil derfor være preget av min fortolkning av validitetsbegrepet. I min vurdering av oppgavens validitet har jeg fokusert på intervjuguiden, hvorvidt spørsmålene har en sammenheng med og kan legge vei for at informantene gir informasjon som svarer på problemstillingen. I tillegg til vurdering av intervjuguiden var det også viktig å undersøke om svarene barnevernsarbeiderne ga faktisk ville gi svar på det studien ønsket å undersøke, nemlig hva barnevernsarbeiderne mener utgjør en god samtale med etniske minoriteter. Etter min vurdering synes jeg informantene ga innholdsrike og reflekterte svar og historier, som bidro til gode svar på det studien ønsket å undersøke.

Generaliserbarhet handler om i hvilken grad funnene er generaliserbare, altså overførbare, til en større populasjon (Golafshani, 2003). Flere kvalitative forskere mener at generaliserbarhet ikke nødvendigvis kan la seg benytte slik som det gjør i kvantitative studier (Hoepfl, 1997; Golafshani, 2003). I motsetning til kvantitative studier, som er opptatt av å dekke store deler av populasjonen med mange informanter, kjennetegnes kvalitative studier med mer dybde i datamateriale, bestående av færre informanter. Grunnet et fåtall av informanter vil jeg ikke vurdere det som et godt nok grunnlag for generalisering av oppgavens funn. Selv om vi ikke kan si at funnene nødvendigvis er generaliserbare kan vi fortsatt reflektere over i hvor stor grad funnene kan gjelde andre på feltet. Barnevernsarbeiderne snakker ut ifra sitt eget synspunkt og egne erfaringer, men flere uttrykker seg i «vi» form når de snakker om hvordan de opplever

møtene med etniske minoritetsfamiliene, eksempelvis «tror at vi skal ta barna deres» og «vi hører så mye bra fra foreldrene». Til tross for at barnevernsarbeidere til tider påpekte at utsagnene kun var deres egen tolkning, snakket de fleste på et generelt grunnlag. Ved valg av informanter ønsket jeg også å rekruttere personer som var representative for målgruppen min, nemlig barnevernsarbeidere. Oppgavens funn kan sees på som et supplement til tidligere forskning på feltet. Funnene i denne studien viser seg også å støtte funnene fra tidligere forskning (Kriz & Skivenes, 2010b; Rugkåsa, 2018; Rugkåsa et al., 2015).

4.8 Personvern og etiske refleksjoner

Informantens anonymitet og forskerens konfidensialitet er det mest sentrale innenfor personvern, ved gjennomføring av studier (Magnusson & Marecek, 2015). Dette innebærer at informasjon som benyttes i oppgaven og det transkriberte materialet, ikke skal inneholde identifiserbare beskrivelser og personopplysninger som kan knyttes til enkeltpersoner. Det gjelder både min oppgave i å anonymisere informantene i denne studien og barnevernsarbeidernes oppgave i å anonymisere klientene i sakene de eventuelt forteller om. Mine informanter, barnevernsarbeiderne, har også taushetsplikt overfor sine klienter. Dette ble de også minnet på før intervjuet startet. Alle lydfile, både fra Zoom og lydopptakeren, ble straks lastet opp på OneDrive etter intervjuene. For tilgang til OneDrive kreves det innlogging gjennom min personlige Oslomet-bruker, noe som gir mer sikker lagring av datamateriale. Deretter kunne lydfile bli slettet fra min personlige pc og lydopptakeren, slik at de kun var tilgjengelige på OneDrive. Etersom intervjuene ble transkribert ferdig ble også lydopptakene slettet fra OneDrive. Det transkriberte materialet ble også lagret på OneDrive, da det følte mer trygt, selv om alle personidentifiserbare opplysninger allerede var anonymisert. Under intervjuene var det informanter som nevnte sitt eget navn eller hvilken by eller bydel de jobbet i. Navn på områder som kunne være identifiserbare ble eksempelvis endret til «x-by», mens informantens navn ble erstattet med deres informant nummer, som «informant 1».

Gjennomføringen av fysisk intervju ble gjort på informantenes private kontor eller på et møterom på jobb, der det bare var informanten og meg selv til stede. Ved Zoom-intervju var de fleste informantene i sitt eget hjem, da de hadde hjemmekontor, mens jeg var i et rom for meg selv hjemme. Før intervjuet startet skulle informantene skrive under på et samtykkeskjema, men siden noen av intervjuene ble gjennomført på Zoom måtte de samtykke muntlig. Dette var jeg usikker på om var godt nok, og sendte derfor i etterkant e-post om å få en skriftlig

godkjenning på e-post tilbake, og det var kun 1 informant som ikke hadde svart ved oppgavens innleveringstidspunkt. Samtykkeskjemaet inneholdt i hovedsak informasjon om studiens formål og hvilke rettigheter informanten hadde, i tillegg til at intervjuet skulle bli tatt opp. Dette måtte informantene godkjenne at de hadde lest og forstått, før intervjuet kunne starte.

Før innsamling av data, måtte prosjektet få godkjenning av NSD (Norsk senter for forskningsdata), da studien tar for seg behandling av personopplysninger (Norsk senter for forskningsdata, u.å.). Prosjektet ble godkjent på høsten 2020. I barnevernsarbeideres hverdag behandler de mye sensitiv informasjon og er i kontakt med sårbare grupper. Siden jeg i denne studien valgte å kun ta utgangspunkt i barnevernsarbeideres perspektiv, og utelot etniske minoritetsfamilier sitt perspektiv, var det også færre forskningsetiske utfordringer som det måtte tas hensyn til. Siden intervjuene hadde som formål å vise til generelle oppfatninger og erfaringer hos barnevernsarbeidere, ble det heller ikke vurdert til at informantene ville få tydelige negative bivirkninger eller konsekvenser, som følge av deltakelsen.

5. Presentasjon og drøfting av funn

I dette kapittelet vil jeg vise til mine funn i analysen, hvor jeg også drøfter disse funnene opp mot teori og tidligere empiri som ble presentert i kapittel 3. Funnene har kommet til syne ved bruk av tematisk analyse. Analyseprosessen i detalj ble presentert i kapittel 4, under «Dataanalyse». Dette kapittelet er bygd opp slik at en hovedkategori først blir presentert med kort beskrivelse. Deretter beskrives de forskjellige underkategoriene, tilhørende hovedkategorien. Ved presentasjon av underkategoriene vil det også komme illustrasjoner fra dataene mine for å støtte opp funnene mine, og relevans for oppgavens forskningsspørsmål og problemstilling. Det vil altså være en kort presentasjon av hovedkategorien først, deretter vil de to underkategoriene presenteres i detalj, og slik vil det altså repetere seg i tre omganger. Underveis vil det også bli en kontinuerlig drøfting og fortolkning av funnene. Til slutt, etter at alle hoved- og underkategoriene har blitt presentert, vil det også være en kort og generell drøftingsdel, som ser på alle hoved- og underkategoriene i en større sammenheng.

5.1 Kultursensitivitet og kulturalisering som hjelpemiddel fremfor fasit

Slik som det presenteres i tekstene «Etniske minoriteter og sosialt arbeid» og «Kulturalisering og symbolsk mening i barnevernsarbeid» er forståelsen av og kunnskap om kulturbegreper viktig, samtidig som man må være forsiktig for å ikke ta feilslutninger eller gå i fallgruver (Rugkåsa, 2018; Rugkåsa et al., 2015). Disse to poengene fremkommer også i flere av intervjuene, viktigheten av kulturforståelse og det å bruke kulturbegreper feil. Det er tydelig at flere av informantene viser til at kulturforskjeller kan være ekstra krevende å jobbe med, men samtidig at det kunne bli et fint møte så lenge partene forstod hverandre. Dette vil oppgaven nå gå nærmere inn på, ved å presentere to underkategorier, «Viktigheten av forståelse av kultur og bakgrunn» og «Feilslutninger og fallgruver med kultursensitivitet og kulturalisering».

5.1.1 Viktigheten av forståelse av kultur og bakgrunn

Alle informantene uttrykte at det var viktig å ha en viss forståelse av og kunnskap om minoritetsfamiliers kultur og bakgrunn. Mange fortalte historier om egen erfaring, hvor de hadde opplevd kulturforskjeller mellom den norske kulturen og klientens kultur. Dette uttrykker informant 6 slik:

For eksempel opplevde jeg en gang at jeg står jo med hånden ute, og vil være høflig og si [...] Men jeg står liksom der og ønsker å vise respekt, mens mor står med hånda i et håndkle, og vil ikke ta imot den. Da sa jeg liksom eller da satt jeg ord på det da «Åja, her står jeg med hånden ute, men jeg ville bare takke for at du kom». Og da smilte hun og gjorde liksom, vinka litt sånn. Ja, for jeg ser det er en høflig «guest» liksom, for da vil jeg ikke tvinge hun til å holde meg i hånda. For det tenker jeg jo at jeg anerkjenner jo deres kultur da, at det er riktig, og at jeg skjønner at det er ikke fordi hun ønsker å være kranglete på en måte. At jeg liksom anerkjenner at det er helt greit at du gjør det sånn, og det var hyggelig ment hvorfor jeg gjorde det sånn.

I den norske kulturen er det veldig vanlig å håndhilse, spesielt i første møte, men dette er kanskje ikke den vanlige måten å gjøre det på i andre kulturer eller land. Informant 6 viser derfor forståelse for at det kanskje ikke er vanlig i mors kultur, og mener samtidig at det er viktig å anerkjenne deres kultur. Det skal være helt greit at informant 6 ønsker å håndhilse, på lik linje som det er greit at mor heller ønsker å vinke og smile. Ut fra morens atferd skjønner informant 6 at mor gir en positiv tilbakemelding til hennes håndhilsen. Informant 8 nevner også situasjoner hvor det kan være lønnsomt å ha grunnleggende kulturkompetanse om klientens kultur:

Også, det er jo noen type leveregler eller levesett eller sånne ting, som kan være smart å kunne da. Hvis du ikke skal se noen i øynene eller ikke rekke ut hånda eller noe sånt, jeg vet ikke, fordi da er det ikke respekt. Hvis man bommer på det første gangen så må man jo heller bare erkjenne at jeg har lite kunnskap om området du kommer fra, at man må være ydmyk på det [...] Men det er jo klart det er klokt å ha kunnskap om, skal du henvende deg til mannen eller kona. Hvis du henvender deg til kona, er det da at du ikke viser han respekt, så kan du jo ha kjørt den relasjonen i dass første møtet. Det er klokt å ha den kunnskapen så det ikke skjer.

Her påpeker informant 8 direkte hvorfor det kan være til fordel å ha kulturkompetanse om klientens kultur før et eventuelt møte. Da en kanskje kan gjøre grove feil, i andres kultur, og dermed ødelegge hele samarbeidet og relasjonen. Enkelte begreper kan defineres ulikt mellom kulturer, eller ikke eksisterende i det hele tatt. Begreper som psykisk helse og vold er eksempler på slike begreper som informantene har nevnt som kan være utfordrende å snakke med etniske minoritetsfamilier om. Informant 5 snakker om en sak, hvor jenta har psykiske problemer og foreldrene har vanskeligheter med å forstå seg på det:

Jeg hadde en jente, tenåring, som hadde vært innlagt på psykiatrisk fordi hun stod i store belastninger i sin familie. Det var streng sosial, negativ sosial kontroll i den familien. Og hun hadde svimt av en dag, rett og slett. Havnet på psykiatrisk, innlagt der i to-tre dager. Og den familien klarte ikke å få en forståelse for hvorfor, at hun var syk, ikke sant. De var bare helt uenig i at det er noe som heter psykisk helse. Hvert fall for

henne, som er født og oppvokst i Norge, har alt hun trenger. De mente vel at hun hadde kjærlige foreldre også, og hun hadde jo foreldre som virkelig brydde seg på mange måter. Men de var liksom «Hun har jo ikke brukket et ben. Sa sykehuset noe om at hun var syk på en måte? Nja, hun ble jo skrevet ut. Hun har jo ikke noe gips».

I dette utdraget fra intervju 5 snakker barnevernsarbeideren om utfordringen med å snakke om psykisk helse med familien. Psykisk helse var ukjent for foreldrene. Det å være syk for foreldrene innebar fysiske skader, noe datteren ikke viste tegn til. Foreldrene kan ha vokst opp i forhold hvor det har vært mer ekstreme tider, og mener derfor at datteren har det veldig bra siden hun har alt hun trenger, både av fysiologiske behov og kjærlighet fra foreldrene. Foreldrene så derfor ingen grunn til at hun skulle ha det dårlig *inni seg*. For barnevernsarbeideren vil det bli utfordrende å kunne forklare foreldrene, slik at de forstår hvorfor psykisk helse er viktig. Et annet begrep som var krevende å snakke med minoritetsfamiliene om, var begrepet *vold*. Det trekkes frem i flere intervjuer at det er ulik forståelse av dette begrepet. Dette sier informant 1:

...jeg har jobbet veldig mye med voldssaker og hatt mye kontakt med foreldre som bedriver voldelig barneoppdragelse [...] hvis du liksom i første samtale bruker ordet «vold» så er det mange som går litt i lås fordi de tenker jo ikke...altså, du har «å slå», du har «å slå på en måte», og det de gjør er ikke i deres verden «å slå» selv om det er det på norsk. Altså, og de tenker hvert fall ikke på det som vold!

Forståelsen og definisjonen av begrepene *vold* og *det å slå* kan variere. I Norge og de andre Skandinaviske landene er det ulovlig å utføre all form for vold mot barn (Berggrav, 2013). Det som informant 1 opplever er nemlig at foreldrene ikke mener at det å *liksom slå* barna sine er en form for vold. Dette kalles ofte for oppdragervold (Berggrav, 2013). Det er når foreldre ikke har til hensikt å påføre barna skade, men bare korrigere deres oppførsel. Informant 1 sin erfaring med voldsbegrepet bekrefter også det Berggrav (2013) og Manum (2015) nevner i sine tekster, om at vold i oppdragelsen er vanlig verden over, men kan bidra til utfordringer når familiene flytter til land hvor oppdragervold ikke aksepteres. Dette temaet blir også nevnt av informant 6:

Jeg tror aldri vi kan si at vi har nok [...] Vi vet jo mer og mer, altså som oppdragervold, er det kanskje ikke så ille som juling liksom? Men hvis du, jo, men at det er mer anerkjent da. Det blir det feil å si, men at man kanskje aksepterer mer fordi de er fra en annen kultur, enn hvis man hadde vært etnisk norsk. Liksom den gamle skammekroken eller ris på rompa så hadde det på en måte vært helt krise, mens når man kommer fra et annet land «Jaja, men de vet jo ikke bedre». At man kanskje aksepterer mer. Det tror jeg at den holdningen vi har generelt med, for det har jeg også sagt i noen møter, at det er

greit at dere gjorde det da, men det er ikke lov, det er forbudt. Det er ikke lov i Norge. Du har ikke lov å gjøre det. Og dette må du få informasjon om, og ferdig liksom.

Her snakker også informant 6 om oppdragervolden som en utfordring i møte med etniske minoritetsfamilier. I tillegg til dette snakker også barnevernsarbeideren om mer fleksibilitet og bruk av skjønn i slike situasjoner. Altså forståelse for at foreldrene kanskje ikke vet om andre former for oppdragelse, enn å benytte oppdragervold når barna ikke hører etter. Hadde det samme skjedd i en norsk familie ville barnevernsarbeideren sett på det som en mye mer alvorlig sak, men siden det vises til kultursensitivitet, altså å forstå problemer ut fra klienters egne premisser, blir samme problematikk sett på annerledes. Et annet poeng som er veldig viktig å trekke frem er at ikke alt kan kultursensitivt forstås eller aksepteres. Informant 6 nevner at man skal være kultursensitive i form av at en skal vise til skjønn med tanke på at foreldrene kanskje ikke vet om andre bedre oppdragelsesstiler enn oppdragervold, men samtidig viktigheten med å lære og gi dem riktig informasjon. Det betyr at de får vite at en slik oppdragelsesstil var greit før, men får informasjon om at dette ikke er lov i Norge, og at de må slutte med det. Dette sier informant 8 veldig direkte: *Også er det en balansegang da, man skal ikke kultursensitivt forstå alt. Man skal ha kunnskap om, men det er fortsatt endel ting som ikke er greit.* En annen måte dette blir uttrykket på er av informant 2:

...hvert fall når du kommer til fylkesnemnda så blir ofte, hvis jeg kan si liksom «kulturkortet» dratt da. Eh, og jeg tenker mange ganger så...absolutt så må man stå til rette for at det er noen misforståelser som kan skje på grunn av kultur. Men om du kommer på en måte fra Afrika eller om du kommer fra Norge så er det ikke greit å bli slått uansett. Hvor du kommer fra, det er like vondt for hvem som helst å bli slått.

Ved å gi klienter riktig informasjon, vil de kunne få en opplæring av den vestlige forståelsen av barneoppdragelse. Slik som flere nevner, er det et lovbrudd så er det et lovbrudd, uavhengig av om det er en med etnisk norsk bakgrunn eller etnisk minoritetsbakgrunn som utfører handlingen. Informant 8 snakker også om opplæring på vestlig kultur, slik at de får informasjon og kunnskap om hvordan det blant annet er i Norge:

Fordi man tradisjonelt sett har en helt annen forståelse av barn, barns rettigheter, barneoppdragelse, grensesetting og den type ting. Og da driver man rett og slett opplæring på vestlig forståelse av barn [...] Også har de fått opplæring i barneoppdragelse, forstått ut ifra norske briller, i et sånt familieveiledningsprogram.

Her trekkes det frem familieveiledningsprogram, som skal hjelpe foreldre med minoritetsbakgrunn å få kunnskap om vestlig forståelse av barn. Et slikt program vil kunne lære foreldrene hvordan barnets rolle er i det norske samfunnet, barnets rettigheter og barneoppdragelse. Familien bor i Norge, og det vil være hensiktsmessig for dem å lære hvordan det norske samfunnet fungerer. På samme måte som barnevernsarbeidere bør ha kunnskap om klienters kultur, bør også etniske minoritetsfamilier ha kulturkompetanse om landet de nå bor i. Manum (2015) snakker om en omstillings- og resosialiseringsprosess for de som flytter fra et sted til et annet. Dette er en prosess hvor minoritetsforeldrene lærer å tilpasse seg det norske samfunnet, det nye språket, nytt sosialt nettverk også videre. Slik som Manum (2015) og noen av informantene nevner, er flere av foreldrene oppvokst med en annen kultur enn den norske. Det er derfor viktig med opplæring og tilstrekkelig med informasjon slik at de får kunnskap om norsk kultur og det norske samfunnet. Langsiktig vil dette også ha en påvirkning på barna, hvor foreldrene oppdrar barna sine til å tilpasse seg et annet samfunn enn de selv er oppvokst i. På denne måten vil barna også få kunnskap om den norske oppdragelsesstilen og det norske samfunnet.

Under dette undertemaet ønsker jeg også å drøfte kultursensitivitet og kulturkompetanse opp mot mitt valg av vitenskapsteoretisk utgangspunkt. Flere av informantene snakker om viktigheten av å ha kunnskap om og erfaring med etniske minoritetsgrupper og deres kultur. Ser vi i lys av den fenomenologiske tilnærmingen vil ikke dette være mulig, da fenomenologien foretar en fenomenologisk reduksjon, hvor barnevernsarbeideres eksisterende kunnskap og fordommer om fenomenet skal settes til side. En forutsetning for å kunne handle kultursensitivt er nettopp at barnevernsarbeidere har denne eksisterende kunnskapen om fenomenet. Akkurat denne problematikken har derfor bidratt til mitt vitenskapsteoretiske utgangspunkt, hvor jeg valgte en fenomenologisk hermeneutisk tilnærming. Samtidig som jeg ønsket å utforske fenomenet, hadde jeg en mer hermeneutisk forståelse av hvordan kunnskapen dannes. Altså gjennom en hermeneutisk sirkel, der før-forståelse står sentralt.

5.1.2 Feilslutninger og fallgruver med kultursensitivitet og kulturalisering

Ut fra forrige underkategori har vi sett viktigheten av kultursensitivitet og kulturkompetanse, men det å forklare sosiale problemer med utgangspunkt i kultur har også blitt møtt med kritikk (Rugkåsa, 2018; Rugkåsa et al., 2015). Det understrekes blant annet at en slik tilnærming til kulturbegrepet vil kunne føre til en tankegang hvor individer betraktes som objekter, fremfor

individuelle individer med individuelle behov og ønsker. Nettopp dette trekker også flere av informantene frem som noe en må være bevisst på i arbeid med etniske minoritetsfamilier. Informant 8 uttrykker det slik:

...så store individuelle forskjeller, både på geografisk hvor de kommer fra, og type tilhørighet innenfor retning inni religion og status i samfunnet forøvrig. Sånn at det...selvfølgelig så er det jo momenter i forhold til kultursensitivitet og sånne ting, som det kan være hensiktsmessig å ha med seg når man møter etniske minoriteter. Og kunnskap om kultur og sånt, men enhver sak og ethvert behov er ulikt.

Her nevner informant 8 at kulturkompetanse og kultursensitivitet kan være hensiktsmessig i møte med etniske minoriteter, men vektlegger samtidig viktigheten av å kunne se hver enkel sak som individuelle. På samme måte som det finnes ulikheter blant den norske befolkningen, vil det også være variasjoner blant etniske minoritetsgrupper, selv om de er fra samme område og har samme kultur. Det kan være ulike behov og problematikk. Dette uttrykkes også gjennom intervjuet med informant 2:

Også er det noe med å huske på at det er jo ikke likt for alle! Du kan bare tenke liksom i Norge, hvor utrolig mange forskjellig familiekulturer det er i Norge. Og da tenker jeg i hvert fall, at da er det sikkert like mange forskjellige familiekulturer i Afrika og Asia også videre også videre.

Informant 3 viser også til mulighet for at det er mer fellestrekk på tvers av landegrenser enn innad i et og samme land:

Altså, jeg prøver på en måte å ikke lage sånne bokser, ikke sant [...] Altså, fordi jeg har opplevd at jeg kan ha mer til felles med en kristen familie fra Eritrea, enn det jeg har med mine egne norske kollegaer, ikke sant, fordi jeg er kristen selv.

Hun understreker at hun ikke ønsker å kategorisere dem, siden hun selv har hatt erfaring med at slike kategoriseringer ikke alltid stemmer. Det kan være vanskelig å gjøre en vurdering av om et kjennetegn eller særtrekk kun gjelder den konkrete familien eller om det er et kulturelt trekk. Ved å kategorisere ulike etniske minoriteter vil i følge Sluzki (1979) kunne føre til to feilslutninger, som nevnt i kapittel 3. Nemlig *falsk positiv*, hvor særtrekk ved familien oppfattes og behandles som kulturelle, og *falsk negativ*, hvor kulturelle trekk behandles og oppfattes som særtrekk ved familien. Slike feilslutninger vil i større grad kunne unngås når barnevernsarbeidere, slik som informant 3 nevner, aktivt prøver å ikke lage slike kategorier og bokser av eksempelvis *pakistanere, asiater* eller *de fra Somalia*.

En annen konsekvens av kulturalisering og vektlegging av kulturbegreper er nemlig usynliggjøring av andre årsaksforhold (Gracia & Berg, 2021; Rugkåsa et al., 2015). Denne konsekvensen blir også understreket hos informantene, blant annet hos informant 1:

Men vi skal også være bevisste på at ting vi kan tenke er kultur er kanskje sosioøkonomiske forhold [...] Sannsynligheten for at du er fattig, svak tilknytning til arbeidslivet, problemer med å lese og skrive, alt det øker bare ved å være minoritet på en måte. Men det er ikke sikkert den atferden du har eller hvordan familien din fungerer egentlig handler om at du er fra Bangladesh. Kanskje handler det om at du, ikke sant, har problemer på masse andre livsområder.

Informant 1 viser til en bevissthet over andre årsaksforhold som kan ligge til grunn for etniske minoritetsfamiliers problematikk, utenom kulturelle forhold. Hun reflekterer over dette og uttrykker hvor viktig det er å se og undersøke andre årsaker som kan ligge til grunn for klienters problemer og utfordringer. Kulturalisering har til hensikt å forenkle kompleksiteten i saker, slik at det skal være mer håndterbart (Rugkåsa et al., 2015). Dette vil være til fordel i saker som kan være vanskelig å håndtere, samtidig som barnevernsarbeidere ofte har begrenset eller lite behandlingstid for hver sak. Selv om kulturalisering kan være en effektiv måte å forenkle komplekse situasjoner på, er det fortsatt viktig å undersøke om klienters problem egentlig handler om eller lar seg forklare med utgangspunkt i kultur. Informant 6 sier også følgende: *Sånn at det er også noe med det å se, hva er forskjell og hva er likt, hva er kultur og hva er krise, altså.* Flere familier kommer til Norge av ulike årsaker. Det kan være problemer og vansker knyttet til deres barndom eller forholdene i hjemlandet deres. Informant 6 nevner eksempelvis krise, som et viktig holdepunkt. Familiene kan ha vært gjennom ulike kriser på veien til Norge, og deres upassende og uakseptable atferd kan ha tatt utgangspunkt i disse krisene, og ikke nødvendigvis i kulturforskjeller. I intervju 5 brukes også krigstraumer som et av årsaksforholdene for å forstå klienters problemer:

Ehm, så, og traumer. Det er mange mennesker med krigstraumer for eksempel. Og traumer fra barndommen sin, som de ikke ønsker å snakke om. Selv om jeg ser at det preger hverdagen deres og kanskje barna deres. Så ønsker de bare å glemme og ikke snakke. Så sånne ting blir jo vanskelig, eh, fordi det er mange av minoritetsbefolkningen som tenker at de har, de har et ganske avklart forhold til at «dette er ikke nødvendig å snakke om» og jeg tenker at «dette er det viktigste å snakke om».

Det kan ligge flere ulike årsaker bak et problem. Disse kan også være knyttet til barndommen eller vanskelige situasjoner en har vært gjennom. Informant 5 snakker om erfaring av at

krigstraumer og traumer fra barndommen som eksempler på årsaksforhold, foruten om kultur. Det som kan være utfordrende er å snakke om forhold som barnevernsarbeideren mener preger deres hverdag, mens klientene selv ikke anser eller innser det som et problem. Avdekking av et årsaksforhold, som klientene ikke mener eksisterer og heller ikke ønsker å snakke om vil være krevende. I slike situasjoner vil blant annet barnevernsarbeiderens erfaring og god kommunikasjon spille en viktig rolle for prosessen videre med familien.

5.2 Tolken som en vesentlig påvirkningsfaktor for samhandlingskvaliteten

Språk er noe av det mest grunnleggende for kommunikasjon, og for at parter uten et felles språk skal kunne kommunisere trengs det ofte en tolk (Kriz & Skivenes, 2010a). Tolk spiller en viktig rolle for at budskap skal nå frem til mottaker. Videre vil den første underkategorien ta for seg tolkens essensielle rolle og hvordan informantene har beskrevet deres erfaringer av gode tolkere. Flere av informantene opplever samtidig at det er krevende å finne gode og kvalifiserte tolkere, dette utgjør den andre underkategorien, «Tolk som ikke utfyller sin rolle og mangel på gode tolkere».

5.2.1 Tolkens essensielle rolle og gode tolkere

Barnevernsarbeidere opplever språkbarriere som noe av det mest utfordrende i møte med etniske minoriteter (Kriz & Skivenes, 2010b). Tolk er derfor ofte nøkkelen i slike situasjoner, hvor barnevernsarbeider og familien ikke har et felles språk. Dette vil gi mulighet for at de ulike partene i samtalen skal kunne forstå hverandre. Alle informantene understreker viktigheten av en god tolk og hvorfor det er viktig. Informant 6 uttrykker det slik: *Så vi bruker tolk mye, både fremmøte og på telefon. Og det ser jeg jo at foreldrene er i behov av da, da kan vi hjelpe dem med å forstå mye mer.* Informant 6 viser til et stort behov for tolk i arbeidet sitt, og at informasjonsformidlingen blir mye bedre ved bruk av tolk når familien ikke snakker godt norsk. Utenom at familien får informasjon er det desto viktigere at de faktisk *forstår* informasjonen. Det er lite hensiktsmessig å ha en samtale, hvor barnevernsarbeideren kun gir informasjon uten at den andre parten *forstår* det som blir formidlet. Informant 5 uttrykker viktigheten av en god tolk slik: *Ehm, ja, det med tolk har jeg kommet til at det hadde hjulpet veldig, hadde vi hatt gode tolker, som vi kunne stole på. Sånn at kommunikasjonen fløt så lett som den kunne når man først må bruke tolk.* Her snakker informant 5 om hvordan samtalen med etniske minoriteter i mindre grad blir avbrutt, hvis en har tilgang til gode tolk som er til å stole på. En god tolk

innehar gode språklige kunnskaper, i tillegg til å ha kjennskap til rollen sin som tolk. Dette kommer til syne i intervju 6:

Men da hadde vi en tolk som har fulgt familien over tid, som er veldig ryddig, utrolig dyktig og ikke, jeg har aldri opplevd at hun har vært...For det er jo sikkert vanskelig, den rollen til tolken óg, om de egentlig sier alt eller om de har forstått innholdet. Men jeg husker blant annet at vi hadde et samvær i forbindelse med en bursdag, og da spurte hun meg først «Er det greit om jeg har med en gave siden det er et bursdagsamvær?», og da svarte jeg ja. Men det er også sånt som jeg synes er fint at de avklarer med oss på forhånd da, og da tror jeg at mor opplever det som en hjelp. Det er jo ikke en venninne i møte, det er jo et formelt menneske som har et oppdrag. Og det synes jeg den tolken har vært veldig flink til, til å være så ryddig og formell på det.

Utenom språkkunnskap vektlegger også informant 6 viktigheten av at tolken utfører sin rolle riktig. Slik som Gracia og Berg (2021) sier, skal tolken ha en nøytral rolle. Informant 6 viser til at tolken har forståelse for at det å gi presang er utenfor ens nøytrale rolle, og forhører seg derfor med barnevernsarbeideren først. Dette opplever barnevernsarbeideren som positivt, da tolken har en formell rolle i dette forholdet. Tolkens rolle er å oversette. Det er derfor hensiktsmessig at tolken forhører seg med barnevernsarbeideren hvis vedkommende ønsker å utføre handlinger som er utenfor sin rolle. Informant 2 beskriver det å ta seg tid til og stoppe opp og spørre, som et av kjennetegnene ved en god tolk:

Men når vi hadde en god tolk så var det, så hadde vi noen tolker som...og de var ofte de flinkeste, som kunne stoppe opp og spørre meg og si «Vi har ikke ord, dette ordet på somali. Kan jeg få bruke litt tid, fordi jeg må gå rundt. Jeg må gå noen runder for å få forklart mor dette» «Ja, vær så god». Ehm, det var de flinke tolkene.

Enkelte ord og uttrykk lar seg kanskje ikke oversette direkte, og informant 2 opplever det som positivt at tolken klargjør dette for seg selv før de eventuelt oversetter. Dette viser til at tolken har kjennskap til språket, samtidig som vedkommende også er løsningsorientert i situasjoner hvor tolkingen kan by på utfordringer. Selv om et ord ikke lar seg direkte oversette prøver tolken sitt beste med å gå en lengre vei for å formidle barnevernsarbeiderens budskap.

I enkelte situasjoner kan det være at tolk ikke blir benyttet, selv om det kanskje burde vært det. Buzungu (2021) trekker frem utfordringer i møte med etniske minoriteter som har begrensede norskkunnskaper, hvor tolk ikke benyttes. Barnevernssamtaler kan være språklig komplekse og bestå av ord som brukes lite i dagligtalen. Selv om en person med etnisk minoritetsbakgrunn

klarer seg fint i samtale med venner og kollegaer, betyr det ikke nødvendigvis at deres språkferdigheter strekker til i barnevernssamtaler. Informant 4 sier følgende:

Det som også har vært utfordrende er, for når vi får bekymringsmeldinga så står det ofte «Huk av for melder om de trenger tolk eller ikke». Også opplever vi da noen ganger at denne som melder ikke opplever at foreldrene trenger tolk, og da bestiller vi heller ikke tolk. Der ofte opplever vi litt, for da hvis det er en skole eller politi, som kanskje har litt enklere samtaler med foreldrene. Da trengs det ikke tolk. Men når vi kommer med våre ord og uttrykk og altså, ord da, som kanskje ikke finnes i vokabularet til andre nasjonaliteter, så er det ikke alltid vi avdekker at foreldrene ikke skjønner hva vi snakker om.

I dette utdraget understreker informant 4 kompleksiteten av barnevernssamtaler, og at det skiller seg fra samtaler på skolen eller med politiet. Det at andre instanser ikke opplever tolk som en nødvendighet, betyr ikke at barnevernsarbeidere ikke føler et behov for det. I slike situasjoner, hvor foreldre behersker noe norsk, vil det være krevende for både barnevernsarbeider og foreldrene. Fra barnevernets side vil det være vanskelig å gjøre en vurdering av hvor godt norsk foreldrene faktisk kan og hvor mye av det som blir formidlet blir forstått av foreldrene. Ofte er det barnevernsarbeideren selv som gjør en skjønnsmessig vurdering for behovet av tolk (Buzungu, 2021). Gitt at bekymringsmeldingen ikke er huket av for nødvendighet av tolk, kan det fort tenkes at tolk ikke bestilles inn til møtet heller. Informant 7 opplever derimot at instansene har blitt veldig gode på å skrive om tolk er nødvendig eller ikke:

I bekymringsmeldingene så har instansene rundt nå blitt veldig gode på å skrive om familiene trenger tolk eller ikke. Så helt fra starten av, før vi innkaller til møter og sånt så vet vi jo gjerne om noen av partene i familien trenger tolk.

Det er derfor litt delte meninger om barnevernsarbeideres opplevelse av andre instansers vurdering av nødvendigheten av tolk. En tanke kan være at instansene er flinke til å si ifra om familiene behersker norsk eller ikke, men til hvilken grad kan være mer utfordrende.

En annen utfordring er knyttet til at det kan være vanskelig for barnevernsarbeider å avdekke eventuelle misforståelser eller at foreldrene egentlig ikke forstår informasjonen som blir gitt (Buzungu, 2021). Når foreldrene til dels forstår hva som blir sagt og er i stand til å gi logiske svar på det som blir spurt om, kan det tenkes at en tar utgangspunkt i at foreldrene forstår det som blir sagt. En mulig konsekvens av møter med foreldre som kan noe norsk er at samtalen blir en enveissamtale. Dette innebærer at foreldrene har gode nok språkkunnskaper til å forstå

det som formidles, men er ikke i stand til å gi tilbakemelding på det. Foreldrene får derfor kun input av informasjon, fremfor at det blir en dialog mellom partene. Noe av hensikten med slike møter er akkurat det å kunne høre hva foreldrene tenker og deres meninger om bekymringsmeldingen eller saken, men dette vil bli utfordrende når det ikke lar seg gjøre. Dette nevner også informant 8 i sitt intervju:

Også er det, også sånn at det er en del som har vært i Norge lenge, som skjønner mye norsk, men som har veldig vanskeligheter med å ordlegge seg på norsk. Også klarer de heller ikke å snakke engelsk, sånn at de opplever selv da, som part, at de godt kan gå i et møte med barnevernet og forstå den informasjonen som blir lagt fram på bordet, men så klarer de ikke å formidle noe selv.

I tillegg til at klientene har vanskeligheter med å uttrykke sine egne meninger, er det også mer energitappende og stressende å kommunisere på et språk en ikke behersker godt (Buzungu, 2021). Det krever mer fokus, tid og pauser i slike samtaler. Foreldrene vil trenge mer tid til å prosessere, tolke og resonere seg frem til budskapet av det som formidles. I en vanlig samtale, hvor begge parter behersker språket godt, kan en lettere hoppe inn og ut av en samtale. For parter som ikke behersker språket godt vil det kreve mye mer fokus og konsentrasjon av dem. Faller de ut av samtalen vil det være mer krevende for dem å komme seg tilbake. I så fall vil det være viktig at barnevernsarbeideren i slike situasjoner tar seg god tid, gir klienten tilstrekkelig med tenkepauser og prøver å forenkle formuleringene. Skulle det være at begge parter opplever det som veldig krevende i det første møtet, uten tolk, kan det være hensiktsmessig å bestille tolk til et eventuelt neste møte.

5.2.2 Tolk som ikke utfyller sin rolle og mangel på gode tolkere

Et gjennomgående tema hos nesten alle informantene var opplevelsen av dårlige og ukvalifiserte tolkere, og utfordring i å skaffe gode tolkere. Det ble blant annet forklart med at kravet for tolkerollen ikke er kvalitetssikret nok, mange tolkere har for lite kjennskap til rollen sin eller at språkkunnskapene til tolken rett og slett ikke strakk til. Eksempelvis har informant 8 opplevd at tolken ikke kan den dialekten, som barnevernsarbeideren etterspør: *Også har jeg óg opplevd å bestille tolk på dialekt, som selskapet sa at de kunne. Også sitter vi i møtet, også kan ikke tolken den dialekten i det hele tatt.* Det er da usikkert hvor feilen kan ha oppstått, om det er selskapet som gjorde feil eller om det er tolken som utga seg for å kunne dialekten uten å faktisk kunne den. Når det er sagt, uavhengig av om det var selskapet eller tolken så bidro det

til at kommunikasjonen mellom barnevernsarbeider og familien ble utfordrende. Informant 5 hadde også opplevd noe lignende:

Jeg har hatt samtaler, hvor jeg spesifikt ber om, ikke sant, arabisk. Det er jo veldig mange land i verden som snakker arabisk [...] helt ned på, ikke sant, dialektnivå, når jeg noe om at mor og far, ja, begge er fra Marokko [...] Også får jeg en tolk som er rangert [...] rangert veldig dårlig hos tolketjenesten hos x-kommune, og du ser at både mor og far sliter [...] Også får jeg jo svar som er på noe helt annet enn det jeg spurte om.

Det å få en tolk som ikke kan språket eller dialekten, eller har dårlig språklig kompetanse, vil kunne føre til at møtet kanskje ikke kan gjennomføres eller at det blir dårlige oversettelser mellom partene. I tolkeprosjektet til PROKUS ble det funnet at sosialarbeidere opplevde det som utfordrende å skaffe gode tolkere (Gracia & Berg, 2021). Det de opplevde som mest problematisk med dårlige tolkere var akkurat det flere av informantene nevner her, nemlig et lavt språklig nivå. Dette bidrar blant annet til omformuleringer av det som blir sagt, hvor budskap kan bli endret og vanskelige begreper kanskje blir utelatt. På samme måte som det er vanskelig å avdekke om klienter, som behersker greit norsk, ikke forstår informasjonen, er det også vanskelig å avdekke om tolken oversetter riktig når en selv ikke kan språket. I utdraget over viser informant 5 at hun klarer å avdekke at noe må ha gått feil i formidlingen, da foreldrenes svar ikke samsvarte med det som ble spurt. Informant 1 snakker også om et møte hvor dårlig tolking ble avdekket:

Eh, og svært mange synes jeg har et så dårlig språklig nivå at du stusser litt på om tolken faktisk forstår hva vi sier da. Jeg har også vært borti, assa, jeg snakker spansk godt nok til å vurdere tolken. Jeg bruker jo alltid tolk på spansk, for jeg er jo på ingen måte helt flytende, men jeg skjønner hva tolken sier, og der har jeg jo opplevd at det var nærmest fri fantasi.

I situasjonen til informant 1 er hun veldig heldig fordi hun har kjennskap til språket som tolken utfører tolking i, slik at hun med engang kan avdekke misforståelsene og oppklare dem. I noen møter kan det også være slik at den ene forelderen trenger tolk, men ikke den andre. Informant 2 peker på slike situasjoner som problematisk til tider:

Det er liksom, når du har et foreldrepar, og kanskje den ene parten trenger tolk da. Også sitter den andre parten og retter på tolken, og sier «men han tolker feil!». Ja, så nå er det ikke så bra da, kan du si.

Det er absolutt positivt at den andre forelder, som kan språket, bidrar til å avdekke feil i tolkingen, men samtidig er det problematisk at tolken har manglende språkkunnskaper. Det kan tenkes at klientens tillit til barnevernet har en sammenheng med hvordan de oppfatter oss som en profesjon. Dårlige og ukvalifiserte tolk vil bidra til et negativt inntrykk av kanskje hele opplevelsen. Det er viktig å være oppmerksom på eventuelle misforståelser underveis i samtalen, da dårlig tolking kan bidra til usikkerhet, misforståelser og mistillit hos klienter (Gracia & Berg, 2021). Dette vil igjen også kunne påvirke relasjonen mellom saksbehandler og klient, og tillitsbyggingen mellom partene. Relasjon og tillit vil utdypes i neste kategori av funn i denne analyse, «tillitens trinn».

I likhet med tolkeprosjektet til PROKUS, nevner også informantene i denne oppgaven viktigheten i at tolk må få opplæring i rollen sin (Gracia & Berg, 2021). Rollen som tolk innebærer så mye mer enn bare det å kunne språket. Flere av informantene fortalte at det var et gjennomgående problem at minoritetsfamilier ikke ønsket å benytte tolk. Dette skyldtes i at de hadde hørt eller opplevd at tolken ikke opprettholdt taushetsplikten, eller at miljøet deres var så lite at de fryktet at andre skulle få vite om deres barnevernssak. Dette var for mange barnevernsarbeidere et kjent problem, blant annet for informant 8:

Ehm, det er, jeg har opplevd parter i saker i kommunalt barnevern, som ikke ville snakke med tolkene fordi at miljøet er så lite, at de har ikke tiltro til at den taushetsbelagte informasjonen som vi deler i et møte, blir værende i møtet. Ehm, sånn at det er jo mange etiske dilemmaer med dette med tolk, og spesielt hvis du er i et...kommer ifra et land, hvor det er få andre i Norge som kommer derfra, at miljøet blir enda mindre da.

Dette uttrykker også informant 2:

...veldig mange foreldre som sa at for eksempel «Det somaliske miljøet er veldig lite», og selv om tolken sitter og sier at de har taushetsplikt så kunne foreldrene fortelle meg at «Ja, men de klarer ikke å ti stille, de plaprer i vei, så alle i miljøet vet nå at vi er her liksom».

Både informant 8 og 2 har opplevd at foreldre ikke hadde tiltro til at tolken opprettholdt taushetsplikten sin. Det at enkelte miljøer er lite kan også føre til etiske dilemmaer, eksempelvis at tolken kan være en bekjent. Dette uttrykker informant 6 slik: *Det er jo ofte små miljøer, ikke sant, så hvis du skal ha et spesielt språk så er det jo brått at de kjenner hverandre, ikke sant, så da kan du fort bli litt uheldig.* Det å oppleve at foreldre ikke ønsker bruk av tolk er derfor ikke et ukjent problem blant informantene i denne oppgaven. Informant 3 viser også til hvordan hun

håndterer slike situasjoner, hvor hun anser det som nødvendig å bruke tolk, men klienten ønsker ikke det:

Og hvis de liksom sier at de ikke vil bruke tolk så lar jeg det liksom ikke bli med det på en måte [...] men da presser jeg det litt fordi at...ikke sant, de er redde for at det er noen som ikke holder taushetsplikten fordi man har hatt opplevelser med det, ikke sant. Kanskje andre steder? Men vi bruker jo sertifiserte tolker og liksom...ja, det skal være kvalitetssikkert da, med taushetsplikt og sånt. Så jeg bruker mye tid på å informere om det og...

Hun beskriver hvordan tid og informasjon er sentralt for å trygge foreldrene. Når tolk ikke blir benyttet, i situasjoner hvor det er nødvendig, kan det føre til misforståelser eller at partene rett og slett ikke klarer å kommunisere med hverandre. Informant 3 vektlegger viktigheten i å bruke tolk, og prøver så langt det lar seg gjøre å overbevise foreldrene om hvorfor det er nødvendig og at det vil være til deres egen fordel.

Flere av informantene uttrykker også et annet problem, foruten om tolkens manglende språkkunnskaper og at taushetsplikten ikke opprettholdes, nemlig at tolken til tider også blander seg inn i saken og kommer med egne meninger. Dette uttrykker informant 2 slik: *...ja, også hadde vi jo noen tolker som plutselig begynte å blande seg og ja. Skulle liksom, de tenkte de skulle hjelpe da, men ja.* Her skjønner informant 2 at tolken har til hensikt å hjelpe til i situasjonen ved å blande seg inn, men at det heller gjør saken vanskeligere for barnevernsarbeideren. Slik som det ble nevnt tidligere, er tolkens oppgave å gjengi så godt som mulig det som blir sagt av den ene parten til språket til den andre, uten at tolkens personlige meninger skal påvirke tolkningsarbeidet (Buzungu, 2021). Det at tolken da begynner å blande seg inn er derfor i strid med deres profesjonsutøvelse.

Det som nå har blitt nevnt, både manglende språkkunnskaper og kjennskap til tolkerrollen, kan sees i sammenheng med manglende utdanning og/eller opplæring (Gracia & Berg, 2021). Som nevnt i teoridelen finnes det flere måter for å bli tolk, autorisasjonsprøve for å bli statsautorisert tolk, 3-årig bachelorgrad i tolking, ettårig tolkeutdanning eller ved å ta en tospråklig prøve, i kombinasjon med et orienteringsseminar. Grunnet store variasjoner i hvordan en kan bli tolk, kan det også tenkes at det mest sannsynlig også vil være store variasjoner i kvaliteten, da det kan variere alt mellom 3-årig studie til kun en tospråklig prøve. Flere av informantene uttrykker derfor stor variasjon i kvaliteten på tolk i deres arbeid, eksempelvis sier informant 1 følgende:

Du har masse grader av tolker, du har noe som heter nasjonaltolkeregister der de gir de kvalifikasjoner fra 1-5 på en måte, der de beste har en tolkeutdanning, en bachelor i tolkning typ. Eh, mens svært mange av de vi benytter har et 2-3 dagers kurs hos tolketjenesten.

Opplevelsen av dårlige og ukvalifiserte tolkere hos informantene samsvarer med funnene i PROKUS' tolkeprosjekt, hvor sosialarbeidere opplever det som utfordrende å skaffe gode og kvalifiserte tolkere (Gracia & Berg, 2021). Informant 8 sammenligner tolkerrollen med frisører:

Jaja, det samme som med frisører det. Det er jo, hvem som helst kan jo åpne en salong og ha en saks og en kam [...] det er det samme med tolker. Det er litt flåsete det jeg sier nå, men det er det samme. Det er veldig mange som kan et annet språk, også melder seg inn i et sånt tolkeselskap, også får de jobb som det [...] det kan godt hende at de er gode oversettere, men det er jo mange ting rundt det å tolke da, som man må, som er et fag rett og slett.

Hun uttrykker her at tolkerrollen handler om mye mer enn bare det å kunne språket, at ikke enhver person som er tospråklig er egnet til denne rollen. På samme måte som at enhver person med en saks og en kam kan kalle seg frisør, kan tilnærmet hvem som helst tospråklig person kalle seg for tolk. Dette mener informant 8 ikke er godt nok for kvalitetssikringen. Det oppleves hos flere informanter et ønske om at tolkere skal få bedre opplæring og kjennskap til hva deres rolle innebærer. I barneverntjenesten kan samtaleemnene være svært sårbare og omhandle sensitiv informasjon. Selv om jobben i hovedsak handler om oversetting, vil det også være avgjørende hvilken tone en bruker i samtalene og det å være i stand til å være upartisk. I tillegg kan det også være en fordel å ha kjennskap til sentrale ord og uttrykk innenfor feltet en skal tolke i, eksempelvis «vedtak» og «tiltak», eller å ha litt kunnskap om barnevernets arbeid.

I motsetning til flertallet av informantene, som opplever stort preg av dårlige og ukvalifiserte tolkere, har informant 6 og 7 en mer positiv erfaring og holdning til bruk av tolk. Informant 6 sier blant annet:

Jeg tror nok at det er, det stemmer det du sier, og at jeg kommer seilende litt sånn etter de har rydda opp, rett og slett. Fordi vi har jo noen på lista sånn «Ikke bruk denne», på en måte, eller «Her har det skjedd ting». Så jeg tror nok at det har vært en bevisst opprydning der.

Informant 6 sier hun i liten grad opplever dårlige og uautoriserte tolkere. Dette tenker hun skyldes at det har vært en endring i tiden før hun startet som barnevernsarbeider, da hun fortsatt

kjente til problematikken selv om hun ikke kjente seg igjen i det. På samme måte nevner også informant 7 at hun i liten grad opplever utfordringer med tolker, hvert fall i bydelen hun selv jobber i. Informant 7 gir også en kort begrunnelse på hvorfor:

Vi har jo fått nå veldig strenge krav, hvert fall i x-kommune, på hvem vi bruker av tolker og hvor graderte de skal være i forhold til utdanning. Og vi får bare bruke det høyeste nivået av tolker, hvert fall på x-bydel. Sånn at det er ikke så ofte at jeg hører her at vi har utfordringer med tolkene nå. Det var kanskje mer for mange år siden, hvor vi ikke hadde noe system på hvor vi bestilte tolker fra, hvilken utdanning hadde de, hvor godt norsk snakket også tolkene. Så det har jo vært jobbet med veldig mye i de siste årene. Så jeg synes jo at erfaringen min nå i dag er jo at vi har bedre og gode kvalifiserte tolker da, som snakker både godt det språket eller den dialekten familien trenger, eller barnet da. Og at de også snakker godt norsk. Så det var mer utfordringen før.

I området hvor informant 7 jobber, opplever hun at det er et høyt krav til hvilke tolker som benyttes, spesielt i forhold til grad av utdanning. Hun uttrykker også at dette kanskje var et problem som var mer vanlig for noen år tilbake, som informant 6 også nevner, men at det i senere tid har vært et bedre system for bestilling av tolk. Dette skal ha bidratt til en positiv utvikling for kvalitetssikring av tolk. I dag opplever hun derfor at det er lettere å kunne stille krav til grad av utdanning og deres språklige nivå, både på norsk og klientens språk.

5.3 Tillitens trinn

Sentrale temaer blant informantene var viktigheten av informasjonsarbeid rettet mot etniske minoritetsgrupper, etniske minoriteters erfaringer og relasjonsbygging. Disse temaene finner jeg relevante under tillitens trinn, altså hvordan tillit til barnevernet og barnevernsarbeidere bygges opp hos etniske minoritetsgrupper. En ting som er viktig å huske på, er at mye av det som blir sagt vil også kunne være gjeldende for tillitsbygging i møte med etnisk norske, men denne oppgaven vil da vektlegge momenter som fremkommer oftere hos etniske minoritetsgrupper.

5.3.1 Betydningen av informasjonsarbeid og klienters erfaringer i møte med minoritetsfamilier

I denne kategorien vil funnene bli presentert ved hjelp av Ipsos' omdømmepyramide. Dette innebærer at funnene, i forbindelse med hvordan tillit bygges, vil bli drøftet i lys av de ulike trinnene i pyramiden. Jeg ønsker derfor å repetere de ulike trinnene i pyramiden, da de er

sentrale for denne underkategorien. *Kjennskap* og *kunnskap* danner pyramidens første og andre trinn, og omhandler i hovedsak om hvilken informasjon klienter besitter og hva slags erfaringer de har fra før, både implisitt og eksplisitt. Summeringen av *kjennskap* og *kunnskap* vil deretter danne grunnlaget for klienters *inntrykk*, som blir negative eller positive. Viser det seg at summeringen resulterer i et positivt inntrykk vil det skapes *tillit* til parten, men hvis det derimot blir negativt inntrykk kan det bidra til *mistillit* til parten. Det øverste trinnet *støtte*, krever et positivt utfall i alle trinn, og handler om de personer som kan snakke godt og positivt om barnevernet.

Tillit ble sett på som betydningsfullt i møte med klienter, spesielt blant etniske minoritetsfamilier da de ofte hadde mindre *kjennskap* til og *kunnskap* om barnevernet. I tillegg har de kanskje tendens til å ha med seg en annen «bagasje» enn nordmenn flest, som krigstraumer eller det å ha vært på flukt i mange år. Det var gjennomgående blant informantene at flere av familiene med minoritetsbakgrunn hadde et dårlig *inntrykk* av barnevernet. Informant 5 uttrykker det slik:

Jeg vet jo at barnevernet har et veldig dårlig renommé. Spesielt i minoritetsbefolkningen, at det er mye frykt for barnevernet, at det er en del rykter som er ute og går og at det kanskje er litt lite forståelse for barnevernets rolle. Hvert fall for, ikke sant, for nyankomne familier og foreldre da. Det er det.

Barnevernet har generelt et dårlig rykte, påpeker flere av informantene. Mange bærer frykt for barnevernet og er redde for at barnevernet skal ta barna deres. Dette forklarer informant 5 med at det er mye rykter som går om barnevernet, som ofte ikke er helt riktige, og at familier som nylig har kommet til Norge har lite forståelse for barnevernets rolle. Mangel på informasjon, samtidig som det går rykter om barnevernet, mener informant 5 er med på å skape det negative inntrykket av barnevernet. Informant 2 snakker også om sin erfaring av å oppleve at etniske minoritetsfamilier ofte er veldig redde for barnevernet:

Eh, de fleste er veldig redde. Alle de jeg møtte på x-bydel, når de kom på liksom første samtale så var de redde. Og det sa de, veldig mange sa det [...] Ehm, men så var det veldig mange som sa etter det første møtet at «Åja, dette var ikke så skummelt likevel, dette gikk jo bra». Sånn at det...men jeg skjønner jo at de er redde, fordi de hører jo på en måte det verste.

Informant 2 snakker også om at de fleste familiene med etnisk minoritetsbakgrunn har ofte et mer negativt inntrykk av barnevernet, men opplever ofte at deres inntrykk av barnevernet endrer

seg ettersom de får mer kjennskap til og kunnskap om barnevernet. Dette er også i samsvar med Ipsos' omdømmepyramide om hvordan *inntrykket* påvirkes av *kjennskap* og *kunnskap*. Informant 2 viser en forståelse for deres redsel, og begrunner det med at de ofte kun hører de negative sidene og historiene om barnevernet, og ikke solskinnshistoriene. Dette viser til at det inntrykket de har av barnevernet, som de har fått gjennom deres kjennskap og kunnskap, kanskje ikke stemmer helt med realiteten. Det er derfor de kan si at møtet med barnevernet var bedre enn forventet. I likhet med informant 2 og 5 uttrykker også informant 3 at enkelte etniske minoritetsgrupper kjennetegnes ved å ha mer negativt inntrykk av barnevernet. Her snakker blant annet informant 3 om polske sitt inntrykk av barnevernet: *Ehm, det er jo ganske kjent at liksom polske for eksempel og de som bor liksom inni landet i Polen er ganske skeptiske. Helt sånn markert redde på en måte.* Det informant 3 nevner her er forenelig med det Maciej Czarnecki, den polske journalisten, skrev om i boken sin. Nemlig det at mange polske foreldre bærer frykt og mistillit til det norske barnevernet (Czarnecki, 2018). Informasjon sprer seg ofte lett innad i et lite miljø. Skulle det være slik at noen familier har dårlig erfaring med barnevernet, og det sprer seg videre, kan det fort tenkes at andre familiers inntrykk av barnevernet blir påvirket av informasjonen i miljøet.

Barnevernets komplekse system, som få personer utenfor feltet har godt kjennskap til, blir også trukket inn som et eksempel på befolkningens manglende kunnskap. Informant 8 snakker blant annet om barnevernssakene som har vært dømt i EMD:

Så, den gjense nordmann forstår det som at barnevernet er dømt. Det er jo ikke barnevernet som er dømt, det er Norge som stat som er dømt. Altså, det er jo et komplekst system. De færreste har jo interesse av hvordan det fungerer [...] alle sier «Barnevernet tok barnet mitt». Det er jo ikke barnevernet som har tatt den beslutningen. Barnevernet har jo lagt opp sak, det er jo fylkesnemnda som har behandla saken.

De fleste tenker at det er barnevernet som tar alle avgjørelsene i en barnevernssak, men i saker som omhandler omsorgsovertakelser må saken opp til en nemd. Barnevernet har kun lagt opp en sak. Dette er det kanskje få personer utenfor feltet som har kjennskap til, mener informant 8. Spesielt i flere av de barnevernssakene som har vært dømt i EMD, mener informant 8 at flertallet tenker at det er det norske barnevernet som er dømt, og ikke Norge som en stat. Barnevernet består av et komplekst system, og det at befolkningen ikke har nok kjennskap og kunnskap om dette systemet vil kanskje føre til misforståelser.

Manglende informasjon eller feil informasjon, og klienters erfaringer spiller derfor en viktig rolle for deres *inntrykk* av barnevernet, som igjen avgjør om de har tillit eller mistillit til barnevernet. Utenom tillit, som bygger på informasjon om og erfaring med barnevernet, er det flere informanter som trekker inn begrepet systemtillit. I motsetning til den tilliten som nå har blitt presentert, som i hovedsak handler om klienters kjennskap til og kunnskap om barnevernet, altså informasjon og erfaring, er systemtillit mer på et overordnet nivå. Systemtillit vektlegger tilliten til hele systemet, eksempelvis myndighetene i et land eller selve staten (Ipsos, 2018). Som nevnt i teoridelen viser undersøkelser at nordiske borgere i større grad viser tillit til offentlige institusjoner, enn andre land i Europa (Ipsos, 2018; Kleven, 2016). Manglende systemtillit blant innvandrere som kommer fra land hvor systemet er ulikt Norge, fremkommer blant annet hos informant 1: *Tja, men det er jo noe med grunnleggende sånn systemtillit, troen på at staten vil deg vell er jo ikke så særlig integrert hos mange nasjonaliteter.* Norge er et demokratisk land, hvor befolkningen har en grunnleggende forståelse for at staten jobber for folkets beste. Denne tankegangen er ikke nødvendigvis gjeldende for personer som kommer fra land som er preget av uroligheter, krig og korruperte statsledere. Informant 1 påpeker at hos mange nasjoner er det ikke slik at befolkningen har en grunnleggende tillit til systemet, slik som mange nordmenn har til den norske stat. Informant 4 snakker også om dette slik:

At vi faktisk baserer oss på et lovverk, for det virker som vi springer rundt og gjør litt sånn som vi vil, og det gjør vi jo ikke, alt er jo basert på et lovverk og sånne ting. Ehm, men det tror jeg også er vanskelig å forklare ikke etnisk norske. Kanskje særlig folk som kommer fra land, øst i Europa, som er vant med veldig korruperte statsledere, altså, alt statlig er korrupt, helsevesen, de har ikke NAV da, men altså alt er korrupt. Og da blir vi også korrupt, så det er nok, og da tror jo de at det er fritt fram for oss å gjøre akkurat det vi vil. Og det tror jeg kanskje arabiske og asiatiske land også, fordi ofte så kommer de fra land hvor det er mye urolighet. Det er liksom, de har ikke Erna Solberg som liksom er en... Vi har jo hatt fred i alle år, det har liksom ikke vært noe vanskelig her. Kommer du fra nesten hvilket som helst annet land, så er det veldig vanskelig å tro på at noen som jobber i staten vil deg vell.

I likhet med informant 1 og 4, uttrykker også informant 8 at mangel på systemtillit hos klienter er noe som preger deres arbeid med etniske minoritetsgrupper:

Også opplever jeg nok at hvis man har hatt en dårlig erfaring eller flere, med myndigheter og autoriteter så stadfester det seg [...] Også har jeg óg en erfaring med familier som kommer ifra, det vi tidligere kalte østblokkland, som har liten tiltro til autoriteter og myndigheter, som politi. Og at barnevernet har blitt sett på som en del, forlengelse av den makten der da.

Både informant 4 og informant 8 uttrykker at familier som har erfaring fra hjemlandet, der det er dårlige levekår, hvor staten er preget av uroligheter og statsledere er korrupte, ofte fører til mistillit til systemet. Denne erfaringen fra hjemlandet, vil danne et grunnlag for deres forventninger og holdninger til den norske stat, eksempelvis deres inntrykk av barnevernet. Det betyr at familien kan ha lite kjennskap og kunnskap om barnevernet, men deres manglende systemtillit til en stat vil ha en innvirkning på tilliten til statlig institusjoner, som barnevernet.

Flere av informantene nevner også noen forslag til hvordan barnevernet kan bidra til å bedre befolkningens inntrykk av og bygge tillit til barnevernet, med fokus på etniske minoritetsgrupper. Det nevnes blant annet tidligere tilgang på informasjon om barnevernet. Dette uttrykker informant 6 slik:

Jeg tror at det kan hjelpe hvis man hadde fått ut mer informasjon tidligere, at i det man liksom kommer til Norge som innflytter eller, at du liksom lærer mer om barneverntjenesten som en hjelpetjeneste. Allerede fra typ helsestasjon eller ja [...] trenger du noe mer så er barnevernet der også for å hjelpe til liksom.

Det å forstå barnevernet som en hjelpetjeneste og få tidlig kjennskap til denne tjenesten, vil ifølge informant 6 bidra til å bygge tillit. Det å få bedre kjennskap til og mer kunnskap om en tjeneste kan naturlig tenkes å redusere frykt og redsel, da dette ofte finner sted ved manglende kompetanse om et felt. Denne tankegangen får også støtte av Ipsos' omdømmepyramide, da kjennskap og kunnskap er grunnmuren for tillitsbygging. Når innvandringsbefolkningen har mulighet til å få informasjon om barnevernet tidlig, vil tillitsbyggingen kunne starte før en eventuell barnevernssak. Informant 1 vektlegger også tydelig at informasjon er viktig for å skape trygge rammer blant etniske minoritetsgrupper:

Informasjon, informasjon, informasjon, litt mer informasjon og en ordentlig tolk [...] Det er ikke annerledes med minoriteter enn med alle andre, men mange har et svakere grunnlag for å ta inn informasjon, fortolke og stole på den. Er du oppvokst i Norge så er du oppvokst med at det offentlige stort sett vil deg vel [...] de som har vokst opp i en etiopisk nomadefamilie med 14 søsken, hvorav 7 døde før de ble voksne [...] også har de ruslet gjennom Sudan og Libya og gjerne blitt voldtatt på veien [...] tilliten din til verden er en helt annen da.

De familiene som har hatt en lang og tung vei til Norge kan ha helt ulike forutsetninger og målestokk på verden. Tilgangen til informasjon er derfor veldig viktig for disse gruppene, mener informant 1. Det å jobbe for at befolkningen lettere skal få tilgang til informasjon og få

kjennskap til barnevernet er en ting som det jobbes aktivt med, ifølge flere av informantene.

Dette sier informant 3:

Også jobber barneverntjenesten her mer og mer aktivt ut i bydelen med å informere både i barnegrupper, i barnehage, på foreldremøter drar vi, med ansatte på skoler og barnehager, ja. Så man jobber liksom for å fremsnakke barnevernet da, for det trengs.

Viktigheten her er at barnevernet skal være mer tilgjengelig for folket. Det kan tenkes at fåtallet selv tar initiativ til å søke opp barnevernet og lese seg opp på nettet. For at familiene da skal kunne få kjennskap til og kunnskap om barnevernet, må barnevernet dra dit familiene befinner seg. Dette poengterer også informant 7:

Jeg tenker at der må man tenke stort og smått. Vi trenger jo å få, vi jobber jo mye med utadrettet arbeidet. Det å være i barnehager og på foreldremøter. I x-bydel så har vi en fagkonsulent på skolene, som lavterskel og treffer familier, hvor man kan snakke om hvem vi er, hva vi gjør, før det er en sak. Sånn at man vet mer, få ut informasjon om hva slags hjelp det er å få og hva som faktisk skal til da, for at man havner i en omsorgsovertakelse, som skjer veldig sjeldent.

Utenom at barnevernet kan jobbe med å gi mer og bedre informasjon, og jobbe med å være mer tilgjengelig, gjentas det blant informantene at media også kan bidra i arbeidet for å bedre barnevernets inntrykk hos folket, både hos etnisk norske og etniske minoriteter. I intervjuet blir informantene spurt om hva de tror denne frykten i den ofte omtalte mediaoverskriften «Frykten for barnevernet» kommer fra. Informant 2 svarer blant annet slik:

Nå har jeg lyst til å bare si et skikkelig flåsete svar, Dagbladet [...] Jeg tenker det handler mye om media [...] Og grunnen til at jeg nevnte Dagbladet var rett og slett fordi der er det en journalist som er veldig på, og det er fint det. Men han har jo også fått tilbud om å få informasjon på en måte, fra den andre siden også, men det er han ikke interessert i. Han er interessert i på en måte å skrive med røde bokstaver at man er dømt i EMD, ikke sant.

Det er ikke et problem i at media skriver om barnevernet, men det som er problematisk er at de sjeldent får frem alle nyansene i en sak. Sakene som media presenterer har ofte et fokus på konflikter og samhandlingsutfordringer, fremfor de sakene der barnevernet faktisk har bidratt til forbedring i familien. Disse fremstillingene av barnevernet vil kunne påvirke lesernes inntrykk av barnevernet, altså befolkningen generelt. For mange kan media også være en av de få kildene de har til kunnskap om barnevernet. Dette påpekes også i rapporten «Myter og

realiteter: Innvandreres møte med barnevernet» (Berg et al., 2017). En annen informant som også påpeker medias feilaktige fremstilling av barnevernet, er informant 8:

Nei, jeg tenker jo media kan jo ta litt ansvar selv, for hvordan de skaper dette, hvordan de presenterer det har jo mye å si [...] Også tenker jeg det media fremstiller, nødvendigvis ikke heller er sant [...] Men det er de sakene hvor det virkelig går skeis da, som får mediepublisering.

Media ønsker i hovedsak å skrive om de sakene som gir høye lesertall og kan vekke nysgjerrighet. Dette vil føre til at de gode og fine historiene om barnevernet ikke får tildelt plass, da de i mindre grad vekker oppsikt og samtale tema i befolkningen. Det samme poenget uttrykkes også veldig likt hos informant 6: *Altså, VG og Dagbladet her i Norge hjelper ikke til. Det er jo mye «clickbyte» og mye, det er jo det som selger, ikke sant. Og alle de gode historiene får ikke like mye spalteplass.*

Det at familier får informasjon og gode erfaringer med barnevernet bidrar også til det øverste trinnet i Ipsos' omdømmepyramide, nemlig støtte. Informant 2 snakker om en av sakene sine, hvor familien hadde opplevd å få hjelp av barnevernet:

Eh, og de sa at de hadde lyst til på en måte å bruke dette inn i det miljøet da. Eh, og snakke med at «Jo, det går faktisk, se her, vi mista ungene våre, men vi fikk de tilbake. Det går faktisk an å få hjelp hos barnevernet» [...] Også ville de på en måte bruke det inn videre da, for å prøve å hjelpe oss til å hjelpe andre da, fra samme miljø.

Her snakker informant 2 om hvordan familien ønsket å hjelpe med å spre positive og gode erfaringer om barnevernet, i sitt miljø. Dette er akkurat det flere informanter har nevnt tidligere, nemlig at de skulle ønske at flere av de gode historiene også kunne spre seg, ikke bare de konfliktfylte sakene. Det kan være tabu å snakke om møter med barnevernet, det kan være skambelagt eller at en rett og slett ikke ønsker at andre skal vite det. En ting som er sikkert, er at slike støttende historier om barnevernet er det få av. Ved å gi familiene god informasjon og et godt inntrykk av barnevernet, vil kunne bidra til at ordet sprer seg, mener i hvert fall informant 7:

Man må liksom styrke også samarbeidspartnere, og det gjør vi jo da ved å være mye ute og prate om hvem vi er. Sånn at de som treffer familiene igjen kan snakke varmt om oss og ha et samarbeid med oss og en familie.

Informant 7 mener at gode *inntrykk* kan også spre seg i miljøer. Det at familiene videreformidler deres positive erfaringer av barnevernet kan sees på som en form for *støtte*, altså det øverste trinnet i Ipsos' omdømmepyramide.

5.3.2 Relasjonens betydning i barnevernfaglig arbeid med etniske minoritetsfamilier

Relasjon var et gjennomgående tema blant informantene. De snakket om betydningen av å bygge en god relasjon til minoritetsfamiliene og hvordan det bidro til tillitsbygging. Flere av informantene understreket at bygging av relasjon og tillit var en tid- og ressurskrevende oppgave, men kunne være avgjørende for samhandlingen. Det å bruke god tid på å trygge minoritetsfamiliene var en del av relasjonsbyggingen, dette uttrykker informant 4 slik:

Stort sett så bruker vi mye av det første møtet på å prøve å forklare og trygge dem [...] Fokusere på å trygge dem på prosessen i det, at vi kan ikke bare ta å hente barn sånn som det ser ut som vi gjør. Ikke sant, at vi er en hjelpeinstans, men også på en måte prøve å gjøre relasjonen trygg da. Prøve å være imøtekommen, forståelsesfull og bygge en relasjon mellom meg og kanskje særlig foreldrene da. Som gjør at de opplever meg som en person som vil dem noe godt. Tenker at det, ja, kanskje er det viktigste.

Her viser informant 4 hvor viktig det er å bruke god tid, allerede i første møte, å bygge opp en god relasjon til familien. Det at de får kunnskap om barnevernet som en hjelpeinstans og at de får et godt inntrykk av barnevernsarbeideren, som ønsker å hjelpe dem, er sentralt. Viktigheten av å trygge og informere så tidlig som mulig kan fortolkes slik at barnevernsarbeideren opplever det som krevende i prosessen videre, hvis det ikke ligger et viss grunnlag for tillit og relasjon, mellom familie og barnevernsarbeider. Det å kunne trygge familiene på situasjonen og til barnevernsarbeideren innebærer blant annet ærlighet, mener blant annet informant 3:

Så det er jo liksom, ja, om å gjøre å informere mest mulig tenker jeg, om hva vi vurderer her da. Sånn at de kan føle seg liksom trygge på at vi er ærlige [...] men jeg tror de aller fleste trenger at man er ærlig, eller at barnevernet er ærlig da. Og jeg tror det gjør dem tryggere i den relasjonen man får óg.

Ærlighet blir sett på som en av flere byggesteiner for relasjon, nemlig at familien kan være trygge på at barnevernsarbeideren er ærlig om informasjonen som oppgis og om familiens situasjon. Selv om familiens situasjon skulle være krevende og alvorlig, er det fortsatt viktig at en er ærlig mot dem. Det å pynte på sannheten og love familien ting som ikke lar seg

gjennomføre vil i senere tid kunne gjøre relasjonen mer utfordrende. Viktigheten av å holde det en lover uttrykker informant 8 slik:

...oppfølgingen ifra kommunen som sådan etterpå, den gjorde jo at familien hadde tillit til at de fikk hjelp. Vi sa vi kunne hjelpe [...] Da samarbeidet vi med familien, som vi da hadde på krisesenter, og andre instanser og da, i kommunen. Og fordi vi gjorde det vi sa vi skulle gjøre, så hadde de full tillit til oss.

Her vises det til hvor viktig det er at familien faktisk får den hjelpen som er lovet, som igjen bidrar til relasjonsbygging og økt tillit til både barnevernsarbeideren og trolig barnevernet som institusjon. Ettersom barnevernsarbeideren lovet at de kunne hjelpe, og familien i etterkant følte de fikk hjelp, bidro til at familien fikk en positiv erfaring. Ifølge Ipsos' omdømmepyramide vil også denne positive erfaringen bidra til mer positivt inntrykk, det tredje trinnet i pyramiden (Ipsos, 2018). Viktigheten av en trygg relasjon snakkes også om av informant 1:

...mye ligger i relasjonen. Altså, det er samme hva jeg sier hvis de ikke er trygge på at jeg snakker sant, har en erfaring med at jeg snakker sant, at jeg oppriktig ønsker å hjelpe med noe, kanskje har hjulpet med noe. Altså, relasjoner tar tid og vi har jo generelt for lite tid.

En konsekvens av en dårlig relasjon og utrygghet til barnevernsarbeider vil være at det en sier ikke blir trodd på av familien. Det vil ikke spille noen rolle hva en sier, hvis familien ikke er trygge på at det som blir sagt er sant eller at barnevernsarbeideren er ærlig. Tidlig relasjonsbygging vil bidra til å unngå slike situasjoner, hvor familien tviler på barnevernsarbeiderens ord. I tillegg blir det nevnt av flere informanter at denne relasjonsbyggingen tar tid og kanskje ekstra ressurser, noe som barnevernsarbeidere ofte har lite av. Utenom informant 1, som nevner *tid*, snakker informant 5 også om *det lille ekstra*:

...jeg er veldig bevisst på at jeg tar meg tid til, i en hektisk hverdag [...] hvis du sammenligner med hvis en norsk mamma ringer meg eller en mamma fra Somalia, ikke sant, så vil den norske mammaen si liksom «Hei, det er...og du, jeg lurer på hva er det vi skal ta opp..», også går vi rett på sak. Også ringer, ikke sant, mamma fra Somalia eller Afghanistan, også er det sånn «Hei, informant 5, godt nyttår. Hvordan går det med deg?», og jeg har det travelt, og jeg må noen ganger ta meg, ja, ok, nå må jeg stoppe opp også må jeg være med på disse frasene her. Det er kjempeviktig for å skape relasjon til disse menneskene.

De enkle ekstra samtalene med etniske minoritetsfamiliene kan ofte være nøkkelen til en god relasjon. Her viser informant 5 variasjonen mellom det som kanskje er *typisk norsk* talemåte og

hva som er vanlig blant noen etniske minoriteter. Familiene som kommer fra utlandet ønsker kanskje å ha en litt enklere og overordnet samtale, hvert fall til å starte med. Selv om det som snakkes om ikke konkret handler om barnevernssaken, mener informant 5 det er viktig å ta seg tid til disse ekstra samtaleene for å bygge relasjon. Det å kunne ha andre samtaleemner, enn bare barnevernssaken med barnevernsarbeideren kan tenkes å kunne trygge familien. I slike samtaler kan også barnevernsarbeideren bli bedre kjent med familien og deres situasjon. Kanskje også sider av familien som ikke blir vist eller kommer til syne under de mer formelle møtene. Informant 1 nevner også hvordan hun ved å *gjøre det lille ekstra*, bidro til å skape relasjon og tillit:

Det var masse sånn rundt den familien, masse sånne misforståelser [...] ikke hadde følt at de hadde blitt tatt så godt imot. Det ene barnet som var kjempesyk, de var jo sånn «Vi fikk jo bedre medisinsk behandling da vi bodde i Libya enn her liksom» [...] og da fikk ikke ungen hjelp så de måtte ha masse hjelp i å bare sånn «Kom, så går vi til legen sammen», og vipps så var ungen innlagt på Riksen, ikke sant. Altså, ja, men det er jo når vi gjør sånne ting at vi oppnår tillit også. Det var ikke min oppgave å følge dem til legen, sånn som et utgangspunkt.

I denne barnevernssaken gjør informant 1 mer enn det som er forventet av hennes rolle, nemlig å følge familien til sykehuset. På den ene siden, hvor slikt ekstraarbeid er tid- og ressurskrevende, er det på den andre siden viktig for å oppnå god relasjon til familien. Det nevnes også i flere av de tidligere sitatene, at relasjonsbygging er tidkrevende, men det vil til slutt kunne gi et positivt resultat, og derfor verdt den ekstra tiden og jobben. Informantene kommer også på eksempler, hvor det å skape gode relasjoner tidlig har bidratt til en enklere arbeidshverdag for dem. Informant 3 sier følgende:

Og det er ofte i undersøkelsen at man på en måte, ja, man har liksom gått en vei sammen og liksom blitt kjent med familien, funnet ut hvor skoen trykker og funnet ut hva som funker liksom. Ehm, og det skjer mye i på en måte foreldrene og i meg i det, ikke sant. Og jeg merker jo at de blir tryggere på meg óg, på en måte, de noen ganger kan åpne seg for meg om vanskelige ting og liksom.

Her uttrykkes det at gjennom samtale og relasjonsbygging vil partene få mer kjennskap til og kunnskap om hverandre. For familien kan det være flere temaer som er sårbare å snakke om eller som de ønsker å skjule. Gjennom relasjonsbygging erfarer informant 3 at familiene ofte blir tryggere på henne, som kan bidra til mer åpenhet og ærlighet. Disse sidene, som familien ønsker å skjule kan ofte ha en sammenheng med problemene deres, uten at familien selv er klar over det. For barnevernsarbeidere er det blant annet viktig å få frem alle sider av familiens

komplekse situasjon, da også disse skjulte sidene. Informant 2 forteller også om en konkret sak, hvor tidligere relasjonsbygging med mor mest sannsynlig har bidratt til et bedre utgangspunkt for samarbeidet med samme mor i en senere sak:

...jeg tror at det hjalp at vi hadde møtt denne mammaen før og hjulpet henne en gang før. Eller hun hadde jo hvert fall opplevd å få hjelp! [...] når vi fikk bekymringsmeldinga tilbake så kom ofte lederen til oss og sa «Du, nå har vi fått denne tilbake. Er det sånn at dere tenker at dere har noe å bidra med inn her liksom eller skal noen andre få den?» [...] men da sa jo både jeg og kollegaen min at «Jo, vi, hun der skal vi ha. Hun tar vi, fordi hun fikk vi en god relasjon til».

Her uttrykker informant 2, på vegne av seg selv og kollegaen, at de fikk en god relasjon til mor i en tidligere sak, som kunne være en fordel for dem å hjelpe mor i den nye saken. Det nevnes i liten grad hva informant 2 legger i betydningen av *en god relasjon*, men hun knytter det opp mot at mor hadde erfaring av å få hjelp av barnevernet. Dette momentet kan igjen også knyttes til Ipsos' omdømmepyramide, hvor erfaring bidrar til kjennskap og kunnskap, som igjen danner grunnlaget for familiens *inntrykk* av barnevernet. Det siste sitatet jeg ønsker å presentere viser til viktigheten av at barnevernet er tidlig ute med informasjon og å skape relasjon til familien, og er av informant 4:

Og jeg tror også kanskje det med å tenke med å nå inn til barna, at de selv blir klar over egne rettigheter og hvilke muligheter det finnes for å få hjelp [...] det har vært mistanke om vold. Også er det ingen som sier noe, men man fortsetter å jobbe med familien allikevel. Altså andre typer hjelpetiltak da, også har det kanskje gått et og et halvt år eller to år, også én dag så ringer ungdommen og sier at pappa slår eller broren min slår. Også har man liksom oppbygd en relasjon, en trygghet, som gjør at de stoler på oss da.

I presentasjonen av funnene har det stadig vært snakk om *familien, gi familien informasjon, skape en relasjon til familien og foreldres erfaringer*. Det som skiller informant 4 sitt sitat med de andres, er hvordan hun eksplisitt nevner viktigheten av at barna selv også må få informasjon. I situasjoner hvor det kanskje er foreldrene som skader eller ikke behandler barna sine på en god måte, så hjelper det ikke at informasjonen om barnevernet kun blir formidlet til foreldrene. Barna må også vite hvilke rettigheter og muligheter de har. Informant 4 viser derfor til en av sine erfaringer, hvor informasjonsformidling til barn resulterte til relasjonsbygging og trygghet. En av ungdommene som hadde fått informasjon om sine rettigheter, turte i senere tid å si ifra om problemene hjemme til barnevernet, selv om vedkommende ikke gjorde det da barnevernet kontaktet i første omgang. Dette mener informant 4 har en sammenheng med at ungdommen

følte seg trygg og stolte på barnevernet eller barnevernsarbeideren, etter de fikk mer kjennskap til og kunnskap om institusjonen. Her fremheves også viktigheten av informasjonsformidling til barn, og ikke bare foreldre eller de voksne.

5.4 Avsluttende drøfting

Gjennom intervjuer med barnevernsarbeidere har oppgaven nå dannet et bilde over hva de opplever som utfordrende i møte med etniske minoritetsfamilier og hva de mener kan bidra til et bedre møte eller samarbeid. Oppgaven har presentert og drøftet funnene i lys av de ulike hoved- og underkategoriene, som et resultat av den tematiske analysen. Selv om funnene har blitt delt inn i ulike kategorier, er det ikke slik at de er helt uavhengige av hverandre. Tvert imot, flere av dem kan sees i en sammenheng og kan gjensidig påvirke hverandre. Barnevernsarbeiderne snakket om at det kunne være til fordel å ha kjennskap til eller kunnskap om klienters kultur og bakgrunn. Samtidig må en også være bevisst over at hver enkel klient har individuelle problemer og behov, og kan være individuell forskjellig fra andre som kommer fra samme land eller kultur. Det å vektlegge kultur som forklaringsfaktor, altså kulturalisering, kan føre til at andre sentrale årsaksforhold blir skjult. Blant informantene nevnes det også viktigheten av å ikke bortforklare alt med kultur, men å se kompleksiteten i sakene slik at andre forhold som står for problemene også blir avdekket.

Det å få frem sider og historier, som klientene i utgangspunktet ønsker å skjule kan være krevende arbeid. Tillit mellom partene og god kommunikasjon kan tenkes å kunne bidra til at slike forhold ved familien lettere kan komme frem i samtalen. Slik som det ble nevnt tidligere, er en god tolk avgjørende i et møte hvor partene ikke har et felles språk, da som oftest med etniske minoritetsfamilier. Med mulighet for å kunne kommunisere med hverandre vil det også kunne tenkes å være enklere å kunne snakke om seg selv og familien, og dermed bidra til at barnevernsarbeideren kan få mer kjennskap til familiens situasjon. På samme måte som en god tolk kan bidra til å avdekke årsaksforhold, foruten om kultur, kan også tillit gjøre det. Det fremkommer i funnene at noen av informantene har opplevd at relasjonsbygging har ført til at familiene har åpnet seg mer for dem. Ved å trygge familiene og å skape gode relasjoner, kan det tenkes at skjulte sider av en sak eller situasjon med høyere sannsynlighet kunne tre frem for barnevernsarbeideren. Relasjonsbyggingen kan også innebære å vise interesse for familiens kultur og bakgrunn. Det å ta de ekstra samtalen, som ikke nødvendigvis har direkte tilknytning til saken, kan gi barnevernsarbeideren en bedre forståelse for familiens situasjon og handlinger,

samtidig bygge relasjon og tillit. Problemer som barnevernsarbeideren trodde skyldtes kultur, kan vise seg å ikke har noe tilknytning til familiens kultur å gjøre. Ved å gjøre *det lille ekstra* kan i det lange løp være verdt det, for relasjons- og tillitsbyggingen og å avdekke andre årsaksforhold.

Tolk har også en essensiell rolle i relasjons- og tillitsbygging. Det har vært nevnt blant informantene at dårlige og ukvalifiserte tolkere oftere fører til misforståelser og utfordringer i samarbeidet, noe som kan påvirke relasjonen mellom klient og barnevernsarbeider. I tillegg uttrykker informantene at det ikke er uvanlig at det er mistillit til tolk, blant etniske minoritetsfamilier. Deres direkte eller indirekte erfaringer med tolk som bryter taushetsplikten vil påvirke deres inntrykk av tolketjenesten, og dermed også barnevernsarbeiderens arbeid. I sin ytterste konsekvens kan det også være mulig at denne negative erfaringen av tolkbruk resulterer til et negativt inntrykk av, ikke bare tolketjenesten, men også barnevernet. På samme måte som negative erfaringer av bruk av tolk sprer seg fort i miljøer, gjør også andres erfaringer med barnevernet det. Informantene nevner at flere familier uttrykker frykt for barnevernet, da de er redde for at barnevernet skal ta barna fra dem. Mye av det ligger i informasjonen, som familien besitter. Informantene sier også at flere foreldre får et bedre inntrykk av barnevernet etter mer kjennskap til og kunnskap om barnevernet, i form av informasjonsformidling og egen erfaring.

Et gjennomgående tema, er som nevnt manglende systemtillit. Dette ble knyttet opp mot klienters negative erfaringer i hjemlandet, noe som igjen har en sammenheng med kulturbegrepet og individets bakgrunn. Et korrumpert system, med korrumperte statsledere, kan være normalen i hjemlandet. Mistillit til barnevernet kan også tenkes å ha en sammenheng med kulturforskjeller, knyttet til synet på familien, barnets rolle og oppdragelsesstil. I kulturer hvor familien blir sett på som en helhet, der barn ikke nødvendigvis sees på som individuelle individer, kan det være helt uforstående at staten skal blande seg inn i familien. Problemer som rammer familien, skal ordnes av familien, ikke en utenforstående stat. Mistilliten kan også knyttes til *den norske oppdragelsesstilen*, da den kan variere mellom kulturer og innad i en kultur. I Norge er vi opptatt av å se barna som enkeltindivider og oppdrar dem kanskje på en måte som etniske minoritetsforeldre stiller seg kritisk til. Dette viser til at kultur og tillit er to begreper som kan sees i en sammenheng, kultur kan påvirke grad av tillit. Det har også i korte trekk blitt vist hvordan gode tolkere også vil kunne gjøre relasjons- og tillitsbyggingen enklere, mellom barnevernsarbeidere og klienter.

6. Konklusjon og avsluttende bemerkninger

I dette avsluttende kapittelet vil jeg gi en oppsummering av studiens funn og undersøke om disse funnene gir svar på mine forskningsspørsmål, som igjen skal gi svar på oppgavens problemstilling. Videre vil det bli gitt avsluttende bemerkninger om studiens styrker og svakheter, og forslag til videre forskning.

6.1 Konklusjon

Formålet med oppgaven var å få mer kunnskap om møter mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsgrupper. Oppgavens problemstilling er følgende: *Hva mener barnevernsarbeidere bidrar til å utgjøre en god samtale mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsgrupper?* Hensikten var dermed å få frem hva barnevernsarbeidere opplevde som utfordrende i møte med etniske minoritetsgrupper, samtidig også faktorer som de opplevde bidro til gode samtaler og møter med etniske minoritetsgrupper. Ved å benytte de tre forskningsspørsmålene, om kultur, språk og tillit, har det vært disse spørsmålene jeg har prøvd å besvare i analysedelen. Videre har disse svarene bidratt til å svare på studiens problemstilling.

Alle informantene opplevde det som utfordrende å jobbe med etniske minoritetsgrupper, bestående av komplekse og sammensatte situasjoner og faktorer. Det var ulike årsaker som gjorde det utfordrende å jobbe med etniske minoritetsgrupper. Kulturelle og språklige utfordringer og manglende tillit ble fremhevet som barrierer for samhandlingen. Barnevernsarbeiderne uttrykte det å ha kulturkompetanse som et godt hjelpemiddel i møte med etniske minoriteter og for å bygge relasjon til familiene. Det å kunne handle kultursensitivt ble også sett på som positivt, hvis det gjøres riktig. Ikke alle situasjoner og handlinger kan la seg forstå eller akseptere fordi det er kultur. Eksempelvis er det ikke lov med vold i Norge, og volden vil ikke være greit selv om det skyldes kulturforskjeller. Flere informanter understreker også viktigheten av å være forsiktig ved kulturalisering, altså å bruke kultur som utgangspunkt for å forstå en situasjon. Slik som det har blitt nevnt tidligere, er barnevernssaker ofte veldig komplekse, og det kan være flere forhold og årsaker som ligger bak familiens problemer enn bare kultur. Informantene påpeker derfor at en må være forsiktig med å bruke kultur som utgangspunkt i å forklare klienters problemer.

Et annet aspekt som informantene trekker frem som avgjørende i møte med etniske minoritetsgrupper, er en god tolk. I samtaler med etniske minoriteter opplever flere at det er nødvendig med bruk av tolk, da barnevernsarbeideren og familien ikke har et felles språk. Tolken bidrar til at partene har mulighet til å forstå og kommunisere med hverandre, men flertallet av informantene har delte meninger til det å bruke tolk. Utenom informant 6 og 7, som stort sett hadde positive erfaringer med bruk av tolk, hadde de andre informantene delte meninger og erfaringer til tolkbruk. Flertallet hadde erfaringer med dårlig tolk, som hadde lavt språklig nivå eller at de ikke opprettholdt sine forpliktelser. Sistnevnte innebar at de blant annet kunne blande seg inn i samtalen eller brudd på taushetsplikten. Ved bruk av slike tolkere blir barnevernsarbeiderens arbeid mer utfordrende og vanskelig. Da det også kan føre til at klienter stiller seg kritisk til bruk av tolk og at tolk ikke blir benyttet i møter, hvor det er nødvendig.

Manglende tillit ble trukket frem av informantene som utfordrende i møte med klienter, spesielt blant etniske minoriteter. De hadde ofte feil eller manglende informasjon om barnevernet, og hadde i tillegg kanskje hørt om andres negative erfaringer med barnevernet, i miljøet sitt. Dette bidro i mange tilfeller til et negativt inntrykk av barnevernet og manglende tillit. For å bygge opp denne tilliten, som sees på som en forutsetning for en vellykket samtale og samhandling, mente informantene det var viktig med fokus på riktig informasjonsformidling om barnevernet, gi klientene gode erfaringer, og ikke minst, bygge en god relasjon til familien.

Studiens funn, om kultursensitivitet, kulturalisering og bruk av tolk, har stort sett vært i tråd med tidligere forskning. Når det kommer til Ipsos' omdømmepyramide vises ikke *relasjon* som et av de fem trinnene for tillitsbygging, noe informantene i denne studien mener er en essensiell del av tillitsbyggingen (Ipsos, 2018). Basert på funnene i studien, kan relasjon tenkes å ha en mer sentral del i Ipsos' omdømmepyramide enn det den har i dag. Et forslag hadde vært at pyramiden kunne bestått av 6 ulike trinn, der *relasjon* dekker det tredje trinnet. Slik vil *kjennskap*, *kunnskap* og *relasjon* sammen danne grunnlaget for grad av tillit.

For å oppsummere, barnevernsarbeiderne som deltok i studien viser til at det er viktig med kulturforståelse i arbeid med etniske minoritetsgrupper, samt forsiktig i hvilke situasjoner kulturforståelse benyttes. I tillegg viser informantene til viktigheten av gode og kvalifiserte tolkere i møte med klienter, som barnevernsarbeideren ikke har et felles språk med, og dette gjelder stort sett møter med etniske minoritetsgrupper. Tolk vil gi mulighet for informasjonsformidling og kommunikasjon. Siste moment som alle barnevernsarbeidere mente

var avgjørende for en god samtale, for både etniske minoriteter og etnisk norske, var tillit. Tillit ble sett på som et av grunnelementene for gode samtaler og møter. Områder som informasjonsformidling og positive erfaringer, som bidrar til økt kjennskap til og kunnskap om barnevernet, er sentrale for tillitsbygging. Betydningen av relasjonsbygging ble også fremhevet som viktig under tillitsbygging, hos informantene i studien, da gode relasjoner ofte ga mer trygghet hos klienter.

6.2 Styrker og begrensninger ved studien

En tydelig styrke ved studien er at datamaterialet har bidratt til å svare på oppgavens problemstilling. Studien benyttet 8 semi-strukturerte intervjuer, hvor informantene hadde anledning til å fortelle sine egne historier og tale fritt. Slik kunne barnevernsarbeiderne bruke den tiden de trengte for å få sine erfaringer friskt i minnet. Flere av informantene gikk også frem og tilbake mellom temaer, alt ettersom hva de hadde i tankene til enhver tid. I tillegg var det også mulighet for meg, som forsker, å stille oppfølgingsspørsmål der interessante historier eller temaer kom frem under intervjuet. Dette bidro til mer dybde i datamaterialet mitt.

Studien hadde flere begrensninger. Først og fremst ønsker jeg å trekke frem begrensningen knyttet til det å bare vise til det ene perspektivet i møtet mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsfamilier, hvor jeg utelot etniske minoritetsfamiliers perspektiv. Ved å intervjuer både barnevernsarbeidere og etniske minoritetsfamilier, som har vært i kontakt med barnevernet, ville studien kunne fått et mer helhetlig bilde av møtet. En annen begrensning, som også blir sett på som en styrke, er det å benytte semi-strukturerte intervjuer. Denne intervjuformen gir rom for fri tale, samtidig som forskeren har forhåndsdefinerte temaer og kanskje spørsmål som en ønsker å snakke om. Dette kan tenkes å legge føringer for hva informantene snakker om, og dermed påvirke hva de uttrykker som viktige faktorer i møte med etniske minoritetsfamilier. Den siste begrensningen handler om studiens generaliserbarhet, som også er nevnt under «metodiske refleksjoner». Mine funn lar seg ikke generalisere, da det er basert på et lite omfang av informanter, kun 8 intervjuer. Denne svakheten ved kvalitative intervjuer er heller ikke ukjent, da de fokuserer på dybdeinformasjon hos få, fremfor lite informasjon fra mange.

6.3 Forslag til videre forskning

Studien hadde som formål å finne ut mer om hva barnevernsarbeidere mener bidrar til å utgjøre gode samtaler med etniske minoritetsfamilier. Dette har studien også klart å finne svar på, basert på de 8 intervjuene. Det som kunne vært interessant å undersøke er det andre perspektivet, nemlig hva etniske minoritetsfamilier selv mener utgjør en god samtale med barnevernet. Basert på andre masteroppgaver jeg har lest, baserer flertallet seg på barnevernsarbeideres perspektiv, mens etniske minoriteters perspektiv er i mindretall. Dette er derfor noe videre forskning kan ha med seg. Det kunne også vært interessant å få til fokusgruppeintervjuer, der barnevernsarbeidere og etniske minoritetsgrupper sammen kunne diskutert tematikken. På denne måten vil partene også få mer forståelse av og innsikt i hverandres ståsted og synspunkter.

Referanseliste

- Ali, A. (2015). Et flerkulturelt barnevern? - Hvordan fremme dialog mellom barnevernet og etniske minoriteter. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 92(2), ss. 148-150.
- Andersen, B., & Martinsen, L.-B. (2020, Juni 1). *Gutten barnevernet svikta*. Hentet 2021 fra webområde for NRK: <https://www.nrk.no/nordland/xl/gutten-barnevernet-svikta-1.14950810>
- Baisotti, V., & Sommerfeldt, P. A. (2020, Januar 22). *Barnevernet erkjenner kunnskapsmangel om innvandrerfamilier - ansatte får etterutdanning*. Hentet April 2021 fra webområde for NRK: <https://www.nrk.no/vestland/skjerper-krav-til-kulturkompetanse-i-barnevernet-1.14867794>
- Barne- og familiedepartementet. (u.å.). *Barnevern*. Hentet 2021 fra webområde for Regjeringa.no: <https://www.regjeringen.no/no/tema/familie-og-barn/barnevern/id1058/>
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2018a, Mai 22). *Kultursensitiv praksis*. Hentet 2021 fra webområde for Bufdir: https://bufdir.no/barnevernsforeldre/Familievernets_oppfolging/Temaer_og_tilnamninger/Kultursensitiv/
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2018b, Oktober 3). *Barnevern*. Hentet 2021 fra webområde for Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet: https://bufdir.no/Familie/Fattigdom/Veileder/Samarbeid_pa_tvers_av_sektorer/Utvalgte_tjenesters_arbeid_mot_fattigdom2/Barnevern/
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2019, Desember 17). *Saksbehandlingsrundskrivet*. Hentet 2021 fra webområde for Bufdir: <https://www.bufdir.no/Barnevern/Fagstotte/saksbehandlingsrundskrivet/>
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2020, Desember 15). *Barnevernets historie i Norge*. Hentet 2021 fra webområde for Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet: https://bufdir.no/Barnevern/Om_barnevernet/barnevernets_historie_i_norge/
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2021, April 09). *Barnevernstiltak til barn med innvandrerbakgrunn*. Hentet 2021 fra webområde for Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet: https://bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Barnevern/Barnevernstiltak_blant_barn_med_ulik_landbakgrunn
- Barnevernloven. (1992). *Lov om barneverntjenester*(LOV-1992-07-17-100).
- Berg, B., Paulsen, V., Midjo, T., Haugen, G. M., Garvik, M., & Tøssebro, J. (2017). *Myter og realiteter: Innvandreteres møte med barnevernet*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Berggrav, S. (2013). *Tåler noen barn mer juling? En kartlegging av hjelpeapparatets håndtering av vold mot barn i minoritetsfamilier*. Oslo: Redd Barna.
- Borgersrud, A. (2020, August 20). *Barnevernet brukte ikke tolk: Lot den mulige voldsutøveren tolke for offeret*. Hentet 2021 fra webområde for Dagsavisen: <https://www.dagsavisen.no/oslo/barnevernet-brukte-ikke-tolk-lot-den-mulige-voldsutoveren-tolke-for-offeret-1.1760459>
- Brekke, J.-P., Fladmoe, A., & Wollebæk, D. (2020). *Holdninger til innvandring, integrering og mangfold i Norge: Integreringsbarometeret 2020*. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.

- Buzungu, H. F. (2021). Barnevernsmøter uten felles språk. I B. Berg, & V. Paulsen, *Møter mellom minoriteter og barnevernet* (ss. 116-130). Oslo: Universitetsforlaget.
- Czarnecki, M. (2018). *Norsk barnevern sett utenfra: Stiller det urimelige krav?* Bergen: Fagbokforlaget.
- Faircloth, C. (2014). Intensive Parenting and the Expansion of Parenting. I E. Lee, J. Bristow, C. Faircloth, & J. M. Varish, *Parenting Culture Studies* (ss. 25-50). London: Palgrave Macmillan UK.
- Fylkesnes, M. K., Iversen, A. C., Bjørknes, R., & Nygren, L. (2015). Frykten for barnevernet - En undersøkelse av etniske minoritetsforeldres oppfatning. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 92(2), ss. 80-96.
- Gerwing, J., & Indseth, T. (2010). *Communication with non-native callers in medical emergency calls: Recommendations for training and evaluating AMK operators*. Oslo: Nasjonalt kompetansesenter for migrasjons- og minoritetshelse (NAKMI).
- Golafshani, N. (2003). Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 8(4), ss. 597-606.
- Gracia, E. L., & Berg, B. (2021). Kultursensitivitet er individsensitivitet - erfaringer fra PROKUS-prosjektet i Groruddalen. I B. Berg, & V. Paulsen, *Møter mellom minoriteter og barnevernet* (ss. 98-115). Oslo: Universitetsforlaget.
- Grønmo, S. (2020, Juni 4). *Kvantitativ metode*. Hentet 2021 fra webområde for Store norske leksikon: https://snl.no/kvantitativ_metode
- Hansen, A. (2020, Mars 10). *Ny krisedag for norsk barnevern*. Hentet 2021 fra webområde for Dagbladet: <https://www.dagbladet.no/nyheter/ny-krisedag-for-norsk-barnevern/72224643>
- Høgskolen i Innlandet. (u.å.). *BVEMIN Barnevern i et minoritetsperspektiv*. Hentet fra webområde for Høgskolen i Innlandet: <https://www.inn.no/studiehaandbok/studiehaandboeker/2019-2020-studiehaandbok/studier/hsv-fakultet-for-helse-og-sosialvitenskap/videreutdanninger/bvemin-barnevern-i-et-minoritetsperspektiv>
- Hoepfl, M. C. (1997). Choosing Qualitative Research: A Primer for Technology Education Researchers. *Journal of Technology Education*, 9(1), ss. 47-63.
- Ipsos. (2018). *Tillit til barnevernet blant personer med innvandrerbakgrunn*. Oslo: Ipsos.
- Jensen, D., Kjørstad, M., Seim, S., & Tufte, P. A. (2020). Introduksjon. I D. Jensen, M. Kjørstad, S. Seim, & P. A. Tufte, *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag* (ss. 11-23). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Johannessen, L. E., Rafoss, T. W., & Rasmussen, E. B. (2018). *Hvordan bruke teori?: Nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Johansen, E. N. (2020, Juni 28). *Barnevernsbarn i Samnanger: - Hadde ikkje vore i live i dag utan barnevernet*. Hentet 2021 fra webområde for NRK: https://www.nrk.no/vestland/barnevernsbarn-i-samnanger_-_hadde-ikkje-vore-i-live-i-dag-utan-barnevernet-1.15066298
- Kale, E. (2006). *"Vi tar det vi har": Om bruk av tolk i helsevesenet i Oslo. En spørreskjemaundersøkelse*. Oslo: Nasjonalt kompetansesenter for migrasjons- og minoritetshelse.
- Kleven, Ø. (2016, Juni 15). *Nordmenn på tillitstoppen i Europa*. Hentet 2021 fra webområde for Statistisk sentralbyrå: <https://www.ssb.no/kultur-og-fritid/artikler-og-publikasjoner/nordmenn-pa-tillitstoppen-i-europa>

- Kriz, K., & Skivenes, M. (2010a). Lost in Translation: How Child Welfare Workers in Norway and England Experience Language Difficulties when Working with Minority Ethnic Families. *British Journal of Social Work*, 40(5), ss. 1353-1367.
- Kriz, K., & Skivenes, M. (2010b). "Knowing Our Society" and "Fighting Against Prejudices": How Child Welfare Workers in Norway and England Perceive the Challenges of Minority Parents. *British Journal of Social Work*, 40(8), ss. 2634-2651.
- Kunnskapsdepartementet. (2021, April 9). *Ny tolkelov skal sikre forsvarlig hjelp og rettssikkerhet*. Hentet fra webområde for Regjeringen: <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/ny-tolkelov-skal-sikre-forsvarlig-hjelp-og-rettssikkerhet/id2843921/>
- Lunga, S., Fylkesnes, M. K., & Hagatun, K. (2021). Mellom avmakt og motstand - minoriteten romer sine erfaringer med barnevernet. I B. Berg, & V. Paulsen, *Møter mellom minoriteter og barnevernet* (ss. 57-79). Oslo: Universitetsforlaget.
- Magnusson, E., & Marecek, J. (2015). *Doing Interview-based Qualitative Research*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Manum, O. A. (2015). Innvandrernes utfordringer til norsk barnevern. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 92(2), ss. 140-146.
- Norsk senter for forskningsdata. (u.å.). *Fylle ut meldeskjema for personopplysninger*. Hentet 2021 fra webområde for Norsk senter for forskningsdata: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger>
- NOU 2000: 12. (2000). *Barnevernet i Norge*. Barne- og familiedepartementet.
- NOU 2014: 8. (2014). *Talking i offentlig sektor - et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd*. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.
- Rugkåsa, M. (2018). Etniske minoriteter og sosialt arbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(2), ss. 180-185.
- Rugkåsa, M., Eide, K., & Ylvisaker, S. (2015). Kulturalisering og symbolsk mening i barnevernsarbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 18(2), ss. 2-15.
- Rugkåsa, M., Holm-Hansen, J., & Ylvisaker, S. (2018, Juni 1). *Hvor kommer mistilliten til barnevernet fra?* Hentet 2021 fra webområde for Dagsavisen: <https://www.dagsavisen.no/debatt/hvor-kommer-mistilliten-til-barnevernet-fra-1.1151183>
- Rugkåsa, M., Ylvisaker, S., & Eide, K. (2017). Et tve-egget sverd. En diskusjon av kulturkompetansebegrepets konsekvenser i profesjonelt arbeid med minoritetsetniske barn og familie. *Norsk senter for barneforskning*, 35(2-3), ss. 121-137.
- Schjetne, S. (2021, Februar 12). *Barnevernet begikk grove brudd - Oslo kommune likevel frifunnet*. Hentet 2021 fra webområde for Aftenposten: <https://www.aftenposten.no/oslo/i/1BVV6W/barnevernet-begikk-grove-brudd-oslo-kommune-likevel-frifunnet?code=14x2vPCOchsa9IXP12M0sWwIXbZgo4tgszFzX5HDNQGQ215DCyCmfmauDug9pBtD>
- Sentio Research Norge. (2020). *Befolkningens holdninger til barnevernet: November 2020*. Trondheim: Sentio Research Norge.
- Sluzki, C. (1979). Migration and Family Conflict. *Family Process*, 18(4), ss. 379-390.
- Statistisk sentralbyrå. (2013, Desember 10). *Hvor i landet betyr EU-innvandringen mest?* Hentet 2021 fra webområde for Statistisk sentralbyrå:

- <https://www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/hvor-i-landet-betyr-eu-innvandringen-mest>
- Statistisk sentralbyrå. (2021a, Februar 23). *Befolkning*. Hentet 2021 fra webområde for Statistisk sentralbyrå: <https://www.ssb.no/folkemengde>
- Statistisk sentralbyrå. (2021b, Mars 9). *Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre*. Hentet 2021 fra webområde for Statistisk sentralbyrå: <https://www.ssb.no/innvbef>
- Statistisk sentralbyrå. (u.å.). *Innvandring*. Hentet Mars 2021 fra webområde for Statistisk sentralbyrå: <https://www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/faktaside/innvandring>
- Thomassen, M. (2020a). Fenomenologiens mange ansikter. I D. Jenssen, M. Kjørstad, S. Seim, & P. A. Tufte, *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag* (ss. 104-134). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Thomassen, M. (2020b). Hermeneutikk som refleksjon og livsfortolkning. I D. Jenssen, M. Kjørstad, S. Seim, & A. Tufte, *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag* (ss. 163-187). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Thorshaug, K., Svendsen, S., & Berg, B. (2010). *Barnevern i et minoritetsperspektiv. Evaluering av videreutdanningstilbud tilknyttet flerkulturelt barnevern*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Thune, G. H. (2019, September 13). *Frykten for barnevernet*. Hentet 2021 fra webområde for NRK: <https://www.nrk.no/ytring/frykten-for-barnevernet-1.14701422>
- VID vitenskapelige høyskole. (u.å.). *Videreutdanning i Minoritetskompetanse i barnevern*. Hentet fra webområde for VID vitenskapelige høyskole: <https://www.vid.no/studier/minoritetskompetanse-i-barnevernet/>
- Williams, C. (2006). The Epistemology of Cultural Competence. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 87(2), ss. 209-220.

Vil du delta i forskningsprosjektet

«Barnevernets møte med etniske minoritetsfamilier»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å sette lys på hvilke utfordringer som kan oppstå i møte mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsfamilier. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Bakgrunn og formål

Hei, mitt navn er Helene Lo, og er masterstudent på OsloMet - storbyuniversitetet innenfor sosialfag, retning barnevern. I masteroppgaven min ønsker jeg å undersøke kultursensitivitet i barnevernet. Formålet med studien er å sette lys på hvilke utfordringer som kan oppstå i samhandling mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsfamilier, med utgangspunkt i barnevernsarbeidernes perspektiv. Aktuelle problemstillinger vil være hvilke utfordringer som kan oppstå og hvordan en kan jobbe for å redusere disse utfordringene. I denne forbindelsen ønsker jeg derfor å foreta en kvalitativ studie ved bruk av individuelle semi-strukturerte intervjuer av barnevernsarbeidere. Datainnsamlingen vil bestå av 8-10 intervjuer.

I forbindelse med det ønsker jeg å henvende meg til ulike barnevernstjenester for å komme i kontakt med barnevernsarbeidere som har erfaring med arbeid med etniske minoritetsfamilier og innehar kompetansen studien er ute etter.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

OsloMet – storbyuniversitetet er behandlingsansvarlig institusjon og daglig ansvarlig er min veileder, Professor Nicole Hennem.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du deltar i et intervju. Det vil ta deg ca. 45 minutter til 1 time. Intervjuet inneholder spørsmål om din erfaring knyttet til arbeid med etniske minoritetsfamilier; hvordan kommunikasjonen er med etniske minoritetsfamilier, hvilke utfordringer som kan oppstå i møtet med familiene og hva skal til for å skape et bedre samarbeid mellom barnevernet og etniske minoritetsfamilier. Det vil bli foretatt lydinnspilling og notater av intervjuet. Dette gjøres for at kunnskapen som fremkommer gjennom intervjuet skal kunne anvendes på en korrekt, tydelig og forsvarlig måte.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Personopplysninger som fremkommer i lydopptaket vil være tilgjengelig for meg og min veileder ved OsloMet – storbyuniversitetet, Professor Nicole Hennem. Lydopptaket vil snarest bli transkribert etter intervjuet og deretter slettet. Deltakere som deltar i intervjuet vil bli anonymisert, og derfor ikke gjenkjennelig når studien publiseres.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Etter planen vil prosjektet avsluttes 15.05.2021. Det transkriberte materialet vil også straks bli slettet etter prosjektslutt.

Det er frivillig å delta

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

Dine rettigheter

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra OsloMet – storbyuniversitetet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- OsloMet – storbyuniversitetet ved Helene Lo. Telefon: 98641421 eller E-mail: s340521@oslomet.no. Du kan også kontakte veileder/prosjektansvarlig Professor Nicole Hennem ved OsloMet – storbyuniversitetet. Telefon: 67238151 eller E-mail: Nicole.Hennem@oslomet.no.
- Personvernombudet ved OsloMet: Ingrid S. Jacobsen. Telefon: 67235534 eller E-mail: personvernombud@oslomet.no

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Professor Nicole Hennum
(Forsker/veileder)

Helene Ka Man Lo
(Student)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Barnevernets møte med etniske minoritetsfamilier», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju med lydopptak

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2 – intervjuguide

Intervjuguide

Takker deltaker for å stille opp i studien om hvordan barnevernsarbeidere opplever møtene med etniske minoritetsfamilier. Intervjuet er utformet for semi-strukturerte intervjuer. Det vil si at det vil være forhåndsbestemte spørsmål som vil bli stilt underveis, men det vil være rom for endring av rekkefølge disse stilles på og oppfølgingsspørsmål. Be om lov til å ta lydopptak av samtalen. Informer om at teksten fra intervjuet vil bli anonymisert, at opptaket blir slettet så fort transkriberingen er ferdig og at det transkriberte materialet også vil bli slettet etter prosjektslutt. Med tanke på at barnevernsarbeidere har taushetsplikt, vil jeg derfor minne deltakere på at de ikke må bruke identifiserbare beskrivelser og personopplysninger som kan knyttes til enkeltpersoner. Det kan eksempelvis benyttes andre navn når personer omtales.

Spørsmål relatert til barnevernsarbeiderens erfaring:

- Hvor lenge har du jobbet i barnevernet og hva jobber du med?
- Hva slags/hvor mye erfaring har du med arbeid med etniske minoritetsgrupper?
- Hvilken forståelse tenker du familiene med etnisk minoritet har av barnevernet?
 - Hva de jobber med og deres formål?
 - Tenker du familiens forforståelse er med på å påvirke samhandlingen mellom barnevernsarbeidere og etniske minoritetsfamilier? I så fall, hvordan?

Kommunikasjon og bruk av tolk

- Hvordan har kommunikasjonen vært under møtene/samtalene?
- Har det vært noen spesielle situasjoner/møter hvor du har følt det ekstra krevende? Hva var i så fall årsaken(e)?
- Har det vært møter som har gått bedre enn andre? Og hva tenker du kan være årsaken(e)/faktorene til at det gikk bedre?
- I hvor stor grad opplever du språklige barrierer i saker med minoritetsbakgrunn?
 - Hvordan påvirker dette samarbeidet?
- I hvor stor grad bruker du tolk?

- Hvilken effekt tror du dette har på samarbeidet/relasjonen til klienten(e)?
- Er det noe spesielt du husker å ha lært fra disse møtene, som du tenker kan være nyttig for deg å ha med videre i ditt arbeid

Tillit

- Opplever du at klientene med minoritetsbakgrunn har tillit til deg og jobben du utfører? (Hvordan uttrykker de dette?)
 - Hvis nei; hvordan opplever du at de ikke har tillit til deg og hva tenker du kan være grunnen(e)?
 - Hvordan kommuniserer de at de ikke har tillit til deg?
 - Hvordan håndterer du situasjoner hvor klientene ikke har tillit til deg og jobben du gjør?
 - Påvirker det (mistillit) videre arbeid? (hvordan?)
 - Hva tenker du er viktig for å skape trygge rammer for etniske minoritetsfamilier?
- Hvordan kan man skape tillit mellom seg og klientene med minoritetsbakgrunn tenker du?
- «Frykten for barnevernet», hvor tror du denne frykten kommer fra/hva skyldes denne frykten?
- Det er stadig snakk om at det norske barnevernet har mangel på kulturkompetanse. Hva tenker du om det?
 - Hvordan arbeider du for å øke din egen kompetanse for å forstå kulturen til andre etniske minoritetsfamilier bedre?

Spørsmål relatert til forbedring:

- Hva tenker du om temaet om kompetanseoppbygging på feltet innvandring og barnevern? / Hvordan tenker du barnevernet kan jobbe for et mer kultursensitivt barnevern og øke kulturell kompetanse?
- Hvordan tenker du dette kan gjennomføres? (Videreutdanning)
- Hva tror du kan bidra til et bedre samarbeid mellom barnevernet og disse familiene?
- Hva tenker du er viktig at barnevernsarbeidere må være bevisst på under møter med familier som har en annen kulturell bakgrunn?

Generelle spørsmål:

- Er det noe du ønsker å utdype eller fortelle mer om?

Avsluttende: Takke for deltakelsen!