



Anne Lise Hårtveit Thomassen

Trusler rettet mot ansatte i barneverntjenesten

Et utsatt miljø

Masteroppgave i Sosialfag Barnevern

OsloMet – storbyuniversitetet

Fakultet for samfunnsvitenskap

OsloMet – storbyuniversitetet , Fakultet for samfunnsvitenskap

Oslo Vår 2022

Hovedveileder: Edda Stang

Sammendrag

Introduksjon: Denne masteroppgaven er en kvalitativ undersøkelse som omhandler hvordan ansatte i barneverntjenesten opplever og forstår trusler. Som barnevernspedagog, sosionom og vernepleier er man i særlig risiko for å oppleve vold og trusler på arbeidsplassen. Å oppleve trusler kan gi alvorlige konsekvenser for trivsel, helse og sikkerheten til den ansatte. Arbeidet i barneverntjenesten og barnevernvakten kan være emosjonelt krevende som kan føre til at man møter ulike typer belastninger for den ansatte, som trusler. Samtidig skal man samarbeide med sårbare familier, og i noen tilfeller utføre svært inngripende tiltak for både barn og familien. Denne undersøkelsen retter fokus mot opplevelsen, ivaretagelsen og forståelsen av truslene til kontaktpersoner i barneverntjenesten. Problemstillingen i denne oppgaven er: *Hvordan opplever og forstår ansatte i barneverntjenesten trusler?*

Metode: Undersøkelsen er inspirert av en hermeneutisk og fenomenologisk forståelse. Det er utført åtte semistrukturerte intervjuer. Informantene er fire ansatte og to ledere i barneverntjenesten, sammen med to ansatte i barnevernvakten. Det er benyttet tematisk analyse som analysemetode.

Funn: Undersøkelsen viser at det er variasjoner i hvordan ansatte blir ivaretatt i barneverntjenesten. Lederne jeg intervjuet la mye vekt og omtanke i ivaretagelsen av sine ansatte. Tre av fire kontaktpersoner i undersøkelsen opplever at prosedyrene ikke ble fulgt av sine ledere. Dette har resultert i at kollegial støtte erstatter oppfølging fra leder. Forståelsen av trusler gir kunnskap om hva som gjør at noen truer. Informantene i denne undersøkelsen viser en forståelse gjennom makt og avmakt.

Konklusjon: Denne masteroppgaven viser at det er viktig å rette oppmerksomhet mot en yrkesgruppe som er svært utsatt for å oppleve trusler på arbeidsplassen. Informantenes følelser, reaksjoner og anerkjennelser er av stor betydning. Trusler i barneverntjenesten er spesielt viktig med tanke på arbeidsmiljø, stabilitet og ivareta barn og unge.

Abstract

Introduction: This master's thesis is a qualitative study that deals with how employees in the child welfare service experience and understand threats. As a child welfare educator, social worker, are at particular risk of experiencing violence and threats in the workplace.

Experiencing threats can have serious consequences for the well-being, health, and safety of the employee. Working in the child welfare service and the child welfare officer can be emotionally demanding, which can lead to different types of issues for the employee, as threats. At the same time, one must cooperate with vulnerable families, and in some cases carry out intrusive measures for both children and families. This survey focuses on the experience, care and understanding of the threats to contact persons in the child welfare service. The problem in this assignment is: *How do employees in the child welfare service experience and understand threats?*

Method: The study is inspired by a hermeneutic and phenomenological understanding. Eight semi-structured interviews were conducted. The informants are four employees and two managers in the child welfare service, together with two employees in the child welfare guard. Thematic analysis has been used as an analysis method.

Findings: The survey shows that there are variations in how employees are taken care of in the child welfare service. The managers I interviewed obviously put a lot of weight and care into the care of their employees. 3 out of four contact persons in the survey experience that the procedures were not used by their managers. This has resulted in collegial support replacing follow-up from the leader. Understanding threats provides knowledge about what makes someone threatening. The informants in this survey show an understanding through power and powerlessness.

Conclusion: This master's thesis shows that it is important to draw attention to a professional group that is highly vulnerable to experiencing threats in the workplace. The informants' feelings, reactions and acknowledgments are of great importance. Threats in the child welfare service are especially important regarding the working environment, stability, preserving employees and specially to take care of children and young people.

Forord

Etter fem år på OsloMet er det på tide å levere pensumbøkene og tørke svetten av pannen. Gjennom master i sosialfag- barnevern har jeg fått dypere innsikt og forståelse for fagfeltet jeg arbeider i. Det har på mange måter vært en reise og en fin tid jeg kommer til å se tilbake på. Å skrive en masteroppgave har vært krevende, utviklende og spennende. Først av alt vil jeg takke mine reflekterte informanter, ingen masteroppgave uten dere. Jeg ønsker videre å takke Live, Riham, Gunhild og Nora for all hjelp og støtte gjennom skrivingen. En stor takk til Olav, som har vært min bauta gjennom hele prosessen. Til slutt vil jeg takke veilederen min Edda Stang for tydelige tilbakemeldinger, gode refleksjoner og engasjement.

Innholdsfortegnelse:

Sammendrag	2
Abstract	3
Forord	4
1.0 Innledning	7
1.1 Bakgrunn for valg av tema og problemstilling	9
1.2 Oppgavens oppbygging	11
1.3 Begrepsavklaring og tidligere forskning	12
1.3.1 Hva er trusler?	12
1.3.2 Forekomst av vold og trusler	13
1.3.3 Konsekvenser av vold og trusler	14
1.4 Internasjonal forskning om trusler mot ansatte i barnevernet og sosialt arbeid	15
1.5 Utøvelse av sosialpedagogisk virksomhet i barnevernet	17
2.0 Teoretisk og empirisk forankring	18
2.1 Emosjoner og refleksjoner i barnevernets arbeid	18
2.1.1 Emosjonell dissonans	19
2.1.2 Mestringsstrategier	20
2.1.3 Kollektivet og lederens ansvar i håndtering av emosjonell dissonans	21
2.1.4 Refleksjon	22
2.2 Makt og avmakt i barnevern og sosialt arbeid	24
2.2.1 Maktrelasjoner i barnevernet	26
2.2.2 Avmakt	28
2.2.3 Trusler og vold	29
3.0 Vitenskapelig retning	29
3.1 Fenomenologi og hermeneutikk i det kvalitative forskningsintervju	30
3.1.1 Fenomenologi	30
3.1.2 Hermeneutikk	31
4.0. Metodologisk tilnærming	32
4.1 Valg av metode	32
4.2 Fordeler og ulemper ved valg av metode	33
4.3 Validitet og reliabilitet	34

4.4 Egen bakgrunn og forforståelse	35
4.5 Nettbasert intervju på grunn av covid-19	36
4.6 Utvalg.....	37
4.7 Gjennomføring av dybdeintervju	38
4.7.1 Åpningen av intervjuet	38
4.7.2 Hoveddelen av intervjuene	38
4.7.3 Avslutning av intervjuet.....	39
4.8 Intervjuguide	39
4.9 Valg av informanter	40
4.9.1 Antall deltakere i studiet	41
4.9.2 Rekruttering av deltakere	41
4.9.3 Presentasjon av deltakerne	42
4.10 Etiske hensyn	43
5.0 Prosessen i analysearbeidet	44
5.1 Transkribering.....	47
5.2 Forskningsetiske spørsmål	47
6.0 Presentasjon av funn	48
6.1 Forskningsspørsmål 1: Hvilke opplevelser beskriver den ansatte som har opplevd trusler i barneverntjenesten?	48
6.1.1 Ny og avgjørende informasjon	49
6.1.2 Klienter som oppfattes som psykisk syke.....	51
6.2 Forskningsspørsmål 2: Hvordan blir de ansatte som mottar trusler ivaretatt?	54
6.2.1 Opplevelsen av ivaretagelse	55
6.2.2 Ledernes opplevelse av ivaretagelse: et stort lederansvar	55
6.2.3 Kontaktpersonenes opplevelse av ivaretagelse: prosedyrene blir ikke brukt	57
6.2.4 Kollegial støtte erstatter oppfølging av leder.....	58
6.2.5 Emosjonell forståelse	59
6.2.6 Emosjonell dissonans	61
6.2.7 Hvor går grensa for hva man skal tåle?	61
6.3 Forskningsspørsmål 3: Hvilken forståelse har de ansatte av hva som utløser trusselsituasjonen?	63
6.3.1 Forståelse av trusler i arbeidssituasjonen gjennom et maktperspektiv	64
7.0 Avslutning	69
Litteraturliste.....	72
Vedlegg 1,2,3 og 4.....	77

1.0 Innledning

Vold og trusler mot ansatte i kommunal barneverntjeneste er en utfordring som har fått begrenset oppmerksomhet innenfor forskning internasjonalt og i Norge (Solbakk et al., 2018, s. 233). Ifølge Isdal (2017, s. 66) er trusler vanligere enn fysisk angrep, enten det er truende atferd eller verbale trusler. Å bli truet på bakgrunn av yrket og oppleve at ens nære og kjære blir truet, er alvorlig (Isdal, 2017, s. 66).

Ansatte i helse- og sosialsektoren er blant de arbeidstakerne i Norge som er mest utsatt for vold, trusler og trakassering i arbeidet (Hagen & Svalund, 2019, s. 170). I 2019 viste undersøkelsen til Hagen og Svalund (2019, s. 48) at over halvparten av ansatte i barnevernet har vært utsatt for vold og trusler, eller trusler om vold. Vold og trusler var en del av hverdagen til mange ansatte, og flere opplevde et manglete system for forebygging og håndtering. Spesielt er barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere i særlig risiko for vold og trusler på arbeidsplassen (Hagen & Svalund, 2019, s. 4). Undersøkelsen ble gjennomført av Fafo som er en frittstående samfunnsvitenskapelig forskningsstiftelse. Rapporten ble skrevet av Hagen og Svalund (2019) som undersøkte vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren på oppdrag av fellesorganisasjonen FO. FO er en fagforening for sosialarbeidere som organiserer over 32 tusen barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere.

Arbeidet i barneverntjenesten inneholder streke inntrykk og mennesker i sårbare situasjoner. Det kan være emosjonelt krevende arbeid som kan føre til at man møter ulike typer belastninger for den ansatte (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 103). Belastningene kan være indirekte, gjennom for eksempel familiers fortvilelse, livskrise, avmakt og vonde traumatiske hendelser. Belastningene kan også være direkte, for eksempel trusler, vold og aggresjon (Isdal, 2017, s. 61). I slike belastende situasjoner er det den subjektive opplevelsen som har betydning for hvorvidt en person opplever negative helsekonsekvenser på kort eller lang sikt.

Å oppleve andre menneskers lidelse kan gjøre sterke inntrykk både fysisk og emosjonelt. I noen tilfeller kan kontaktpersoner selv være i fare, eller oppleve trusler mot familie og eget liv (Djup, 2020). Vi har også sett tilfeller av tragiske hendelser i NAV. I 2013 ble en kvinnelig ansatt knivstukket og drept av en klient i Oslo. I 2021 skjedde det igjen, hvor en kvinne på NAV-kontoret i Bergen ble drept (Fransson et al., 2020).

Yrkesutøvelsen til ansatte i barneverntjenesten reguleres av lov om barneverntjenester, 1992. Barnevernloven (1992, §1-1) har som formål: «å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling får nødvendig hjelp og omsorg i rett tid, samt at barn og unge skal sikres trygge oppvekstvilkår». Barnevernet har også en plikt til å samarbeide med barn og foreldre. I §1-7 (Barnevernloven, 1992) står det: «barnevernet skal utøve sin virksomhet med respekt for og så langt som mulig i samarbeid med barnet og barnets foreldre». I likhet med barneverntjenesten skal tiltak barnevernvakten iverksetter, være hjemlet i lov om barneverntjenester (Barnevernvakten, 2020).

Barnevernvakten er barneverntjenestens akuttberedskap. I Norge er barnevernvakten ulikt organisert. Enkelte barnevernvakter tar kun imot akutte hendelser og åpner når barneverntjenestens kontor stenger (Barnevernvakten, 2020). Barnevernvakten er en sentral aktør når det gjelder å håndtere akutte situasjoner med klienter og barn (Storhaug et al., 2020, s. 36). Barneverntjenesten og barnevernvakten har ulike roller knyttet til hvor lenge de er i kontakt med klientene. Barnevernvakten har et mer kortsiktig perspektiv for løsningene de arbeider frem, i motsetning til barneverntjenesten som har ansvar for barnet og saken over lengre tid (Storhaug et al., 2020, s. 104). Arbeidet i barneverntjenesten og barnevernvakten, kanskje spesielt i akutte situasjoner kan oppleves inngripende for klientene. Det er derfor svært viktig å være klar over hvordan dette kan påvirke klientene i møte med barnevernet.

Barnevernsarbeideren har et stort ansvar og mye makt i kraft av sin stilling. De skal yte hjelp og bistand, samtidig som arbeidet kan innebære kontroll og forslag om tvangstiltak. Dette kan gi en følelse av avmakt og stress for klienten som videre kan føre til trusler og truende atferd (Baugerud, 2019, s. 232). Samtidig må den ansatte håndtere omfattende saksbehandlingsarbeid og korte tidsfrister som kan resulterer i et stort arbeidspress. Å

arbeide i barneverntjenesten innebærer også emosjonelt belastende situasjoner og krisearbeid. Man må blant annet håndtere fysisk mishandling, seksuelle overgrep, sårbare barn og rusmisbruk (Baugerud, 2019, s. 232). Å arbeide i en slik arbeidssituasjon krever at man har gode rutiner og oppfølging når trusler fremkommer i møte med klienter. Slik at de ansatte opplever å bli ivaretatt og får snakket om opplevelsen innenfor trygge rammer.

Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 107) skriver at barnevernsarbeidere bør bli flinkere til og gis større rom for å snakke om og reflektere over det emosjonelle arbeidet. Ifølge Isdal (2017, s. 59) er vi som mennesker i fare for å bli preget, endret og i ytterst forstand syke av arbeidet vårt. Han mener at ansatte i barneverntjenesten jobber i et risikoyrke. Å erkjenne dette er viktig for å kunne ta grep for å beskytte de ansatte og egen helse. Denne oppgaven rettes fokus mot ansatte i kommunal barneverntjeneste sin opplevelse og forståelse av trusler i arbeidshverdagen. Ifølge Shulman (1999, s. 156) må en først kunne anerkjenne og ha kontakt med sin egen følelsesmessige tilstand, før en kan være følelsesmessig i kontakt med andre. Gjennom denne undersøkelsen vil opplevelsen og forståelsen om trusler i barneverntjenesten belyses gjennom informanter fra barneverntjenesten og barnevernvakten. Oppgavens problemstilling er som følger: *Hvordan opplever og forstår ansatte i barneverntjenesten trusler?*

1.1 Bakgrunn for valg av tema og problemstilling

Fafo sin rapport presenterer høye tall om omfanget av vold og trusler mot FOs medlemmer (Hagen & Svalund, 2019). Undersøkelsen viser at 44 prosent av medlemmene var utsatt for trusler de siste 12 månedene (Hagen & Svalund, 2019, s. 48). Blant dem som har hatt slike opplevelser beskriver en av tre at dette skjer månedlig eller oftere. I alt har 8 av 10 enten selv og/eller en kollega/er som er blitt utsatt for trusler. Imidlertid viser også undersøkelsen at 8 av 10 mener at mangel på kunnskap og kompetanse hos de ansatte er en viktig årsak til at det oppstår trusler (Hagen & Svalund, 2019, s. 31). Undersøkelsen viser også at medlemmene ikke har fått innsikt i tematikken gjennom utdannelsen. 1 av 4 svarer at de husker at vold og trusler mot ansatte var en del av pensum, sammenfallende var det 1 av 20 studenter som svarte at tema er godt dekket i pensum (Hagen & Svalund, 2019, s. 121).

Inger Marie Hagen forteller i et intervju til Fontene at hun mener at dette er et alvorlig arbeidsmiljøproblem som ikke har blitt bedre de siste 30 årene (Rød, 2019). Hun sa følgende: «slik kan vi ikke ha det» (Rød, 2019). FO og Fafo har i nyere tid bidratt til ny kunnskap om trusler og vold i arbeidssammenheng gjennom foredrag, rapporter og artikler.

Min interesse for å undersøke trusler i barneverntjenesten ble forsterket etter jeg så programmet «Norge bak fasaden» om barnevernet i Norge (Five, 2021). I episoden åpnet barneverntjenesten i Tønsberg opp dørene for å vise hvordan man jobber i en barneverntjeneste (Five, 2021). I ettertid ble de ansatte som deltok i programmet møtt med grove trusler på nett. Barnevernleder Ellen Fisher forteller at de var forberedt på trusler og hets, men i ettertid beskriver hun dette som «grenseløst» (Five, 2021). Barnevernleder Fisher påpeker at de ønsker en debatt rundt trusler og sjikane, slik at åpenhet kan være en motstemme mot de som ønsker barnevernet fullstendig fjernet (Five, 2021). Eksemplene her handler imidlertid om nettbaserte trusler, men jeg ønsker i denne oppgaven å undersøke trusler som oppstår i de personlige møtene i barneverntjenesten.

Det viste seg imidlertid at det fremkom lite forskning og få artikler som omhandlet ansattes opplevelser i forhold til trusler, opplevelse av ivaretagelse og forståelse av hvorfor ansatte blir truet på jobb. Det er viktig å rette oppmerksomheten mot ansatte i barneverntjenesten for å belyse deres opplevelse og behov i en sårbar situasjon.

Det er viktig å rette oppmerksomheten mot trusler i barneverntjenesten. Dette fordi trusler kan gi konsekvenser og store ringvirkninger for barnevernet i Norge. Det er viktig for å ta vare på arbeidsmiljøet, beholde kompetente ansatte, unngå høyt sykefravær og ikke minst for å kunne bidra med stabilitet for barn og unge som er i kontakt med barneverntjenesten.

Undersøkelsen tar utgangspunkt i informantenes opplevelse av trusler og hvordan de opplever ivaretagelsesprosessen i ettertid. Jeg vil også undersøke hvordan de ansatte forstår truslene de mottar, og intensjonen bak den. Informantene i denne undersøkelsen er kontaktpersoner og ledere i kommunale barneverntjenester og ansatte i barnevernvakten. Med et ønske om å få kunnskap om kontaktpersonenes ulike opplevelser og forståelsene

rundt trusler i barneverntjenesten, ble problemstillingen og forskningsspørsmålene utformet slik:

Problemstilling:

Hvordan opplever og forstår ansatte i barneverntjenesten trusler?

Forskningsspørsmål:

1. Hvilke opplevelser beskriver den ansatte som har opplevd trusler i barneverntjenesten?
2. Hvordan blir de ansatte som mottar trusler ivaretatt?
3. Hvilken forståelse har de ansatte av hva som utløser trusselsituasjonen?

1.2 Oppgavens oppbygging

I *kapittel 1* redegjøres det for bakgrunnen for valg av tema og problemstilling, samt en begrepsavklaring og presentasjon av tidligere forskning.

I *kapittel 2* beskrives relevante teoretiske perspektiver som er nært knyttet til å belyse oppgavens tema og problemstilling. Teorien som blir presentert omhandler emosjoner og refleksjoner i barnevernets arbeid og makt og avmakt i barnevern og sosialt arbeid.

I *kapittel 3* tar jeg for meg oppgavens vitenskapelige retning gjennom en fenomenologisk og hermeneutisk inspirert forståelse.

I *kapittel 4* beskrives den metodologiske tilnærming og prosessen i den valgte metoden.

I *kapittel 5* presenteres prosessen i analysearbeidet.

I *kapittel 6* presenteres studiens funn som drøftes i lys av teoretiske perspektiver. Her presenteres studiens analyse med utgangspunkt i forskningsspørsmålene.

I *kapittel 7* presenteres en avslutning av studiens relevans for praksisfeltet i lys av analysen.

1.3 Begrepsavklaring og tidligere forskning

1.3.1 Hva er trusler?

Opgavens tema er trusler fra klienter til ansatte i barneverntjenesten. For å forstå informantenes opplevelse og forståelse er det viktig å definere trusler som fenomen. For å belyse hva trusler er tar jeg utgangspunkt i Arbeidstilsynet (2017) sin definisjon av trusler. Definisjonen skal dekke alle de trussel- og voldsrelaterte belastningene som kan oppstå på arbeidsplassen. Arbeidstilsynet definerer vold og trusler som:

Hendelser hvor arbeidstaker blir fysisk eller verbal angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydnet trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære. Trusler er verbale angrep eller handlinger som tar sikte på å skade eller skremme en person (Arbeidstilsynet, 2017).

Arbeidstilsynet (2017) viser til tre ulike former vold og trusler dreier seg om:

1. *Fysisk vold* – følger av fysisk vold kan gi fysiske og psykiske skader som biting, spark og kvelning.
2. *Psykisk vold* – omhandler truende atferd og trusler. Formålet er å skape frykt, engstelse, usikkerhet eller psykisk ubehag.
3. *Seksuell vold* - kan gi både psykiske og fysiske skader.

I denne undersøkelsen blir både relasjonelle og subtile trusler beskrevet av informantene. Arbeidstilsynet (2017) definerer relasjonelle trusler ved at utøveren bevisst går inn for å ramme andre i den yrkesmessige relasjonen. Eksempler på dette kan være klienten og kontaktperson i barneverntjenesten. Arbeidstilsynet (2017) beskriver at relasjonelle trusler utløses på grunn av følelser som forvirring, frykt og frustrasjon. Dette kan komme av opplevelsen av avmakt. Det kan også oppstå på grunn av ikke-empatisk kommunikasjon eller kommunikasjonssvikt. Andre årsaker til relasjonelle trusler kan være rus/abstinenser, hevn, manglende grenser og interessekonflikt (Arbeidstilsynet, 2017).

Trusler kan også fremkomme i «skjulte» former. Littlechild (2005, s. 66) skriver at «indirekte trusler» er et sett av dynamikker som har bygget seg opp over tid. Den «indirekte trusselen»

oppleves som mindre åpenbar og mer «lumsk». Det virker derfor mer nøyaktig å bruke begrepet subtile trusler. Subtile trusler innebærer ikke en isolert hendelse, men et miljø der trusler fremsettes og handlinger iverksettes for å forsøke å skremme. Littlechild (2005, s. 66) viser at subtile trusler er vanskelige å identifisere, sammenliknet med fysiske hendelser eller direkte trusler. Det kan oppleves vanskelig å tolke de subtile truslene som ikke er direkte trusler, men som samtidig oppleves skremmende. Eksempler på dette kan være «du vet ikke hva jeg er kapabel til å gjøre», «jeg vet hvilken bil du kjører» eller «jeg vet hvor du bor» (Littlechild, 2005, 72). Derfor er det så viktig å inkludere subtile trusler som et begrep i denne oppgaven.

Arbeidstilsynet (2017) mener at man kan kategorisere trusler basert på grad av forvarsel. I følge Arbeidstilsynet (2017) er det viktig å forstå de mulige intensjonene bak slike handlinger slik at virksomheten kan iverksette de nødvendige og riktige tiltakene. Når det gjelder trusler er det viktig å ta med seg at ansatte og klienter kan oppfatte hendelser på ulike måter. Hva den enkelte ansatte legger i definisjonen trussel, kan gjøre at oppfattelsen av trusler i barneverntjenesten varierer. FO har fokus på netthets og definerer det som trakassering, sjikane eller trusler om vold formidlet gjennom internett. FO- undersøkelsen viser at 23 prosent av ansatte i kommunalt barnevern har opplevd netthets (Hagen & Svalund, 2019, s. 24).

1.3.2 Forekomst av vold og trusler

Ifølge Arbeidstilsynet (2017) er vold og trusler en fremvoksende risikofaktor i arbeidslivet. Arbeidssituasjoner som blir kategorisert som risikoutsatte er blant annet arbeid med lav bemanning, arbeid med sårbare situasjoner og mangelfull opplæring. Både Arbeidstilsynet (2017) og Hagen og Svalund (2019, s. 15) slår fast at der er langt flere kvinner enn menn som er utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen. Hagen og Svalund (2019, s. 15) sin undersøkelse viser at det er i stor grad i de kvinnedominerte næringene flest ansatte er utsatt for vold og trusler. Dette kan sees i sammenheng med at det er flere kvinner enn menn som jobber i utsatte bransjer og at det er et kjønnsdelt arbeidsmarked.

Fafo-rapporten viser at trusler og vold har stor påvirkning på arbeidsmiljøet. Blant de ansatte som har opplevd vold og trusler viser det seg at en av fem rapporterer om mistriivsel «i stor

grad» (Hagen & Svalund, 2019, s. 80). Slike hendelser kan ha alvorlige konsekvenser for den ansatte og ramme helse, trivsel og sikkerhet. Statistikk fra Hagen og Svalund (2019, s. 6) viser at vold og trusler i norsk arbeidsliv ikke viser tegn til å minske. Til tross for et styrket lovverk på området, med blant annet nye forskriftsbestemmelser til arbeidsmiljøloven fra 2017 viser rapporten at forskriftsbestemmelsene etter tre år ikke vises for ansatte i særlig grad (Fellesorganisasjonen (FO), 2019).

1.3.3 Konsekvenser av vold og trusler

Konsekvenser ved å oppleve trusler og vold på arbeidsplassen kan gi alvorlige følger. Ifølge Arbeidstilsynet (2017) opplever mange psykiske plager som angst, søvnproblemer og depresjon etter å ha opplevd trusler. Selve redselen for å oppleve trusler på jobb kan være en belastning i seg selv. Arbeidstilsynet (2017) skriver også at arbeidsmiljøet kan oppleve konsekvenser av trusler. Dette kan komme gjennom høyere sykefravær, tap av ansatte og mindre jobbengasjement (Arbeidstilsynet, 2017). Gjennom en studie av kvinnelige helse av sosialarbeidere i Norge avdekket Aagestad et al., (2014) en betydelig sammenheng mellom selvrapportert trusler/vold og påfølgende langtidssykemeldinger. Helse og sosialsektoren har en økt risiko for langtidssykefravær. Aagestad et al., (2014) estimerte at ca 13 prosent av tilfellene av langtidssykefravær skyldes vold og trusler på arbeidsplassen.

I følge STAMI-rapporten *Faktabok om arbeidsmiljø og helse* (Bakke et al., 2021, s. 80) er det en sammenheng mellom vold/trusler og psykiske plager. Det viser seg at umiddelbare psykiske plager oftest forekommer etter trusler og vold. Etter en negativ sosial handling er det 1 av 10 som rapporterer om psykiske plager i ettertid. I likhet med Aagestad et al., (2014) viser en tidligere studie fra STAMI at om lag 13 prosent av sykefraværstilfellene kunne tilskrives vold og trusler på arbeidsplassen (Bakke et al., 2021, s. 80). I undersøkelsen viser det seg at sosialarbeidere sett i sammenheng med vold og trusler på arbeidsplassen, har høyest forekomst av psykiske plager og lidelser, inkludert posttraumatiske stresslidelser. Sosialarbeiderne rapporterer også klart høyest forekomst av søvnforstyrrelser (Bakke et al., 2021, s. 145).

1.4 Internasjonal forskning om trusler mot ansatte i barnevernet og sosialt arbeid

Hovedtyngden av forskningen innenfor sosialt arbeid/barnevern som omhandler vold og trusler mot ansatte har vært gjennomført i England og USA (Solbakk, 2018, s. 235). Brian Littlechild (2005, s. 62) har tidligere undersøkt effekten av vold fra tjenestebrukere i England og Finland mot sosialarbeidere i barnevernet. Littlechild (2005, s. 64) skriver at det har vært lite forskning i England og andre deler av Europa basert på erfaringer fra praktiserende sosialarbeidere knyttet til vold og trusler mot ansatte. Undersøkelsen til Littlechild (2005, s. 62) viser at sosialarbeidere er i særlig risiko for vold og trusler. Vold og trusler på arbeidsplassen kan defineres i form av faktiske eller forsøkte fysiske overgrep, eller atferd som har til hensikt å skade arbeidere eller deres organisasjon. Dette gjennom verbale angrep og skade på eiendom (Littlechild, 2005, s. 62).

Blant sosialarbeidere i Storbritannia viser det seg når vold og trusler øker, reduseres arbeidstilfredsheten og rapporteringen av psykiske plager øker (Littlechild, 2005, s. 74). Vold mot barnevernsarbeidere er knyttet til følelser av angst, frykt, sjokk og sinne for kontaktpersonene. Tilsvarende har andre studier rapportert konsekvenser som å føle seg stresset og ydmyket (Littlechild, 2005, s. 74). Undersøkelsen til Kagan og Itzick (2019, s. 39) viser at sosialarbeiderne i Israel med mindre arbeidserfaring er mer sårbare for å oppleve psykiske plager. Derfor er det viktig å være oppmerksom på behovene og interessene til nyutdannede og nyansatte i barneverntjenesten. Dette gjennom å gi dem et støttenettverk tidlig (Kagan og Itzick, 2019, s. 39). I likhet med studien til Sousa et al., (2014, s. 70) viser det seg at vold og trusler på arbeidsplassen kan gi alvorlige konsekvenser fysisk, psykologiske og atferdsmessig. Dersom en person ikke er et direkte offer for vold og trusler på arbeidsplassen, betyr det ikke at de ikke påvirkes av fenomenet. Å være vitne til medarbeideres voldelige episoder kan føre til konsekvenser som ligner de som ofrene selv føler (Sousa et al., (2014, s. 70).

Ifølge Lamothe et al., (2018, s. 310) er barnevernsarbeidere bekymret for deres evner til å beskytte barn når de jobber med skremmende og truende klienter. Et annet funn i undersøkelsen til Lamothe et al., (2018, s. 318) viser at konsekvensene av klientvold og trusler påvirker forholdet mellom klient og ansatt. I undersøkelsen beskriver

barnevernsansatte hvordan deres redsel og tretthet hindrer dem i å tilby klienter den medfølgende og personlige omsorgen de trenger og forventer. Dette kan føre til at frykt for aggresjon kan påvirke den ansattes beslutningstaking og setter barn i fare. Lamothe et al., (2018, s. 318) viser også til at den følelsesmessige utmattelsen fører til at ansatte er mindre følsomme, og hardere mot klientene, men også mindre oppmerksomme på tegn på svikt. Dette kan muligens resultere i at klientene ikke får den hjelpen de trenger, som kan føre til mer aggresjon og frustrasjon. I barneverntjenesten kan dette gi konsekvenser for kontaktpersonens relasjon mellom dem og foreldre, og hensyn til barnets beste.

I undersøkelsen til Littlechild (2005, s. 74) beskrev de ansatte en forståelse av at lederne har en vanskelig jobb i å vurdere hvordan man skal balansere ansvaret gjennom to dimensjoner. På den ene siden gjennom ansvaret for riktig sikkerhet og trivsel for klienten. På den andre siden personalets sikkerhet og trivsel. De ansatte mente at de ikke fikk mulighet til å registrere hendelsene, debrife og gjennomføre risikovurdering i ettertid. Samtidig beskrev informantene at lederne fokuserte mest på saksbehandlingen, noe som kan gå utover klientforholdet. Dette resulterte i at de ansatte følte på at dynamikken mellom klient og ansatt ble glemt (Littlechild, 2005, s. 74). De ansatte formidlet også at de delte de stressende situasjonene og subtile truslene med kolleger, fremfor ledere.

Lamothe et al., (2018, s. 318) mener det er spesielle forhold som må tas i betraktning innenfor barneverntjenesten, spesielt den kontrollerende funksjon barneverntjenesten kan ha. Undersøkelsen til Lamothe et al., (2018, s. 318) slår fast at barnevernsansatte forsøker å forstå volden de opplever. Det kan være avgjørende å forstå oppfatningene og attribusjonen for klientvold i barneverntjenesten fordi barnevernsansatte tar valg som påvirker klienten, deres familier og barn (Lamothe et al., 2018, s. 311). Undersøkelsen viser at barnevernsansatte kan komme i vanskelige situasjoner gjennom å ta høyde for både egen sikkerhet og omsorg for klienten. Attribusjonene har også en avgjørende rolle i hvordan barnevernsansatte velger å gå inn i vanskelige situasjoner. Dette kan man se gjennom hvordan kontaktpersonene reagerer gjennom enten sinne eller empati og hvordan situasjonen håndteres i ettertid gjennom forståelse eller å unngå klienten (Lamothe et al.,

2018, s. 318). Ifølge Littlechild (2005, s. 79) viser flere studier at barnevernsarbeidere og sosialarbeidere har en tendens til å se klientvold som «en del av jobben».

1.5 Utøvelse av sosialpedagogisk virksomhet i barnevernet

Innenfor arbeidet i barnevernet er relasjonen mellom ansatte og klienter avgjørende. Barnevernsansatte må også forsøke å ivareta relasjonen når de må gjennomføre svært inngripende tiltak i familier og klienters liv. Baugerud og Augusti (2016, s. 290) mener at det mest inngripende og omfattende tiltaket samfunnet iverksetter ovenfor privatpersoner er omsorgsplassering. Slike hendelser kan oppleves som uforutsigbart, svært negativt og stressende for familier (Baugerud & Augusti, 2016, s. 290). I tøffe situasjoner med vanskelige avgjørelser, kan sosialpedagogikken brukes som en veiledning for ansatte.

Sosialpedagogikken kan bidra til å se individet i en større sammenheng, og bidra til etisk bevissthet og selvrefleksjon (Juul, 2019, s. 54).

Innenfor sosialpedagogisk virksomhet er kommunikasjon mellom klient og ansatt svært viktig (Juul, 2019, s. 62). Å ha rollen som kommunikator innebærer å tilrettelegge for kommunikasjon som ikke oppleves som maktmisbruk. Ifølge Petrie (2011, s. 150) kan sosialpedagogikk bidra til å se individet i en større sammenheng og åpne opp for etisk bevissthet og selvrefleksjon. Petrie (2011, s. 15) bruker begrepet «hjertet» innenfor sosialpedagogikken. Å bruke «hjertet» handler om å imøtekomme og bygge relasjon med klienten. Dette kan kontaktpersonen i barneverntjenesten gjøre ved å tilrettelegge for sensitiv kommunikasjon og omsorgsfull lytting. Hun mener at samarbeid mellom mennesker skaper mening. Gjennom å arbeide sosialpedagogisk med klienter som truer eller er frustrerte skal man møte deres smerteuttrykk med omsorg, ivaretagelse og forståelse (Juul, 2019, s. 62).

Innenfor en sosialpedagogisk praksis er det viktig med selvbevissthet for den ansatte i barneverntjenesten. Den ansatte bruker seg selv i møte med barn og familier, det er da avgjørende å kjenne seg selv godt. Dette betyr at den ansatte i barneverntjenesten må ha innsikt i egne verdier, holdninger og væremåte (Juul, 2019, s. 63). Den ansattes etiske praksis, verdisyn og personlige væremåte påvirker det profesjonelle arbeidet, som videre kan påvirker klienten og hvordan man håndterer ulike situasjoner i barneverntjenesten.

Innenfor sosialfaglig praksis skal ansatte reflektere over hvem man er som profesjonsutøver og hvordan dette påvirker klienten. Juul (2019, s. 64) beskriver at man må tenke gjennom hvilken problemforståelse den ansatte legger til grunn for arbeidet som utføres. Spesielt med truende og frustrerte klienter må den ansatte reflektere over hvilke konsekvenser fagutøvelsen kan gi. Gjennom sosialpedagogisk virksomhet skal den ansatte vende blikket ut over et sosialt mikronivå (relasjoner på mikronivå). Den ansatte må evne å stille spørsmål, ivareta relasjonen med klienten og vektlegge utvikling og mestring (Juul, 2019, s. 64).

2.0 Teoretisk og empirisk forankring

Dette kapitlet vil gå nærmere inn på den teoretiske rammen som ligger til grunn for oppgaven. Teorien er delt i to. Den første delen vil omhandle emosjoner og refleksjon i barnevernets arbeid. Emosjoner i barneverntjenesten vil bli presentert fra et teoretisk perspektiv. Jeg vil videre redegjøre for begrepene emosjonell dissonans og refleksjon. Den andre delen vil dreie seg om makt og avmakt i barnevern og sosialt arbeid. I denne delen vil tradisjonelle maktperspektiv bli presentert og satt sammen med situasjoner i barneverntjenesten.

2.1 Emosjoner og refleksjoner i barnevernets arbeid

Å arbeide i barnevernet kan aktivere hele vårt følelsesregister. Mestring, skuffelser, redsel og fortvilelse er alle følelser man kan kjenne på i jobben. Isdal (2017, s. 209) forklarer at flere kan ha en romantisk forestilling når de går inn i en jobb. Forventningene våre er ofte romantisert med tanker som «det å hjelpe andre er bedre enn å tenke på seg selv». I virkeligheten kan opplevelsene våre være brutale og mye mer kompliserte enn det vi har sett for oss. Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 95) forklarer at jobben ofte forbindes med krevende emosjonelt arbeid. Man må kunne ha kontroll over egne følelser, ha forventninger for hvilke utfordringer som kan dukke opp, samtidig som man må bruke seg selv i jobben. Denne kombinasjonen utfordrer vårt følelsesspekter.

Tembo og Studsrød (2019) trekker frem viktigheten av å forstå andres følelser, både i forholdet voksen-barn, men også ansatte seg imellom. Barnevernsarbeidet handler ikke kun om teoretisk og praktisk kunnskap. Medmenneskelighet og følelser inngår også i kvalitetene

til en profesjonell barnevernspedagog. Tembo og Studsrød (2019) forklarer at barnevernsarbeidere møter mennesker i emosjonell ubalanse, som er sårbare, redde og forvirret. Evnen som profesjonell har til å tolke og imøtekomme andres følelser er avgjørende for å hjelpe folk i en vanskelig situasjon (Thompson, 2016, s. 111). Emosjoner og følelser er en stor del av barnevernsarbeiderens hverdag.

2.1.1 Emosjonell dissonans

Hvordan man reagerer på ulike situasjoner er individstyrt. Som barnevernspedagog kan det stilles ulike forventninger til hvordan man skal håndtere ulike situasjoner. Ifølge Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 102) kan barnevernspedagoger oppleve et gap mellom gode idealer og strenge realiteter i møte med trusler. I noen tilfeller kan man oppleve at man reagerer annerledes enn det som forventes. I en krevende situasjon kan det være forventet at man skal opptre med ro, sikkerhet og trygghet. I realiteten kan det hende at man føler på angst, stress og usikkerhet. Når denne konflikten oppstår, bruker man begrepet emosjonell dissonans (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 99). Den emosjonelle dissonansen kan oppstå både ved å være i en emosjonell tilstand som ikke passer seg, og om barnevernspedagogen må ta valg som står i strid med han/hennes personlige verdier. Ved å oppleve emosjonell dissonans kan man få en følelse av at man ikke passer til jobben.

Isdal (2017, s. 214) trekker frem flere ulike synspunkter på hvordan man bør håndtere emosjonell dissonans. I krevende situasjoner er det avgjørende å få hjelp av andre til å både gjenkjenne tankemønstre, men også å få snakket ut om følelser. Ifølge Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 100) blir våre emosjoner påvirket av det sosiale samspillet vi er en del av, og våre følelser påvirker andres følelser. Isdal (2017, s. 214) forklarer at man trenger noen som er med oss inn i arbeidet. For å forstå våre egne følelser trenger vi å møte noen som er forskjellige fra oss. Isdal (2017, s. 218) bruker begrepet «skjemaer» som et ord på våre handlingsmønstre og tradisjonelle reaksjoner. Når vi jobber med brutalitet og lidelse vil våre skjemaer bli påvirket og endret fordi man i barneverntjenesten samhandler og arbeider med sårbare klienter og tøffe saker som kan påvirke kontaktpersonen (Isdal, 2017, s. 218). I arbeidet med å håndtere disse endringene er det viktig å søke likhet og kontrast.

Ifølge Isdal (2017, s. 219) går altfor mange hjelpere alene med sine reaksjoner og belastninger. Dette kan være på grunn av manglede forberedelser, i for eksempel utdanningen, eller at man føler at sine følelser er feil, og at det ikke kan være sånn. I noen tilfeller kan det også være et tabubelagt tema som man opplever ikke skal snakkes om. Noen kan også føle på utfordringer med å dele sitt eget følelsesliv. Isdal (2017, s. 219) understreker viktigheten av å snakke om reaksjoner og emosjonell dissonans. Dette kan også brukes for å bedre ivaretagelsen av kontaktpersoner og åpne opp for nye tanker ved eget følelsesliv. Ved en god delingskultur kan man oppleve at man ikke er alene om å reagere på en viss måte, og få en følelse av at det ikke er seg selv det er noe galt med. Isdal (2017, s. 220) forklarer at ved å dele med andre hva som skjer med oss kan man forstå at flere har samme reaksjonsmønster. Dette kan gjøre at det som tidligere var vanskelig å håndtere nå blir lettere å leve med, for man skjønner normaliteten i sin egen reaksjon. Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 103) trekker frem åpenhet og ivaretagelse som et ledelsesansvar, hvor et støttende arbeidsmiljø er sentralt.

2.1.2 Mestringsstrategier

For å håndtere emosjoner som oppleves gjennom trusler er en viktig ivaretagelsesstrategi å være klar over mestringsstrategier. Hvert enkelt individ bearbeider emosjoner forskjellig. Isdal (2017, s. 221) vektlegger erkjennelse og åpenhet som sentrale forutsetninger for å mestre de emosjonelle uttrykkene våre. Dette vil bidra til å bygge ned tabuer og normalisere reaksjoner. Større bevissthet om egne følelser og hvordan man reagerer kan resultere i bedre kontroll på følelsene. Gjennom bevisstgjøring vil man kunne reflektere over hvordan følelsene oppstod og hvordan reaksjonsmønstrene våre fungerer. Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 104) forklarer at ved å drive emosjonelt arbeid vil barnevernspedagogen være forberedt på ulike situasjoner som kan oppstå i jobben. Emosjonelt arbeid kan omhandle forberedelse, relevante caser og samtale om hva som kan oppstå og drøfte sammen hvilke forventninger man har til ulike situasjoner. Det er også viktig å ha gode sikkerhetsplaner og rutiner som de ansatte vet hvordan de skal bruke.

2.1.3 Kollektivet og lederens ansvar i håndtering av emosjonell dissonans

Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 105) viser til arbeidstilsynet og poengterer at arbeidsgiver har ansvar for å iverksette tiltak ved episoder som omhandler trusler mot barnevernspedagoger. I forebygging av emosjonell dissonans er det viktig å legge til rette for god informasjon og åpne kommunikasjonsprosesser. Isdal (2017, s. 221) forklarer at det å være profesjonell i alt for stor grad har blitt sett på som å være flink og mestrende, nesten ikke-reagerende. Isdal (2017, s. 221) mener man bør begynne å se på det som profesjonelt å dele egne reaksjoner.

Ifølge Isdal (2017, s. 221) har veiledere og kollegaer et særskilt ansvar for å gå foran som gode eksempler på åpenhet og ærlighet i yrket. Her har også lederen et ansvar.

Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 106) forteller at ledere som innfører konkrete arenaer for utlufting og refleksjon kan bidra til å åpne samtaler om følelsesmessige belastninger. Det er primært ledelsens ansvar å forebygge negative og helseskadelige konsekvenser av emosjonelt arbeid. Ved å ha fokus på en god delingskultur vil man stå igjen med en kollektiv opplevelse av tiltro, anerkjennelse og lojalitet. Isdal (2017, s. 228) mener at ledere bør gå konkret til verks for å skape gode arenaer for mestring og emosjonelle belastninger, både på individnivå og blant kollektivet. Lederen har ansvar for å sikre at tid blir satt av til refleksjon og dialog, men er også avhengig av felleskapets innsats for å bygge god struktur og åpenhet (Isdal, 2017, s. 228).

Isdal (2017, s. 223) forklarer «Zeigarnik-effekten» som hevder at mennesker husker mye bedre ting de er dårlige på enn ting de mestrer. Teorien stammer fra den litauiske psykologen Zeigarnik. Det samme gjelder i møte med trusler og frykt. Det farlige har en tendens til å ta all vår oppmerksomhet (Isdal, 2017, s. 223). Ved å ha fokus på historiefortelling og dialog med andre ansatte kan man hindre dette ved å få innspill og tanker fra kollegaer. I yrker med stress og mye følelser kan man oppleve såkalt kollektiv compassion fatigue. Begrepet dreier seg om at hvis flere har negative tanker og velger å dele alt de tenker på, blir arbeidsplassen påvirket og fokuset blir rettet mot kun det negative. For å unngå dette bør man ifølge Isdal (2017, s. 224) rette søkelyset på de positive tingene, og oppfordre hverandre til å dele positive opplevelser. Man skal fortsatt være ærlig og åpen om

det man har følt på, men også gi skryt til hverandre for måten de håndterte ting på. Ved hjelp av dette kan man bli bedre kjent med eget reaksjonsmønster og få innspill i hvordan andre har håndtert ting.

Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 107) oppsummerer med å hevde at barnevernsarbeidere bør bli flinkere til å snakke om og reflektere over det emosjonelle arbeidet. For at dette skal skje må det legges til rette for åpenhet og tid til å utføre samtaler. Ved å arbeide bevisst med emosjoner vil det kunne styrke profesjonaliteten og bidra til å hindre omsorgstretthet og utbrenthet (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 107). Eksempelvis kan dette være en psykolog som snakker med de ansatte i barneverntjenesten, uten leder tilstede.

2.1.4 Refleksjon

Å oppleve trusler kan være belastende, det er derfor viktig å ha et miljø og mulighet til å kunne reflektere i ettertid. I barneverntjenesten dukker det stadig opp situasjoner hvor man har et behov for å reflektere over hva som har skjedd. I tilfellet med trusler er det nødvendig å skaffe seg kunnskap om hvordan man reagerer, og hvilke mekanismer som ligger til grunn for hva som utløser en reaksjon.

Refleksjon skjer i hverdagen i alle mulige situasjoner. Mennesker reflekterer over hendelser og opplevelser ubevisst, men vi kan også bruke refleksjon til å få en forklaring på ting. Når man opplever en trussel i barnevernet, reagerer man på ulike måter. En refleksjon på hvordan man reagerer og hvordan man håndterer truslene er viktig for å kunne bearbeide inntrykkene. Nordstoga (2019, s. 79) innleder definisjonen av refleksjonsbegrepet med å forklare at ved å legge til rette for refleksjon, er en viktig forutsetning for ny innsikt og erkjennelse av eget arbeid. Refleksjon innebærer å ta et skritt tilbake for å kunne se og tenke over situasjonen. Dette kan igjen føre til at vi får et nytt perspektiv på hendelsen (Erstad, 2013, s. 81). Om vi skal få nytte av å reflektere må man gå inn for en aktiv handling og nysgjerrighet på hvorfor noe skjedde.

Nordstoga (2019, s. 82) tar for seg Donald Schön og hans bok *The Reflective Practitioner* (1995) hvor det trekkes frem tre ulike stadier for en refleksjonsprosess. Det første steget

innebærer å reflektere før noe skal skje, om hva man forventer skal skje og hvordan man vil håndtere dette. I sammenheng med trusler kan man ha en tanke om hvordan en klient reagerer på en dårlig nyhet, i en situasjon hvor man forventer en reaksjon. I slike tilfeller kan det hende reaksjonen til klienten overrasker, noe Schön (1995, s. 128) forklarer at trekker oss inn i handlingsrefleksjon. I dette stadiet skjer ting fort og man kan måtte handle intuitivt (Nordstoga, 2019, s. 82). Det som skjer i situasjonen, kan måtte håndteres ved kreativitet og improvisasjon. Den neste fasen oppstår når situasjonen er roet ned og man får tid til å tenke seg om. Hva var det som var det spesielle med denne situasjonen som gjorde at man måtte handle slik man gjorde, og noen ganger på en måte man ikke hadde sett for seg? (Nordstoga, 2019, s. 82). Når man stopper opp og tar et slikt tilbakeblikk kan man få en ny og bredere forståelse (Nordstoga, 2019, s. 82). Refleksjonen er en læringsprosess, noe som tilegner oss erfaring. Ved for eksempel å arbeide med en truende klient kan å reflektere før, under og etter en handling være en nødvendig del av utviklingen av seg selv som profesjonell.

Nordstoga (2019, s. 82) deler refleksjon inn i teknisk, praktisk, kritisk og profesjonell eksistensiell refleksjon. Den tekniske refleksjonen handler om å vende blikket tilbake på hendelsen, for å se om prosedyrer, rutiner og forskrifter er fulgt. Nordstoga (2019, s. 83) forklarer at det skal lages rutiner som skal ta høyde for uforutsette hendelser. Lover og rutiner skal ligge til grunn, og det er de ansatte som må tolke prosedyrene på hva de mener selv bør meldes inn, og hva som kan gå. Hver enkelt sak er unik, og truslene kan komme i forskjellige former, derfor er det viktig at den tekniske refleksjonen også legger til rette for fortolkning og tilpasning. Den er først og fremst nyttig for å sikre gode rutiner i systemet.

Praktisk refleksjon

Praktisk refleksjon dreier seg om å beskrive hvilke sanseintrykk og opplevelser man erfarte gjennom det som skjedde. Her ser man tilbake på hvilke kunnskapskilder som ble brukt for å løse situasjonen. Nordstoga (2019, s. 83) trekker frem spørsmål som: Hvilken plass har mine erfaringer fra tilsvarende hendelser i denne situasjonen? Får jeg bruk for fagkunnskapen min i situasjonen? For å trekke dette sammen med trusler vil spørsmålene man stiller seg omhandle om reaksjonsmønsteret er annerledes fra sist gang man opplevde trusler, eller om det er likt. Refleksjoner om hvordan reaksjonene vår samhandler med fagkunnskap på

området blir relevant å tenke på. Ifølge Nordstoga (2019, s. 83) vil refleksjon over hvilken kunnskap som blir brukt til å styre handlingene bidra til ny innsikt og større bevissthet om hva som forårsaker våre praktiske handlinger.

Kritisk refleksjon

Kritisk refleksjon omhandler det bakenforliggende og hva som ligger til grunn for at en hendelse oppstod. Perspektivene man ikke oppdager med en gang, men som må undersøkes med et bestemt blikk havner under den kritiske refleksjonen (Nordstoga, 2019, s. 83). I tillegg er maktaspektet sentralt i den kritiske refleksjonen, og Brookfield (2009, s. 297) trekker frem kritisk teori og mener det profesjonelle arbeidet styres av makt. I kritisk refleksjon prøver man å undersøke hvilke faktorer som ligger til grunn for hvordan makten på ulike vis kommer til syne (Nordstoga, 2019, s. 83). Når det gjelder trusler vil makten danne grunnlag for hvordan man reflekterer over situasjonen som har oppstått. Trusler oppstår ofte som følge av at klienter er misfornøyde med makten som den profesjonelle har over sitt barn (Nordstoga, 2019, s. 83).

Profesjonell eksistensiell refleksjon

Den fjerde delen av refleksjon handler om hvordan barnevernspedagogen som person forholder seg til arbeidet som er utført. Denne refleksjonsdelen er relevant i mitt møte med informanter for å få en forståelse på hvordan de har tenkt etter å ha blitt utsatt for trusler. Hvilke sanser man fanger opp og hvordan man tolker ting kan variere, og Nordstoga (2019, s. 86) forklarer at i arbeidet kan man sitte igjen med en uro over hva som har skjedd og hva som kunne vært gjort annerledes. Følelsene som blir berørt etter en hendelse er med å påvirke vår del som profesjonsutøver. Uroen trenger ikke å være negativ, den kan gi tilgang til en dypere innsikt av seg selv som menneske. I slike situasjoner blir personlige livserfaringer koblet sammen inn i det profesjonelle barnevernsarbeidet (Nordstoga, 2019, s. 86).

2.2 Makt og avmakt i barnevern og sosialt arbeid

I barnevernet er det viktig å være bevisst på makten man har gjennom yrket. Makten kan komme til uttrykk i forskjellige settinger i barneverntjenesten. Det kan for eksempel være

makt i å avgjøre store beslutninger for en familie, makt i å skrive og fatte vedtak og makt i møte med klienter. Det er viktig å forstå når man bruker makt som kontaktperson i barneverntjenesten, og samtidig utvikle gode vurderinger for hvordan maktutøvelse skal foregå i praksis (Norvoll, 2019, s. 63). Den maktrelasjonen en ansatt i barneverntjenesten har i relasjonen til sårbare klienter må vies oppmerksomhet (Norvoll, 2019, s. 63). Norsk barnevern har et ansvar for å følge lover og regler i arbeidet sitt. Lovverket regulerer barnevernets handlingsrom og skal sikre barn og ungdoms trygghet og rettsikkerhet i møte med barnevernet (Norvoll, 2019, s. 63). Den ansatte i barneverntjenesten må ha en forståelse for makten som utøves i møte med barn, ungdom og foreldre i barneverntjenesten. Økt kunnskap om makt og sosial kontroll kan ifølge Norvoll (2019, s. 63) bidra til økt forståelse for egen situasjon som profesjonsutøver.

Skau (2013, s. 31) forklarer at begrepet makt ofte er forbundet med noe negativt. I motsetning til ordet «hjelp» blir makt ofte assosiert med ord som egoistisk og manipulerende. I barnevernet er begrepets betydning ment å sees i sammenheng med hjelp. Det vil si at barnevernsansatte innehar en makt som er ment for å hjelpe andre. Weber (1990, s. 53) definerte makt som «et eller flere menneskers sjanse til å sette gjennom sin egen vilje, selv om andre ville gjøre motstand». Norvoll (2019, s. 64) komplementerer Weber og forklarer at makt finnes i alle sosiale situasjoner, og at den som har mest makt får gjennomført sitt ønske. Makt både skaper og er et uttrykk for ulikhet mellom mennesker (Skau, 2013, s. 33).

Foucault (1982, s. 789) mener makt påvirker handlingsmåter hos andre og det mulige sluttresultatet av handlingene. Han mener makt er tilstede i alle relasjoner og at makt påvirker hva som skjer mellom to parter (Foucault, 1982, s. 789). Makt kan brukes til å tilrettelegge tjenester og hjelp på en slik måte at mennesker som er sårbare kan oppleve trygghet (Norvoll, 2019, s. 65). Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 174) skriver at i barnevernsarbeidet kan undersøkelsesarbeid, utredninger og kartlegging knyttes til Foucault forståelse av individets handlinger. Foucault (1975, s. 30) mener kunnskap og makt henger sammen og forklarer at kunnskap danner et visst maktforhold. Makten en barnevernspedagog har, gjennom kunnskap, erfaring og normer kommer frem gjennom

språk, avgjørelser og holdninger. Det er kunnskapen og erfaringen til barnevernspedagogen som legitimerer hans/hennes maktbruk.

2.2.1 Maktrelasjoner i barnevernet

Baugerud (2019, s. 238) forklarer at maktaspektet i barnevernet er komplekst. Det finnes tette forbindelser mellom hjelp, kontroll og kunnskap. I barnevernet skjer det maktutøvelse gjennom tvangstiltak, men også i frivillige tiltak hvor foreldre søker hjelp til å løse en situasjon. Tvang blir ofte beskrevet som den sterkeste formen for makt. Tvang innebærer ufrivillighet og tap av selvbestemmelse. Ved å miste mulighetene til å oppnå egne interesser blir tvang brukt. Norvoll (2019, s. 68) forklarer at i helse- og sosialtjenester skal all hjelp i hovedsak være frivillig.

Norvoll (2019, s. 67) forklarer at makten kan virke dynamisk og ha positive og negative følger. Makten som utøves er ment for å hjelpe som positiv virkning, men kan også ha negative følger. En negativ konsekvens av maktbruk i barnevernet kan blant annet være trusler mot ansatte. Sakene i barnevernet inneholder mange aktører og får oppmerksomhet fra foreldre, profesjonelle, jurister og medier. I en barnevernssak vil maktforholdet ifølge Norvoll (2019, s. 67) veksle mellom partene gjennom deres utprøving av styrkeforholdet. Når klienter kommer i kontakt med barnevernet har barnevernet behov for å vite noe om klienten. De blir derfor spurt om en rekke personlige forhold, og har ingen rett til å stille tilsvarende spørsmål tilbake (Skau, 2013, s. 68). De ansatte har klare regler og normer de må følge, mens den foresatte handler noen ganger ut fra frustrasjon og desperasjon. Denne vekslingen kan ifølge (Norvoll, 2019, s. 67) føre til ambivalente følelser hos de ansatte, og i noen tilfeller kan de oppleve trusler som følge av dette maktforholdet.

For at en ansatt i barnevernet skal kunne utøve makt ovenfor en annen må den ansatte ha et godt grunnlag. Norvoll (2019, s. 70) forklarer at det er vanlig å bruke legitim makt for å forklare hvorfor noen har grunnlag for en maktutøvelse. Norvoll (2019, s. 70) ser til Weber (1990) og hans tre ulike grunnlag som kan danne legitim makt. De tre formene, tradisjonell makt, karismatisk makt og legal makt kan alle spille sammen i et samfunn. I barneverntjenesten vil det likevel være mest relevant å se på den legale makten. Legal makt handler om å vektlegge lovverket og kunnskap som grunnlag for makt. Skau (2013, s. 67)

trekker frem Foucaults (1975, s. 30) begrep «kunnskap er makt». Kunnskap om de skrevne og uskrevne reglene som regulerer hjelpeapparatets tjenesteyting, og forholdet mellom klient og hjelper er et slikt område. Norvoll (2019, s. 73) forklarer at ved en legal makt skal den lovgitte regelen bestemme hvem og hvordan noen skal adlydes.

I barnevernet er det ikke kun lovverket som bestemmer utfallet. Det er opp til en hver ansatt og tolke lovverket, for så å vurdere i hvilken grad den enkelte opptre i henhold til lovverket. Idealet er å treffe avgjørelser ut fra rasjonelle regler og saklige betraktninger om hva som er hensiktsmessig (Norvoll, 2019, s. 73). Loven sier noe om hvem som skal besitte maktspoisonene, og hvilke muligheter for maktutøvelse disse har. Her er det likevel viktig å påpeke profesjonsutøverens evne til å bruke skjønn som en avgjørende faktor for utfallet. Norvoll (2019, s. 73) forklarer at praktisering av loven, og å fatte vedtak i barnevernssaker avhenger av saksbehandlerens personlige oppfatning. Vurderingen av vedtakets legitimitet påvirkes ikke bare av regelen men også saksbehandlerens skjønn.

Et spørsmål som kan stilles er om makthaveren lener seg på egen forståelse for å ta en avgjørelse eller systemets oppbygging. Norvoll (2019, s. 73) forklarer at maktutøvelse kan foregå på både personnivå og systemnivå. Makt på personnivå blir ifølge Skau (2013, s. 34) beskrevet som individets egne motiver og verdier. Makten på systemnivå utformes av hvordan avdelingen er organisert på. Dette vil da si at makten til den ansatte i barneverntjenesten kan preges av den ansattes motiv og verdier i handlingen som utføres. Makten i barneverntjenesten på systemnivå preges av hvordan den enkelte barneverntjeneste organiserer seg som for eksempel ledelse, samarbeid og inkludering av andre etater som politi og barnevernvakt.

Ifølge Norvoll (2019, s. 74) blir makten til personer avgjort av maktfordelingen i systemet. Systemet legger press på den enkelte og hvordan den skal opptre i ulike situasjoner. For stor systemmakt føre til at ansatte opplever for stort press, og dermed fører problemene over på klienten. Dette viser viktigheten av at ledelsen setter fokus på organisasjonens utforming. I en vanskelig situasjon er det som barnevernsansatt viktig å skille mellom personlig makt og systemmakt, også i møte med klienter. Norvoll (2019, s. 75) mener det er viktig å skille mellom de personlige intensjonene en ansatt har, og de konsekvensene som systemet gir

klientene. Ansatte i barnevernet kan føle seg maktesløse for å følge barneverntjenestens organisatoriske forventninger/regler, men må av etiske og faglige hensyn likevel ha fokus på eget ansvar.

2.2.2 Avmakt

Avmakten er ifølge Norvoll (2019, s. 79) sterkest når det er en avhengighetssituasjon og dermed overlatt til maktutøverens avgjørelser. I noen tilfeller kan trusler forekomme, og klientens aggresjon kan være et resultat av avmaktsfølelsen de kjenner i situasjonen. I barnevernet kan avmakt oppleves både for klienter, men også for ansatte. Ifølge Norvoll (2019, s. 79) kan avmaktsfølelsen skyldes svake personlige ressurser, men også at man besitter en rolle og posisjon som har lite makt i det sosiale systemet.

Hernes (1975, s. 134) beskriver ulike faktorer som bidrar til å skape avmakt.

- 1) Aktøren kontrollerer lite av interesse for andre
- 2) Andre aktører kontrollerer saker av stor interesse for han
- 3) Aktøren har liten kontroll over saksavgjørelsene
- 4) Aktøren har liten kontroll over hvem som skal være med å treffe beslutningene i saken
- 5) Aktøren er forhindret fra å delta i beslutningsprosessen

I barnevernet har klientene en svakere maktposisjon, fordi klientrollen er underordnet de ansatte. De ansatte kan derfor legge premissene for hva som skal skje, og hvordan en avgjørelse skal prosesseres. Ifølge Norvoll (2019, s. 80) dreier avmakt seg om det motsatte av makt, nemlig å ikke ha frihet til å kontrollere situasjoner. Dette kan skyldes at man ikke har ressurser til å klare seg alene, eller i barnevernets tilfelle, en forelder som muligens ikke har ressurser eller kompetanse til å ta hånd om sitt eget barn. Ifølge Foucault (1994, sitert i Norvoll 2019, s. 82) kan de ansatte i klientarbeid anses som maktens «mellommenn». De utøver makt, men er selv underlagt maktstrukturene som er gitt av systemet. Disse strukturene, som i dette tilfellet kan være regler og normer, kan bidra til å støtte opp under de ansattes faglige vurderinger, men også gjøre det vanskeligere. Å følge reglene og normene kan føre til for lite handlingsrom og dermed resultere i avmaktssituasjoner.

2.2.3 Trusler og vold

Barnevernsarbeidere skal yte hjelp og bistand, som i noen tilfeller kan innebære kontroll og tvang (Baugerud, 2019, s. 232). Å oppleve kontroll og tvang kan føre til frustrasjon og en følelse av avmakt for klienten. Skau (2013, s. 91) mener barnevernspedagoger i beste fall kanskje kan lære seg å leve med faren for slike trusler. Det er viktig for barnevernspedagogen å skille mellom faktiske trusler, og trusler som blir sendt ut i ren frustrasjon fra en klient. Barnevernsarbeideren må fokusere på konteksten til trusselen. Å forsøke å forstå årsaken til at trusselen skjer, må vektlegges i like stor grad som bakgrunnen til klienten forteller Skau (2013, s. 91). Å vektlegge klientens bakgrunn vil føre til at man kan overse rasjonelle årsaker, som for eksempel forholdet mellom klient og profesjonsutøver. Dette kan gi store ringvirkninger for relasjonen i videre samarbeid.

Skau (2013, s. 92) viser til forskning som hevder at jo mer en ansatt er opptatt av å forstå trusselens mening, jo mer vil aggresjonen til klienten dempes. Gjennom å arbeide i barneverntjenesten og barnevernvakten er det viktig å huske på at familiene de arbeider med kan være i krise. Som profesjonsutøver må man utfordre egen evne til å forstå det ubegripelige, som for eksempel en trussel (Skau, 2013, s. 92). Både klienter og ansatte i barneverntjenesten har sitt eget subjektive handlingsunivers og livsverden. Kontaktpersonen må derfor reflektere over sin livsverden, og hvilke verdimesige handlingsunivers den som er i situasjonen oppholder seg innenfor (Skau, 2013, s. 92). Dette kan sees i sammenheng med sosialpedagogisk virksomhet. Kontaktpersonene tar store avgjørelser og valg, som kan ramme familier. Det kan derfor være avgjørende å arbeide for god relasjon med klienten, forsøke å forstå truslene og reflektere over egne handlingers betydning.

3.0 Vitenskapelig retning

Å utføre vitenskapsteoretisk forskning handler om å bringe opplevelser og erfaringer frem i lyset. En vitenskapelig forklaring innebærer å gjøre rede for hvilke fenomener man har observert i forskningen og hvorfor disse fenomenene finner sted. Perspektivene fenomenologi og hermeneutikk blir relevante å bruke for meg ettersom jeg ønsker overblikk over hvilke opplevelser mine informanter har hatt. Retningene vil hjelpe meg å forstå

barnevernansattes virkelighet, og få en større forståelse for hvordan de reagerer og håndterer trusler.

3.1 Fenomenologi og hermeneutikk i det kvalitative forskningsintervju

I mitt prosjekt anser jeg fenomenologiske og hermeneutiske perspektiver som relevante fordi jeg ønsker å få et overblikk over hvordan ansatte i barneverntjenesten opplever og forstår trusler. Trusler i barneverntjenesten er ikke noe nytt fenomen, men jeg vil gjerne bruke fenomenologisk og hermeneutisk inspirert tenkning til å belyse problemområdet bedre. I det neste delkapittelet vil jeg innlede med en forklaring av begrepene og koble dette opp mot mitt forskningsprosjekt.

3.1.1 Fenomenologi

Når man studerer et fenomen og hvordan det fremstår sett med menneskelige øyne, kan man bruke fenomenologi som inspirasjon for å få en forståelse av fenomenet. Den grunnleggende fenomenologien dreier seg om bevissthet og opplevelse av alt rundt oss (Kvale & Brinkmann, 2015, s.44). Ifølge Thomassen (2020, s. 103) handler fenomenologi om å undersøke ting i verden slik vi mest opprinnelig erfarer dem. Thomassen (2020, s. 103) argumenterer videre for at fenomenologien har mange ansikter. Den mest generelle oppfatningen finnes i kvalitative forskningsstudier hvor metoden er egnet for å utforske en brukers subjektive perspektiver. I mitt prosjekt vil jeg forsøke å undersøke informantens virkelighet ut ifra hans/hennes opplevelser og erfaringer. Ved å legge fenomenologien til grunn for forståelse og perspektiver vil jeg knytte informantens opplevelser sammen med relevant teori.

Bakgrunnen for fenomenologien stod Edmund Husserl for på starten av 1900-tallet. Man kan kalle Husserls fenomenologi for en filosofisk tilnærming til betegnelsen (Thomassen, 2020, s. 109). Fenomenologisk filosofi kan forstås som en samling av teorier med ulike tyngdepunkt og interesseområder (Thomassen, 2020, s. 109). Videre har fenomenologien utviklet seg til å omhandle både menneskets livsverden og forhold til kroppen. Ifølge Merleau-Ponty (2006, s. 187) dreier fenomenologien seg om å beskrive informantenes opplevelse så presist og fullstendig som mulig. Målet er å gå fra å beskrive enkeltfenomener til å forstå den større

sammenhengen. I kvalitativ forskning er fenomenologi et begrep som forsøker å belyse sosiale fenomener ut fra aktørens perspektiver. Ifølge Kvale og Brinkmann (2015, s. 45) er denne grunnleggende tanken om fenomenologisk tilnærming viktig i analysen av intervju.

Hensikten med en slik metodisk tilnærming blir å nå frem til en beskrivelse av det særegne med fenomenet, i dette prosjektet trusler. Ifølge Thomassen (2020, s. 115) er målet videre å finne ut hva som er konstant på tvers av alle mulige variasjoner, for å forklare fenomenets vesen.

3.1.2 Hermeneutikk

Ved å bruke hermeneutikken som inspirasjonskilde for dette prosjektet vil jeg få analysert dataene som gjør at jeg kan få et helhetlig bilde av valg, opplevelser og forståelser informantene har om trusler de mottar i barneverntjenesten. Hermeneutikk handler om å tolke materiale knyttet til menneskelige ytringer, produkter og handlinger. Ifølge Thomassen (2020, s. 162) kjennetegnes hermeneutikk med å finne mening som kan knytte seg til den menneskelige livsverden. Thagaard (2018, s. 37) forklarer at hermeneutikken ikke følger en bestemt forskningspraksis. Gilje (2020, s. 193) forklarer at man likevel har noen regler i hermeneutikkens verden. Tolkingsarbeidet hviler på å ha bestemte teoretiske forutsetninger. Gilje (2020, s. 197) trekker frem begrepet «mening» og hvordan det knyttes til menneskelige handlinger og resultatet av handlingene. Å finne en helhetlig forståelse av fenomenet står sentralt i den moderne hermeneutikken.

Tidligere innenfor sosialt arbeid var studien preget av et empirisk vitenskapssyn. Dette var et syn som ikke tok for seg helhetsopplevelsen godt nok, og man søkte derfor et nytt rammeverk i Norge i tiden rundt 1980- tallet (Thomassen 2020, s. 168). Innenfor sosialt arbeid har det skjedd en vending fra det tidligere tradisjonelle klassiske hermeneutikken til nå å vende fokus på den humane vitenskapen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 74). Humanistisk kunnskap tar for seg kunnskapen om oppfatninger til mennesket og det sosiale felleskapet (Austgard, 2012, s. 9). Det nye arbeidet med hermeneutikken i sentrum åpnet for muligheter som tidligere ikke hadde vært aktuelle i det stramme empiriske vitenskapsidealet. Søken etter et nytt rammeverk bidro til et nytt hermeneutisk perspektiv for å forme arbeidet med

sosialt arbeid. Innføringen av den moderne hermeneutikken dreide seg om hva det vil si å fortolke, og hvordan den menneskelige verden skal forstås.

Spørsmålene til den moderne hermeneutikken handler i hovedsak om forståelse. Hans-Georg Gadamer regnes som fornyeren av hermeneutikken (Thomassen, 2020, s. 169). Diskurs og handling er i sentrum, og Gadamer tar i «*Truth and Method*» (1975, sitert i Kvale & Brinkmann, 2015, s.74) for seg Platons dialoger som et verktøy for den menneskelige samtale og forståelsen dette gir. Videre siterer Kvale og Brinkmann (2015, s. 75) Gadamer med å hevde at mennesker er historiske vesener hvor forståelsesredskapene våre er betinget av tradisjon og historie. Gadamer snakker om fordommer og hvordan de er nødvendige for at noe skal gi mening for oss. Geertz (1974, sitert i Thagaard, 2018, s. 37) komplimenterer med å hevde at all forståelse bygger på en forforståelse. Hvordan vi forstår hendelser og fenomener er ifølge Gadamer en gave fra fortiden hvor alt vi har opplevd tidligere spiller sin rolle (Thomassen, 2020, s. 170). Konteksten og bakgrunnen til mennesker har betydning for hva man gjør og hva handlingene våre betyr (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 74).

Gjennom denne oppgaven ønsker jeg å bidra til innsikt i hvordan trusler oppleves og forstås. Fenomenologi og hermeneutikk blir brukt som inspirasjon for å få frem erfaringene til informantene. Ifølge Kvale og Brinkmann (2015, s. 75) kan hermeneutikken gi grunnlag for å analysere intervjuene på en bedre måte. Ved å være bevisst på at den kontekstuelle fortolkningshorisonten er betinget av historie og tradisjon kan bidra til en økt helhetlig forståelse for fenomener (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 74).

4.0. Metodologisk tilnærming

4.1 Valg av metode

Målet med oppgaven er å undersøke hvordan kontaktpersoner i barneverntjenesten opplever trusler på arbeidsplassen. Jeg ønsker å få beskrevet kontaktpersonenes opplevelse av trusler i barneverntjenesten, samt ivaretagelsen og forståelse av truslene. For denne masteroppgaven har jeg valgt å bruke kvalitativ metode for å få svar på min problemstilling.

Metoden danner grunnlag for forståelse for informantens situasjon, og for å se verden fra deres syn.

Kvalitativ metode studerer livet fra innsiden og retter oppmerksomheten mot hvordan vi lever livene våre (Thagaard, 2018, s. 11). En viktig målsetting er at vi oppdager en forforståelse innenfor sosiale fenomener innenfor kvalitativ tilnærming. Med hjelp av denne metoden ønsker jeg å skape en dypere og mer fullstendig forståelse for fenomenet jeg skal undersøke. Forskningsspørsmålet i denne oppgaven er betinget av et tillitsforhold mellom forsker og personer i feltet. På bakgrunn av at jeg ønsker å se på karaktertrekk og egenskaper rundt et sosialt fenomen, mener jeg at kvalitativ forskning er godt egnet til dette ved å undersøke ansattes opplevelser og forståelse av trusler i barneverntjenesten. Denzin og Lincoln (2011, s. 99) fremhever begrepet kvalitativ som prosesser og meninger som ikke kan måles i frekvens eller kvantitet. Samtidig er kvalitativ metode nært knyttet til fortolkende teorier som fenomenologi og hermeneutikk som er den vitenskapelige inspirerte retningen for denne oppgaven.

Innenfor den kvalitative metoden har jeg valgt intervju. Et intervju gir en innsikt i den ansattes opplevelser og synspunkter (Thagaard, 2018, s. 12). Forskningsintervju kan gjennomføres på forskjellige måter. I denne oppgaven har jeg valgt å bruke semistrukturert intervju. Denne formen for intervju har som mål og fokuserer på intervjuerens livsverden, og hvordan informanten opplever den. Semistrukturert intervju formulerer vanligvis sine forespørsler i en åpen form, og lar deltakeren stå fritt til å svare på den måten de velger. Informantene blir invitert til å fortelle historier om opplevelser, minner og komme med refleksjoner og meninger (Magnusson & Marecek, 2015, s. 47). Dette gjør at man får frem rike, komplekse og fyldige beretninger. I et semistrukturert intervju trenger verken spørsmålene eller svarene å vise i den rekkefølge de er angitt i intervjuguiden (Magnusson & Marecek, 2015, s. 62).

4.2 Fordeler og ulemper ved valg av metode

Ved å bruke min valgte metode kunne jeg selv strukturere og utarbeide vinkling på intervjuet. Spørsmålene som ble stilt er nøye gjennomtenkt, for å kunne åpne for egne refleksjoner hos informanten. Jeg mener også det er en fordel at jeg utarbeidet intervjuguide

og selv utførte intervjuet. Dette gjorde at jeg kunne observere og setter føringer for intervjuet. Min rolle som forsker, samt min integritet er avgjørende for kvaliteten på den vitenskapelige kunnskapen og de etiske beslutningene som tas (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 108). Det er viktig at jeg reflekterer over min relasjon til feltet, og at jeg vurderer hvilke betydning disse relasjonene kan ha for den forståelsen jeg utvikler av det miljøet jeg studerer (Thagaard, 2018, s. 81).

På den andre siden kan man argumentere for at utvalget er lite. Det er derfor viktig å påpeke at funn i denne undersøkelsen ikke kan generaliseres. Et større utvalg ville gitt en bredere forståelse av omfanget og kunne fått frem andre opplevelser og forståelser. Denne oppgaven gir en dypere forståelse av en mindre gruppes opplevelser av trusler på arbeidsplassen. Samtidig kan min forforståelse og tolkning skygge over informantens opplevelsesverden og formidling, noe man gjennom hermeneutikkens perspektiver kan se på som både positivt og negativt (Thagaard, 2018, s. 37). Det kan også tenkes at rekrutteringsprosessen gjorde at jeg fikk informanter som mener mye om trusler. Dette kan igjen svekke helheten, og ikke dekke nok av bredden når det gjelder den helhetlige forståelsen i barnevernstjenesten.

En annen ulempe med valg av metode kan være at informanten påvirkes til å svare på spørsmålene ut fra det de ser på som mine verdier og synspunkter (Thagaard, 2018, s. 108). I forkant av intervjuet får informantene en samtykkeerklæring der det står formidlet hva prosjektet omhandler og hvilket tema som blir presentert. Informanten kan da føle på at de må svare på en måte som var treffende for temaet. Måten informanten forteller om sitt liv, kan være formet av hvordan de ønsker å bli forstått, og hvordan de ønsker å forstå seg selv (Thagaard, 2018, s. 108).

4.3 Validitet og reliabilitet

Thagaard (2018, s. 187) forklarer at reliabiliteten til et prosjekt handler om forskningen er utført på en pålitelig og troverdig måte. Reliabiliteten kan knyttes til kvaliteten av de dataene forskningsprosjektet baserer seg på, og til vurderinger av hvordan forskeren anvender og videreutvikler dataene (Thagaard, 2018, s. 188). Metoden må være utarbeidet med kvalitet, som gjør at dataene som kommer frem kan stoles på. I mitt prosjekt er totalt

åtte personer intervjuet. Det er brukt lydopptaker og alle intervjuene er transskribert av meg. En vanskelig del av analysearbeidet er å tolke informantenes opplevelser.

Informantene blir spurt om personlige opplevelser, noe som kan føre til at flere har ulik oppfatning av opplevelser. Dette gjør at funnene ikke kan generaliseres, men jeg mener allikevel funnene belyser problemstillingen godt. Måten arbeidsplasser håndterer trusler på kan også variere, noe som må tas i betraktning når det gjelder hvilke endringer som eventuelt bør gjøres. Tross bruk av skjønn er jeg likevel av den oppfatning at jeg har klart å fange opp datamaterialet jeg ønsket. Analyse av data vil ikke skille seg i betydelig grad fra hva en annen koder ville finne, gitt samme utgangspunkt.

Validiteten i et prosjekt omhandler resultatene til forskningen og hvordan vi tolker data. Validitet handler ifølge Thagaard, 2018, s. 189) om gyldighet og de tolkningene forskeren kommer frem til. Ved å legge vekt på teoretisk bakgrunn for aktuelle tema vil validiteten styrkes. I dette prosjektet vil nye data gjøres valide ved å vise til tidligere forskning gjort på temaet. Forskning gjort av Littlechild (2005) og Lamothe et al., (2018) viser til lignende funn. Littlechilds (2005) forskning er over 15 år gammel og kan betraktes som utdatert. Undersøkelsen til Fafo viser at 44 prosent av medlemmene var utsatt for trusler de siste 12 månedene (Hagen & Svalund, 2019, s. 48). Dette mener jeg er med på å styrke undersøkelsens validitet.

4.4 Egen bakgrunn og forforståelse

Jeg har utdanning innenfor barnevern som barnevernspedagog. Jeg har ikke arbeidet i barnevernstjenesten, og har en annen barnevernsfaglig bakgrunn, noe som kan prege måten jeg stiller spørsmål på. Samtidig har jeg forsøkt å møte informantene med en åpen innstilling. Imidlertid har min interesse for trusler i barnevernstjenesten og kunnskap om barnevernet ligget til grunn for utarbeidelsen av problemstillingen og forskningsspørsmålene.

Når jeg startet med prosjektet hadde jeg en forforståelse av at det er svært vanlig at kontaktpersoner opplever trusler. Jeg ble tidlig opptatt av trusler på nett. Gjennom arbeidet med dette prosjektet ble jeg litt overrasket over at informantene ikke hadde opplevd trusler på nett. De var mindre opptatt av dette enn det jeg hadde sett for meg. Jeg hadde også sett

for meg at det var tydelige grenser for hva som var akseptabelt å tåle i barnevernstjenesten. Gjennom denne undersøkelsen fikk jeg inntrykk at informantene etterlyser en tydeligere grense. Dette er selvfølgelig vanskelig å slå fast siden det er et lite utvalg og at funnene ikke er generaliserbare. Mine antagelser eller arbeidshypoteser har vært følgende:

1. Ansatte i barnevernstjenesten opplever ofte trusler på nett
2. Ansatte i barnevernstjenesten har tydelige grenser på hvor grensen går for hva de skal tåle

Jeg har forsøkt å gå inn i dette prosjektet med et åpent blikk i forhold til ha materialet ville vise meg. Selv om min forforståelse har vært medvirkende til de tematiske spørsmålene og metodiske valg.

4.5 Nettbasert intervju på grunn av covid-19

På grunn av situasjonen med Covid-19 ble det bestemt at den mest gunstige måten jeg kunne gjennomføre intervjuet var via video. Plattformen Microsoft Teams ble brukt for å gjennomføre intervjuene gjennom en videochat med informantene. Dette ble gjort for å beskytte informantene og meg selv for smitte. Jeg anså dette som den med ansvarlige løsningen med tanke på restriksjoner og høye smittetall på intervjudispunktet. Imidlertid er det noen ulemper knyttet til nettintervju. Thagaard (2018, s. 110) påpeker noen aspekter som må vurderes når det kommer til intervju over skjerm. Når man ikke er i samme rom som informantene kan det være vanskeligere for forskeren å fange opp subtiliteten til informantenes kroppsspråk. Da kan man potensielt gå glipp av en kilde til informasjon for forskeren. Tekniske problemer kan også oppstå og skape problemer med datainnsamlingen.

Før hvert intervju ble det sikret at internettforbindelsen var tilstrekkelig og at det ikke var noe bakgrunnsstøy. På den andre siden har pandemien gjort at nettbaserte møter er en del av hverdagen, både på jobb og privat. Derfor var plattformen Teams noe alle informantene behersket og følte seg komfortable med. Imidlertid var det noen småproblemer under rigging av kamera og god lyd, på et av intervjuene. Det gjorde at starten på intervjuet ble litt kaotisk, men det fikset seg til slutt og kvaliteten ble bra. Under digitale intervjuer merket jeg viktigheten av god kvalitet på lyden som skal gjennom to skjermer. Noe som løste seg fint,

men det kan være problematisk dersom det ikke blir optimalt, et problem man slipper med fysiske intervju.

4.6 Utvalg

Undersøkelsen ble gjennomført gjennom åtte semistrukturerte intervjuer. Dette gjennom en strategisk utvelgelse, der mine informanter hadde egenskaper og kvalifikasjoner som er strategiske i forhold til problemstillingen (Thagaard, 2018, s. 54). I denne undersøkelsen ble informantene plukket ut fra ulike arbeidssted: fire kontaktpersoner i barneverntjenesten, to ledere i barneverntjenesten og to ansatte i barnevernvakten. Grunnlaget for dette er fordi informantene arbeider i barneverntjenesten og barnevernvakten. De var ikke forhåndplukket fordi de selv har opplevd trusler. Dette for å forsøke å fange opp meninger og forståelser uten at de selv må ha kjent det. Barnevernvakten er med i undersøkelsen for å se på hvordan de forstår truslene på sin arbeidsplass som et sammenlikningsgrunnlag. Spesielt på grunn av at barnevernvakten er en sentral aktør når det gjelder å håndtere akutte situasjoner og dermed kan bidra med ulike erfaringer knyttet til trusler i barnvernet.

Alle informantene er utdannet barnevernspedagoger. Informantene hadde ulik jobberfaring, men majoriteten hadde lang erfaring fra barneverntjenesten og jobbet der i mange år. Utvalget på åtte personer ble valgt for å kunne gjennomføre en fyldigere analyse. For å få et mer pålitelig resultat ville det vært gunstig med flere informanter, men på bakgrunn av både tid og ressurser satt dette begrensinger for størrelsen av utvalget. Jeg vurderte utvalget som stort nok til å gi en forståelse av fenomenet og prosessene som blir undersøkt i denne oppgaven (Thagaard, 2018, s. 59).

For at ingen av informantene skal kjennes igjen har informantene fiktive navn. I tillegg for å anonymisere ytterligere med tanke på kjønn har jeg gitt alle deltakerne jentenavn. Dette er fordi menn er underrepresentert i dette prosjektet og for å bevare anonymiteten. På den andre siden så er ikke kjønn avgjørende for besvarelsen av forskningsspørsmålet. Navnene jeg har gitt på informantene er: Kristine, Oline, Hanne, Marie, Amalie, Ingrid, Nora og Marte.

4.7 Gjennomføring av dybdeintervju

Forskningsintervju er ikke en vanlig samtale. Intervjueren er der for å lære noe av deltakeren. Det skal være fokus på deltakeren, og deltakeren skal snakke mest. Min rolle som forsker er å styre innholdet i intervjuet og styre interaksjonen gjennom samtalen. Samtidig passe på at samtalen flyter greit og at deltakeren føler seg komfortable (Magnusson & Marecek, 2015, s. 58).

De første forberedelsene jeg gjorde før selve intervjusituasjonen var å finne et passende sted å ha intervjuet. Et sted med lite bakgrunnsstøy og nøytral bakgrunn slik at det ble lite distraksjoner for både meg og deltakeren. Det er lett å bli distraheret av andre elementer når intervjuet er nettbasert, samt at bekledning og interiør kan bidra til forhåndsdomming. Med gjennomtenkte beslutninger kan man imidlertid tjene tillit til hver enkelt deltaker når man starter intervjuet. Et annet viktig element i forberedelsen var å sørge for at diktafonen (som også er digitalisert gjennom app) fungerer og at opptaket er av god kvalitet.

4.7.1 Åpningen av intervjuet

I begynnelsen av intervjuet er det viktig å gi grunnlag for et godt samarbeid. Dette gjorde jeg gjennom å ta hensyn til deltakernes språkstil. Selve intervjuet startet med en introduksjon av meg selv, forskningsprosjektet og informasjon om deltakerens personvern i henhold til samtykkeerklæringen som deltakeren har fått før intervjuet. Herfra fulgte intervjuet intervjuguiden som vises i 4.6.

4.7.2 Hoveddelen av intervjuene

Under denne delen skal intervjueren være fokusert på å samle informasjon, fortellinger og refleksjon og på å holde intervjusamtalen gående (Magnusson & Marecek, 2015, s. 60). Her er det viktig å forsøke å finne en balanse mellom å holde deltakeren engasjert og rolig mens spørsmålene blir besvart. I hoveddelen var det viktig å styre samtalen slik at alle temaene i intervjuguiden ble omtalt og nevnt. I hoveddelen oppsto det noen ganger stillhet i intervjusituasjonen. Dette kan skje fordi deltakeren trenger tid til å reflektere etter å ha stilt et spørsmål, eller trenger tid til å formulere seg på foretrukket måte (Magnusson & Marecek, 2015, s. 69).

4.7.3 Avslutning av intervjuet

Det er ulike måter å avslutte et intervju på. Alle intervjuene i dette prosjektet endte forskjellig, men med innhold av samme elementer. Til slutt forsøkte jeg som intervjuer å fange opp deltakernes reaksjon på å bli intervjuet. Da var det naturlig å spørre «hvordan var det å bli intervjuet om dette?». På denne måten fikk jeg innsikt i hvordan opplevelsen mest sannsynlig hadde vært og derfra en videre innfallsvinkel til å takke informanten for deltakelsen og tiden deres (Magnusson & Marecek, 2015, s. 60).

Å være en aktiv lytter under intervjuet handler om å innta en uvintenhetsposisjon, i og erkjenne at deltakeren er ekspert på det hun har å fortelle Magnusson og Marecek (2015, s. 68). Informantene er ekspert på sine synspunkter, erfaringer og praksis. Under intervjuet gikk jeg inn med innstillingen om at informanten var eksperten, og at jeg var der for å lytte til dem. Det var til tider vanskelig å holde seg i rollen, da det i noen tilfeller er naturlig å komme med egne erfaringer eller synspunkter. Da måtte jeg minne meg selv på hensikten med intervjuet, som er å få frem informantens syn. Man må også være klar over makten man har over hva som skjer i intervjuet. Magnusson og Marecek (2015, s. 68) skriver at denne makten må brukes på en forsvalig og velvalgt måte. På den andre siden har også informanten makt gjennom å kunne avslutte intervjuet og trekke tilbake deler eller hele intervjuet.

4.8 Intervjuguide

For dette prosjektet lagde jeg to ulike intervjuguider. En til ledere, og en til kontaktpersoner i barneverntjenesten og ansatte i barnevernvakten. Jeg forsto tidlig at det lønnet seg å teste ut spørsmålene på forhånd, for å få svar på det man lurer på. Det ble også gjort en rekke justeringer for å komme frem til sekvensen av elementer som gir en enkel flyt i samtalen. Magnusson og Marecek (2015, s. 57) skriver at omsorgen du legger i utarbeidelsen av intervjuguiden lønner seg i forhold til kvaliteten på intervjumaterialet. Samtidig så jeg selv effekten av å legge inn et godt forarbeid for egen og informantens trygghet og formidlingsmuligheter.

I den første delen av intervjuet er målet å etablere vilkårene for intervjuet, og sette en samtale tone. Jeg startet med å presentere meg selv og prosjektet. Dette gjorde automatisk at informanten gjorde samme. Under alle intervjuene begynte alle å fortelle om sine

opplevelser av trusler på arbeidsplassen sin. Intervjuguiden var bygget opp med oppvarmingsspørsmål, for å bygge relasjon og berolige deltakeren (Magnusson & Marecek, 2015, s. 56). I hoveddelen i intervjuguiden var målet å få samlet historier, erfaringer og refleksjoner fra deltakeren. Starten inkluderte bevisst spørsmål som var lette å svare på. Dette gjorde at svarene ofte ble utfyllende fordi dette ble introdusert som «normalen» fra begynnelsen av intervjuet. Intervjuguiden ble utarbeidet gjennom tema og tilhørende spørsmål. Dette ble gjort for å ha mer kontroll og struktur, og for at informanten skulle føle at det var en sammenheng med følgende spørsmål. De vanskelige og sensitive spørsmålene ble plassert midt i intervjuet slik at intervjuet ikke avsluttet med en vanskelig diskusjon. Dette fordi det da kan bli deltakerens fremtredende minne fra intervjuet (Magnusson & Marecek, 2015, s. 57).

Den siste delen av intervjuguiden gir deltakeren mulighet til å reflektere over det de har sagt. Intervjuguiden inneholdt spørsmål som «Er det noe du vil legge til?», «Er det andre ting du forventet at jeg skulle spørre om?» og «Er det noe du lurer på?». Sammen med et punkt som minner om å takke informantene for deltakelsen. I forkant av de første intervjuene øvde jeg mye på hvordan jeg skulle formulere meg og forsøkte å huske så mange spørsmål som mulig. Gjennom god utarbeidelse av intervjuguiden gjorde dette at jeg ble trygg i intervjuet og følte jeg mestret den rollen. Ved god utarbeidelse og innsikt i intervjuguiden følte intervjuet mer som en samtale, der jeg ledet de innom de temaene som var relevant for oppgaven.

4.9 Valg av informanter

For å finne ut hvem jeg skulle intervjuer, måtte jeg finne personer som kunne skildre erfaringer som passet til mitt tema. Det ble da naturlig å se nærmere på kontaktpersoner og ledere. Dette for å få inn to viktige dimensjoner. Kontaktpersonene som har direkte kontakte med klientene og lederne som er ansvarlig for oppfølging av klientene. Kunnskapsinteressen min som forsker innebærer å lære om deltakerens verdisyn, slik deltakerne selv formulerer dem. En barnevernstjeneste representerer de sosiale prosessene og erfaringene innenfor deres tjeneste. Barnevernstjenester har sine formelle strukturer og uformelle hierarkier og relasjoner. Magnusson og Marecek (2015, s. 35) skriver at som en generell regel har

medlemmer av en organisasjon og arbeidsplass ulike stillinger, erfaringer og tilbyr ulike perspektiver på organisasjonen.

Jeg valgte også to informanter fra barnevernvakten. Dette for å ha et sammenlikningsgrunnlag, med andre arbeidsoppgaver, men med samme mandat. Intervjusettingen og spørsmålene var like som de ansatte i barneverntjenesten for å fange opp likheter og forskjeller i opplevelsen av trusler på sin arbeidsplass.

4.9.1 Antall deltakere i studiet

For en masteroppgave som denne er det ingen klare krav på hvor mange informanter man skal involvere i forskningsprosjektet. Ifølge Magnusson og Marecek (2015, s. 36) er det viktigste kvaliteten og mengde data som blir samlet inn, ikke antall deltakere. Samtidig påpeker de at i noen studier er et relativt lite antall deltakere tilstrekkelig til å generere en rik og stor nok mengde intervjumateriale. Med henblikk til Magnusson og Marecek (2015, s. 36) uttalelse har jeg valgt å intervju åtte deltakere til denne masteroppgaven. Dette på grunnlag av oppgavens omfang og tidsperspektiv.

4.9.2 Rekruttering av deltakere

Gjennom min deltakelse i SaLTo sitt prosjekt «Voksnes ytringskultur på nett» fikk jeg tilgang på informanter gjennom deres nettverk. SaLTo arbeider med barn og unge i samarbeid med Oslo politidistrikt og Oslo kommune om rus- og kriminalitetsforebyggende. «SaLTo» står for «Sammen Lager vi et Trygt Oslo» og er Oslo sitt SLTarbeid. «Voksnes ytringskultur på nett» tar for seg den voksne delen av befolkningen og velger å rette fokus mot viktigheten av ytringsfriheten og det ansvaret hver enkelt har for det som skrives i sosiale medier. Dette kaller Magnusson og Marecek (2015, s. 38) for kjedereaksjon (kjedehenviing). En vanlig variant av kjedereaksjon innebærer å identifisere en enkelt person (i mitt tilfelle SaLTo-sekretariatet) som er i en god posisjon til å anbefale mulige deltakere og få den personen til å verve videre. I en forlengelse av reaksjonen forkom det også målrettet nominasjoner (Magnusson & Marecek, 2015, s. 38). Ved å utføre en kjedereaksjon fikk man mulighet til å få informanter fra et utvidet geografisk område. Dette skjedde ved å lokalisere potensielle deltakere til å få hjelp fra personer som ikke er deltakere i studien, for å nominere passende personer med ønskede egeneskapene. Når man studerer et felt hvor man har flere

bekjenskaper skal man passe seg for å bruke personlig nettverk. Dette unngikk jeg gjennom å bruke SaLTo-sekretariatet. Dette var en bevist avgjørelse for å unngå en dobbeltrolle der elementer kan komme i konflikt, samt å presse bekjente til deltakelse for noe de kanskje ikke ønsket å delta på. Imidlertid kan det også forkomme forskningsetiske problemstillinger.

Gjennom kjedereaksjon kan det forkomme at man rekrutterer individer som er ganske lik hverandre. Magnusson og Marecek (2015, s. 39) skriver at de ofte kan være lik i alder, ha samme utdanningsnivå og andre demografiske egenskaper. I dette prosjektet fikk de først forespørsel av en i SaLTo-sekretariatet, der denne personen innenfor tjenesten informerte sine ansatte. Dette resulterte i at de som syntes tematikken var interessant eller hadde ønske med å bidra, kontaktet meg. Utvalget av informanter representerer allikevel barneverntjenesten med ulik alder, kjønn og utdanningsnivå. På den andre siden er det flere kvinnelige ansatte i barneverntjenesten enn menn, noe som gjorde det vanskelig å få lik representasjon av kjønn. Alle informantene i dette prosjektet er utdannet barnevernspedagoger, men både nyansatte og «veteraner» er representert i dette prosjektet. Dette gjør at gruppen deltakere ikke er så homogene som først ansatt.

4.9.3 Presentasjon av deltakerne

Jeg har utarbeidet tre tabeller for å presentere informantene i undersøkelsen.

Kontaktpersonene i denne undersøkelsen vises gjennom Tabell 1:

Kristine	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernspedagog • Kontaktperson • Over ti års erfaring i barnevernstjenesten
Ingrid	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernspedagog • Kontaktperson • Over fem års erfaring i barnevernstjenesten
Hanne	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernspedagog • Kontaktperson • Over fem års erfaring i barnevernstjenesten
Amalie	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernspedagog • Kontaktperson • Over fem års erfaring i barnevernstjenesten

(Tabell 1)

Lederne i denne undersøkelsen vises gjennom Tabell 2:

<p>Nora</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernspedagog • Leder • Over ti års erfaring i barnevernstjenesten
<p>Marte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernspedagog • Leder • Over ti års erfaring i barnevernstjenesten

(Tabell 2)

De ansatte fra barnevernvakten vises gjennom Tabell 3:

<p>Marie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernspedagog • Ansatte i barnevernsvakta • Over ti års erfaring innenfor barnevern
<p>Oline</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernspedagog • Ansatte i barnevernsvakta • Over ti års erfaring innenfor barnevern

(Tabell 3)

4.10 Etiske hensyn

Prosjektet er godkjent av NSD (Norsk senter for forskningsdata). NSD har som oppgave å sørge for at data om mennesker kan hentes inn, bearbejdes, lagres og deles trygt og lovlig (NSD, 2022). I dette prosjektet fikk informantene utdelt det Nielsen et al., (2021, s. 86) kaller et fritt informert samtykke. Dette skal alltid være tilstede når det gjelder deltakelse i prosjekter med sensitive personopplysninger. Slike forskrifter krever at hver deltaker informeres om intervjuets formål og hans/hennes rettigheter som forskningsdeltaker (Magnusson & Marecek, 2015, s. 44). Samtykkeerklæringen ble levert i forkant av intervjuet for gjennomgang og signering. Dette gjorde at informanten fikk innføring i forhold til

rettigheter samt informasjon om dette masterprosjektet og for å sikre deltakerens rett til beskyttelse.

For å sikre informantenes rett til beskyttelse ble alle opplysninger og transskripsjon kodet og lagret på en sikker måte. Videre ble alle opplysningene og data håndtert etter NSD og OsloMets rutiner og retningslinjer. Informantenes informasjon og data ble under hele prosjektet behandlet med respekt og fortrolighet. Opplysningene ble bevart sikkert, og ved avslutningen av prosjektet skal personlige opplysninger slettes. Det skal da ikke være mulig å identifisere enkeltpersoner i prosjektet. Et annet overordnet mål for denne oppgaven er å fremstille alt i oppgaven etter vitenskapelig redelighet.

Et forskningsetisk spørsmål jeg ble bevisst på i ettertid av intervjuene, var ivaretagelsen og tilrettelegging for informantene. Jeg hadde ikke reflektert godt nok over ivaretagelsen av informanten ved å bruke Teams som intervjuverktøy. Rundt tematikken trusler og håndtering var det mange av informantene som sa de var misfornøyde med ledelsen. Det kan derfor være ubehagelig for dem å bli intervjuet om arbeidsplassen når de sitter på arbeidsplassen (Magnusson & Marecek, 2015, s. 43). På den andre siden var det deltakerne som valgte intervjutidspunkt. Dette gjorde at de selv kunne velge når de ville bli intervjuet. Jeg la merke til at flere av informantene valgte å bli intervjuet etter jobb (hjemme), og noen satt på lukkede kontor. Dette fikk meg til å reflektere over viktigheten av sikkerheten til informantene i valg av intervjusted.

5.0 Prosessen i analysearbeidet

Det finnes ulike teoretiske rammer for ulike typer tolkningsforskning. For å avgjøre hvilke kriterier og prosedyrer for evaluering av et prosjekt må man ta hensyn til både epistemologiske forpliktelser til forskeren og formålet med masteroppgaven (Magnusson & Marecek, 2015, s. 77). Å analysere er å lete i data etter svar på spørsmål. En analyse er en spørsmålsdrevet prosess som drives av spørsmålene du stiller. Dataene er gode hvis de lar deg finne svar på spørsmålet du stiller (Johannesen et al, 2018, s. 22). Ifølge Kvale og Brinkmann (2015, s. 216) finnes det ikke noen standardmetoder som har teoretisk forankring i analysearbeidet, men det er likevel ofte brukt ulike metoder i hermeneutikken og fenomenologien. Det finnes ikke et magisk redskap som kan avdekke fenomener og som gjør

at alt får en mening. Man kan allikevel bruke metoder som kan hjelpe oss med å gjøre intervjuanalysen enklere. Thagaard (2018, s. 171) trekker frem temaanalyse. En tematisk analyse handler om å analysere data om hvert tema fra informantene. Dette gjøres for å forsøke å få en dypere forståelse hvor hvert tema.

I tematiske analyser skilles det mellom deduktive og induktiv tilnærming. Den deduktive tilnærmingen tar utgangspunkt i allerede gitte begreper og faguttrykk, som i mitt tilfelle kan være *trusler, kommunikasjon, grenser og toleranse*. Ved denne tilnærmingen vil man forsøke å knytte informantens svar opp mot tidligere teori. En induktiv tilnærming skiller seg fra den deduktive ved å ta utgangspunkt i dataene for å så finne eventuelt nye begreper og analytiske perspektiver. Svarene man får kan brukes som overskrifter til den tematiske analysen. Man kan også tolke og sammenligne svarene og få en felles temabeskrivelse fra dataene. Begrepene har som dannes vil fremheve meningsinnholdet og styrke forbindelsen mellom teorien som er brukt og dataen som kommer frem (Thagaard, 2018, s. 172). Jeg har forsøkt å bruke begge tilnærmingene i min analyse. En hybrid modell med kategoriserte overskrifter som omhandler de temaene jeg ser på som mest relevante bli brukt. Jeg har også undersøkt om det dukker opp nye temaer som jeg i ettertid kan kategorisere.

For å kunne arbeide med den tematiske analysen bør man søke etter fyldige beskrivelser av hvert tema. Jeg har valgt å fordele forskningsspørsmålene og legge inn kategorier under disse. Kategoriene jeg har valgt å dele dataen inn i er:

Forskningsspørsmål 1: Hvilke opplevelser beskriver den ansatte som har opplevd trusler i barneverntjenesten?

- Type trussel
- Utøver av trusselen
- Følelser knyttet til trusselen

Forskningsspørsmål 2: Hvordan blir de ansatte som mottar trusler ivaretatt?

- Håndtering
- Behov

Forskningsspørsmål 3: Hvilken forståelse har de ansatte av hva som utløser trusselsituasjonen?

- Klient
- Ansatt

Temaanalyser er ifølge Thagaard (2018, s. 171) basert på koding. Kvale og Brinkmann (2015, s. 227) trekker frem koding, som den vanligste måten å analysere data på. Koding handler om å knytte nøkkelord som kommer frem i dataen til de ulike kategoriene man er opptatt av å få data om. I denne oppgaven ble kategoriene systematisert i relevans med hvilken del av problemstillingen spørsmålet ønsket svar på.

Glaser og Strauss (1967, sitert i Thagaard, 2018, s. 153) bruker koding i den kvalitative analysen til å utvikle en empiribasert teori. Denne teorien heter «grounded theory» og handler om å bryte ned dataen, og sammenligne den (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 226). Grounded theory er en induktiv metode som bygger på tanken om å utvikle teori gjennom dataen man innehar. I denne oppgaven er jeg interessert i å finne likheter og ulikheter. Derfor benyttes koding som et hjelpemiddel for å systematisere funn i undersøkelsen. I denne oppgaven er det brukt begrepsstyrt kodearbeid for å bruke egne valgte nøkkelord, som passer problemstillingen i oppgaven. Gjennom å bruke begrepsstyrt kodearbeid kan man knytte viktige data opp mot tidligere forskning som kan danne et sammenligningsgrunnlag (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 227). Jeg vil allikevel være åpen for uforutsette svar, som kan føre til at nye temaer kan dukke opp. Ved å ha fokus på både en datastyrt og begrepsstyrt tilnærming vil jeg forsøke å finne en balanse på hvilke temaer som vil brukes til å få svar på min problemstilling.

Det er viktig å ikke bli for opphengt i valg av metode i kodearbeidet. Fordelene med koding er ifølge Kvale og Brinkmann (2015, s. 227) åpenbare. Oversiktighet og detaljer blir nevnt som nøkkelkvaliteter som følge av koding. Det finnes fortsatt noen negative sider med koding og tematisk analyse man bør være klar over. Data kan bli tatt ut av sammenheng, og i de endelige resultatene kan dataen ha blitt tolket ut av kontekst. Et eksempel kan være en trusselsituasjon som er tatt ut av kontekst og dermed satt inn i feil kategori.

5.1 Transkribering

Transkribering er en omfattende og tidkrevende prosess. Det er anbefalt å transkribere rett etter intervjuet er gjennomført. På denne måten kan man lettere huske hva som skjedde i intervjuet, og kan lettere supplere med notater på kroppsspråk og egne refleksjoner under intervjuet (Magnusson & Marecek, 2015, s. 74). Målet er å skrive og fange en så nøyaktig samtale som mulig, både fra deltaker og intervjuer. Enhver metode for transkribering innebærer tolkning på en eller annen måte. Under transkriberingen var jeg bevvist på å fremmeheve flyten i samtalen og at tegnsetting kan «forvrengte» flyten i samtalen. Magnusson og Marecek (2015, s. 74) skriver at ved å tillegge tegn i transkribasjonen påvirker transkriverens meningsskapning på deltakerens samtale. På den andre siden ville en transkribasjon uten tegnsetting være vanskelig for en leser å tolke. Videre skal transkribasjonen også registrere elementer med nøling, tenkepauser, avbrudd, latter og ikke-verbale elementer (Magnusson & Marecek, 2015, s. 74). Etter transkribasjonen lagret jeg filene, og endret navn og andre opplysninger som ikke kunne avsløre identiteten til deltakerne. Lydopptakene ble lagret gjennom diktafonappen og nettskjemas database etter fakultetets retningslinjer med anaonymitet og konfidensialitet.

5.2 Forskningsetiske spørsmål

I denne undersøkelsen er ikke deltakerne til stede under analysen og tolkningen av dataen. Forskeren er ansvarlig for tolkningen av resultatene, og for å knytte dette opp mot relevant teori. Denne undersøkelsen er preget av de teoretiske perspektivene som er brukt i oppgaven, som er et resultat av hvordan jeg tolker dataen og min faglige forankring (Thagaard, 2018, s. 196). Det forskningsetiske spørsmålet blir gjennom dette hvordan deltakerne opplever min forståelse. Deltakerne kan oppleve at deres opplevelser har blitt tolket feil eller misforstått. Dette kan føre til at forskningen oppleves som fremmedgjørende og provoserende for deltakerne (Thagaard, 2018, s. 196). Selv om de ulike kontekstene av tolkningen presenteres, løser det ikke de etiske dilemmaene som er knyttet til deltakerens opplevelse av forskerens tolkning.

6.0 Presentasjon av funn

I det følgende kapittelet presenteres materialet fra intervjuene. Materialet vil bli presentert gjennom en analyse av hvert forskningsspørsmål. Problemstillingen i denne undersøkelsen er: *Hvordan opplever og forstår ansatte i barneverntjenesten trusler?*

Informantene er kontaktpersonene Kristine, Ingrid, Hanne og Amalie. Lederne i undersøkelsen er Nora og Marte. Underveis i oppgaven blir Oline og Maries refleksjoner, som er ansatt i barnevernsvakten, brukt for å supplere undersøkelsen. Hensikten med å inkludere barnevernsvakten er for å belyse deres forståelse og opplevelse gjennom en arbeidsplass som har mange fellestrekk med barneverntjenesten. Samtidig har de ansatte fra barnevernsvakten erfaring fra arbeid i barneverntjenesten. Relevant teori blir også presentert for å belyse oppgavens funn ved hvert forskningsspørsmål. Kapittel 6.1, 6.2 og 6.3 gir en dypere analyse og drøfting av forskningsspørsmålene.

6.1 Forskningsspørsmål 1: Hvilke opplevelser beskriver den ansatte som har opplevd trusler i barneverntjenesten?

I dette kapittelet belyses opplevelsene av trusler i barneverntjenesten. Det første forskningsspørsmålet utforsker de ulike opplevelsene informantene har hatt med å motta trusler på arbeidsplassen. Innledningsvis blir noen overordnede resultater presentert gjennom tabell 4. Opplevelsene informantene beskrev er delt inn i tre kategorier: *type trussel, utøver av trusselen og følelser knyttet til trusselen.*



(Tabell 4)

Gjennom intervju med kontaktpersoner, ledere i barneverntjenesten og ansatte i barnevernvakten kom det frem at alle har opplevd trusler i ulike former. Informantene hadde gjennomgående mindre erfaring med direkte trusler, men slike opplevelser ble imidlertid beskrevet som mest skremmende. Spesielt trusler som var rettet mot familien eller målrettet mot den ansatte.

Truslene informantene hadde fått var blant annet fra klienter som var en del av kriminelle miljøer og klienter som ble kategorisert som «barnevernsaktivister». De som blir kalt «klientene» i oppgaven er oftest en mor eller far i en barnevernssak. Flere informanter hadde erfaring med at klienter som ble oppfattet som psykisk syke, hadde truet ansatte. Kontaktpersonene fikk følelsen av ubehag, stress og redsel etter å ha opplevd trusler. Hovedintrykket er at de ansatte opplevde situasjoner som inneholdt trusler som skummelt, ekkelt og truende.

I analysen av dette forskningsspørsmålet diskuterer jeg om kontaktpersonenes valg i situasjonen, kan sees i lys av oppfatninger og attribusjoner av klienten. Analysen i denne delen er delt inn i to temaer. Det ene temaet omhandler situasjonen truslene ofte oppstod i, og den har jeg kalt «ny og avgjørende informasjon». Dette blir presentert på bakgrunn av at tre av fire kontaktpersoner jeg intervjuet opplevde trusler knyttet til å gi klienten ny og avgjørende informasjon. Det andre temaet omhandler opplevelsen kontaktpersonen har av klienter, og den har jeg kalt «klienter som oppfattes som psykisk syke».

6.1.1 Ny og avgjørende informasjon

Kontaktpersonene forteller at de oftest opplever å motta trusler når de gir klienten ny og avgjørende informasjon. I denne sammenheng har informantene opplevd relasjonelle, direkte og subtile trusler. Dette kom blant annet til uttrykk i intervju med kontaktperson Amalie. Hun beskriver at det å gi klienten ny og avgjørende informasjon om videre tiltak førte til trusler.

Amalie: Vi skulle gjennomgå en vurdering av en sak som skulle gå videre til tiltak. Så derfor var det flere representanter til stede. Jeg startet med å presentere vår vurdering. Han ønsket svar på andre ting. Da ga vi beskjed om at andre henvendelser

som ikke var planlagt på det møtet måtte han komme med skriftlig. Han ga seg ikke helt på det. Hun som var med meg, og som hadde erfaring med pappaen fra før, reagerte når faren ble truende og kom tett på. Det førte til at vi trykka på alarmknappen. Men han utagerte ikke fysisk, men han kom med endel trusler på engelsk. Han mente at vi som jobba i barnevernet burde blitt spist levende, det var liksom helt usammenhengende hva han mente.

Amalie forteller om en klient som reagerer når han kanskje ikke fikk informasjonen han ønsket. Hun forteller at situasjonen gjorde hennes kollega utrygg. Situasjonen Amalie beskrev ble håndtert ved å tilkalle hjelp gjennom alarmknappen. Hennes beskrivelse av klienten som truer på et annet språk kan tolkes som at klienten har vanskeligheter ved å uttrykke seg. I noen tilfeller kan truslene komme av ren frustrasjon. Skau (2013, s. 91) mener det er viktig å skille mellom en faktisk trussel og frustrasjon. En annen kontaktperson, Ingrid, opplevde også å motta trusler når hun skulle gi en avgjørende beskjed til en klient over telefon.

Ingrid: Han kalte meg alt mulig på telefonen. Var snakk om at det måtte skje nødvendige endringer eller så måtte vi ta en vurdering på at vi måtte plassere barna da. Da sa han «bare prøv å ta barnet mitt Ingrid, bare prøv». Da sa jeg «truer du meg nå». Han svarte «nei det gjør jeg ikke, men bare prøv».

Ingrid forteller videre at ti minutter etter at dette skjedde fikk hun beskjed av resepsjonisten at klienten var på kontoret til barneverntjenesten. Klienten var veldig stressa og sint. Politiet ble kontaktet, mens Ingrid og en kollega tok mannen inn på et møterom. Ingrid beskriver klienten som svart i blikket og forteller at han snakket veldig høyt. Da politiet kom sa de at man ikke kunne komme sint til barneverntjenesten. Klienten hadde da knekt helt sammen og begynt å gråte.

Informantenes utsagn kan forstås som at kontaktpersonene blir skremt og urolige når de opplever trusler og truende atferd i møte med klientene. Ingrid og hennes kollega tok en beslutning ved å ta inn en sint og frustrert klient på et møterom. Det er mulig å tolke dette som at oppfatningene og attribusjonene av klienten kan gjøre at ansatte kan komme i en

posisjon der det er vanskelig å ta høyde for både omsorg for klienten, og egen sikkerhet som kontaktperson i barneverntjenesten. Slik undersøkelsen til Lamothe et al., (2018, s. 311) viser kan oppfatninger og attribusjoner styre valgene til en kontaktperson i vanskelige situasjoner. Kontaktpersonen her valgte å reagere gjennom å vise omsorg og forståelse for klientens følelser, og ga klienten mulighet til å komme inn på kontoret til barneverntjenesten.

Ansatte i barneverntjenesten kan ha mye makt i rollen ved å formidle ny og avgjørende informasjon til klienter. Ved å skrive vedtak og journaler, samt innføre tiltak i barneverntjenesten, er det i utgangspunktet den ene parten (kontaktpersonen) som har makt til å gjøre sin tolkning av situasjonen. Språket har også stor betydning for at klienten skal forstå hva som blir formidlet. Skau (2013, s. 54) mener dette kan skje som ledd i en maktkamp på bakgrunn av at fagspråket har større pålitelighet og autoritet enn dagligspråket (Skau, 2013, s. 55). En kan likevel aldri gardere seg fullstendig mot at trusler kan forekomme når en skal presentere informasjon som er alvorlig og inngripende i menneskers liv.

6.1.2 Klienter som oppfattes som psykisk syke

Gjennom intervjuene med kontaktpersonene kom det frem at de oftere opplever trusler av psykisk syke foreldre. Informantene forteller også at disse klientene oppleves som belastende å arbeide med over tid. Funn viser at dette har resultert i at trusler fra psykisk syke klienter har vært vanskelig å melde inn som trusler. Informantene bruker begreper som psykisk syke, psykisk ustabil, psykotisk og syk for å beskrive tilstanden til klienten i trusselsituasjonen. Kristine forteller om en situasjon der hun ble truet av en far som var psykotisk.

Kristine: Det var skremmende for oss å være i samme rom som han. Og vi var mye alene med han. Det var en tre ukers tid der vi sto og prøvde å få han innlagt. Prøvde å få han til å ikke gå helt amok på rommet. Det var en veldig krevende situasjon og stå i. Det var ubehagelig. Han var sint, bebreidende og stirra mye. Det var veldig ekkelt. Det er en situasjon som sitter litt igjen, fordi du samtidig føler så enorm omsorg for han, ikke sant. Og han er alene i verden og du blir så fanga i situasjonen. Du kan ikke

la han være. Føler ikke at andre trår til. Så man føler seg veldig alene i den hjelperrollen. Og etter det når han ble lagt inn til slutt. Vi som var rundt han orka nesten ikke å besøke han ikke sant.

Kristine meldte ikke denne hendelsen inn som en trussel i ettertid. Hun forklarer at det er vanskelig å melde det inn som en trussel, fordi det blir kategorisert som en del av klientens fungering. Samtidig poengterer hun at man nærmest blir tvunget til å stå i slike vanskelige situasjoner, uten at det blir tatt på alvor. Kristine påpekte at dette er fordi det er en del av jobben, å ta høyde for klientenes fungering/ ikke fungering. Dette er sammenfallende med funn i undersøkelsen til Littlechild (2005, s. 79) som viser at informantene opplever at trusler er en del av jobben i barneverntjenesten. Kristines utsagn kan forstås som at hjelperrollen i arbeid med psykisk syke klienter kan være krevende. Spesielt med tanke på at klientens fungering kan skygge over opplevelsen til kontaktpersonen. En annen kontaktperson Hanne, forteller at hun ble truet når hun skulle følge en klient til legen for å få informasjon om videre oppfølging.

Hanne: Ja da var hun såpass truende i sin atferd og såpass, hva skal jeg kalle det. Hun er veldig syk da. Bipolar og snakker mye om Jesus. Og ja, det ble veldig utrygt. Ofte handler dette om at foreldrene har en type personlighet, de skjønner ikke selv at de har en atferd som er vanskelig. Så det å snakke med de rasjonelt og prøve å få de til å forstå hvordan deres atferd påvirker barnet, er vanskelig. Så du kan si at den rasjonaliteten som oss andre har, den er ikke til stede.

På den andre siden uttrykker Hanne som de resterende informantene at opplevelsen av trusler fra psykisk syke klienter kan oppleves utrygt og skremmende. Utsagnene viser at Hanne og Kristine opplever klienter med psykiske lidelser utfordrende, men samtidig ser trusselen i lys av klientens diagnose eller psykisk lidelse. Informantene påpeker at klientene ikke har en intensjon om å skade eller ramme, men at klientene er veldig syke.

Fra intervju med lederne kom det frem at de opplever klientene som irrasjonelle på måten de er på. Nora har gjennom sin lange karriere opplevd trusler to ganger, begge gangene med klienter som hun har oppfattet som psykisk syke. Hovedinntrykket er at informantene

opplever det vanskeligere å rapportere inn trusler som kommer fra klienter som oppfattes som psykisk syke. Opplevelsen av at det oftest er psykisk syke klienter som truer kan forstås gjennom at kontaktpersonen vektlegger klientens utfordringer og psykiske lidelser, fremfor kontaktpersonens opplevelse. Slike oppfatninger og forståelser av klienten er avgjørende fordi kontaktpersonen tar utgangspunkt basert på disse inntrykkene (Lamothe et al., 2018, s. 311).

Gjennom delene som viste *ny og avgjørende informasjon, og klienter som oppfattes som psykisk syke* er hovedinntrykket at valgene som gjøres av kontaktpersoner og ledere i barneverntjenesten, kan tolkes i lys av at oppfatninger og attribusjoner styrer valgene til kontaktpersonene og ledere i barneverntjenesten. Det er derfor avgjørende å forstå ansattes oppfatninger og attribusjoner i barneverntjenesten på bakgrunn av at valgene de ansatte tar, påvirker klienten og kan gi ringvirkninger for deres familier og barn (Lamothe et al., 2018, s. 311). Oppfatningene og attribusjonen kan speile hvordan kontaktpersonen reagerer i situasjonen, gjennom enten sinne eller empati.

Intervjuene i denne undersøkelsen viser at de ansatte møter klientene med empati istedenfor sinne (Lamothe et al., 2018, s. 318). Man kan også se på hvordan oppfatningen styrer hvordan situasjonen håndteres i ettertid, gjennom enten forståelse eller å unngå personen. Gjennom at informantene oppfatter klienter som psykisk syke kan det muligens tenkes at dette viser at de håndtere situasjonen med forståelse gjennom klientens psykiske helse. Hovedinntrykket er at de dermed vektlegger attribusjoner og oppfatninger av dette, og reagerer etter den oppfattelsen. Videre kan oppfatningen styre over selve situasjonen med trusler. Oppfattelse og attribusjoner kan også kobles mot sosialpedagogisk virksomhet. Juul (2019, s. 64) presiserer at man må tenke gjennom hvilken problemforståelse den ansatte legger til grunn for arbeidet som utføres. Spesielt med truende og frustrerte klienter, må den ansatte reflektere over hvilke konsekvenser fagutøvelsen kan gi. For de ansatte i barneverntjenesten er det viktig å vende blikket ut over et sosialt mikronivå og huske på seg selv i situasjonen.

6.2 Forskningsspørsmål 2: Hvordan blir de ansatte som mottar trusler ivaretatt?

I dette kapittelet belyses de ansattes opplevelser ved å bli ivaretatt etter mottatt trusler i barneverntjenesten, gjennom det andre forskningsspørsmålet. Innledningsvis blir noen overordnede resultater presentert gjennom tabell 5. Opplevelsen av ivaretagelse er del inn i to kategorier: *håndtering* og *behov*. Håndtering viser et bilde av hvordan trusselen blir håndtert gjennom informantenes opplevelse. Behov viser informantenes opplevelse av hva de har behov for i ivaretagelsesprosessen.

Håndtering:	Behov:
<ul style="list-style-type: none"> • Rutiner og prosedyrer. • Kollegiale forskjeller på definering. • Håndtering av ledelsen. • Kollegial støtte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Annerkjennesle. • God informasjon. • Klare handlinger fra leder. • Lengre oppfølging. • Fokus på hva som skjer hos den ansatte på innsiden. • Delingskultur

(Tabell 5)

Gjennom intervju med kontaktpersoner og ledere i barneverntjenesten kom det frem at alle hadde prosedyrer på hva man skulle gjøre når man opplever trusler. Informantene fra barnevernsvakten fortalte at de hadde liknende prosedyrer som barneverntjenesten. Undersøkelsen viser to ledere som har klare rutiner og refleksjoner knyttet til hvordan de ivaretar kontaktpersonen i barneverntjenesten. På den andre siden viser undersøkelsen at tre av fire informanter opplever at prosedyrene ikke blir brukt. Dette kan indikere at det er forskjeller på arbeidsplassene, i og med at alle informantene arbeider på ulike barneverntjenester. Kontaktpersonene i undersøkelsen påpekte at de bruker støtten fra kolleger fremfor ledelsen, når de opplever trusler. Samtidig viser undersøkelsen at det er viktig å rette fokus mot emosjonell forståelse og anerkjennelse for å ivareta kontaktpersonene. Hovedinntrykket er at informantene opplever lokale forskjeller når det gjelder ivaretagelse blant informantene.

Analysen av dette forskningsspørsmålet tar for seg ivaretagelsen etter kontaktpersoner har mottatt trusler. Undersøkelsen belyser opplevelsen til lederne og kontaktpersonene. Dette

blir presenter gjennom emosjonell forståelse og emosjonell dissonans. Et annet tema som blir presentert er kollegial støtte. Informantene beskriver at kollegial støtte er en viktig ressurs i ivaretakelsesprosessen. Til slutt blir opplevelsen av hvor informantene mener grenser går for hva de skal tåle. Analysen viser en mulig sammenheng mellom å sette grenser for hva som er akseptabelt å tåle, sammen med terskelen for å melde inn trusler til leder.

6.2.1 Opplevelsen av ivaretagelse

Analysen fra denne undersøkelsen viser at trusler blir kategorisert som uønskede hendelser gjennom ulike avviksskjema som barneverntjenesten benytter seg av. Avviksskjema sendes direkte til nærmeste leder etter de har opplevd uønskede hendelser. Rutinene og prosedyrene skal ta høyde for uforutsette hendelser, ifølge Nordstoga (2019, s. 83). Hovedinntrykket er at lederne skal ha en umiddelbar oppfølgingsamtale etter episoden med trusler. Under oppfølgingsamtalen skal det vurderes hva man skal gjøre videre. Gjennom oppfølgingsamtalen skal det vurderes om man skal kontakte bedriftshelsetjenesten, sikkerhetstiltak, bistand av politiet eller anmeldelse. Dette blir nærmere belyst i delkapittelet 6.2.2.

6.2.2 Lederens opplevelse av ivaretagelse: et stort lederansvar

Ledelsen i barneverntjenesten har ansvar for å iverksette tiltak ved episoder som omhandler trusler mot barnevernsansatte (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 105). Samtidig skal lederne tilrettelegge for god informasjon og åpne kommunikasjonsprosesser (Isdal, 2017, s. 221). Lederne bør ifølge Isdal (2017, s. 228) gå konkret til verks for å skape gode arenaer for mestring av emosjonelle belastninger, samt avsatt tid til refleksjon og dialog mellom ledelsen og de ansatte. I intervjuet med Nora, som er leder presenterte hun tre dimensjoner som hun tar utgangspunkt i når hun skal ivareta sine ansatte.

1. At ansatte selv skal definere når det oppleves som skummelt eller ikke skummelt eller truende. At det skal de ansatte få bestemme selv, det er opplevelsen til den enkelte ansatte. Det skal ikke jeg definere.
2. Jobbe med at her skal det ikke være noen helter som tåler mye selv om man jobber med faget man gjør.

3. Det er egne nedtegnede sikkerhetsprosedyrer, som skal forklare hva man gjør når man føler seg truet.

I intervjuet med Marte fremhevet hun at man må minimere risikoen for at kontaktpersonene ikke skal oppleve trusler igjen. Marte påpekte at det er viktig å sette rammer for videre kontakt med klienten, slik at man arbeider for at det ikke skjer igjen. Hun vektlegger også en bevissthet rundt mengden på truslene. Marte trekker frem at dersom truslene skjer i liten grad, men over lang tid kan dette oppleves belastende. Slik lederne i denne undersøkelsen beskriver kan det tolkes som at de legger til rette for åpne kommunikasjonsprosesser, og sikkerhetsprosedyrer for den ansatte.

Analysen viser at informantene tenker at det foreligger et stort lederansvar ved å hjelpe ansatte med å håndtere vanskelige situasjoner i jobbsammenheng. Dette kan indikere hvor viktig det er at kontaktpersonen forteller om hvordan opplevelsen av truslene var, slik at man får riktig ivaretagelse i ettertid.

Intervjuene viste at informantene fra barnevernvakten opplevde at lederne vektlegger å snakke om trusler og opplevelsen av håndtering i slike situasjoner daglig. Informantene forteller at det er en del av de daglige rutinene i barnevernvakten. Gjennom intervjuet med de ansatte i barnevernvakten kom det frem at ivaretagelsesprosessen de beskriver kan være sammenfallende slik lederne i barneverntjenesten beskriver ivaretagelsesprosessen i barneverntjenesten. Informantene beskrev at de tilrettelegger for anledning til dialog og refleksjon. Tatt i betraktning at barnevernvakten utfører andre type oppdrag enn barneverntjenesten, kan dette ha overføringsverdi for videre arbeid i barneverntjenesten. Gjennom å vektlegge konkrete tiltak for refleksjon og dialog rundt trusler i barneverntjenesten (Isdal, 2017, s. 228). Spesielt i barneverntjenesten og barnevernvakten er det viktig å huske på at hver enkelt sak er unik, og at trusler kan komme til uttrykk i forskjellige former. For lederne kan det være avgjørende å tilrettelegge og gjennomgå en teknisk refleksjon etter ansatte har opplevd truende hendelser. Slik at man kan tilpasse og sikre gode rutiner som ivaretar ansatte etter de har opplevd trusler (Nordstoga, 2019, s. 83). En teknisk refleksjon innebærer å vende blikket tilbake til hendelsen, for å forsikre at prosedyrer, rutiner og forskrifter blir fulgt.

6.2.3 Kontaktpersonenes opplevelse av ivaretagelse: prosedyrene blir ikke brukt

Tre av fire kontaktpersoner opplever at prosedyrene i barneverntjenesten ikke blir brukt av lederne. Dette har resultert i at informantene har opplevd at ivaretagelsen ikke var tilstrekkelig. Informantene beskriver en følelse av håpløshet. De beskriver at dette preger arbeidskulturen og opplevelsen av anerkjennelse. Dette kom blant annet til uttrykk i intervju med Ingrid, hvor hun uttrykker frustrasjon over at det ikke hjelper å melde fra om opplevde trusler.

Ingrid: Da var det et møte der noen opplevde å få ting kasta på seg og stemninga var ganske amper på møterommet. Og saksbehandleren var jo kjemperedd. Hun ble skikkelig redd. Det var jo fredag, rett inni helga. Også mandagen da når de skulle prate mer om det, da var det plutselig ikke så nøye lenger med den anmeldelsen og «du trenger ikke anmelde det og det gikk jo bra» ble sagt. De skulle prøve å overtale denne saksbehandleren til å ikke anmelde, for det kunne ødelegge kontakten med den ungdommen. Da var det ikke den trusselsituasjonen, eller hvordan hun hadde opplevd det så viktig. Da definere de fort at dette gikk jo bra «nå er det viktig å jobbe videre å få til en god relasjon med han igjen». Da drukner det litt trusselsituasjonen da.

Informantens utsagn kan forstås som om at en slik håndtering preger kontaktpersonen, men også arbeidsmiljøet rundt. Slike situasjoner kan skape en arbeidsplass der ingen snakker om uønskede hendelser eller trusler. Hanne forteller at hun opplever at lederne har en forståelse av at «slik er det bare, «sånn skjer». Hun forteller at dette gjør henne opprørt og at hun blir lei seg for at de ansatte ikke blir tatt mer på alvor. Hovedinntrykket er at informantene opplever at ledelsen tar lett på håndteringer av trusler. Undersøkelsen til Littlechild (2005, s. 74) viser sammenfallende utfall ved at de ansatte opplevde manglende oppfølging i ettertid.

Undersøkelsen viser at flere informanter ikke er fornøyde med ledelsens håndtering og ivaretagelse av trusler på arbeidsplassen. Hovedinntrykket er at flere informanter deler samme inntrykk og tanker om «dårlig» ledelse. Dette kan forsås i lys av begrepet compassion fatigue. Dette innebærer at negative holdninger, avler kollektivt dårlige holdninger (Isdal,

2017, s. 224). Ved å endre compassion fatigue til positive holdninger og dele positive opplevelser kan muligens arbeidskulturen endres og handlingsmønster knyttet til trusler bli bedre. Dette avhenger også at rutiner og prosedyrer som er utarbeidet blir fulgt.

En kontaktperson påker at det er en manglende kultur for å melde avvik og snakke med lederen når trusler har fremkommet. Informanten mener dette skjer fordi man føler det ikke hjelper å snakke med leder. Samtidig reflekterer informanten over at man burde gjøre det for sin egen del. Påstanden kan mulig begrunnes gjennom compassion fatigue. At opplevelsen til hele arbeidsplassen er at det ikke hjelper å si ifra. Dette kan da skape en kollektiv opplevelse som kan påvirke de ansatte negativt. Fra intervjuet med en annen informant kom det frem at hun opplevd en «liten» trussel, og valgte å ikke snakke med lederen om dette på bakgrunn av at «store» trusler ikke hadde blitt tatt på alvor på arbeidsplassen tidligere. Slike holdninger er viktig å oppdage for lederne i barneverntjenesten, slik at man kan endre arbeidskulturen og underrapportering av trusler.

6.2.4 Kollegial støtte erstatter oppfølging av leder

Analysen viser at kontaktpersonene har stort utbytte av delingskultur blant ansatte. Delingskulturen blir omtalt av informantene som kollegial støtte. Funn viser at denne støtten er avgjørende for kontaktpersonene når de skal møte mennesker i kriser. Det viser seg at fellesskap er viktig å føle seg trygg på jobb. Kristine beskriver at delingskulturen mellom ansatte har erstattet ledelsens «manglende» ivaretagelse. Slik som Littlechild (2005, s. 74) også beskriver: «de ansatte bruker heller kollegaer, fremfor ledere». Ved en god delingskultur vil de ansatte oppleve anerkjennelse, lojalitet og tiltro til andre ansatte (Isdal, 2017, s. 228). Dette kan forstås ved at opplevelsen av manglende ivaretagelse og anerkjennelse fra lederne erstattes med anerkjennelse og ivaretagelse av kolleger. Isdal (2017, s. 228) forklarer at man lenge kan gå og tenke at man er den eneste som føler det man føler, men at ved å dele egen opplevelse vil forstå at flere bærer på de samme tankene og følelsene.

Amalie beskriver at de ansatte på jobb viser anerkjennelse med hverandre for det de står i. «Kollegene mine er mitt sikkerhetsnett. Ikke oppfølging fra lederen». Hanne forteller at hun ikke hadde klart seg uten kollegial støtte. Hun beskriver at det er kollegene som holder

henne på arbeidsplassen i barneverntjenesten. Ingrid forteller også at hun bruker kollegene sine mye, og har et sterkt behov for dette.

Ingrid: Jeg går heller til en kollega enn til en leder og deler. Det er der jeg tenker det kan bli sårbart. Man går til en kollega og tømmer seg der, man burde heller kanskje gått til en leder og delt det. I forhold til at man skal følges opp. Når trusler er reelle, da tenker jeg at man ikke er gode til å dele det. Da kommer «flink pike» greia inn. Da er det skummelt å dele det da, fordi man kan være redd for å ha opplevd det feil.

Fokus på historiefortelling, dialog, innspill og tanker fra andre kolleger kan ifølge (Isdal, 2017, s. 224) forhindre at ansatte slutter i jobben. Opplevelsen av å forstå at man ikke står alene i situasjonen, eller få bekreftelse på at det ikke er noe galt med deg som person trekker Isdal (2017, s. 220) frem som viktige aspekter ved en delingskultur. På denne måten kan man se at andre kolleger har samme reaksjonsmønstre. Dette samsvarer med denne undersøkelsens funn at kollegial støtte bidrar til å ivareta eget følelsesliv, samt å oppleve en sammenheng i reaksjonsmønstrene. Hovedinntrykket er at informantene opplever et støttende arbeidsmiljø.

Ifølge informantene i barnevernvakten er delingskulturen på jobb avgjørende. Der beskriver de at de har mer tid til debrief og kollegial støtte, siden de ofte er ute på oppdrag sammen. Oline beskriver at reaksjoner ofte kommer i ettertid, slik at det er viktig å bli fulgt opp over lengre tid når man har opplevd noe skremmende eller trusler. Det er derfor nærliggende å tro at reaksjoner også kan komme i ettertid for ansatte i barneverntjenesten. Dette kan muligens forklares ved sosialarbeidernes helseplager etter trusler. Samtidig viser dette funnet at det er viktig i barneverntjenesten og barnevernvakten å følge opp ansatte rett etter en hendelse, men også en stund i ettertid for å kunne fange opp eventuelle reaksjoner som måtte komme.

6.2.5 Emosjonell forståelse

Analysen viser at kontaktpersonen trenger å oppleve anerkjennelse og forståelse for at jobben er emosjonelt krevende. Informantene etterlyser en anerkjennelse og bevissthet fra ledelsen i ivaretakelsesprosessen. Ifølge kontaktpersonene er det mye fokus på klienten,

rutiner og saksbehandling. Forståelsen av situasjonen til kontaktpersonen er fraværende. Samtidig viser funn at kontaktpersonene ønsker kunnskap og bevisstgjøring på hva jobben gjør med dem. Kristine hevder det er et tema hun har savnet i mange år.

Kristine: Jeg syntes vi har hatt ALT for lite om hva jobben egentlig gjør med oss. Og hva som skjer i våre liv. Det er jo vi som er verktøyet. Det er vi som står der i møte med andre som strever. Hvis man strever selv for eksempel; Så er det er klart at det gjør noe om hvordan man møter andre, og ikke minst hva man tåler. Gi det på innsiden vår oppmerksomhet, for vår del og lederens del. Så får de mer innblikk i hvem vi er også, hva vi bærer med oss på godt og vondt.

Dersom man er trygg i seg selv, møter man også klientene med en trygghet, mener Amalie. Dette bekrefter Shulman (1999, s. 156) med å vise til at man først må kunne anerkjenne og ha kontakt med sin egen følelsesmessige tilstand, før en kan være følelsesmessig i kontakt med andre. Derfor er det avgjørende for lederne å anerkjenne følelsene den ansatte føler. Samtidig kan anerkjennelsen styrke kontaktpersonen som gjør at man blir tryggere i møte med klienter. Å arbeide i barneverntjenesten kan være krevende fysisk og emosjonelt. Muligens kan betraktningene til Isdal (2017, s. 214) brukes for å komme seg gjennom krevende situasjoner i barneverntjenesten. Han beskriver at man må møte noen som er forskjellig fra seg for å bli kjent med sine egne følelser. Når man arbeider med brutalitet og lidelse påvirker dette tradisjonelle reaksjoner og handlingsmønstre. Denne innsikten kan barneverntjenesten bruke ved å søke likhet og kontrast gjennom for eksempel å få en utenforstående psykolog eller liknende til å snakke med kontaktpersonene når de opplever trusler i arbeidshverdagen.

Informantene i denne undersøkelsen beskriver at de ikke har opplevd store helsemessige konsekvenser etter de har opplevd trusler. Arbeidstilsynet (2017) skriver om at mange opplever psykiske plager, søvnproblemer og depresjon etter de har opplevd trusler. Aagestad et al., (2014) viser en betydelig sammenheng mellom selvrapportert vold og trusler om vold og påfølgende langtidssykemeldinger. Analysen viser at en informant var sykemeldte i forbindelse med store påkjenning i en omfattende saker, som resulterte i subtile trusler. Andre negative konsekvenser som informantene påpeker er mindre

jobbengasjement. Dermed kan det konkluderes at arbeidstilsynets rapportering av konsekvenser for ansatte som opplever trusler er lite treffende for denne undersøkelsen. Selv om en av informantene ble sykemeldt forklarer de andre informantene at de har klart å legge truslene bak seg.

6.2.6 Emosjonell dissonans

Funn i undersøkelsen viser at ansatte i barneverntjenesten må definere opplevelsen av truslene selv. Dette kan være vanskelig når man må ha kontroll over egne følelser samtidig må man gi av seg selv i situasjonen (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 95). Emosjonell dissonans skapes gjennom at man oppfatter at man reagerer på en «feil» måte, i forhold til det man betrakter som riktig måte å reagere på (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 99). Informantene i undersøkelsen formidler at de har blitt tryggere i sin yrkesrolle med årene. De fremhever vanskeligheter som kan oppstå når man er nyansatt og nyutdannet og arbeider i barnevernet. Ingrid forteller hun opplever at mange som starter i barneverntjenesten har «flink-pike syndromet». Dette innebærer at man ikke uttrykker det man føler fordi man er redd for at det skal oppfattes som at man ikke klarer jobben sin. Dette kan kobles mot funn i undersøkelsen til Kagan og Itzick (2019, s. 39) som viser at mindre erfarne sosialarbeidere er mer utsatt for å oppleve psykiske plager. For denne gruppen er det avgjørende å gi dem et støttenettverk tidlig. Dette gjør at nyansatte får snakket ut om følelser og hjelp til å gjenkjenne tankemønstre (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 100).

6.2.7 Hvor går grensa for hva man skal tåle?

Analysen viser at flertallet av informantene mener de tåler for mye, og at grensen går lengre enn den burde. Flere informanter bruker kroppen som et måleinstrument på hvor grensen går. Dersom kroppen reagerer, vet de at grensen er nådd. Flere av informantene synets det var vanskelig å svare på spørsmålet i intervjuet som lyder: «Hvor mener du grensa går for hva du skal tåle i jobben?». Hovedinntrykket er at informantene føler at terskelen for det man skal tåle er for høy, og at det ikke er noe tydelig grense for hva som er forventet at de skal tåle. Samtidig vektlegger kontaktpersonene at alle har forskjellige grenser, og at man reagerer ulikt på ulike situasjoner. Dette kan forstås ved at informantene opplever at

grensen for hva som er forventet av dem ikke er konkretisert. Det er derfor vanskelig å selv avgjøre når grensen er nådd for hva man skal tåle. I barnevernet er det ikke kun lovverket som bestemmer utfallet. Loven sier noe om hvem som skal besitte maktposisjoner og ta avgjørelser. Ifølge Norvoll (2019, s. 73) er det barnevernspedagogens skjønn som ofte avgjør saker. Kontaktpersonens personlige oppfatning påvirker utfallet, noe som gjør at man kan forstå informantenes usikkerhet på hvor grensen skal gå på hva man skal tåle. Det er ingen gitt forskrift eller definisjon som forklarer hvor grensa går, man må bruke skjønn og egen oppfatning.

På den ene siden forteller Nora som er leder at hun syntes at det mangler en tydelig grense for hva man skal tåle.

Nora: Jeg syntes det er rart at overordnet norsk barnevern ikke går tydeligere ut på hvor mye eller hvor lite man skal tåle. Barnevernleder og barnevernansatt kan bli veldig alene i et stort hatapparat rundt. Det tenker jeg kunne vært nyttig å ha mer overordnet fra nasjonalt hold på hvordan barneverntjenester skal ivaretas. Og håndtere det. Ledere er jo også utsatt, og da skal du håndtere det selv.

Nora forteller at barneverntjenesten hun er leder for har jobbet med hvor lite de skal tåle. Fordi det ikke skal være om å gjøre å tåle mest. Skau (2013, s. 91) forklarer at i beste fall skal barnevernspedagogene lære seg til å leve med truslene. Hun forteller at det er viktig å fokusere på å ha evne til å kommunisere, men også avslutte ting før det blir for sent. Nora mener dette er et stort ansvar å ha. Kristine opplever på den andre siden at holdningen rundt hva man skal tåle må endres, og at denne oppfatningen deles med flere informanter. Kristine forteller at hun opplever å bli møtt med holdningen: «klarer man ikke å stå i det, må man finne seg en annen jobb». Denne holdningen har preget Kristine gjennom hele hennes yrkeskarriere i barneverntjenesten. Kristine beskriver videre:

Det å vise svakhet i vår arbeidsgruppe er ikke så positivt. Ting kan fort bli tatt som kritikk, fremfor en mulighet for utvikling.

Gjennom spørsmålet «hvor går grensa for hva man skal tåle?» viser funn at i denne undersøkelsen at grensen er vanskelig å definere. Både ledere og kontaktpersoner etterlyser

en klarere definering og hjelp fra overholdt nasjonalt hold. Det er derfor nærliggende å tro at definisjon på hvor grensa går, og manglende oppfølging fra ledelsen kan ha en sammenheng. Dette fordi det kan være vanskelig å definere trusler og ubehagelige situasjoner uten tydelige grenser for hva som forventes at de ansatte skal tåle på jobben. Dette kan også sees i sammenheng med opplevelsen av dårlig ivaretagelse fra lederne. At lederne selv ikke har klare definisjoner til de ansatte på hva de selv og andre skal tåle. En annen mulig forklaring kan være at arbeidskulturen har formet slike oppfattelser, uten at det er lederens intensjon og mål.

For å kunne mestre emosjonelle uttrykk må man oppleve erkjennelse og åpenhet (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 104). For å kunne gjøre dette i barneverntjenesten må man være forberedt på ulike situasjoner som kan oppstå i jobben. Funn i undersøkelsen viser at trusler i barneverntjenesten ikke får mye oppmerksomhet, verken gjennom kurs eller seminar. Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 104) forklarer at emosjonelt arbeid kan omhandle forberedelse, relevante caser og samtale om hva som kan oppstå og drøfte sammen hvilke forventinger man har til ulike situasjoner. På grunn av manglende definisjon på hvor grensa går, opplevelsen av dårlig ivaretagelse og manglende fokus på trusler i barneverntjenesten er det nærliggende å tro at dette må tematiseres i hver barneverntjeneste. På denne måten kunne man reflektert sammen for å tilegne seg ny kunnskap, og øke forståelsen for hvorfor ting har oppstått, og hvordan man selv reagerer på hendelser (Nordstoga, 2019, s. 79). Nordstogas (2019, s. 82) teori om refleksjon gjennom teknisk, praktisk, kritisk og profesjonell eksistensiell refleksjon er en mulig teoretisk metode for å rette oppmerksomheten rundt trusler i barneverntjenesten.

6.3 Forskningsspørsmål 3: Hvilken forståelse har de ansatte av hva som utløser trusselsituasjonen?

Det tredje forskningsspørsmålet utforsker informantenes forståelse av hva som utløser trusselsituasjonen. Innledningsvis blir noen overordnede resultater presentert gjennom tabell 6. Forståelsen av hva som utløste trusselsituasjonen er delt i to: *klient* og *ansatt*. Klient viser hvordan forståelsen er på grunnlag av deres rolle i situasjonen. Ansatt viser hvordan forståelsen er på grunnlag av den ansattes posisjon.

Klient	Ansatt
<ul style="list-style-type: none"> • Livskriser • Ustabile • Frustrasjon • Redde • Føle seg angrepet • Misforstått • Avmakt • Virkemiddel 	<ul style="list-style-type: none"> • Hjelper og kontrollfunksjon • Samarbeid og samspill • Upoulære avgjørelser • Maktposisjon • Forbredelse og informasjon • Mekaniske • Saksmengder

(Tabell 6)

Informantenes forståelse av hva som utløser trusselsituasjonen forklares gjennom klientenes følelser av frustrasjon og sinne. Dette kan blant annet tolkes som klientens livskrise, ustabilitet eller avmakt. Kontaktpersonene opplever en vanskelig balanse mellom hjelper og kontrollfunksjon. Dette på bakgrunn av at kontrollfunksjonen kan trigge klienten til eventuelle trusler. Informantene mener kontaktpersonene og deres posisjon er årsaken til truslene. På den ene siden viser Informantene en forståelse av egen maktrolle som de besitter. På den andre siden avmakten som klienten kan oppleve i møte med barneverntjenesten. Ifølge Norvoll (2019, s. 63) er dette essensielt for arbeidet med sårbare mennesker. Økt kunnskap om makt kan ifølge Norvoll (2019, s. 63) bidra til økt forståelse for egen situasjon som profesjonsutøver.

Analysen av dette forskningsspørsmålet tar for seg forståelsen av trusler i arbeidssituasjonen gjennom et maktperspektiv. Dette blir presentert på bakgrunn av kontaktpersonens forståelse av sin egen makt, og klientens avmakt. Samtidig er informantenes forståelse viktig å avdekke for å kunne arbeide mot trusler i barneverntjenesten. Forståelsen i denne undersøkelsen kan gi indikasjoner på hvordan de ansatte arbeider med klientene og hvordan de forstår sine egne handlingers påvirkningskraft.

6.3.1 Forståelse av trusler i arbeidssituasjonen gjennom et maktperspektiv

Funn viser at kontaktpersonene har en forståelse om at klienter står ovenfor vanskelige situasjoner der de strever og er i krise. Dette kommer blant annet til uttrykk i intervjuet med Ingrid, hvor hun oppga at trusler ofte forekommer i forbindelse med klientens

avmaktsfølelse i møte med barnevernet. Ifølge Norvoll (2019, s. 79) oppleves avmakten sterkest når en er i en avhengighetssituasjon og alle avgjørelser er overlatt til den mektiges avgjørelser.

Ingrid: Jeg opplever hendelsen som en reaksjon på at de føler på avmakt. Det blir en slags forsvarsmekanisme. De blir presset såpass i et hjørne at de ikke har noe mer valg enn å gå til angrep selv. Det er det jeg forstår i de fleste situasjonene. Egentlig kanskje i alle. At det blir noen som drar det lengre, og har andre midler å bruke i truslene sine.

Ingrid forteller at klientene blir satt i en posisjon der de ikke har mange valgalternativer. Norvoll (2019, s. 79) mener avmakten kan føre til aggresjon. Hernes (1975, s. 134) presenterer fem ulike faktorer som kan føre til avmakt.

- 1) Aktøren kontrollerer lite av interesse for andre
- 2) Andre aktører kontrollerer saker av stor interesse for han
- 3) Aktøren har liten kontroll over saksavgjørelsene
- 4) Aktøren har liten kontroll over hvem som skal være med å treffe beslutningene i saken
- 5) Aktøren er forhindret fra å delta i beslutningsprosessen

Beskrivelsene til Ingrid kan være sammenfallende med slik Hernes (1975, s. 134) beskriver at kontaktpersonene kan ha en avgjørende rolle for hvordan klientene reagerer. Ingrid forklarer at klientene blir satt i en posisjon der de ikke har mulighet til å påvirke beslutningsprosessen. Norvoll (2019, s. 79) forklarer at klientrollen er underordnet den ansattes, noe som kan betyr at klientens ønske ikke alltid kan bli tatt hensyn til. Spesielt i barneverntjenesten og barnevernvakten kan det noen ganger være vanskelig i akutte situasjoner og tøffe avgjørelser. Videre viser intervjuet med Amalie at hun forsto trusler som en mulig utvei for klientene.

Amalie: «Ja det er nok lett å true siden de føler seg angrepet eller misforstått, og da er det trusler som blir den letteste veien ut da kanskje».

Både Ingrid og Amalies viser en forståelse av at klientene kan komme i vanskelige posisjoner i møte med barneverntjenesten. Gjennom arbeidet i barnevernet kan det tenkes at det kan være nyttig for de ansatte å være klar over skillet mellom personlig makt og systemmakt. Foucault (1994, sitert i Norvoll 2019, s. 82) mener ansatte i klientarbeid er maktens «mellommenn», som utøver makt, men som er underlagt maktstrukturene som er gitt av systemet. Informantene forteller de bruker sin faglige kunnskap når beslutninger skal tas. Flere av informantene forklarer at de i saker også følger prosedyrer som er gitt av loven eller organisasjonen, og derfor støtter sine faglige avgjørelser på gjeldende regler og normer. Dette forklarer Hanne kan hjelpe i å imøtekomme truslene.

Hanne: Enkelte ganger føler jeg det har vært min feil. Truslene kommer direkte mot meg og man kan få inntrykk av at man selv har gjort noe man ikke burde. Sånn sett er det lettere for meg som ansatt å ta en avgjørelse hvis jeg på forhånd vet at avgjørelsen støttes av jobben min.

I barneverntjenesten skal man som ansatt ta avgjørende og vanskelige beslutninger som kan ramme andre familier. Det er derfor viktig å ha støtte fra andre i slike vanskelige beslutninger. Informantene uttrykker at det da er lettere å kunne stå i vanskelige avgjørelser og beslutninger når man vet at man har støtte fra kolleger eller ledelsen.

Samtidig ser vi at posisjonen til kontaktpersonen påvirker klienten. Reaksjonen til klienten kan tolkes som en forsvarsmekanisme, i en vanskelig situasjon. Ifølge Skau (2013, s. 91) bør konteksten til trusselen undersøkes. Det er viktig for barnevernspedagogen å skille mellom faktiske trusler, og ord som blir sagt i frustrasjon fra klienten.

Alle informantene i studien ser ut til å vise en forståelse for frustrasjon, sinne og trusler som rettes mot dem i arbeidssammenheng. Dette kan tolkes som at truslene nedtones fordi den ansatte har en forståelse for de vanskelige situasjonene klientene opplever. Dette tyder på at informantene har vært bevisste på konteksten til truslene, noe Skau (2013, s. 91) mener er svært viktig. Skau (2013, s. 91) mener at årsakene til truslene må i like stor grad undersøkes som bakgrunnen til klienten. Informantene har forståelse for hvordan klientene uttrykker seg for frustrasjonen de opplever og at dette går utover kontaktpersonene. Dette

kan skape vanskelige overveielser med at kontaktpersonen skal møte klientene med sine behov, samtidig ta vare på seg selv. Å ta vare på seg selv er en viktig del av jobben. Som Shulman (1999, s. 156) påpeker, er det viktig å ha kontakt med egne følelser før man kan ta vare på andres. Informantene forklarer at det kan være utfordringer ved akkurat dette, på grunn av at det er umulig å ikke bli påvirket av sanseinntrykkene man opplever.

Flertallet av informantene forstår trusler gjennom et maktperspektiv. Baugerud (2019, s. 238) forklarer at maktspektet i barnevernet er komplekst, med flere faktorer involvert. Undersøkelsen viser at informantene prøver å bruke makten de besitter på en god og rettferdig måte. God informasjon, forberedelse og risikotiltak er viktige tiltak som må gjøres før de møter klientene. Ved å være klar over hvilken makt man har kan man også legitimere bruken av makt. Norvoll (2019, s. 70) forklarer at det er vanlig å bruke legitim makt for å forklare hvorfor noen har grunnlag for en maktutøvelse. Skau (2013, s. 67) bruker «kunnskap er makt» for å forklare maktutøvelsen en barnevernspedagog har i utførelse av sin makt. Informantene forklarer at de forbereder seg godt og setter seg nøye inn i sakene som skal behandles. Dette kan sees i lys av med Foucaults teori om at det er kunnskapen og erfaringene til en person som legitimerer han/hennes maktbruk.

Ingrid forteller at man ikke må gå rett inn i maktposisjonen man besitter. Hun mener at man lett kan gå i en maktposisjon når man er mekanisk, uforberedt eller usikker. Hun eksemplifiserer med: «Jeg er i barnevernet og da skal du høre på hva jeg har å si». Ingrid forteller at hun opplevde at hun var mekanisk når hun startet som kontaktperson i barneverntjenesten. Hun legger til at dersom hun hadde vært klient i barnevernet og møtt seg selv som kontaktperson tidligere hadde hun tenkt: «hvem i alle dager tror du at du er». Hun viser til en forståelse av at klienter blir irriterte av slik oppførsel. Ifølge Norvoll (2019, s. 67) kan makten mellom en klient og ansatt virke dynamisk og ha både positive og negative følger. I Ingrid sitt tilfelle kan man tenke seg at nervøsiteten og usikkerheten hennes har gjort henne for bestemt på egen rolle og virket for lite imøtekommende med klienten. Styrkeforholdet som Norvoll (2019, s. 67) beskriver har trolig i Ingrid sitt tilfelle blitt for sentrert på henne som ansatt.

Makten kontaktpersonen beskriver ligger også i definisjonsmakten ved å skrive vurderinger og gjøre observasjoner ovenfor klienten. I saker hos barnevernet vil maktforholdet ifølge Norvoll (2019, s. 67) starte med at den ansatte har behov for å vite mye om klienten, uten at klienten har mulighet til å forlange det samme tilbake. Informantene vektlegger at informasjonen og tankene til kontaktpersonen skal formidles til klienten ved åpen dialog. Flere informanter forteller også at de arbeider mye med forståelsen til klientene om at barnevernet ikke bare tar barn. Redselen og utryggheten i barneverntjenesten mener kontaktpersonene kan komme fra en forståelse av at barnevernet tar barn- noe som faktisk kan være konsekvensen dersom for eksempel barnevernet foreslår omsorgsovertakelse for Fylkesnemnda.

Fra intervjuet med lederne kom det frem at de deler lik forståelse på truslene de mottar. De forstår truslene som et uttrykk for frustrasjon i en vanskelig posisjon. Marte beskriver en forståelse av at klientene opplever maktesløshet og at de da gjør dumme ting mot ansatte gjennom frustrasjon. Nora forstår truslene de mottar på bakgrunn av at klientene opplever et maktovergrep. Informantene uttrykker at det er en makt-ubalanse mellom klienter og kontaktpersoner når maktutøvelse blir benyttet. Klienten i undersøkelsen blir betraktet som den svake parten, fordi kontaktpersonene har flere maktmidler ovenfor klienten. Alle informantene i undersøkelsen vektlegger at man må være bevist hva makten gjør med klientene og ikke misbruke maktposisjonen man har.

Funn i undersøkelsen viser også at informanter mener det er vanskelig å uttrykke at klientens oppførsel går over grensen. Kommunikasjon er nøkkelen til mye. Nora beskriver:

Nora: Hardt mot hardt det funker ikke. Det å være ydmyk med makten vi utøver og ha forståelse for de folka. Samtidig som vi må være tydelige på hva som er uakseptabelt. Vi må være kjent med rutinene. Det er en gjensidighet. Vi ledere har jo ansvar for at de rutinene er der, og at de blir man kjent med. Men ansatte har jo også et ansvar.

Slik Nora beskriver, er det viktig å uttrykke hva som er uakseptabelt i en situasjon. Skau (2013, s. 91) mener barnevernspedagoger ikke skal regne vold og trusler som forventning i

arbeidet. Gjennom forståelsene av trusler har informantene vist at forståelsen ofte blir flyttet fra den ansatte som mottak av trusler til, forståelse for klientens posisjon og utfordringer.

7.0 Avslutning

Denne masteroppgaven har undersøkt trusler rettet mot ansatte i barneverntjenesten. Oppgavens problemstilling er: *Hvordan opplever og forstår ansatte i barneverntjenesten trusler?* For å kunne besvare min problemstilling gjennomførte jeg åtte individuelle kvalitative intervjuer med kontaktpersoner og ledere i barneverntjenesten, samt ansatte i barnevernvakten.

Innledningsvis ble forskningen til Hagen og Svalund (2019, s. 6) presentert. Resultatene viste at vold og trusler er en del av hverdagen til mange av medlemmene i FO. Flere opplevde et manglende system for forebygging og håndtering (Hagen & Svalund (2019, s. 6). Denne undersøkelsen viser at informantene har et system på sin arbeidsplass for håndtering av truslene. Lederne jeg intervjuet la mye vekt og omtanke i ivaretagelsen av sine ansatte gjennom prosedyrer og sikkerhetsvurderinger. Kontaktpersonene i undersøkelsen delte en annen opplevelse. Tre av de fire kontaktpersonene opplevde at prosedyrene ikke blir brukt av lederne. Informantene beskrev en følelse av håpløshet ved at truslene ikke ble tatt på alvor. Dette preget arbeidsmiljøet, som resulterte i at lederne ikke ble inkludert når trusler hadde oppstått på arbeidsplassen. I denne undersøkelsen er informantene fra ulike barneverntjenester. Dette kan tyde på at det kan være lokale variasjoner og opplevelser i hvordan ansatte blir ivaretatt i barneverntjenesten.

Et tydelig funn i analysen viser betydningen av støttende og imøtekommende kolleger. Studien viser at kollegial støtte erstatter oppfølging av leder og at de har stort utbytte av delingskulturen blant ansatte. En informant forteller: «kollegene mine er mitt sikkerhetsnett. Ikke oppfølging fra lederen». Dette overrasket meg i stor grad med tanke på at ledelsen har klare prosedyrer, retningslinjer og muligheter til å hjelpe de ansatte. Samtidig kan dette vise en sammenheng mellom at kontaktpersonene mener lederne ikke bruker prosedyrene de har, og da velger å bruke andre ansatte som viser anerkjennelse og forståelse i en vanskelig situasjon. Sammenfallende funn vises også i undersøkelsen til Littlechild (2005, s. 74).

Undersøkelsen viser at informantene mener at de tåler for mye, og at terskelen for det man skal tåle i barneverntjenesten er for høy. Samtidig viser det seg at grensen er vanskelig å definere for informantene. En leder etterlyste en tydeligere definering av hvor mye eller hvor lite man skal tåle. Gjennom en klar og overordnet forklaring og definisjon på hva de ansatte skal tåle, kan muligens resultere i at det kan bli lettere å fortelle om trusler. Slik at man tydelig vet når en grense er nådd, og at man eventuelt tåler for mye.

Barnevernsarbeidere bør bli flinkere til å reflektere og snakke om det emosjonell arbeidet de utfører (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 107). Undersøkelsen viser at informantene viser en forståelse for frustrasjon, sinne og trusler som er rettet mot dem i arbeidssammenheng. Dette kan muligens føre til at truslene blir nedtonet på bakgrunn av den ansattes forståelse av klientens opplevelse. Dette kan skape vanskelige overveielser med at kontaktpersonen skal møte klientene med sine behov, samtidig ta vare på seg selv. Undersøkelsen viser også til at informantene forstår truslene i lys av makt. Makten som de ansatte besitter og avmakten som klientene kan oppleve som leder til trusler. Dette kan indikere at kontaktpersonenes opplevelse og forståelse av trusler må rettes mot dem og deres behov. Som Shulman (1999, s. 156) forteller må en først kunne anerkjenne og ha kontakt med sin egen følelsesmessige tilstand, før en kan være følelsesmessig i kontakt med andre.

Kunnskap om trusler og forståelse av trusler mot ansatte i barneverntjenesten har betydning for barnevernets arbeid. Dette påvirker hvordan ansatte arbeider, som videre gir ringvirkninger for hvordan barn, ungdom og deres familier blir møtt og videre muligheten til å få tilstrekkelig hjelp.

Denne studien har vist at balansen mellom å hjelpe sårbare og frustrerte klienter, og samtidig ta vare på seg selv som profesjonsutøver kan være vanskelig. Jeg anser derfor at det er et videre behov for forskning på feltet slik at kontaktpersonene i barneverntjenestens stemme, opplevelser og forståelser blir belyst. Sammen med kunnskap om hva som gjør at noen truer, med fokus på situasjoner og kontekst. Både opplevelsen og forståelsen kan gi et bilde på hvordan de ansatte arbeider rundt trusler i barneverntjenesten. Det er med stor glede og entusiasme å se at Statens arbeidsinstitutt (STAMI, 2019) nå arbeider med et prosjekt som skal kartlegge vold og trusler blant barnevernsansatte som kan brukes for å

utvikle effektive og gode tiltak mot vold og trusler. Prosjektperioden er fra 2019-2023 og undersøkelsen vektlegger omfanget og konsekvenser av vold og trusler (STAMI, 2019).

Litteraturliste

Arbeidstilsynet. (2017, 5 januar). *Vold og Trusler*.

<https://www.arbeidstilsynet.no/tema/vold-og-trusler/>

Austgard, K. (2012, September 1). *Hvorfor trenger vi humanistisk kunnskap i sykepleien?*

Nordic Journal of Nursing Research, s. 9-12. doi:[https://doi-](https://doi-org.ezproxy.oslomet.no/10.1177/010740831203200303)

[org.ezproxy.oslomet.no/10.1177/010740831203200303](https://doi-org.ezproxy.oslomet.no/10.1177/010740831203200303)

Bakke, B., Degerud, E. M., Gravseth, H. U., Hanvold, T. N., Løvseth, E., Mjaaland, B.,

Øygardslia, H. (2021). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2021. Status og*

utviklingstrekk. STAMI-rapport. Statens arbeidsmiljøinstitutt. Hentet fra

<https://hdl.handle.net/11250/2757495>

Barnevernloven. (1992). Lov om barneverntjenester (LOV-1992-07-17-100). Lovdata.

<https://lovdata.no/lov/1992-07-17-100>

Barnevernvakten. (2020). *Barnevernvakten*. Hentet fra:

<https://www.barnevernvakten.no/ombarnevernvakten>

Baugerud, G. (2019, Desember 11). Barnevernet som arbeidsplass: en kilde til

jobbtilfredsstillelse eller stressrelaterte belastninger? *Tidsskriftet Norges barnevern*,

s. 230-245. doi:<https://doi.org/10.18261/ISSN.1891-1838-2019-04-03>

Baugerud, G., & Augusti, E. (2016, November 21). Utviklingspsykologisk kunnskap er relevant

for hvordan omsorgsplasser-inger gjennomføres. *Norges Barnevern*, s. 290-302.

doi:10.18261/issn.1891-1838-2016-03-04-12

Brookfield, S. (2009, September 17). The concept of critical reflection: promises and

contradictions. *European Journal of Social Work*, ss. 293-304. doi: [https://doi-](https://doi-org.ezproxy.oslomet.no/10.1080/13691450902945215)

[org.ezproxy.oslomet.no/10.1080/13691450902945215](https://doi-org.ezproxy.oslomet.no/10.1080/13691450902945215)

Denzin, N., & Lincoln, Y. (2011). *Paradigmatic Controversies, Contradictions, and Emerging*

Confences, Revisited. I N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln, *The SAGE Handbook of*

Qualitative Research (s. 97-127). New Dehli: SAGE.

- Djup, H. (2020). *Ivaretagelse av hjelperen*. Hentet fra Klinikk for krisepsykologi:
<https://krisepsykologi.no/ivaretagelse-av-hjelpere/>
- Erstad, I. (2013). *Kunnskapsversktedet- å se det levende i praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Fellesorganisasjonen (FO). (2019, November 20). Ny rapport lansert: Så mange FO-medlemmer utsettes for vold og trusler på jobb. *Fellesorganisasjonen (FO)*. Hentet fra <https://www.fo.no/vold-trusler-og-netthets/ny-rapport-lansert-sa-mange-fo-medlemmer-utsettes-for-vold-og-trusler-pa-jobb-article6644-3541.html>
- Five, M. (2021, Februar 25). Barnevernsansatte Ellen (42) og Ingunn (41) grovt hetset etter TV 2-program. *Tv2 Nyheter*. Hentet fra <https://www.tv2.no/a/11978161/>
- Foucault, M. (1975). *Det moderne fengsels historie*. (D. Østerberg, Overs.) Oslo: Gyldendal.
- Foucault, M. (1982). The subject and power. *Critical inquiry*(4), s. 777-795. Hentet fra <https://www.jstor.org/stable/1343197>
- Fransson, L., Hansson, A., Drake, S., Halto, M., & Fjermeros, C. (2020, September 26). Nav-ansatte fortviler: Kan ikke føle seg trygg. *Dagbladet*. Hentet fra <https://www.dagbladet.no/nyheter/kan-ikke-fole-seg-trygg/74250238>
- Gilje, N. (2020). Hermetikk som metode- introduksjon ti hermetisk intensjonalisme. I D. Jensen, M. Kjørstad, S. Seim, & P. Tufte, *Vitenskapsteori* (s. 189-217). Oslo: Gyldendal.
- Gunnarsdottir, H. M., & Studsrød, I. (2019). Barnevernspedagogens emosjonelle arbeid- å bruke seg selv. I I. Studsrød, V. Paulsen, I. Kvaran, & K. Melvik, *Barnevernspedagog en grunnbok* (ss. 95-110). Oslo: Universitetsforlaget.
- Hagen, I. M., & Svalund, J. (2019). *Vold, trusler og trakkasering i helse- og sosial sektoren*. Fafo. Hentet fra <https://www.fafo.no/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/vold-trusler-og-trakassering-i-helse-og-sosialektoren>
- Hernes, G. (1975). *Makt og avmakt: en begrepsanalyse*. Bergen: Universitetsforlaget.
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold*. Bergen: Fagbokforlaget.

- Johannessen, L., Rafoss, T. W., & Rasmussen, E. B. (2018). *Hvordan bruke teori? Nyttig verktøy i kvalitativ metode*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Juul, R. (2019). Sosialpedagogiske teorier og barnevernets praksis. I S. Ingunn, P. Veronika, K. Inge, & M. Kate, *Barnevernspedagog: en grunnbok* (s. 54-65). Oslo: Universitetsforlaget.
- Kagan, M., & Itzick, M. (2019, Januar 1). Work-related factors associated with psychological distress among social workers. *European Journal of Social Work*, s. 30-42.
doi:<https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1357021>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Lamothe, J., Couvrette, A., Lebrun, G., Yale-Soulière, G., Roy, C., Guay, S., & Geoffrion, S. (2018). Violence against child protection workers: A study of workers' experiences, attributions, and coping strategies. *Child Abuse & Neglect*, s. 308-321.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.04.027>
- Littlechild, B. (2005). The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers. *Journal of Social Work*, s. 61-82.
doi:<https://doi.org/10.1177/1468017305051240>
- Magnusson, E., & Marecek, J. (2015). *Doing Interview-based Qualitative Research: A Learner's Guide*. Umeå Universitet, Sverige: Cambridge University Press.
- Merleau-Ponty, M. (2006). Phenomenology of perception. I J. Shand, *Central Works of Philosophy*. London: Routledge.
- Nielsen, D., Hjørnholm, T., & Jørgensen, P. (2021). *Oppgaveskriving og metode i helse-og sosialfag*. Oslo: 2021.
- Nordstoga, S. (2019). Refleksjon kan være så mangt- om barnevernspedagogen som reflektert profesjonsutøver. I I. Studsrød, V. Paulsen, I. Kvaran, & K. Mevik, *Barnevernspedagog: en grunnbok* (s. 79-94). Oslo: Universitetsforlaget.

- Norvoll, R. (2019). Makt og avmakt. I E. Brodstkorb, M. Rugkåsa, & M. Rugkåsa (Red.), *Mellom mennesker og samfunn* (3. utg., s. 63-95). Oslo: Gyldendal.
- NSD. (2022, Januar 1). *NSD: Norsk senter for forskningsdata*. Hentet fra NSD: Norsk senter for forskningsdata: <https://www.nsd.no/>
- Petrie, P. (2011). *Communication skills for working with children and young people : introducing social pedagogy*. Jessica Kingsley.
- Rød, S. (2019, August 14). 44 prosent av FOs medlemmer truet på jobb siste året. *Fontene Forskning*. Hentet fra <https://fontene.no/nyheter/44-prosent-av-fos-medlemmer-truet-pa-jobb-siste-aret-6.47.643803.3ace28b72f>
- Schön, D. (1995). *The reflective practitioner : how professionals think in action* (1. utg.). Aldershot: Arena.
- Shulman , L. (1999). *The skills of helping individuals, families, groups, and communities*. Itasca: Peacock.
- Skau, G. (2013). *Mellom makt og hjelp- om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper* (4. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Solbakk, R. Ø., Kassah, L. B., & Bogerød, G. M. (2018). Vold rettet mot ansatte i kommunalt barnevern. I W. Schonfelder, S. T. Andersen, & A. A. Kane, *Handlingsrom i barnevernet: Muligheter og begrensninger for profesjonsutøvere* (s. 233-251). Bergen: Fagbokforlaget.
- Sousa, S., Silva, I., Veloso, A., Tzafirir, S., & Enosh, G. (2014). Client's violence toward social workers. *TÉKHNE-Review of Applied Management Studies*, s. 69-78. doi:DOI: 10.1016/j.tekhne.2015.01.006
- STAMI. (2019). *STAMI: Statens arbeidsmiljøinstitutt*. Hentet fra Kartlegger vold og trusler blant barnevernsansatte: <https://stami.no/prosjekt/kartlegge-vold-trusler-barnevernsansatte/>

- Storhaug, A. S., Havnen, K. J., Fylkesnes, M. K., Kojan, B. H., Christiansen, Ø., Langsrud, E., . . . Skrove, G. (2020). *Akutt for hvem? Akuttarbeid i kommunalt barnevern*. Institutt for sosialt arbeid. Trondheim: NTNU . Hentet fra <https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmllui/bitstream/handle/11250/2685191/Akuttrapport.pdf?sequence=1>
- Tembo, M., & Studsrød, I. (2019, Mai 4). Parents' emotional experiences of their contact with the Child Welfare Services: a synthesis of previous research- a research review. *Nordic Social Work Research*. doi:<https://doi-org.ezproxy.oslomet.no/10.1080/2156857X.2018.1489885>
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode* (5. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Thomassen, M. (2020). Hermenutikk som refleksjon og livsfortolkning. I D. Jensen, M. Kjørstad, S. Seim, & P. Tufte, *Vitenskapsteori for sosial-og helsefag* (1. utg., s. 163-187). Oslo: Gyldendal.
- Thompson, N. (2016). *The professional social worker meeting the challenge* (2. utg.). London: Palgrave.
- Weber, M. (1990). *Makt og byråkrati* (2. utg.). Oslo: Gyldendal.
- Aagestad, C., Tyssen, R., Johannessen, H. A., Gravseth, H., Tynes, T., & Sterud, T. (2014). *Psychosocial and organizational risk factors for doctor-certified sick leave: a prospective study of female health and social workers in Norway*. BMC Public Health. doi:DOI: 10.1186/1471-2458-14-1016

Vedlegg

Vedlegg 1

Intervjuguide (kontaktpersoner)

Innledning:

1. Alder og utdanning?
2. Kan du beskrive tiden din i barnevernet. Hvordan er en typisk arbeidshverdag for deg?
3. Kan du beskrive dine arbeidsoppgaver på jobben?

Trusler:

4. Har det vært noen skremmende situasjoner du har vært utsatt for?
5. Har du blitt utsatt for trusler på jobb? Hvis ja, kan du beskriv hva som har skjedd? Hvis nei, se. Hvis nei.
6. Har du mottatt trusler på internett? – hvor mottar man disse truslene
7. Har du opplevd å få trusler på en annen måte?
8. Hvordan håndterte du situasjonen med truslene?
9. **Har du mottatt subtile trusler?**
10. Har du følt deg periodevis utrygg på jobb?
11. Er det fokus på trusler i denne barneverntjenesten?
12. **Hva tror du er årsaken til truslene?**
13. **Hvordan kan man forstå truslene?**
14. **hvordan kan man tolke truslene?**
15. Kan du beskrive hvordan du opplevde det når du mottok truslene.
16. Har flere kollegaer av deg opplevd trusler? Hvordan ivaretar dere hverandre? Hvordan opplevde du det?
17. **facebook, bv vil vi ha fulstendig fjernet, er du inne der?**

Hvis nei:

18. Vet du om noen andre på denne arbeidsplassen som har opplevd trusler?
19. Hvordan opplevde du det?
20. Hvordan går man frem på din arbeidsplass dersom man opplever trusler?
21. Er det fokus på trusler i barnevernet?
22. Hvordan mener du man kan forstå truslene?
23. Hva tror du er årsaken til truslene barnevernsansatte får?
24. Hvor mener du grensa går for hva man skal tåle?

Ettetid som leder:

25. Hvordan er prosedyrene når en ansatt opplever trusler?
26. Hvordan er ivaretagelsen i ettetid? Hvordan opplever du håndteringen?
27. Har Politiet vært involvert i håndteringen, har forholdene blitt anmeldt? Hvis ja:
 - Kan du fortelle om denne prosessen.
28. Kan du beskrive tiden etterpå, hvordan er oppfølgingen?
29. Hvor tenker du grensene går for hva en kontaktperson skal kunne tåle?
30. Hvordan mener du man kan jobbe mot trusler i barnevernet?
31. Hvor mener du grensa går for hva man skal tåle?

- 32. Hvordan er det å være leder for ansatte som kan oppleve trusler i jobbhverdagen?
- 33. Hvordan opplever du at de ansatte blir ivaretatt?
- 34. Er trusler noe som er spesielt i barnevernet? Kan man bruke fore eksempel erfaringer fra politiet?

Kjønn:

- 35. Hvilket kjønn har de som truer?
- 36. Hva tenker du i forhold til trusler og kjønn.

Avslutning:

- 37. Hvordan var det å bli intervjuet om dette?
- 38. Har du noen andre tanker rundt trusler spesielt i barneverntjenester?
- 39. hvorfor har dette tema relevans for barnevernsfeltet?

Intervjuguide (ledere)

Innledning:

1. Alder og utdanning?
2. Kan du beskrive tiden din i barnevernet. Hvordan er en typisk arbeidshverdag for deg?
3. Kan du beskrive dine arbeidsoppgaver på jobben?

Trusler:

4. Har det vært noen skremmende situasjoner du har vært utsatt for?
5. Har du blitt utsatt for trusler på jobb? Hvis ja, kan du beskriv hva som har skjedd? Hvis nei, se. Hvis nei.
6. Har du mottatt trusler på internett?
7. Har du opplevd å få trusler på en annen måte?
8. Hvordan håndterte du situasjonen med truslene?
9. Er det fokus på trusler i barnevernet?
10. Har du følt deg periodevis utrygg på jobb?
11. Hva tror du er årsaken til truslene?
12. Hvordan kan man forstå truslene?
13. Kan du beskrive hvordan du opplevde det når du mottok truslene.
14. Har flere kollegaer av deg opplevd trusler? Hvordan ivaretar dere hverandre?

Hvis nei:

15. Vet du om noen andre på denne arbeidsplassen som har opplevd trusler?
16. Hvordan opplevde du det?
17. Hvordan går man frem på din arbeidsplass dersom man opplever trusler?
18. Er det fokus på trusler i barnevernet?
19. Hvordan mener du man kan forstå truslene?
20. Hva tror du er årsaken til truslene barnevernsansatte får?
21. Hvor mener du grensa går for hva man skal tåle?

Ettertid som leder:

22. Hvordan er prosedyrene når en ansatt opplever trusler?
23. Hvordan er ivaretagelsen i ettertid? Hvordan opplever du håndteringen?
24. Har Politiet vært involvert i håndteringen, har forholdene blitt anmeldt? Hvis ja:
 - Kan du fortelle om denne prosessen.
25. Kan du beskrive tiden etterpå, hvordan er oppfølgingen?
26. Hvor tenker du grensene går for hva en kontaktperson skal kunne tåle?
27. Hvordan mener du man kan jobbe mot trusler i barnevernet?
28. Hvor mener du grensa går for hva man skal tåle?
29. Hvordan er det å være leder for ansatte som kan oppleve trusler i jobbhverdagen?
30. Hvordan opplever du at de ansatte blir ivaretatt?
31. Er trusler noe som er spesielt i barnevernet? Kan man bruke fore eksempel erfaringer fra politiet?

Kjønn:

- 32. Hvilket kjønn har de som truer?
- 33. Hva tenker du i forhold til trusler og kjønn.

Avslutning:

- 34. Hvordan var det å bli intervjuet om dette?
- 35. Har du noen andre tanker rundt trusler spesielt i barneverntjenester?

Samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet

” Trusler i barnevernet ”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å skrive en masteroppgave om trusler i barnevernet. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Ved denne masteroppgaven ønsker jeg å undersøke og få dypere innsikt om trusler i barnevernet. Jeg ønsker å ta utgangspunkt i trusler rettet mot ansatte i barnevernstjenesten. I oppgaven ønsker jeg å intervju ansatte, ansatte i politiet, samt ledere i ulike barnevernstjenester. Dette for å få dypere innsikt i hvordan trusler blir behandlet, samt hvordan det oppleves å motta trusler. Jeg ønsker også å få innsikt i hvordan man forstår truslene og hvor grensene går for hva man skal tåle.

Masteroppgaven er innenfor master i sosialfag- barnevern og skal leveres 16.mai. Oppgaven inngår også i SaLTo sitt prosjekt som omhandler «Voksnes yringskultur på nett- er det mulig å påvirke?».

Litt om prosjektet:

SaLTo-modellen er en desentralisert samarbeidsmodell for Oslo politidistrikt og Oslo kommune om rus- og kriminalitetsforebyggende arbeid blant barn og unge. «SaLTo» står for «Sammen Lager vi et Trygt Oslo» og er Oslo sitt SLTarbeid. Gjennom modellen blir ressursene samordnet. I Oslo kommune koordineres det styrende arbeidet av oss i SaLTo-sekretariatet. Forskere og fagmiljøer tematiserer også på ulike måter de utfordringene vi står ovenfor der de voksne trår mest feil og deler mest falske nyheter. Med sosiale medier har vi fått en mulighet som vi tidligere ikke hadde. Vi har nå mulighet til å gi en direkte tilbakemelding på det vi leser i sosiale medier. Dette gir et stort ansvar og er samtidig krevende. Mye av arbeidet knyttet til arbeidet mot hatefulle ytringer fokuserer på «barn og unge». Vi ser viktigheten av å jobbe med den voksne delen av befolkningen og velger å rette fokus mot viktigheten av ytringsfriheten og det ansvaret hver enkelt har for at det som skrives i sosiale medier.

Som et delprosjekt ser vi viktigheten av å jobbe akademisk med denne tematikken og spesielt knyttet til arbeidstittelen: «De voksnes yringskultur på nett – er det mulig å påvirke?» Masterstudenten står selvfølgelig fritt til å velge innfallsvinkel, men vi ønsker at det skal være en vinkling som er formålstjenlig i vårt prosjekt.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Institutt for sosialfag ved OsloMet er ansvarlig for prosjektet, med veileder Edda Stang. Sammen med undertegnede masterstudent Anne Lise Thomassen.

Prosjektleder- yringskultur, er Martin Brostigen som arbeider i SaLTo sekretariatet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta på grunnlag av kjennskap til Martin Bristigen (SaLTo- koordinator) og Hege Hansen (SaLTo- koordinator), som en mulig informant til min masteroppgave. Det er fire som får henvendelse om dette som er ansatte i barnevernstjenesten. Samt to ledere i barnevernstjenesten og to fra politiet. Grunnen til at ansatte i Politiet skal intervjues er også for å få innsikt i deres opplevelse, håndtering og forståelse av trusler er.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer dette et intervju. Det vil ta ca. 45 minutter. Intervjuet inneholder spørsmål om eventuelle trusler man har opplevd, hvordan slike trusler blir håndtert, samt hvordan det påvirker deg som yrkesutøver og privatperson. Jeg kommer til å ta lydopptak og notater under intervjuet. Intervjuet ønsker jeg å avholde over zoom.

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 bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Ved behandlingsansvarlig institutt vil masterstudent og veileder ha tilgang. Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Deltakerne vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene og kobling slettes når prosjektet avsluttes, noe som etter planen er 16. mai. Ved prosjektslutt slettes personopplysninger og opptak.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke. På oppdrag fra institutt for sosialfag, OsloMet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

- Institutt for sosialfag veileder Edda Stang, edda.stang@oslomet.no. Tlf: 47 67 23 81 72
- Masterstudent: Anne Lise Thomassen, annelisethomassen@hotmail.com. Tlf: 98 49 25 07

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

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personvernjenester@nsd.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig

Student

(Veileder- Edda Stang)

(Anne Lise Thomassen)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet Trusler i barnevernet, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 4



Godkjenningsbrev fra NSD

Vurdering

Referansenummer

299135

Prosjekttittel

Trusler i barnevernet

Behandlingsansvarlig institusjon

OsloMet – storbyuniversitetet / Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for sosialfag

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Edda Stang , eddast@oslomet.no, tlf: 4793678301

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Anne Lise Hårtveit Thomassen , annelisehomassen@hotmail.com, tlf: 98492507

Prosjektperiode

24.11.2021 - 16.05.2022

Vurdering (1)

29.12.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i

meldeskjemaet med vedlegg den 29.12.2021, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

TAUSHETSPLIKT

Deltagerne i prosjektet har taushetsplikt. Intervjuene må gjennomføres uten at det fremkommer taushetsbelagte opplysninger som kan identifisere enkeltpersoner.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 16.05.2022.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

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

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

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

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

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

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

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

Nettskjema og Zoom er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

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

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:
<https://www.nsd.no/personverntjenester/fyll-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!