

# **Arbeid som berører**

En studie av miljøarbeideres møter med ungdom på ungdomshjem

**Irene Viervang**

Masteroppgave i sosialt arbeid våren 2008  
Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag

## **FORORD**

Dette er en historie om noen miljøarbeideres møter med ungdom som bor på institusjon. Denne gangen er det miljøarbeidernes fortellinger som skal løftes frem. Jeg har lyttet til deres stemmer og sett ulike dimensjoner av de opplevelsene de har i relasjonen til ungdommene.

Å skrive masteroppgave er både spennende og lærerikt. Det har gitt meg anledning til konsentrere meg om en problemstilling som har opptatt meg i lengre tid, noe som både har vært lærerikt og utfordrende. Det er nå godt å bli ferdig og se resultatet av dette arbeidet.

Først vil jeg takke de miljøarbeiderne som stilte opp og lot seg intervju. Uten dere hadde ikke denne oppgaven blitt til. Tusen takk.

Det er også mange som bør takkes for å ha gitt god støtte eller for å ha vært gode diskusjonspartnere i den tiden jeg har arbeidet med oppgaven.

En stor takk til min veileder professor Irene Levin som under prosessen har oppmuntret til å ikke undervurdere egne betraktninger, men også til å stille kritiske spørsmål til stoffet. Tusen takk.

En stor takk til kollokviegruppa som har gitt nyttige innspill til form og innhold. Dessuten også, gitt mange koselige stunder med mye latter. Takk Tommy Engedal, Jan Krogh, Egil Skudeberg, Marit Røssvåg og Ann Englund.

Min mann vil jeg takke for stor tålmodighet og utholdenhet med en som har levd lenge i sin egen boble.

Oslo 14.05.08

Irene Viervang

## **Sammendrag**

Det er miljøarbeideres fortellinger om relasjonen og møtet med ungdommer på institusjon som mitt blikk er rettet mot i denne studien. Det settes derfor søkelys på interaksjonen mellom miljøarbeideren og ungdommer, og spesielt hvordan denne berører miljøarbeideren.

Dette er en kvalitativ undersøkelse hvor jeg intervjuer syv miljøarbeidere som arbeider på fire forskjellige ungdomshjem. Alle informantene hadde sosialfaglig utdanning og praksiserfaring fra to og et halvt år til hele tretti fire år.

Jeg ba de fortelle om en relasjon til en ungdom, et møte de i ettertid ofte tenker på. Hvilke tanker de har, og hva disse tankene og opplevelsene fortsatt gjør med dem. Ved å bruke denne metoden vil deres historier legge føringer for mine spørsmål, i stedet for at mine spørsmål legger føringer for deres svar. Dette for å gjøre det ytterste for å fange det unike ved miljøarbeidernes historier, deres rekonstruksjon av disse og deres opplevelser, uten å besudle eller stenge med mine tanker og spørsmål. Gjennom dette blir historiene mest mulig deres historier og opplevelsene mest mulig deres opplevelser.

Samtaler om opplevelser tilhører en hermeneutisk tradisjon. Det vil si at vi møter den andre med fordommer eller forforståelse. Det er når miljøarbeidere klarer å vise en forståelse i relasjonen til ungdommene og er villige til å gi av sine egne erfaringer og ta inn over seg ungdommens forforståelse og erfaringer at begge har mulighet til å komme til en høyere forståelse.

Forskning har vist at hjelpere må være i stand til å vise empati ovenfor klienter på en slik måte at klientene tror på at de kan få hjelp og at endringer er mulig. Dette innebærer også at man må bli oppfattet som en ungdommen kan stole på. Miljøarbeideren kan gjennom dette bli en viktig person for ungdommen. Hvor viktig eller meningsfylt blir relasjonen til ungdommen for miljøarbeideren?

Sett i lys av den type forståelse som er nevnt ovenfor, har jeg valgt å bruke teorier om empati, signifikante andre og affekt for å analysere og drøfte mitt materiale.

Gjennom media får vi høre ulike tragiske historier fra barnevernet om barns og ungdommers liv. De handler om det livet de hadde før barnevernet grep inn eller skrekkeksampler hvor barn og unge på ulike måter lider under grov mishandling etter at de er blitt tatt hånd om av

barnevernet. I tillegg hører vi også om ungdom som utøver grov vold mot andre ungdommer eller personalet på institusjonene de er blitt plassert i. Det kan være nærliggende å tro at det er slike historier miljøarbeiderne forteller om. Det er det ikke.

Historiene og måten disse blir fortalt på er ulike, men alle dreide seg om samme hovedtema. Flyttinger til og fra tiltakene, hvordan ungdommen blir informert om flyttingen, om hvem som tar avgjørelsene, på hvilken bakgrunn og hvorfor. Det viste seg i tillegg at alle informantene hadde et spesielt ansvar over tid for de ungdommene historiene handlet om. De var særkontakter eller i en rolle som innebærer lignende oppgaver.

I intervju situasjonen prøvde jeg å iakttas informantenes følelsesmessige uttrykk samtidig som jeg hørte på deres historier og refleksjoner over disse. Gjennom ordene de bruker, måten de sier disse ordene på og gjennom deres kroppsspråk kan vi fornemme hvordan de implisitt uttrykker empati i form av bekymring for ungdommen. Informantene snakker også om hvordan de selv opplever dette i vendinger som inneholder både følelsesmessige, etiske og faglige refleksjoner.

I slike situasjoner blir det mange forhold som miljøarbeiderne må håndtere samtidig. Det å ivareta ungdommen opptar de mest, men samtidig må de håndtere egne følelser.

Det er viktig med teoretisk og praktisk ferdigheter, men i denne type arbeid er dette ikke nok. Man må kjenne seg selv som person, med sterke og svake sider og kjenne til hvordan man reagerer egne reaksjoner i ulike situasjoner. Den type kunnskap som kommer frem i studien kan derfor være til nytte i utdanninger innenfor sosialt arbeid og for ledere og andre som har ansvar for veilede arbeidere i hjelpe yrker.

## **Summary**

My focal point in this study is the Social Worker's narratives pertaining to the quality of reciprocal relationship and encounter with the youngsters placed in socialcare homes. The focal point is not mainly the interaction between the social worker and the young, but more specifically, how does this encounter affect the social worker.

Seven social workers, working in four different socialcare homes have been interviewed in this qualitative piece of research. All of them were professionals, that is formally trained and educated in the field of Social Work and their work experiences spanned from 2,5 to 34 years.

The one central inquiry I posed had to do with a recollection of an encounter, an episode with the young, that have the quality of reminiscence that is vividly present in the back of their minds. And when they do think about that encounter, how and in what ways do these thoughts and experiences affect or influence them still. By using this method, their narratives will guide or lead the way to how my questions are posed, rather than the other way around - that my questions are pre-fixed and not influenced by their unique responses/answers. This is an attempt to do the utmost to capture the uniqueness in their narratives and their personal recollections without being or reduce being tainted by preconceived questions and thoughts on my part.

This way of handling or dealing with experiences rests within/belongs to a hermeneutic tradition. Which entails and takes as a given, the impossibility to meet somebody without preconceived ideas, pre-judice or pre-judgement. To enhance the quality in the relationship with the young it is crucial for the social worker demonstrate and practice empathy. This also includes the willingness to take the chance or risk to share genuine own personal experiences and be open and take into account the young and own preconceived ideas and experiences.

Solid research in this field clearly show that the skilled helper must be able to practice empathy towards the client in such a groundbreaking way that the young dares to start to believe that help is available for him, and that change is possible. To be conceived as trustworthy is an important step and test for the social worker. By practicing this combination, the

social worker comes across as an important person for the young. What kind of importance or meaning will the young people become for the social worker?

Based on the type of my understanding briefly mentioned above, to analyses and discuss my findings, I have chosen theories on empathy, the significant-others and affect.

Medias coverage is slanted, giving more space to tragic scandals, horror stories, that is to say child and adolescent encounter with Child Guidance. Either details about how miserable their lives were before intervention by Child Guidance or how children and the young in different ways continue to experience maltreatment, even after the Child Guidance services had taken over with sole responsibility. Juicy details about how some young people molest each other or the social workers in socialcare homes are also covered in the media. It would not be farfetched off to believe that those were the kind of stories that the Social Worker would talk about. But that was far from the case.

The narratives and the ways they are being told were very diverse, but they all have important core issues in common. Moving in and out of the institution, how they were they informed about the move, who made the final decision or had the final say, what was the rational given and why. It turned out that all my informants had long-term commitments and responsibility for the young people they talked about.

While interviewing them I tried to get the impression on their feeling level, to pay close attention to the narratives told and finally to meditate while paying close attention to the words they used or picked, to the way words were uttered/spoken and by paying close attention to their body-language. By combining these features, it is possible to get an impression of how ingrained or internalized empathy comes across in their concern for the young. The informants share also their own experiences in ways and by picking words that entails emotional, ethical and professional reflections. In those kinds of situations a lot of multi challenges the Social Worker must be able to handle and at the same time be able deal with own feelings.

Theoretical and practical know-how or knowledge is crucial and importance, but in this kind of work it far from enough. The importance of self-knowledge as a whole person, including

both strong and weak points and know about own reactions in different settings, is at the core of enhancing the quality of this kind of work.

This study shows that kind of know-ledge that is pertinent in the education and training within the social workers field, including leaders and staff who has the responsibility of supervising workers within all of the helping professions.

# Innholdsfortegnelse

|                 |   |
|-----------------|---|
| FORORD.....     | 2 |
| Sammendrag..... | 3 |
| Summary .....   | 5 |

## Kapittel 1

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| <b>Valg av tema.....</b>         | <b>10</b> |
| Hensikten med undersøkelsen..... | 11        |
| Problemstilling .....            | 12        |
| Oppgavens oppbygging.....        | 13        |

## Kapittel 2

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>Teoretisk tilnærming.....</b>    | <b>13</b> |
| Empati .....                        | 15        |
| Intuisjon, sympati og antipati..... | 21        |
| Overføring og motoverføring.....    | 21        |
| Signifikante andre .....            | 22        |
| Affektteori .....                   | 26        |
| Scener og script.....               | 28        |

## Kapittel 3

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>Hva andre har sett.....</b> | <b>31</b> |
|--------------------------------|-----------|

## Kapittel 4

|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Metodisk tilnærming.....</b>                       | <b>35</b> |
| Hvorfor kvalitativ intervju .....                     | 36        |
| Populasjon .....                                      | 37        |
| Utvalgsriterier.....                                  | 38        |
| Innhenting av godkjenning fra formelle instanser..... | 39        |
| Problemer med å rekruttere informanter .....          | 40        |
| Frafall .....                                         | 40        |
| Det faktiske utvalget.....                            | 41        |
| Intervjuet .....                                      | 41        |
| Transkribering .....                                  | 44        |
| Metodekritikk .....                                   | 46        |
| Analysemetode .....                                   | 47        |
| Presentasjon av resultater med drøfting .....         | 49        |

## Kapittel 5

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Det er så mye å romme .....</b>                                        | <b>49</b> |
| Hvilke historier opptar miljøarbeiderne? .....                            | 50        |
| Det handler om flyttinger.....                                            | 51        |
| Som lyn fra klar himmel.....                                              | 52        |
| Hvor godt kjenner de som skal ”bestemme” over ungdommens liv ungdommen?.. | 54        |
| Hvordan blir ungdommene hørt av de som ”bestemmer” over deres liv?.....   | 55        |



|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Hvor viktig er det å spille på lag?.....   | 57 |
| Til hvilken pris spiller pris inn?.....    | 58 |
| Det handler om familiesamarbeid.....       | 61 |
| Det handler om å være særkontakt.....      | 63 |
| ”Jeg opptrer jo som en slags advokat”..... | 63 |
| I foreldrenes sted.....                    | 64 |
| God samhandling ”alfa og omega”.....       | 65 |
| Relasjon over tid.....                     | 67 |
| Det er ”vanskelig å slippe”.....           | 68 |

## **Kapittel 6**

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>”Vi skulle av og til vært litt Tingeling og hatt litt tryllestøv.” .....</b> | <b>71</b> |
| Hvordan beskriver miljøarbeiderne ungdommens situasjon? .....                   | 71        |
| Hvordan beskriver miljøarbeiderne opplevelse av egen betydning? .....           | 75        |
| Hvordan beskriver miljøarbeiderne egne følelser? .....                          | 77        |

## **Kapittel 7**

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>Hva denne studien har gitt .....</b> | <b>80</b> |
|-----------------------------------------|-----------|

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>Litteraturliste.....</b> | <b>83</b> |
|-----------------------------|-----------|

## **Vedlegg 1, 2, 3 og 4**

**I**

# Kapittel 1

## Valg av tema

Arenaen for min studie er barnevernsinstitusjoner for ungdom og min kunnskapsinteresse er rettet mot miljøarbeidere som jobber her. Gjennom dette arbeidet møter de ungdommer som har opplevd traumer og skuffelser, men de møter også deres glede, håp, drømmer og lengsler (Larsen, 2004). Hans har trent på treningsstudio med Petter, en ungdom han jobber med. Etter trenningen når de sitter i badstuen, sier Petter: "Hans tenk hvis livet hadde vært så enkelt som dette. Bare du og jeg og varmt og godt". Når de kommer tilbake til institusjonen er det tydelig at dette utsagnet fra Petter har gjort noe med Hans. Han forteller at han syntes det var vanskelig å si noe støttende eller oppmuntrende til Petter. "Det er så vanskelig å forstå at noen kan ha det så ille. Det er liksom greiere når vi snakker om biler og sånt". Løgstrup (2000) sier at tillit i elementær forstand tilhører enhver samtale. I samtalen utleverer man sig. Dette viser seg ved at det stilles en forventning til den andre. Selv om jeg ikke var i situasjonen kan jeg fornemme Petters forventning til Hans. En forventning Hans oppdaget at han ikke klarte å fülle opp. Det er denne posisjonen som vekker min interesse.

I fire år jobbet åtte miljøarbeidere på en avdeling med en ungdom. En ungdom som trengte å ha to voksne rundt seg til en hver tid. Ungdommen kunne være svært voldelig og måtte derfor skjermes for andre når de var ute, og ofte skjermes for å ikke skade seg selv både inne og ute. Dette gjorde at man hele tiden måtte ha svært nær fysisk kontakt både med ungdommen og den medarbeideren man jobbet sammen med. Dette oppleves spesielt når det er personer som en i utgangspunktet ikke har noen nær relasjon til. Med bakgrunn i samtaler med miljøarbeiderne skulle jeg skrive en betraktning om det faglige arbeidet de hadde utført i jobbingen med denne ungdommen. Når jeg i ettertid leste igjennom uttalelsene deres slo det meg at det de var mest opptatt av ikke handlet om faglige spørsmål angående ungdommen, men om hvordan personalet hadde blitt følelsesmessig engasjert i ungdommen som person og følelsesmessig engasjert i ulike situasjoner de hadde opplevd i arbeidet.

Enkelte barn og unges liv kan være forferdelige. I denne situasjonen skal miljøarbeideren være i stand til å forholde seg til et annet menneske som må bære det han/hun "bare" er vitne til gjennom deres historier. Ta eksempelvis Berit fra boka Løvetannbarn. Jeg lurer på hvordan hun reagerte når en ungdom på institusjonen der hun jobbet sier: "Også var det Berit da. Ei nydelig dame i femtiåra, ei ekte norsk bondekjerring med mye varme og kjærlighet. Hun ble

min nye mamma, eller kanskje heller den mora jeg aldri hadde hatt” (Ringheim og Throndsen 1997, s.28). Slike utsagn får meg til å tenke på de forventningene som blir stilt miljøarbeidere som jobber med barn og unge daglig og over tid. Det ville undre meg hvis ikke slike utsagn påvirker miljøarbeiderne emosjonelt. Emosjonell påvirkning gjennom arbeid med mennesker er et tema som belyses i en studie av Satyamuri (Sørensen mfl, 1998). De hevder at ubalansen mellom forventningene fra klientene og sosialarbeiderens muligheter til å gjøre noe i situasjonen, førte til at sosialarbeideren trakk tilbake sitt emosjonelle engasjement. De viser også til andre undersøkelser hvor det påvises at emosjonelt arbeid fører til lidelse, men at dette modifiseres når det er overensstemmelse mellom følelser og uttrykk. (Sørensen mfl., 1998). Disse studiene er gjort innenfor service yrker, et spørsmål kan jo da være om det at relasjon har varighet over tid vil virke annerledes inn i forhold til en slik slitasje?

Etter å ha hatt kontakt med feltet i over 25 år er ikke dette min erfaring. Jeg har ofte møtt miljøarbeidere som har sagt at de til tider har følt seg veldig slitne. Samtidig har de sagt at de likevel opplever arbeidet med barna og ungdommene som meningsfullt og engasjerende.

Med bakgrunn i disse eksemplene og erfaring fra lignende situasjoner har jeg undret meg over hvordan miljøarbeiderne takler slike situasjoner over tid. Jeg har ofte sett slitasje hos miljøarbeiderne i forbindelse med følelsesmessig mobilisering i min praksis. Det jeg vil undersøke her er hva slike situasjoner gjør med dem og om følelsen av slitasje skyldes forsterkes av at dette skjer vedvarende og daglig.

### ***Hensikten med undersøkelsen***

For det første er håpet at denne studien kan gi ny kunnskap og forståelse om hvordan miljøarbeidere daglig opplever arbeidet med ungdom. Denne kunnskapen kan anvendes i praksis for å eventuelt forebygge/begrense belastningsfaktorene i denne type arbeid, og derigjennom bedre miljøarbeiderens opplevelse av sin arbeidsdag. Noe som igjen vil ha positiv innvirkning for klientene.

Det er viktig med teoretisk og praktisk ferdigheter, men når man har seg selv som viktigste redskap i arbeidet er det av stor betydning hvor godt man kjenner seg selv. Derfor tenker jeg at denne type kunnskap både kan komme til nytte i utdanninger innenfor sosialt arbeid og for ledere som skal lede arbeidere i hjelpe yrker.

Denne type kunnskap vil kanskje sekundært kunne gi argumenter for å fremme saker for miljøarbeideren av fagforeningskarakter. Dette i forhold til å få satt ned pensjonsalderen og for å rettfærdiggjøre de lønnskrav som blir stilt, men som stadig blir avvist. Det kan jo nevnes at for ansatte i brannvesenet, politiet og i militæret er pensjonsalderen betydelig lavere. Dette begrunnes med at de stadig står i følelsesmessige vanskelige situasjoner. Noe jeg mener i høy grad også gjelder for flere som arbeider med barn og unge, som er det aktuelle temaet i denne undersøkelsen.

### **Problemstilling**

Innen fysikken når det er snakk om elektrisitet og berøring snakkes det om ulike spenninger og effekter når to kontaktflater berører hverandre. Denne spenningen er avhengig av materialet i kontaktflatene. På samme måte tenker jeg det er når mennesker følelsesmessig berører hverandre. Det må være noe ved personene og ”møtet” som utløser dette.

I en hjelperelasjon blir det miljøarbeideren som må ta ansvaret og føringen for ”møtet”. Hvordan vi lykkes med å få til en god relasjon er i følge Buber (Førsund Danbolt, 1995) avhengig av hvordan vi ser på den andre, i dette tilfellet barnet eller ungdommen. Han mener at det mellommenneskelige er en spesiell dimensjon ved vår væren i verden. Dette foregår i den sosiale sfære, og det knytter seg spesielle betingelser til det. Det kreves også en spesiell innsats fra den enkelte for å få del i det. Vi må stille oss spørsmålet om den jeg møter angår meg som subjekt, eller om den andre angår meg som et objekt. I dette ligger hele forskjellen mellom det å kun være sosial og det mellommenneskelige. Tyngden av disse ordene fikk Janne erfare etter å ha jobbet med en ungdom med store psykiske problemer i to år. Alle på avdelingen var opptatt av at de skulle jobbe faglig. Handlingsplaner og mål ble sirlig satt opp med metoder for gjennomføring og tider for evaluering. Etter et og et halvt år og et uttall av tilnæringsmåter kunne de ikke merke noen fremgang hos ungdommen. Det ble da bestemt at man i en periode skulle legge behandlingsmetodene til side og konsentrere seg om å gi vanlig god daglig omsorg til ungdommen. Etter en tid begynte ungdommen å fungere bedre. Da de som jobbet med ungdommen snakket om dette og undret seg over hva som hadde skjedd, påpekte Janne at dette ikke handlet om at man sluttet å jobbe faglig, men at flere av de hadde begynt å se på ungdommen på en annen måte. Tidligere hadde de vært så opptatt av skjemaer og avkryssinger at de hadde glemt mennesket, ungdommen hadde blitt et objekt de skulle få til å fungere. Nå så de ungdommen som et subjekt de hadde et mellommenneskelig forhold til. Gjennom denne erfaringen hadde personalet utviklet seg og fått en følelse av det

Skau (1996) sier om å være underveis, underveis i en reise av erfaringer. ”Vi er underveis til oss selv, til kjennskapen om oss selv, og underveis til den andre og de andre. Vi er på reise, alltid i bevegelse mot mål som forflytter seg, som stadig viker unna og får nye konturer. Dette er det overskridende, personlige; den levende virkelighet”.

I AFI’s rapport nr. 8, i 1998 kunne vi lese at det i Norge gjensto store utfordringer med hensyn til å undersøke helsekonsekvenser av både sosiale, organisatoriske og psykologiske faktorer for arbeidere innenfor helsevesenet. I min undersøkelse har jeg derfor valgt å be miljøarbeiderne jeg intervjuer om å fortelle meg en historie i møte med en ungdom, en historie de ikke har klart å legge fra seg. Gjennom disse historiene håper jeg å få forståelse for og kunnskap om de belastninger miljøarbeiderne opplever i et yrke som innebærer at man ofte kommer i nære relasjoner til et andre mennesker.

Ut fra dette har jeg kommet frem til følgende problemstilling:

Hvordan opplever miljøarbeideren daglig og vedvarende å bli utsatt for situasjoner som utløser emosjonelle reaksjoner?

### ***Oppgavens oppbygging***

I første kapittel beskriver jeg bakgrunnen for min interesse for temaet om miljøarbeideres opplevelser av møter med ungdom på ungdomshjem. Dette ender i en problemstilling som jeg belyser videre i oppgaven. I kapittel 2 i forhold til litteratur og i kapittel 3 om hva tidligere forskning og litteratur har vist og sagt om temaet. Den metodiske tilnærmingen blir presentert i kapittel 4. Funnene blir lagt frem og drøftet i kapittel 5 og 6. I avslutningskapittelet trekker jeg noen tråder fra de foregående kapitlene og sier noe om hvordan funnene kan ha innvirkning for sosialt arbeid videre.

## **Kapittel 2**

### **Teoretisk tilnærming**

Som tidligere nevnt er det miljøarbeidernes fortellinger om relasjonen og møtet med ungdommene som blikket er rettet mot i min studie. Narrativer som handler om opplevelser de har i møte med en ungdom, et møte de ofte tenker på i ettertid.

Mennesket blir oppfattet som en historiker som kan fortelle historien om sin egen utvikling i fortid nåtid og fremtid. En slik livshistorie handler både om hendelser og mennesker, men først og fremst forteller den noe om det forholdet personen som forteller, har til seg selv (Røkenes og Hanssen 2002, s. 100).

I 2001 gjorde Di Blasi mfl. 25 medisinske, psykologiske og sosiologiske studier av legers interaksjon med pasienter. Ut i fra disse blir det beskrevet to måter å samhandle med pasienter på. En samhandlingsmåte hun kaller kognitiv stil og en samhandlingsmåte hun kaller emosjonell stil. Sammenfatningen av studiene konkluderer med at den emosjonelle stilen fører til bedre behandlingsresultater. Også flere omfattende studier fra psykoterapifeltet støtter opp om at fagpersonens væremåte er viktig for et positivt resultat (Røkenes og Hansen, 2002). De fleste av disse studiene hevder at det i denne væremåten må ligge en evne til å vise innlevelse.

Relasjonskompetanse i arbeid med mennesker innebærer å ha et reflektert forhold til hvilken betydning konteksten har for samhandling, å kjenne seg selv, å kunne leve seg inn i hvordan andre mennesker opplever verden, og å kunne legge tilrette for fruktbare relasjoner og samspill. Relasjonskompetanse innebærer også at fagpersonen tåler å være nær andre, for eksempel når de gråter, å kjenne på vanskelige følelser hos seg selv og være i situasjoner der det er lite han kan gjøre for å hjelpe den andre,... (Røkenes og Hansen 2002, s. 43).

Monsen (Karterud og Monsen, 1997) hevder at følelsene er limet i opplevelsene, noe som han også mener støttes av moderne affektteori. Affekter kan oppfattes og forstås ved at vi benytter adjektiver eller kroppsspråk for å uttrykke dem. Det vil si gjennom ord på den positive siden som lykkelig, glad, stolt, ivrig osv og på den negative siden som sur, sint, irritert, trist osv eller gjennom smil, grimaser, tårer og kroppsholdninger (Røkenes og Hanssen, 2002).

Samtaler om opplevelser tilhører en hermeneutisk tradisjon. Det vil si at vi møter den andre med fordommer eller forforståelse. Det er når miljøarbeidere klarer å vise en forståelse i møtet med ungdommene og er villige til å gi av sine egne erfaringer og ta inn over seg ungdommens forforståelse og erfaringer at begge har mulighet til å komme til en høyere forståelse. Miljøarbeideren kan gjennom dette bli en viktig person for ungdommen.

”Kongruent kommunikasjon bidrar til å skape tillit, åpenhet og utvikling i en relasjon.” (Røkenes og Hanssen 2002, s. 97). Det motsatte kan skje når det er lite samsvar mellom miljøarbeiderens oppfatning av det som egentlig skjer og miljøarbeiderens selvoppfatning eller syn på seg selv. Når en person tenker at han er åpen, trygg og selvsikker mens han i

virkeligheten er lukket, utrygg, lite selvsikker og sårbar kaller Rogers (Meador og Rogers, 1979) dette inkongruens. Han hevder at de fleste av oss har et ønske om å være en spesiell person med spesielle ferdigheter. Dette kaller han idealselvet. Vi kan ha ulike oppfatninger av idealselvet. For eksempel kan et menneske gjøre og oppleve ting som det ønsker og dette harmonerer med det som virkelig skjer. Eller vi vil gjøre ting og oppleve ting men får ikke til det vi ønsker og innser dette. Og til sist kan vi ha dårlig samsvar mellom idealselvet og selvoppfatningen. Vi mener at vi bør være lyttende, åpne og trygge og opplever oss selv slik, mens andre mener vi ikke lytter, er preget av kontroll og er usikre.

Sett i lys av den type forståelse som er nevnt ovenfor, har jeg valgt å bruke teorier om empati, signifikante andre og affekt som briller for å analysere mitt materiale. Det meste av denne litteraturen er skrevet ut fra en terapeut til pasient relasjon eller en lege til pasient relasjon. Der det er naturlig har jeg overført dette til en miljøarbeider til ungdoms relasjon og viseversa.

## ***Empati***

Ordet «empati» har sin opprinnelse fra gresk: «empathia», hvor «em», betyr «i» eller «inn» og «pathia» betyr «følelse» eller «lidelse». Direkte oversatt blir da empati, «innfølelse». Det vil si innfølelse i et annet menneskes liv ved at man forstår den andres følelser. Person A kjenner noe og person B forstår hvordan A kjenner seg. Dette er den enkleste anvendelsen av ordet empati. En utvidet anvendelse er at B også kjenner hva den andre føler og lever seg inn i dennes situasjon.

Vi skal videre se at det er ulikheter i hva som legges i begrepet empati og hvilke fenomener det dekker, alt ut i fra hvilket teoretisk ståsted man har. Det være seg en psykodynamisk tilnærming, en sosialpsykologisk tilnærming eller en filosofisk tilnærming. Disse oppfatningene reiser en rekke spørsmål om hva empati er eller kan være og hvordan den fungerer i et mellommenneskelig forhold. Innebærer det at man bare forstår den andre? Hvilken forståelse er det i så fall? Er det fullt ut mulig å kjenne hva den andre kjenner, eller kan en person aldri forstå en annen fullt ut. Kan empati forveksles med medfølelse eller medlidenhet? Må man like eller bry seg om den andre for å vise empati? Behøver empati å være såkalt ekte? Vekker vanskelige situasjoner mer empati? Kan man kjenne empati uten å

bli utmattet eller utbrent? Og til sist må man objektivisere sine klienter, ansatte, kolleger, for å holde ut?

For å belyse noen av de ulike oppfatningene om hva empati kan være har jeg valgt å presentere tre definisjoner/utsagn fra den psykodynamiske tradisjon, tre fra sosial-psykologisk tradisjon og til sist fra tre filosofer. Da jeg lette på Internett etter litteratur om empati fant jeg et nettsted som presenterte ca. 20 teoretikere og behandleres tanker om innholdet i begrepet empati (<http://www.empathy.se/omempati.htm>). Utsagnene var ikke organisert på noen måte så jeg så mer på innholdet i utsagnene enn hvem som hadde kommet med dem. Min første tanke var at det var to ulike måter å se på begrepet på. Ved nærmere gjennomlesning, og da også ved å se på navnene, slo det meg at her var det to ulike tradisjoner som ble presentert i et forent kaos. Jeg valgte så å organisere dette stoffet ut fra hva som ble sagt ut fra en psykodynamisk tradisjon og hva som ble sagt ut fra en sosialpsykologisk tradisjon. Den filosofiske vinklingen var ikke tatt med i denne fremstillingen. De definisjonene jeg presenterer nedenfor er fra teoretikere og filosofer jeg også tidligere har lest i forbindelse med grunn- og videreutdanninger. Vi kan legge merke til at selv om man innenfor samme tradisjon har samme meningsinnhold, vil det være variasjoner i hvilke bilder som skisseres for å forklare begrepet. Det må påpekes at dette på ingen måte er en fullstendig utlegging av synspunkter fra de utvalgte verker.

Som vi skal se er den psykodynamiske tradisjonen mest opptatt av at empatien rettes mot individets indre liv. Det er også noe av kritikken mot den psykodynamiske tradisjon. Den ser individet alene og tar i liten grad hensyn til den sammenheng det lever i. Den sosialpsykologiske tradisjon ser vi i tillegg også tar hensyn til situasjonen og de levekår individet lever med (Hutchinson og Oltedal, 1996).

Innenfor den *psykodynamiske tradisjon* vil jeg begynne med Rogers. For å forstå hvilken posisjon han fortsatt har, kan det fortelles at man fortsatt bruker filminnspillinger av samtaler hvor Rogers demonstrerer hvordan man kan kommunisere på en empatisk måte. Her er hans definisjon av en empatisk væremåte:

To perceive the internal frame of reference of another with accuracy and with the emotional components and meanings which pertain there to as if one were the person, but without ever losing the "as if" condition. Thus, it means to sense the hurt or the pleasure of another as he senses it and to perceive the causes there of as he perceives them, but



without ever losing the recognition that it is as if I were hurt or pleased and so forth  
(<http://www.empathy.se/omempati.htm>, s. 2)

Rogers budskap at vi skal fornemme eller føle den andres indre tilstand av sorg og glede som om det var vi selv som opplevde det. Han understreker imidlertid at vi må legge vekt på at det må være et "som om" ikke et at vi opplever det. Senere fant Rogers (1975) at det å empatisere med en annen person snarere er en prosess enn en tilstand, og at dette betyr at "it involves being sensitive, moment to moment, to the changing felt meanings which flow in this other person, to the fear or rage or tenderness or confusion or what ever, that he/she is experiencing" (<http://www.omempathy.se/omempati.htm>, s. 2).

Kohut (1984) så for seg empati som "the capacity to think and feel oneself into the inner life of another person" (<http://www.empathy.se/omempati.htm>, s. 2). Det å vise empati ved å tenke og føle hvordan den andres indre liv oppleves fremhever Kohut som en kapasitet et individ nødvendigvis ikke har men kan ha. Noe som også kan sees i Nerdrums (2000) doktorgradsarbeid når han undersøker om empati kan læres. Han tester studenters evne i forhold til empatisk kommunikasjon. Først før de får opplæring og så etter opplæringen. En av Nerdrums konklusjoner er at empatievnene kan utvikles. For at dette skal kunne skje kan man imidlertid ikke være blottet for andres væren i verden, men må ha iboende evne til noe empatisk innlevelse.

Schafer (1959) sier at empati "involves the inner experience of sharing in and comprehending the momentary psychological state of another person" (<http://www.empathy.se/omempati.htm>, s. 2). Ved siden av å se på empati som å dele og fatte en annen persons indre tilstand, sier han at dette også gjør noe med din egen indre erfaring. Empati mener han er når dette også skjer når personer i korte øyeblikk viser noe av sitt indre.

Innenfor den *sosialpsykologiske tradisjon* mener Hoffman (1987) at empati er "An affective response more appropriate to another's situation than one's own" (<http://www.empathy.se/omempati.htm>, s. 2). Mange samtaler hvor mennesker forteller om seg selv til en annen fortsetter ofte med at den andre forteller om at hun/han har opplevd noe av det samme. Hoffmann mener empati er å legge sine egne opplevelser til side og i stedet våge å reagere affektivt til den andre som en respons på hva denne forteller om seg selv og sin situasjon.

Eisenberg (2002) er også opptatt av den affektive siden, men istedenfor at empatien skal være knyttet til personens situasjon sier hun at den skal være “An affective response that stems from the apprehension or comprehension of another’s emotional state or condition, and that is similar to what the other person is feeling or would be expected to feel” (<http://www.empathy.se/omempati.htm>, s. 2). Jeg oppfatter det slik at hun mener empatien viser seg gjennom hvordan vi affektivt viser fatteevne og forståelse for den andres følelsesmessige tilstand eller betingelser. Av disse tre kan det se ut til at hun er den som i dette utsagnet er nærmest den psykodynamiske tradisjonen. Men selv om det ikke kommer frem her har hun vist gjennom sine studier at hun også er opptatt av sosiale forhold. For eksempel at hun sammen med Skau, fra Universitetet i Oslo, hadde en studie for Arizona State University hvor de gjorde en kryss kulturell sammenligning av roller og hypotetiske moralske dilemmaer.

Batson (1994) sier at empatiseringen er knyttet til “Other-oriented feelings congruent with the perceived welfare of another person” (<http://www.empathy.se/omempati.htm>,s.2). Batson er den av disse tre som skiller seg mest fra den psykodynamiske retningen. Han nevner ikke personens indre liv, men at vi skal prøve å fremkalle en følelse og forståelse som er i overensstemmelse med det vi oppfatter vil være den andres velferd eller lykke.

*Filosofene* er opptatt av at man i møtet med den andre må ha en etisk tilnærming som krever en ydmyk holdning og et moralsk ansvar. I tillegg poengterer han en av sosialt arbeids viktigste teser. Vi skal møte den hjelpetrengende der hun/ han er. I ”En ligefrøm meddellelse” uttrykker Kierkegaard (1859) dette slik:

At man, når det i sandhed skal lykkes en at føre et menneske hen til et bestemt sted, først og fremst må passe på at finde ham der, hvor han er, og begynde der.  
... Men al sand hjælpen begynner med en ydmygelse; hjælperen må først ydmyge seg under den han vil hjælpe, og herved forstå, at det at hjælpe ikke er at hærse, men det at tjene,...at det at hjælpe er villighed til intil videre at finde seg i at have uret...at han, der utålmodigt ikke vil høre et ord fra dig, med tilfredsstillelse finder i dig en velvillig og opmærksom tilhører: Kan du ikke det, så kan du heller ikke hjælpe ham  
(Kierkegaard 1859 i Røkenes og Hanssen, s. 151).

Mens utsagnene ovenfor går ut fra synet på hva som er virksomt eller etisk riktig i en hjelpeposisjon, vil Løgstrup (1956) få oss til å innse hvordan han mener vi bør forholde oss i alle mellommenneskelige forhold, ikke bare når vi er i en hjelpeposisjon. Han kaller dette forholdet den etiske fordring. Det er ikke gitt at vi klarer å imøtekomme de holdningene han mener vi bør ha til den andre, men det er noe vi bør streve mot.

Like sikkert som at et menneske legger mer eller mindre av sitt liv i andres hender gjennom tilliten det viser eller ber om, like sikkert er det at fordringen om å ta vare på det livet hører med til tilværelsen vår slik den nå en gang er...

Dette var dette vi var vitne til i møtet mellom Hans og Petter i badstuen, i historien i innledningskapittelet. Hans hadde nok gjennom sin væremåte ovenfor Petter over tid, uten at han selv var klar over det, åpnet for en stor tillit (Løgstrup 1991, s. 38).

Gjennom vår holdning til hverandre er vi med på å gi hverandres verden dens form. Gjennom min holdning til den andre er jeg med på å bestemme hvilken vidde og farge hans verden får. Jeg er med på å gjøre den romslig eller trang, lys eller mørk, mangfoldig eller kjedelig – og ikke minst er jeg med på å gjøre den truende eller trygg... Derfor er det en uutalt, en så å si anonym fordring til oss om å ta vare på det livet som tilliten legger i våre hender (Løgstrup 1991, s. 39-40).

Løgstrup er opptatt av at vi gjennom denne måten å leve på, aldri må komme i en maktposisjon slik at vi fratrar den andre ansvar. Gjennom dette ”viser han at han ivaretar det hensynet til personers autonomi og iboende verd” (Henriksen og Vetlesen 2000, s209). Også den norske filosofen Vetlesen (Røkenes og Hanssen 2002) framhever at empati er en moralsk evne, en evne til innlevelse i den andres verden. I tillegg legger han vekt på at det er av betydning at vi ikke bare utvikler gode følelser for den andre, men også for oss selv. Hvordan vi lykkes i dette mener han er avhengig av hvordan vi er blitt møtt tidligere i livet.

...empatievnen gir oss tilgang til det moralske domenet, til området for den Andres ve og vel, og derved til lidelse. I verste fall kan derfor svikt i empatievnen stenge oss ute fra moralens domene, gjøre oss til uberørte tilskuere til menneskelig lidelse. (Vetlesen og Nortvedt 1996, s. 60)

Gjennom disse eksemplene har jeg forsøkt å vise hvordan man innenfor disse forskjellige ståstedene har noe ulikt syn på begrepet empati. Grunnen til dette ligger i anvendelsen av å vise empati og hvilke roller man har i de ulike posisjonene. Er jeg en terapeut skal jeg ha fokus på den andres indre liv med dets opplevelser og følelser. Er jeg derimot en sosialarbeider vil min rolle være å både romme den andres indre liv og å hjelpe til med å forstå og å løse praktiske forhold for dennes situasjon og omgivelser. ”Det finnes imidlertid mange berøringspunkter og også hypoteser og iakttagelser som er gjensidig kompletterende” (Holm 2005, s. 61). Det er vel også grunnen til at de fleste som skriver om empati i forbindelse med det å arbeide med mennesker, i liten grad påpeker disse ulike ståstedene. I den videre fremstillingen vil jeg derfor trekke frem sider ved empatibegrepet som jeg finner relevant for min undersøkelse uten å vise til hvilket teoretisk ståsted de jeg referer til har. I

hovedsak vil jeg likevel bruke Holm (2005), som kommer fra en psykodynamisk tradisjon. Dette fordi som jeg før har nevnt, har mitt blikk rettet mot følelsesaspektet ved miljøarbeidernes opplevelse.

Den empatiske forståelsen består av to komponenter. Den kognitive/intellektuelle og den affektive/følelsesmessige, disse opererer i en stadig vekselvirkning (Holm 2005). I møtet med den andre hvor vi forsøker å forstå dennes følelser, er det en interaksjon mellom våre kognitive og affektive funksjoner. I hukommelsen dukker det opp minner som forteller oss hvordan vi selv og andre har reagert i lignende situasjoner. Dette mens vi iakttar den andres bevegelser, ansiktsuttrykk, stemmeleie osv.. Samtidig knytter vi disse inntrykkene til den teoretiske kunnskapen vi har om en slik situasjon. Det være seg om kriser, psykisk forsvar eller ubevisst ambivalens. For eksempel kan vi se for oss at vi er vitne til et barn som har kuttet av seg den ene fingeren. Det som utspiller seg da han kommer gråtende til moren er at hun begynner å skjønne på ham. I denne situasjonen kan man med både livskunnskap, kunnskap om at dette var en alvorlig skade og en følelsesmessig innlevelse ha forståelse for morens reaksjon. Det var ikke sinne hun hadde, men en reaksjon fordi hun ble så redd. For å trøste moren og barnet på en empatisk måte må vi ha hele denne forståelsen med oss ikke bare en følelse av ”å synes synd på”.

Levin og Trost ser på empati som en prosess hvor man emosjonelt og kognitivt setter seg inn i en annens sted, og hevder at tanker uten følelser ikke kan finne sted (Levin og Trost, 2001). Som de viser også Holm (2005) til Mead som ser på barnets aktivitet når det tar den andres rolle som nøkkelen til sosial utvikling og en prosess til etisk utvikling. I samvær med andre barn forstår det egosentriske barnet at andre ikke alltid tenker som de selv. Gjennom denne stadige slipingene lærer barnet mer og mer å sette seg inn i den andres rolle.

Empati i rolleteoretisk lys innebærer å innse og ta hensyn til hva ens handlinger fører med seg for andre mennesker. En empatisk person har mulighet – hvis han vil – til å tilpasse sin opptreden etter andres behov og krav (Holm 2005, s.65)

Noe som innebærer at vi både må evne og våge å bli berørt av den andres følelsesmessige situasjon.

## **Intuisjon, sympati og antipati**

Empati begrepet nevnes gjerne i sammenheng med begrep som intuisjon, sympati<sup>1</sup> og antipati. Det er lett å blande begrepene, Holm (2005) prøver å forklare distinksjonen. Hun ser på intuisjonen som en helt ut intellektuell prosess, vi får ideer, impulser og løsninger, men vi når ikke frem til den andres følelser. For begrepet sympati kan vi hente forståelse i forstavelen sym som betyr med eller sammen. Som vi husker, betyr pati i ordet empati følelse. Sympati er altså medfølelse. Det å på seg selv forstå den andre, mens empati som tidligere nevnt betyr innfølelse. Sympati innebærer en form for beklagelse av den andres situasjon eller lidelse som oppstår og forsterkes av egne følelser. Man føler med den andre og ser likt på situasjonen som den andre, man er enig med den andre, noe man ikke trenger å være for å være empatisk. På institusjon i arbeid med barn og unge mener jeg denne distinksjonen blir vesentlig. Godt miljøarbeid kan ikke være avhengig av om vi har sympati for ungdommen. Det ville være urimelig å kreve at miljøarbeideren skal føle sympati for alle hun/han jobber med. Likevel har den vanskelige ungdommen like mye krav på å bli møtt av en empatisk miljøarbeider som den ungdommen som oppleves som hyggelig. Antipati er sympatiens motpol og er den følelsen en miljøarbeider kan få i forhold til en ungdom hun/han synes er ufordragelig eller kravstor osv. En miljøarbeider som kun gir god behandling til de ungdommene hun/han liker, vil vi neppe kunne kalle profesjonell. Dette fordi at man gjennom sympati og antipati ikke tar med den intellektuelle siden som empatien også består av.

## **Overføring og motoverføring**

Overføring og motoverføring er vanskelige og omdiskuterte begreper. Likevel velger jeg å nevne de da jeg mener de kan være av relevans for noen av utsagnene i materialet. Når en ungdom får tanker og følelser for miljøarbeideren som er gjenkjennelser fra tidligere opplevelser kalles dette overføring. Det kan være enten en positiv følelse for noen og derfor en idealisering av miljøarbeideren eller en negativ følelse av for eksempel svik som overføres på miljøarbeideren. Når det samme skjer for miljøarbeideren og hun/han lar ungdommen bli et substitutt for en betydningsfull person fra fortiden ble dette tidligere kalt motoverføring. I dag blir dette mer sett på som de forhold som hindrer hjelperen i å hjelpe den andre (Vaglun 2002). Vaglun gir videre et eksempel på dette. Han hevder at hvis en lege glemmer å sende en rekvisisjon for en pasient, kan dette første gang det skjer være en forglemmelse. Hvis det skjer flere ganger bør han håndtere dette gjennom å tenke hva det er ved pasienten som provoserer ham.

---

<sup>1</sup> Sympati som begrep ble tidligere brukt slik empati brukes i dag (Holm, 2005).

## **Signifikante andre**

Alle mennesker har tanker og forestillinger om hvordan en skal oppføre seg, og hvilke meninger som er akseptert i det samfunnet det lever i. Som små barn har vi ikke denne innsikten den kommer litt etter litt ettersom vi vokser opp. ”Det finnes et begrenset antall personer som blir viktige for barnet gjennom den tidlige innlærings- eller sosialiseringprosessen. Disse bruker vi å kalle barnets signifikante andre”(Levin og Trost 2001, s. 46)

From birth it is demonstrable that the infant shows a curious relationship or connection with the significant adult, ordinarily the mother (...) All in all we know that there is an emotional linkage between the infant and the significant other. Empathy is the term that we use to the peculiar emotional linkage that subtends the relationship of the infant with other significant people (Sullivan i Helgeland 2007, s. 69).

Termen signifikante andre er utviklet av Mead, men begrepet brukes først av Sullivan. Begge trekker frem foreldrene som de signifikante andre for barnet. Horneman har utført en undersøkelse på barn som tidligere har vært under barnevernets omsorg. Disse kan fortelle at deres signifikante andre er de voksne hjelperne som de bodde sammen med (Levin og Trost, 2001). De fleste teoretiske fremstillinger av begrepet går imidlertid ut fra at det er foreldrene som er barnets første signifikante andre, og slik er det jo for de fleste.

Begrepet står sentralt når det gjelder forståelsen av barns sosialisering. Det benevnes også som betydningsfulle andre, betydningsfull relasjon (Erikson i Jernlang mfl., 1998) eller den meningsbærende andre (Binder 2005). Enkelt sagt er det personer som har vært viktige i ens liv. Det er personer som har hatt mer betydning, positivt eller negativt, for barns liv enn andre. De har en sentral plass i dannelsen av selvet og selvrefleksjonen (Mead, 1938). Det nyfødte barnet søker sin mors blick. Man skulle kanskje tro at det var brystet som var viktigst i et nyfødt barns liv, men hvis vi tenker etter kan jo disse erstattes. Det kan ikke et uteblitt møte med blikket til den personen som er der i denne første tiden. Dette møtet med den betydningsfulle andre vil barnet søke hele livet (Kjellqvist, 1993). Det er denne øyekontakten som er opphavet til at intim kontakt er mulig mellom mennesker (Masterson, 1990).

Winnicott hevder at det psykiske livet tar til i en eksistensiell fortrolighet mellom to mennesker – i første omgang mor og barn. I denne fortroligheten er det to kropper, men i en viss forstand kun én felles horisont som verden fremstår fra. I Winnicotts teori får mødrenes psyke en overordnet betydning, selv om han gjør det klart at det er foreldrefunksjoner også en far vil være involvert i. Det overordnede blir at det må være emosjonelt tilgjengelige personer rundt barnet.

(Binder 2005, s. 20)

Erikson (Jerlang mfl., 1998) behandler begrepet ut fra en utviklingspsykologisk tradisjon og deler livet inn i åtte stadier hvor han beskriver ulike sider av menneskelivet og hvordan dette utvikles, fra fødsel til alderdom. Jeg vil her trekke frem hva han sier om de menneskene som omgir oss fra fødsel til inn i ungdomsårene. I disse stadiene beskriver han hva som er viktig for hvordan vi danner vår identitet og vår selvoppfatning. Innlysende nok sier Erikson at det er av vesentlig betydning at vi har et nært og positivt forhold til de som er våre første omsorgspersoner. Han kaller dette moderskikkelsen og bruker dette som et bilde. Jeg vil imidlertid ikke gå så langt, men heller påpeke at det som er viktig er å ha personer som ser oss i disse første fasene, dette fordi disse er med på å bekrefte oss som personer.

I det første stadiet spebarnperioden (ca. 0-11/2 år) legger Erikson vekt på at det er morens omgang med barnet når hun er sammen med det som er av betydning. Kvalitetstid er viktigere enn antallet av timer. Han påpeker at det er viktig at moren er trygg på seg selv, at hun har utviklet en tillit til seg selv og til barnet og sin situasjon, da også forholdet til barnets far. I denne perioden skal barnet lære å elske eller knytte seg til den andre samtidig som det skal lære å skille seg selv fra den andre og oppfatte seg selv som en egen person. Hvordan barnet blir møtt, vil virke inn på om det senere vil kunne utvikle kjærlige givende og respekterende forhold.

I stadie nummer to småbarn perioden (ca. 1 ½ – ca. 3 år) mener man at både mor og far er av betydning. De er begge der for å gi støtte eller sette grenser for barnets utforskning av verden. Foreldrene bør være preget av sikkerhet og selvstendighet til seg selv og hverandre og de omgivelsene de ferdes i.

I det tredje stadiet lekebarnealder (ca. 3 – 6 år) er fortsatt kjernefamilien de viktigste identifikasjons- objektene for barnet. Det er kvaliteten i foreldrenes atferd som får betydning for barnets utfoldelse. I denne perioden får også andre i barnets omgivelser større betydning. Det være seg ansatte i barnehage eller andre barnet omgås ofte. Innlysende nok mener Erikson det er viktig at disse står frem som gode forbilder som barnet kan identifisere seg med og som kan bistå foreldrene i deres oppdragelse av barnet. Med tanke på at svært mange barn begynner i barnehage allerede når de er rundt ett års alder, undrer det meg litt at Erikson først på dette stadiet trekker frem betydningen av andre personer enn foreldrene. Min erfaring fra arbeid med barn og omgang med barn privat er at andre i barnets omgivelse som det omgås ofte, på et mye tidligere stadie kan få betydning for barnet.

Stadie fire, skolealder (6/7 – 12 år). De nye betydningsfulle andre for barnet blir i denne perioden lærerne på skolen. De skal hjelpe barnet med å la leken gradvis gå over til arbeid. Gjennom å være gode rollemodeller i denne perioden skal de lære barnet å bli flittig, kreativ og utholdende. De beste forhold for dette skjer i en atmosfære av gjensidig tillit.

I stadie fem, ungdomsperioden, er det vennene som i tillegg til foreldre, nær familie, lærere og eventuelle ledere for fritidsaktiviteter som får betydning for individets evne til å finne sin identitet. I de tilfellene hvor foreldre og lærere har vært svake rollemodeller, er min erfaring at vennenes reaksjoner på individets handlinger for enkelte kan bli mer førende for den unge enn foreldre og læreres. Omgås man da i en vennegjeng med medlemmer med destruktiv oppførsel kan dette føre galt hen. Dette fordi ”det betyr mer for oss hva signifikante andre mener om vår atferd enn hva mennesker som er mer ukjente eller distanserte mener om oss” (Helgeland 2007, s. 72).

Som vi har sett gjennom denne korte fremstillingen av den delen av Eriksons stadier som omhandler relasjoner, er det de som står oss nærmest og som vi samhandler mest med som er de mest betydningsfulle for oss. ”Sammen med dem har vi muligheter til å oppleve nærhet og intimitet og å få erfaringer med at verden er til å stole på, noe som også gir basis for å prøve oss ut i alternative roller eller posisjoner. Denne prosessen skjer hele livet.”(Helgeland 2007, s. 68). I barne og ungdomstiden lærer vi hva det vil si å være jente og gutt, datter og sønn, etter hvert lærer vi hva det vil si å være kvinne eller mann og kanskje mor eller far. Vi går fra å være elev til å bli arbeidstager. Gjennom hele livet utvides og utvikles vårt repertoar av roller og vi erfarer hvilke forventninger som knyttes til disse. Barnet må oppleve trygghet, forutsigbarhet og kontinuitet for at det skal kunne utvikle tillit til omverdenen sier Helgeland (2007). Hun trekker i denne forbindelse frem Anthony Giddens som hevder at foreldre som evner dette gir barnet beskyttelse og mot til å ta valg og handle, noe han mener er viktig for vår identitetsdannelse. Hun påpeker videre at signifikante andre både kan være positive og negative modeller. Noe som også ble vist i mitt eksempel under Eriksons femte stadie ungdomsperioden.

Karterud og Monsens (2002) bruker Stolorow og Atwood (1992) når de skal beskrive hvordan man tenker seg at mangelfull og forstyrret selvutvikling oppstår. De mener at dette skjer når barnets intersubjektive virkelighet i stor grad preges av mangelfull følelsesmessig bekrefting kombinert med overstimulering, avvisning og neglisjering. I tillegg tenker de seg at barnet



blir oppfattet og møtt med en type forforståelse fra omsorgspersonens side som fører til brudd i selvopplevelse etter følgende mønster:

- Betydningsfulle andre benekter eller kan ikke anerkjenne egne forstyrrelser (vet kanskje ikke engang om disse selv)
- Betydningsfulle andre benekter emosjonelle spenninger eller avvisninger i forhold til barnet.
- Betydningsfulle andre letter sine egne følelsesmessige spenninger ved gjentatt og anklage barnet for sine egne lidelser.
- Betydningsfulle andre avviser ofte forsøk på forsoning og gjenetablering av kontakten etter avvisning og brudd (Karterud og Monsen 2002, s.99)

Miljøarbeidere som jobber med barn og unge møter til tider veldig skadede barn. Disse har vært utsatt for at relasjonen til en betydningsfull annen har vært preget mange vonde opplevelser. Eller det som gjelder for de mest skadde. Det er at de lever i et elsker/hater forhold. Foreldrene kan i det ene øyeblikket fortelle barnet hvor glad de er i det, for så i neste fortelle hvordan barnet har ødelagt deres liv. Her ser vi hvordan den signifikante andre ikke bare trenger å være til det gode for barnet. ”Denne vekslingen i atferd innebærer en motsetningsfylt relasjon, som det ofte kan være vanskelig å komme ut av” (Helgeland 2007, s. 71)

I et møte mellom to mennesker kan opplevelsen av møtet og betydningen av den andre oppleves forskjellig. Dette fordi møtet handler om den enes relasjon til den andre og den andres relasjon til den ene. Vi har å gjøre med to møter da dette er to mennesker med ulike tidligere opplevelser og erfaringer som de oppfatter og tolker den andres handlinger ut fra. Dette teoretiske perspektivet kaller Blumer symbolsk intraksjonisme. Ditt møte med meg og mitt møte med deg, blir aldri det samme møtet. Simmel hevder, humoristisk, i denne forbindelse at et kyss for den ene ikke er det samme som for den andre (Levin og Trost, 2001)

Slik kan vi se for oss at den ene kan være betydningsfull for den andre uten at dette er gjensidig.

Tom en miljøarbeider (ikke fra denne studien) var forundret over at Rita ville ha ham med seg når hun skulle være vitne i en rettssak. Han hadde jobbet med Rita på ungdomshjemmet i to år. Gjennom denne tiden hadde Rita kjeftet på ham og uttrykt at hun ikke likte ham. Da han spurte Rita hvorfor hun ville ha ham med, hadde hun svart. ”Du er der hele tiden og jeg vet hvor jeg har deg, derfor tror jeg du vil stille opp.” Jeg tolker her at Tom gjennom sin

forutsigbarhet og interesse over tid og gang på gang, hadde blitt en viktig person for Rita. En person som hadde blitt en signifikant eller betydningsfull annen for henne.

Det at noen er signifikante andre for en, er ikke noe enten-eller. Det handler mer om grader av betydning, både når det gjelder situasjonen og når det gjelder tid. Den andre behøver ikke nødvendigvis like meg eller behøver ikke vise at hun gjør det (Helgeland 2007, s. 70)

Hvem som blir signifikante andre for oss mener Helgeland (2007) videre handler om hvordan folk har vært som rollemodeller for oss og hvordan vi fantaserer om fremtidige muligheter og eventuelle posisjoner vi ønsker å oppnå. Noe av grunnen til at mine informanter i denne studien og også miljøarbeidere jeg har jobbet med tidligere, fortsetter i jobbene sine med friskt mot, er at de har erfart at det går an å få endring i en ungdoms liv selv om disse har kommet skjevt ut. Gjennom landsforeningen for barnevernbarn og for eksempel i boka "Løvetannbarn" får vi høre historier om barn som har møtt voksne personer i barnevernet og privat som har endret livene deres. "Å oppgi foreldre som signifikante andre kan imidlertid være en lang og sorgfull prosess..."(Helgeland 2007, s. 74).

I drøftingen vil jeg bruke signifikante andre som et av mine teoretiske begrep. Her vil jeg ta for meg hva informantene sier om sine roller overfor ungdommene og deres definisjon av ungdommenes relasjon til dem.

## **Affektteori**

"Affekt er ... sider ved en opplevelse som kan bli forstått av en annen uten at de blir uttrykt eksplisitt" (Røkenes og Hansen 2002). I mitt materiale vil jeg senere vise hvordan informantene viser affekt både eksplisitt og implisitt.

Tomkins bryter sterkt med generelle holdninger innen vår vestlige kultur, inkludert ideologier innen psykologi hvor det har vært en klar tendens til å betrakte følelser som noe primitivt, endog en farlig side ved mennesket. Følelsenes endrede status som adaptivt signal- informasjonssystem utfordrer modeller der følelser primært er noe som må kontrolleres og temmes.  
(Karterud og Monsen 2002, s.112)

Spedbarnsforskeren Stern (Karterud og Monsen, 2002) er enig i dette og mener i tillegg at det som kjennetegner sunne intersubjektive relasjoner, er at man gjensidig utveksler affektive tilstander. Selv om Stern er spedbarnsforsker mener jeg at han her sikter til alle relasjonelle forhold. I møtet med ungdommen bruker miljøarbeiderne hele seg. Ikke bare tanker og

handling, men også følelser rommer opplevelsene de forteller om. For å få forståelse for hvordan miljøarbeiderne har utviklet sine affektive tilstander, blir det nødvendig å nevne noen teoretikere som er opptatt av affektens betydning og noe om hvordan de mener opplevelsene av disse kan utvikles på en god måte.

Studier av tilknytningsatferd, sosialisering av emosjonell ekspressivitet, empati, selvutvikling og anvendelse av systemteoretiske perspektiver har bidratt til at affektene har fått endret status: De forstås nå som et kommunikativt signalsystem, de har fått primær motivasjonell status, og de anses for å ha en sentral innvirkning på organisering av atferdsmønstre i personlighetsutvikling (Karterud og Monsen 2002, s. 90).

For en del år siden så jeg et fjernsynsprogram hvor den danske psykologen Jesper Juul ga et eksempel som jeg synes beskriver hvordan man kan bekrefte barnets opplevelse på en god måte. Han ba oss tenke på et lite barn som skal skli nedover en stor sklie. Han hadde vært vitne til at mange foreldre og voksne i en slik situasjon kunne si til barnet: ”Å så morsomt” eller ”å så flink du er”. Han ba oss lete frem tanker og følelser vi selv hadde hatt i en lignende situasjon. Tenk deg at du er vettskremt, kjenner et sug i magen, samtidig som du tenker at dette er jo gøy. For et lite barn som ikke kan skille mellom disse opplevelsene, kan det være forvirrende å bli konfrontert med noe annet enn det du synes du opplever, nemlig at det er skummelt og morsomt på samme tid. Jesper Juul mente at det er denne reelle følelsen vi skal prøve å formidle til barn.

Basch (Karterud og Monsen, 2002) mener det som oftest er moren som gjennom affektinntoning utøver fundamentale selvobjektfunksjoner for spedbarnet. Ved å dele barnets opplevelser og bekrefte det i dets handlinger (som vist i Juuls eksempel), skapes en sansemotorisk modell for det som vil bli barnets selvoppfattelse. Gjennom dette skapes en opplevelse av en felles verden. Monsen (Karterud og Monsen, 2002) mener at slike gjentatte samhandlingsmønstre påvirker og former barnets representasjonsdannelse og organiseringen av egne affektive opplevelser og uttrykk. Uten denne affektinntoning kan personens handlinger og opplevelser føles ensomme og private. Han mener videre at når evnen til å danne symbolske representasjoner utvikles, vil denne organiseringen automatiseres. Noe som igjen er avhengig av den voksnes evne til å vise emosjonell innlevelse. Han viser også til studier som påviser hvordan emosjonell kommunikasjon virker regulerende på barnets selvopplevelse og atferd. Han påpeker hvordan følelser virker som et grunn-leggende

signalsystem. Han mener at vi derfor kan anta at det til slike konkrete symboler vil være tilknyttet affektiv informasjon. Han oppsummerer fire forhold som er viktige i dette henseende.

1. Det vil alltid eksistere ulike typer emosjonell informasjon knyttet til dannelsen av indre representasjoner. Særlig viktig i denne sammenhengen er representasjoner av foreldre og andre tilknyttingspersoner.
2. Persepsjon og lagring av denne følelsesmessige informasjonen er ikke tilfeldige konstruksjoner, men basert på konkret, levd erfaring (scener fra en intersubjektiv realitet).
3. Kombinasjoner av varierte og invarierte samhandlingsmønstre i dette intersubjektive feltet vil forme barnets organisering av egne følelsesmessige opplevelser i visse mønstre. Denne organiseringen av egne følelser vil etter hvert stabiliseres (skjema, script).
4. En mer stabil affektorganisering påvirker individets forestillingsvirksomhet, persepsjonen av seg selv og andre, samt ulike ekspressive handlinger. (Karterud og Monsen 2002, s. 97)

Etter å ha arbeidet med barn og unge som har fått dårlige forutsetninger i tidlig barndom, tenker jeg at Stolorow (Karterud og Monsen, 2002) gir et håp. Han hevder at selv om affektorganiseringen noen ganger kan virke svært fastlåst, kan organiseringen både formes og omformes av det intersubjektive system. Dette fordi følelsesmessige opplevelser alltid reguleres gjennom en interpersonlig kontekst. Da han her ikke nevner ugjenkallelige skader eller at det er noen aldersgrense, kan vi velge å gripe dette strået som et håp for skadde barn og unge.

Slik jeg forstår Monsen (Karterud og Monsen, 2002) er følelsesmessige opplevelsene noe selv vi som voksne søker etter for å bli bekreftet eller for å bekrefte. Han kaller det for emosjonell informasjon og mener det foregår i en rekke sosiale situasjoner. Han hevder videre at det også kan tenkes at terapeutens, for meg miljøarbeiderens, affektive uttrykk kan virke inn på at pasientens, for meg ungdommen, tør å komme frem med egne opplevelser.

### **Scener og script**

Tomkins (Karterud og Monsen, 2002) ser på forbindelsen mellom utløsende hendelser i en situasjon og den eller de følelsene som disse hendelsene aktiverer. Hendelsene i min oppgave er fra de historiene miljøarbeiderne forteller om. Han tenker seg i tillegg at en situasjon vil virke ulikt inn på ulike personer alt ettersom hva disse personene har opplevd tidligere og ut fra hvilken kontekst eller hva slags tema følelsene knyttes til. Noe som kan knyttes til alle mennesker i alle situasjoner, men som for meg blir særs spennende med tanke på de opplevelsene de miljøarbeiderne jeg intervjuet forteller om.

Tomkins mener følelsesmessige opplevelser organiseres på to nivåer. Et nivå han kaller scener og et han kaller script. Når man opplever en hendelse i forhold til et objekt eller et tema knyttes det en følelse til dette. Dette til sammen kaller han en scene. Etter hvert som personen har opplevd mange scener blir disse organisert og lagret i systemer som inkluderer personer, steder, tid, handlinger og kroppsopplevelser. Script er de strategier eller regler personen danner som fortolker scenene og virker styrende og kontrollerende for reaksjonene. Når det snakkes om følelser av interesse eller iver sier han.

Et mer hensiktsmessig script for den samme følelsen ville virke regulerende på en måte som gjør at personen kan kjenne følelsen i ulike sammenhenger, merke at den aktiveres både rent kroppslig (f.eks. kribling, hjertebank) og mentalt (f.eks. mer engasjert), la den virke på seg (f.eks. bli mobilisert eller revet med), at den kan være et signal om at noe er viktig, at vedkommende kan tre frem og vise følelsen direkte eller fortelle andre om sin opplevelse av engasjement. Å ha et integrert forhold til denne følelsen gjør at den virker adaptiv i retning av å utforske og å holde ut vanskelige oppgaver. (Karterud og Monsen 2002, s. 98).

Noe jeg mener mine informanter gjør når de forteller sine historier.

Hva er så forskjellen mellom affekt og drift? Driftene er styrt av våre primære behov. For å dekke disse må vi spise, drikke, sove, urinere og kvitte oss med avføring. Tomkins (Karterud og Monsen, 2002) regner også seksualdriften til primærbehovene selv om han sier at denne ikke er syklisk og tidsavgrenset som de andre driftene. I motsetning til affektene kan ikke behovstilfredsstillelse av en drift erstatte en annen.

Affektsystemet derimot er ikke syklisk eller tidsavgrenset og det er stor fleksibilitet i hva som kan få det til å aktiveres.

Det kan aktiveres av alt fra direkte stimuli, hukommelse eller mentale representasjoner.

Affektene kan aktiveres uavhengig av og samtidig med driftsystemet. Det kan i tillegg virke som forsterkere på driftssignaler. Når vi opplever noe aktiveres umiddelbart affektene, følelsene forsterker så betydningen og virkningen av det som oppleves. Gode hendelser vil derfor oppleves bedre og dårlige hendelser vil oppleves verre. Hvordan dette virker på oss får også uttrykk som andre i våre omgivelser kan iakttå. Er vi glade smiler vi og blir varme i kroppen. Er vi sinte, kan vi rødme, blodtrykket stiger og vi kan dirre i kroppen. Blir vi redde, kan håret reise seg på hodet, øynene åpne seg vide og vi kan begynne å svette. Vi ser her hvordan hodet og særlig ansiktet har en sentral betydning for både affektive opplevelser og uttrykk.

I utgangspunktet tenker Tomkins seg en biologisk gitt og medfødt aktiveringsberedskap for primære affekter som interesse, glede, tristhet, overraskelse, sinne, frykt, skam, avsky og forakt. Økning, reduksjon eller det aktuelle nivå av nevralt stimulering er ifølge denne modellen tilstrekkelige betingelser for aktivisering av spesifikke affekter. (Karterud og Monsen 2002, s. 111)

Han påpeker videre at individet likevel sosialiseres inn i hvordan det samfunnet man lever i aksepterer eller mangler aksept på de handlingsmåter vi har, og at vi gjennom dette tilpasser oss en viss grad av kontroll over følelser og følelsesuttrykk. Han kaller derfor de følelsene vi opplever som voksne pseudo kopier av følelser, og mener at affektsystemets oppgave er å gi oss informasjon slik at vi kognitivt kan tolke og bearbeide inntrykk og erfaringer.

Rett før sin død syntes Tomkins (Karterud og Monsen, 2002) han fant en sammenheng mellom fem vesentlige scripttyper og noen spesielle grunnfølelser. Jeg vil her nevne tre av disse som jeg synes er relevante for drøftingsdelen i oppgaven. Han kaller det at vi får gode følelser i form av interesse og glede for *overskudds - script* og mener dette gir livet mening og får oss til å yte mer slik at personer i vår omgivelse setter pris på oss.

Hans forklaring på *skade- og reparasjonsscript* kan jeg ikke helt forstå. Jeg kan forstå at gode scener som har skapt overskudd kan forandre seg ved at man blir skuffet, men hans forklaring på at dette kan skape en skamfølelse kan jeg ikke skjønne. Jeg kan også forstå at denne skuffelsen kan rettes opp. Skammen må jo komme fra noe man selv har frembrakt? Består reparasjonen i en type tilgivelse?

Når vi føler at vi ikke strekker til, det være seg i familielivet eller i arbeidssammenheng vil vi oppleve et *begrensnings- og korreksjonsscript*. Dette mener han vil frembringe en følelse av tristhet og fortvilelse. I likhet med skade- og reparasjonsscriptet mener han dette er et script som personen kan endre. På denne måten ser vi hvordan han organiserer scriptene på et høyere nivå enn våre affekter og vår kognisjon. Slik jeg ser det er de på en måte om vi kan si det med Bordieu et habitus.

Følelser får oss til å kjenne oss levende og gjør at vi bryr oss om hvordan vi selv og andre lever (Karterud og Monsen 2002, s. 113).

I dette kapittelet har jeg brakt frem ulike teorier jeg synes belyser noen sider ved miljøarbeideres relasjonelle forhold til ungdommene og hva dette forholdet kan gjøre med dem. I det neste kapittelet vil jeg se på hva tidligere forskning og litteratur har vist og sagt om temaet.

## Kapittel 3

### Hva andre har sett

Som deltager i barnevernfeltet i tretti år har jeg vært vitne til at barn og unge har fått uttale seg i mange og ulike undersøkelser. De har uttalt seg om trivsel, psykisk og fysisk helse, spiseproblematikk osv. Dette har vært undersøkelser av internasjonal forskningsmessig karakter til undersøkelser som har vært interne evalueringer. I samme periode har jeg bare sett noen få undersøkelser hvor miljøarbeidere har vært informanter. Da i spørsmål om ledelse eller i spørsmål om tiltakenes organisering.

Ut fra litteratursøkingen tidlig i studiet kunne det tyde på at undersøkelser om arbeid som påvirker følelsesmessig er viet liten oppmerksomhet i Norge.

I Arbeidsforskningsinstituttets rapportserie nr. 8/98 ” Psykologiske, organisatoriske og sosiale faktorer i arbeid av betydning for helse. Kunnskapsmangler og forskningsbehov”, fant jeg noen avsnitt som omhandler temaet. I denne rapporten blir det sagt at det internasjonalt er gjort 36 avhandlinger om emosjonelt arbeid. Disse rapporterer en betydelig forskningsinteresse knyttet til arbeidstakere som skal levere emosjonelt tilfredsstillende tjenester. Det hevdes også at disse arbeidstakerne kjenner en særegen slitasje gjennom vedvarende å være følelsesmessig mobiliserte i sitt arbeid. Likevel synes det vanskelig å plassere begreper som emosjoner inn i eksisterende forskningsmodeller som tar for seg psykologiske og helsemessige faktorer på arbeidsplassen. Dette fordi ”Følelser av angst eller glede hører inn under velvære, mens for eksempel temperament er mer et personlighetstrekk og en psykologisk faktor på linje med verdier, evner og kompetanse” (Sørensen mfl.1998, s. 8).

Mye av denne forskningen er kartlegginger av miljøkvaliteter og beskrivelser av tiltak. Det er et betydelig behov for å stimulere til forskning som utprøver nye og mer komplekse forskerdesign. De metodiske utfordringene synes å være meget betydelige, men mangel på tilfredsstillende design bør ikke avholde samfunnet og forskningen fra å nærme seg problemstillinger med høy kompleksitet (Sørensen m.fl. 1998, s. 172).

En mulig tilnærming mente Hochschild (Sørensen, 1998) kunne være at man kunne se på arbeidstakerens kommunikasjon med klienten/kundene og hvor mye ansikt til ansikt eller stemme til stemme kontakt man måtte ha, hvilken følelsesmessig atmosfære samhandlingen foregikk i og til sist hvordan arbeidsgiver ga føringer til at den ansattes faktisk styrte sine følelser. For å leve opp til forventninger om hva som er passende, måtte man få kontroll over kroppsspråket slik at dette ikke ”sladret” om følelser? Det må nevnes at vi i Hochschilds

studie ikke møter arbeidstakere innenfor helse eller sosial sektoren, men flyverter som blir undervist i en bestemt service ideologi. Studien viser ulike måter flyvertene reagerte på. Noen ble genuint følelsesmessig involvert andre var følelsesmessig frakoblet og noen utviklet en strategi hvor de lærte seg og skille i hvilken grad de gikk inn og spilte en rolle. De to siste visste seg å være strategier som medførte en fremmedgjøring fra egne reaksjoner og påførte de ansatte følelsesmessige problemer. Sørensen mfl.(1998) viser også til andre undersøkelser hvor det påvises at emosjonelt arbeid fører til lidelse, men at dette modifieres når det er overensstemmelse mellom følelser og uttrykk. Disse studiene er gjort innenfor service yrker. Et spørsmål man kan stille er, om det at relasjon er tettere og varig over tid vil virke annerledes inn i forhold til en slik slitasje?

Ved en ny henvendelse til Arbeidsforskningsinstituttet i begynnelsen av 2008 med spørsmål om det var gjort noen nye undersøkelser som kom inn på emner som kunne knyttes til arbeidstakere som har emosjonelt relatert arbeid ble det igjen vist til denne undersøkelsen. I tillegg viste de til tre andre studier. Evalueringen av den ene var gjort så sent som i 2007. Da disse ikke på noen måte kommer inn på det temaet jeg har vært opptatt i samme omfang som den overstående undersøkelsen vil jeg kun referere disse kort.

I undersøkelsen "Arbeid og arbeidshelse i pleie- og omsorgssektoren. En kunnskapsoversikt med forslag til modellforsøk" har man funnet at flere studier viser at en av de største belastningene helsepersonell har er de belastningene de får når de opplever at de ikke ivaretar brukere eller pasienter på en god måte. (Sørensen mfl., 1998)

I 2003 kom Arbeidsforskningsinstituttet med en prosjektrapport om "Metodeutvikling og mestring". Denne rapporten kom som resultat av AFIs Strategiske instituttprogram 1997-2000 hvor man ønsket å sette fokus på opplevelse av mestring og betingelser for mestring i arbeidslivet. Denne konkluderte med at det er lagt betydelig vekt på kollektive eller organisatorisk mestring og mindre vekt på den enkelte arbeidstakers opplevelse av egen mestring (Amble mfl., 2003)

I rapport 8/04, "God vakt, Null-punkt-undersøkelse i sykehus", presenteres en undersøkelse hvor 3000 norske sykehusansatte har deltatt. Disse har vært leger, sykepleiere eller hjelpepleiere som har blitt utspurt om det organisatoriske og det psykososiale arbeidsmiljøet på det sykehuset de jobber. Undersøkelsen tegner et bilde av mange positive erfaringer og bekrefter helseansattes sterke faglige interesse. Samtidig peker det seg ut rammemessige og



organiseringmessige forbedringsområder. Relasjonelt arbeids betydning har fått seks linjer i rapporten (Grimsmo og Sørensen, 2004).

Vi skal se at mentalt krevende og relasjonelt arbeid er en betydelig og økende utfordring i sykepleieres, hjelpepleieres og legers arbeidssituasjon. Relasjonelt arbeid er kjennetegnet av at yrkesutøveren arbeider i direkte "ansikt til ansikt" eller "øre til munn" – kontakt i forhold til klient/elev/pasient og må ta egne følelser i bruk for å støtte dette samspillet, ofte ved å undertrykke egne følelsesuttrykk. (Grimsmo og Sørensen 2004, s. 4)

På tross av den minimale presentasjon av denne problemstillingen, viser undersøkelsen at relasjonelt og emosjonelt arbeid tar mer enn halve arbeidstiden til disse yrkesgruppene. (Grimsmo og Sørensen, 2004)

I en rapport fra NOVA 22/07 "Organisering for velferd", legger Vabø frem to undersøkelser som er gjort i hjemmetjenesten. Disse tar i hovedsak utgangspunkt i de organisatoriske forhold ved hjemmetjenesten, men har også med noen uttalelser fra hjemmehjelperne om hvordan de opplever møtet med klientene. Når de gjør dette er de først og fremst opptatt av de ulike arbeidsoppgavene de har. Når de forteller om hvordan de takler jobben, beskriver de at trening gjennom å ha jobbet med eldre mennesker i mange år har lært dem å takle ulike mennesketyper og problemer. At de i tillegg jobber med de samme klientene over tid ser de fleste på som positivt, og sier at dette bidrar til forutsigbarhet og trygghet både for hjelpemottaker og hjelper. De fremhever også at brukermedvirkning er et viktig prinsipp for dem.

I slutten av nittiårene og i begynnelsen av to tusen kom det bøker som omhandler temaet om forholdet mellom hjelper og klient på ulike måter.

I boka "Rørt rammet og rystet" er Bang (2003) opptatt av de følelsesmessige belastningene mennesker som jobber i hjelpeyrker er utsatt for og hvordan dette kan bearbeides i veiledning. Det å være villig til å la seg bevege og bli berørt ser hun på som en forutsetning for å være profesjonell, men at hvordan vi empatiserer med den andre kommer an på hvor vi selv er i livet. Hun stiller også spørsmål om hva det kreves av en profesjonell hjelper for å kunne være nærværende, støttende og omsorgsfull etter å ha fått andres nød og lidelser nært inn på seg. Det har vist seg at man gjennom ofte å være vitne til den mest smertefulle delen av menneskers liv, utsettes for en større risiko for slitasje enn man tidligere har antatt. Hennes

interesse er å finne veilednings måter og temaer som kan gi den profesjonelle hjelperen styrke og engasjement til å fortsette i arbeidet uten å ta følelsesmessig skade av det. ”En slik veiledning er ikke terapi men ligger nært opp til det” (Bang 2003, s. 13) Hun stiller seg som meg også undrende til hvor liten interesse det har vært for den positive virkningen det å arbeide med mennesker kan ha (Bang, 2003).

I boka ”Bære eller bryte” har Røkenes og Hansen (2002) også fokus på hjelperen, men i motsetning til Bang som har blikket rettet mot hvordan hjelperen selv opplever det å hjelpe, er de opptatt av hvordan hjelperen kan bli en bedre hjelper for klienten. For å kunne det mener de vi må lære å analysere, forstå og utvikle relasjonen mellom hjelperen og den hjelpesøkende. De benytter termen relasjonskompetanse om det å kjenne seg selv og det å kunne sette seg inn i den andres verden. En forutsetning for dette sier de er at man har gode ferdigheter i kommunikasjon. I kapittelet ”Å forholde seg til seg selv”, hadde jeg håpet at de hadde kommet inn på de følelsesmessige aspektene ved det å jobbe med andre mennesker. Dette gjør de ikke. Her ser de på hvordan man kan bruke hele seg i møtet med den andre. I dette møtet blir det viktig at vi har tenkt igjennom hvilket menneskesyn vi har, hvilken forforståelse vi har av ulike menneskers livssituasjon, og at vi utvikler vår relasjons- og kommunikasjons evne (Røkenes og Hansen, 2002).

En vinkling i forhold til verdier og etiske spørsmål i arbeid med mennesker presenterer Henriksen og Vetlesen [1997] (2000) i boka ”Nærhet og distanse”. I første kapittel tar de utgangspunkt i hva alle mennesker trenger. De mener alle mennesker er sårbare og har behov for omsorg. Det er likevel forskjeller på å trenge noen og behovet for å bli møtt og sett i vår sårbarhet. Dette fordi et vesenskjenntegn ved det å være menneske er at vi er skjøre. En fare kan være at det vi trenger fra andre, og som bare andre kan gi oss, ikke blir gitt. De trekkene ved menneskelivet de trekker frem det er disse sidene ved vår eksistens som omsorg retter seg mot. Omsorg er understøttelse av livet, et verdig liv og dette innebærer at vi svarer på den trengendes krav på verdighet. Etter å ha påpekt at den omsorgstrengende og den som gir omsorg har ulike posisjoner, fokuserer Henriksen og Vetlesen, slik jeg ser det, mer på hvordan hjelperen etisk forholder seg til den hjelpetrengende enn å se på hvordan hjelperen også trenger å bli sett (Henriksen og Vetlesen, [1997] (2000)).

Larsen (2004) har et kapittel i boka ”Miljøterapi med barn og unge” han kaller: Miljøterapeuten må kunne romme forvirring og angst så vel som begeistring og glede. Han tar

også et klientperspektiv og beskriver hvilke barn og unge miljøarbeideren vil møte. Han sier ikke noe om hvordan man rommer slike barn, eller hva det gjør med miljøarbeideren å romme slike barn annet enn at dette er utfordrende og krevende. Han sier også at dette setter fokus på hva miljøterapeutene trenger for å utvikle seg og for å orke å stå i arbeidet uten at han beskriver hva dette hva innebærer (Larsen, 2004).

I ”Mellom makt og hjelp” skriver Skau om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper. Hun tar utgangspunkt i hverdagslige møter mellom klient og hjelpeapparat, og retter oppmerksomheten mot gråsoner, tvetydigheter og dilemmaer som er en del av slike møter. Men også hun har oppmerksomheten rettet på klienten, og viser hvordan profesjonelle hjelpere kan krenke disse. Hun mener hjelpernes intensjoner er gode, men at det skjeve maktforholdet mellom partene er for lite synlig.

Ut fra hvor lite forskning og litteratur jeg har funnet om det å bli emosjonelt berørt i arbeid som innebærer tett samhandling med mennesker og at disse studiene som kommer inn på dette som tema etterlyser dette som en kunnskapsmangel, er det jeg ønsker min studie skal belyse eller finne mer ut av. I neste kapittel vil jeg beskrive metoden jeg har anvendt for å belyse sider ved dette temaet.

## **Kapittel 4**

### **Metodisk tilnærming**

I dette kapittelet vil jeg gjøre rede for hvilke veivalg jeg har gjort i det metodiske arbeidet med denne undersøkelsen. Friis og Vaglum (1999) fremhever at forskjellige kunnskapsinteresser krever ulike veivalg både i forhold til metodevalg og krav. Min kunnskapsinteresse i denne studien har vært å få frem hvordan barnevernarbeidere opplever sitt møte med barn/unge i sin arbeidshverdag. Mitt mål blir derfor å finne en metode som kan tilrettelegge for å få tak i kompleksiteten ved en slik type kunnskap.

Om man er ute etter å finne frekvenser og prosenter skal man gjøre en kvantitativ studie. Er man ute etter å forstå eller finne et mønster skal man gjøre en kvalitativ studie (Trost, 1997).

Det er på bakgrunn av denne interessen for aktørenes subjektive meningshorisont at sosiologi laget ved hjelp av kvalitative metoder noen ganger kalles forstående sosiologi – av og til satt opp i kontrast til forklarende sosiologi, hvor en mer opererer med ytre, statistiske årsakssammenhenger mellom variabler. (Repstad 1996, s.13).

Jeg ønsker ikke å kunne angi hvor mange, hvor hyppig eller hvor alminnelig et fenomen er. Jeg er ute etter å få frem stemmen til en av sosialt arbeids viktigste aktører, barnevernarbeideren. Mitt ønske er at denne stemmen skal si noe om opplevelsene de har av møter med klienter. Jeg er ute etter hvilke opplevelser de er opptatt av, hvordan disse opplevelsene påvirker dem og om det finnes noe innbyrdes mønstre i disse funnene. Av denne grunn vil en kvalitativ undersøkelse som kan gi forståelse av et fenomen tjene mitt formål best. En besnærende tanke er det også om denne forståelsen i tillegg kan brukes som forklaringsmodell for opplevelser av lignende situasjoner,

### ***Hvorfor kvalitativ intervju***

Det å ha kommet frem til at det å finne en form for kvalitativ metode vil gagne mitt prosjekt best, vil ikke si at metode valget er ferdig. I den videre letingen innenfor kvalitative metoder vil utfordringen være å finne en metode som både kan fange opp og hente frem informantenes tanker, følelser og handlinger.

Repstad (1996) inndeler kvalitativ metode i dokumentanalyse og kildekritikk, observasjon og feltarbeid og kvalitative intervjuer. En dokumentanalyse av for eksempel rapporter kunne si meg noe om hva som opptar barnevernsarbeideren og kanskje noe om hvordan situasjonene virket på ham/henne. Ordvalg og måten rapporten ellers er skrevet på kan fortelle noe om dette. I mitt tilfelle ville det ikke gi et holdbart resultat, da jeg tror valget av en slik metode krever at forskeren har erfaring i å analysere tekster med den hensikt å se noe utover selve rapporteringen. Noe jeg ikke har. Observasjon har jeg erfart er velegnet til å studere samhandling mellom mennesker. Spørsmålet er om jeg i en observasjonsstudie vil klare å få tak i hvilke situasjoner som opptar barnevernarbeideren, og om jeg vil klare å lese kommunikasjonen slik at jeg kan finne ut hvordan situasjonene virker inn på han/henne? Denne metoden vil i tillegg kreve en større og lengre prosess med hensyn til godkjenning av observasjonsarenar og vurdering av etiske dilemmaer. Hvis jeg på tross av disse innvendingene skulle velge en av de to sistnevnte metodene, kan jeg for å sikre en bedre validitet, følge opp med et intervju i etterkant for å ta opp emner jeg synes jeg ikke hadde fått svar på. For et forskningsprosjekt på masternivå settes det noen begrensninger, derfor ser jeg disse metodene som tidkrevende og en lite håndterlig fremgangsmåte.

Andenæs (1991) fremhever det kvalitative intervju er en samtale som er tilrettelagt av forskeren for å få den intervjuede til å beskrive hvordan noen hendelser eller fenomener framtrer for ham eller henne. Kvale (1997) mener at det kvalitative forskningsintervjuet gir oss mulighet til å forstå en persons subjektive opplevelse av et fenomen innenfor sin arbeidsverden og hans eller hennes forhold til denne. For meg som er ute etter å finne ut hva som opptar barnevernsarbeiderne og deretter hva det som opptar dem gjør med dem ser jeg på intervjuing som den av de nevnte kvalitative metodene som virker mest hensiktsmessig for mitt prosjekt.

Det kvalitative intervjuet kan imidlertid utformes på ulike måter. Levin (1994) legger vekt på at det er viktig at metoden legger situasjonen til rette for å få tak i den type kunnskap en ønsker. Strukturerte og semistrukturerte intervjuer som tradisjonelt har hatt en sentral plass i samfunnsvitenskapelig forskning mente jeg ville gi mitt formål liten nytte. Trost (1997) skriver at en høy grad av strukturering krever at man vet hva man skal spørre om. I tillegg er jeg redd for at en ved å ha faste spørsmål, selv om man vet hva man skal spørre om, kan "miste" svar som ligger utenfor forskerens forforståelse. Dermed kan en gå glipp av viktig informasjon den intervjuede sitter inne med.

For å få den type kunnskap jeg er ute etter som barnevernsarbeiderne kanskje ikke vet at de sitter inne med eller tar for gitt at de har, velger jeg å be informantene om å fortelle meg en historie de har opplevd i møte med et barn eller en ungdom, en historie som de stadig blir minnet på. Når de forteller har jeg muligheten til å stille oppfølgingsspørsmål hvis det er noe som er uklart for meg, eller be de om å utdype hvis det er sider ved det de forteller jeg ønsker å høre mer om. Ved å bruke denne metoden vil historiene legge føringer for mine spørsmål, i stedet for at mine spørsmål legger føringer for deres svar. Nå er jeg likevel klar over at deres fortellinger vil finne gjenklang til situasjoner og temaer som har opptatt meg tidligere og at disse vil være de som uvilkårlig kommer meg i møte. Ved å velge denne metoden tror jeg likevel jeg vil komme nærmere opplevelser som er genuint betydningsfulle for informantene, enn det jeg på nåværende tidspunkt ser jeg kunne fått gjennom en annen metode.

## **Populasjon**

I forberedelsene til denne undersøkelsen har jeg vært usikker på populasjonen. Skulle jeg se på temaet i forhold til alle de som jobber med ulike typer barnevernsarbeid? Eksempelvis

kjenner både de som arbeider på barnevernvakta og de som jobber på institusjon problemstillingen svært godt. Etter en tids overveielser kom jeg frem til at barnevernarbeiderens nærhet til barnet/ungdommen kan gi rom for ulike opplevelser. Noen har daglig omgang med dem mens andre ser de en gang per uke eller en gang i livet. Det er dermed ikke sagt at disse møtene ikke kan gi like sterke opplevelser. Jeg ser det derfor som nyttig å intervju en mer homogen gruppe som jobber i samme type tiltak.

Gadamer (Bernstein 1987) bruker leken som metafor for å vise hvordan vi best kan få innsikt i et fenomen. Han sier at det kun er lekens struktur, dens regler og hvordan deltakerne ter seg vi ser hvis vi iakttar den utenfra. Lekens faktiske subjekt hevder han er i selve leken ikke individene som leker. Er du ikke en del av den kan den ikke fanges. Min arbeidserfaring frem til de siste fem årene er fra 25 år på ulike langtidsinstitusjoner. Selv om samfunnet har endret seg vil jeg si at det innenfor denne "kulturen" er mye av de samme prosessene jeg har vært vitne til opp gjennom årene. Dette gjelder både når det gjelder å ivareta barn/unges utvikling og når det gjelder å forholde seg til ulike system som hele tiden er i endring. Med denne bakgrunn i "leken" og Gadammers (Bernstein 1987) ord om at det nettopp er denne forforståelsen som overhode kan skape forståelse, velger jeg å dra nytte av min erfaring. Ut fra dette er populasjon i denne undersøkelsen miljøarbeidere som jobber på langtidsinstitusjon i Norge.

### **Utvalgskriterier**

Av praktiske grunner med tanke på geografi, økonomi og kjennskap til hvor jeg kan finne informanter blir mitt første utvalgskriterie miljøarbeidere som jobber på langtidsinstitusjoner i Østlandsområdet.

For tiden jobber jeg med plassering av barn i alderen 3-13 år og har i den forbindelse nær kontakt med miljøarbeidere som jobber på barnehjem. Jeg valgte denne gruppen bort da jeg var redd for at min egen nærhet til denne aldersgruppen ville gjøre meg mindre i stand til å ha den nødvendige avstand til materialet. En fare kan være at man da kan bli personlig engasjert på barnas vegne og at dette kan hindre en i å innta et forskerblikk. I tillegg er jeg redd for at informantene skal føle seg hemmet i forhold til at jeg har en sentral posisjon i det systemet de arbeider i. Det er også et etisk spørsmål om det er riktig at jeg ut fra min posisjon skal få

tilgang til mulige personlige utleveringer av opplevelser. Av disse grunner ble mitt andre utvalgskriterie å henvende meg til miljøarbeidere på ungdomshjem.

Det finnes fortsatt noen miljøarbeidere på ungdomshjennene som jeg for mange år siden jobbet sammen med. Det tredje utvalgskriteriet blir derfor at jeg ikke vil intervju miljøarbeidere som jeg tidligere har hatt nære jobbreasjoner til.

For å få et utvalg som viser mangfold og bredde (strategisk utvalg) vil jeg i de neste utvalgskriteriene søke forhold som kan ivareta dette. Det vil si at jeg utover at alle jobber som miljøarbeidere på ungdomshjem, søker å få mest mulig variasjon i utvalget.

Innenfor ungdomshjennene finnes det miljøarbeidere med ulik barnevernfaglig erfaring. Noen har jobbet kun i kort tid mens andre har jobbet svært lenge. Jeg ønsker å se om deres barnevern erfaring i forhold til innehatt tid i feltet har innvirkning på hvilke historier de forteller og hvordan historiene oppleves. Fjerde utvalgskriterie er personer som har jobbet mellom ca to til ca tjue år som miljøarbeidere på ungdomshjem.

Trost (1997) skriver at det beriker materialet at begge kjønn blir hørt, da menn og kvinner er forskjellige på de fleste områder. Det som blir særlig spennende ved å intervju begge kjønn er at menn og kvinner, ut fra min erfaring, har tendenser til å bruke ulikt språk. Dette gjelder både ved rene historiegengivelser og i beskrivelser av mer følelsesladede tema. Ut fra dette har jeg med begge kjønn som femte utvalgskriterie.

I de fleste tiltak i barnevernet jobber det folk både med og uten relevant kompetanse. I denne undersøkelsen ønsker jeg kun å intervju de med treårig sosialfaglig utdanning. Dette da jeg håper undersøkelsen kan gi noen innspill til feltet i forhold til hvordan faglige refleksjoner kan virke hjelpende i en tøff arbeidssituasjon. Mitt sjette utvalgskriterie er derfor miljøarbeidere med barnevernpedagogutdanning, sosionomutdanning eller vernepleieutdanning.

### ***Innhenting av godkjenning fra formelle instanser***

Gjennom denne undersøkelsen vil jeg høyst sannsynlig bli presentert sensitive opplysninger. For at slike opplysninger skal bli behandlet på en riktig måte finner jeg det på dette tidspunkt

riktig å melde studien til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS, personvernombudet for forskning.

Etter kort tid ble det sent tilbakemelding om godkjenning (vedlegg 1). Denne informasjonen ble gitt informantene ved presentasjonen av studien.

### ***Problemer med å rekruttere informanter***

For å få tak i utvalget tok jeg kontakt med en fagkonsulent som hadde tilgang til mange ungdomshjem på Østlandet. Da denne ”nøkkelinformanten” umiddelbart skulle treffe ledere på disse institusjonene forfattet jeg et skriv. I dette skrevet forklarte jeg at jeg ville gjøre en undersøkelse der jeg ønsket å få frem kunnskap om miljøarbeideres opplevelser av møter med ungdom. I denne forbindelse ønsket jeg å få informanter fra langtids ungdomshjem. For senere å dra nytte av gjenkjennelse, hadde skrevet noenlunde samme ordlyd som samtykkeerklæringen (se vedlegg 2 og 3). Videre ba jeg styrerne formidle til meg en liste over miljøarbeidere med treårig sosialfaglig utdanning. Etter et par purringer fikk jeg lister fra frem institusjoner. Disse inneholdt navn og alder på alle med treårig sosialfaglig utdanning. Etter å ha ringt styrerne fikk jeg også oppgitt hvilken ansettelsestid miljøarbeiderne hadde fra langtidsinstitusjon. Til sammen utgjorde dette 28 navn. Av disse valgte jeg ut fire kvinner og fire menn. De hadde ulik alder, ulik tid i arbeidserfaring i feltet og de dekket de tre utdanningene.

Det skulle vise seg at det omtrent var umulig å få kontakt med disse. Jeg begynte innhenting rett før en ferieperiode, dette i sammenheng med at miljøarbeidere på institusjon går i turnus gjorde at det tok unødvendig lang tid å få tak i informantene. Jeg la problemet frem for veileder og i et hovedfagsseminar. Her fikk jeg et forslag om å ringe til institusjonene. Hvis en av de jeg hadde på listen tok telefonen skulle jeg spørre direkte. Hvis en annen tok telefonen spurte jeg fortsatt etter de fra mitt opprinnelige utvalg. Etter dette gode tipset gikk det kort tid før jeg hadde åtte informanter. Tre fra mitt opprinnelige utvalg og fem tilfeldige.

### ***Frafall***

Når intervjuene skulle gjennomføres var det en av informantene som stadig meldte forfall til intervjuet. Det er vanskelig å si hvordan man skal tolke dette. Var det reelle sykdomstilfeller,



hadde informanten mistet lyst til å være med på prosjektet eller begynte vedkommende å føle at en intervju situasjon ville bli truende for henne? Dette fikk jeg ikke svar på. Etter at jeg hadde intervjuet de andre syv, og sett at jeg hadde tilstrekkelig materiale, bestemte jeg meg for å fortelle den siste informanten at jeg ikke kom til å gjøre flere henvendelser. Det vil si at jeg har et frafall på en informant.

### ***Det faktiske utvalget***

For å gjennomføre en kvalitativ oppgave på dette nivået må den delen av universet jeg velger å undersøke være begrenset (Grennes, 1997). Ut fra det besto mitt faktiske utvalg av syv personer som jobbet på langtids ungdomshjem i Østlandsområdet. Disse jobbet på fem forskjellige institusjoner. Spredningen på ulike institusjoner ble at jeg ved to institusjoner intervjuet to miljøarbeidere på hvert sted og ved tre andre institusjoner intervjuet en på hvert sted.

Av disse var tre kvinner og fire menn. De var i alderen 28 til 55 år. Det viste seg at to kvinner og en mann representerte de forholdsvis unge mens en kvinne og tre menn representerte de med høyere alder.

Det var stor variasjon i praksiserfaring blant miljøarbeiderne. Den strakk seg fra kun to og et halvt år til hele tretti fire år. Gjennomsnittelig erfaring ble da også tolv og et halvt år. Hvor av fire stykker lå tett opptil dette. Begge kjønnene representerte både de med kort erfaring og de med lang erfaring. Tre informanter med kort erfaring hadde kun erfaring fra den institusjonen de nå arbeidet på. De fire andre hadde i tillegg til lang institusjonserfaring ulik annen erfaring fra arbeidsforhold med barn og unge og eller fra frivillig barne- og ungdomsarbeid. Pga. hensynet til anonymisering beskrives ikke alle kjennetegn ved informantene under ett.

### ***Intervjuet***

En forutsetning når man skal gjøre et intervju hvor man med høy sannsynlighet vil vekke både gode og vonde følelser, er at intervjueren klarer å skape en atmosfære hvor informanten våger å la disse følelsene komme til uttrykk.

Dette medfører en ømtålig balansegang mellom kunnskapsinnhenting og de etiske sidene ved den emosjonelle menneskelige interaksjonen. Intervjueren må altså

oppfordre til personlige uttalelser og følelsesuttrykk, men samtidig unngå at intervjuet blir en terapeutisk samtale som han eller hun kan ha vanskelig for å håndtere (Kvale 1997, s.73).

Med dette som utgangspunkt søkte jeg blant annet å finne det intervjustedet som informantene selv sa ville være det beste stedet for han/henne å bli intervjuet på. I seks av tilfellene ønsket informantene å bli intervjuet på institusjonen de jobbet. Tre intervjuer ble foretatt på møterom og tre intervjuer ble foretatt i stuer. I begge tilfellene ble det lagt vekt på at man kunne sitte uforstyrret. Av praktiske grunner ble et av intervjuene foretatt hjemme hos en av informantene.

Da jeg befant meg på informantenes hjemmebane benyttet jeg meg av muligheten til å kommentere og spørre om omgivelsene. I ettertid har det slått meg at dette mer ble gjort som en refleks av tidligere erfaringer fra det å oppnå kontakt med mennesker, enn en bevisst handling jeg i forkant hadde tenkt ut var lur. Etter dette informerte jeg om, som jeg også hadde gjort i henvendelsen til styrerne og i telefonsamtalen med informantene, at jeg ville ta opp intervjuet på spiller.

Jeg valgte å ta opp intervjuene på minidisk da jeg var redd for at jeg kunne miste utsagn som var betydningsfulle hvis jeg skulle benyttet meg av notater. Det å skrive ned notater kan i tillegg virke distraherende både for den som blir intervjuet og for intervjueren. Spilleren, selv om denne er liten, ble plassert på gulvet eller i setet på en stol, vekk fra informantens synsfelt. Mikrofonen som også er liten ble plassert på bordet utenfor øyekontakten mellom meg og informantene. Alle informantene ga uttrykk for at det var i orden at samtalen ble tatt opp på minidisk.

Jeg begynte så å fortelle hvor lang tid intervjuet ville ta og om gangen i det. Av egen erfaring vet jeg at en uvant situasjon blir mindre skremmende om en har kjennskap om hva en går til. Da de fleste informantene ikke hadde vært med på en slik intervjusetting tidligere tenkte jeg dette var en erfaring som kunne overføres til denne situasjonen.

De neste spørsmålene dreide seg om alder, utdanning, hvilken type praksis de hadde og hvor lang denne var. Dette for å dobbeltsjekke om de opplysningene jeg hadde fått fra styrerne var riktige. Noe de i stor grad var.

Så ba jeg de fortelle meg en historie de hadde opplevd i møte med en ungdom, en historie som de ofte har tenkt på i ettertid. Flere lurte på om det måtte være en historie de hadde negative opplevelser i forhold til. Dette avkreftet jeg ved å presisere at jeg var ute etter en historie som stadig dukket frem i deres erindring, være seg negativ eller positiv. Av egen erfaring og jamfør Rønnestad og Skovholdts (1992) undersøkelse har jeg fått en forståelse for at det er viktig å få frem hvordan både positive og negative opplevelser kan påvirke oss.

Dersom det skulle vise seg at informanten ikke hadde en historie å fortelle, eller ikke klarte å sette ord på det de har opplevd hadde jeg satt opp fire emner som kunne etterfølges. Disse emnene sammen med historien jeg ber de fortelle er hovedpunktene i min intervjuguide (vedlegg 4). Disse vil også kunne utdype problemstillingene hvis intervjusituasjon av andre grunner låser seg eller at informanten kommer med irrelevant snakk (Repstad, 1996).

Trost (1997) viser til Virginia Satirs sammenligning av intervjuet med en dans der det forutsettes at begge to har samme rytme og oppfatter hverandres bevegelser på samme måte for at dansen skal fungere". Både Repstad (1996) og Trost (1997) påpeker likevel at i forskningsintervjuet er det forskeren som skal føre. I mitt valg av metode har jeg hatt for øye både at forskningsspørsmålet skal besvares, men også at dansen kan bli monoton hvis føreren ikke er tilstrekkelig lydhør overfor den andres impulser.

Ingen av informantene brukte lang tid på å finne frem til den historien som de hadde tenkt mye på. Mens de fortalte ba jeg de utdype der jeg ikke forsto hva de ville frem til eller som i dette sitatet ønsket å høre mer om det de hadde fortalt. "Du sa at du følte deg overrumplet, kan du si noe mer om hvordan den følelsen var?"

For å få informantene til å erindre historiene bedre prøvde jeg, som både Levin (1994) og Haavind (2000) beskriver, å sette intervjupersonene inn i en stemning slik at de husket situasjonene bedre. Dette ved å spørre om forhold rundt situasjonen, arenaen den hadde utspilt seg på, hvem som var tilstede osv. På denne måten gjenskapes situasjonen under erindringen, med den hensikt å få den intervjuede til å huske mest mulig.

Alle informantene fortalte historiene med stor innlevelse. Ved noen anledninger ga dette svært tydelige emosjonelle uttrykk. For å ivareta informantene valgte jeg da å stoppe fortellingen og stille spørsmål til forhold informantene hadde fortalt om som ikke var av emosjonell karakter.

Da informantene ga utrykk for å kunne gå videre i historien ba jeg dem om det i den grad jeg syntes dette var forsvarlig. Dette fordi mitt hovedinntrykk var at informantene ga uttrykk for at de levde i en kontekst der man er vant til å snakke om vanskelige og personlige jobbrelevante tema.

Gjennom historiene miljøarbeiderne fortalte kom de fleste inn på intervjuguidens andre tema, av denne grunn var det kun ved et par anledninger jeg trengte å bringe noen av disse på bane. Etter at intervjuene var avsluttet og vi pakket sammen snakket vi løst om hvilke tanker de hadde gjort seg underveis, og om det å være med på et slikt intervju. Informantene kom da med uttalelser som var relevante for prosjektet. Flere var overasket over at historiene kunne frembringe såpass heftige emosjonelle reaksjoner hos dem. Alle uttrykte likevel at det hadde vært spennende å være med selv om de var usikre på hva de selv kunne bidra med. Disse uttalelsene ble skrevet ned for hånd på det medbrakte eksemplaret av intervjuguiden.

### ***Informert samtykke fra informantene***

I denne undersøkelsen ble dette kravet ivaretatt ved at miljøarbeiderne ved informasjonsmøtet, i telefonsamtalen og ved intervjuets slutt ble fortalt at dette var et frivillig tilbud og at de som ble med i undersøkelsen kunne trekke seg på hvilket tidspunkt de skulle ønske før rapporten var nedskrevet. Jeg syntes det var viktig og presisere dette da det kan være slik at man ved en forespørsel, eller under intervjuet sier ting som man av ulike årsaker i ettertid skulle ønske var usagt. Som tidligere nevnt var det en informant som av ukjente årsaker aldri så seg i stand til å bli intervjuet. De resterende syv har ikke i ettertid ytret noe ønske om å trekke seg (vedlegg, 3).

### ***Transkribering***

Både i doktorgradsoppgaver og masteroppgaver er det store forskjeller i hvordan man presenterer transkripsjonsarbeidet. Det samme gjelder lærebøkene. Begrunnelsene for å ta med hvordan man har transkribert lydbåndene har vært for å ivareta taushetsplikten og for å vise at man har sikret reliabilitet og validitet (Kvale,1997). Da dette er en masteroppgave hvor det læringsteoretiske perspektivet er i fokus, velger jeg å beskrive transkriberingen relativt detaljert.

Som tidligere nevnt ble intervjuene tatt opp på en minidisk spiller. Både spilleren og mikrofonen var av svært god kvalitet slik at det ikke var vanskelig å høre hva informantene sa eller uttrykte på annen måte. Alle intervjuene varte rundt en og en halv time.

Jeg valgte å transkribere alle intervjuene og å gjøre dette selv. Jeg skrev intervjuene direkte inn på pc mens jeg hørte på de i høretelefon. For at hendene skulle være frie til skriving brukte jeg fot pedal. Mange mener det er unødvendig å transkribere alle intervjuene og også unødvendig å gjøre dette selv. Min erfaring er at jeg gjennom transkriberingen gjenopplevde intervjuene og at de på denne måten ”satte” seg i tankene mine på en helt annen måte enn om jeg kun skulle ha hørt på dem og notert stikkord. Noen velger å transkribere noen intervjuer, mens de lytter til og skriver stikkord på resten. For meg ble det lettere å skille intervjuene fra hverandre ved å få alle intervjuene ”repetert” gjennom skrivingen. De ble faktisk så fremme i min erindring at om jeg så et utsagn fra et intervju, kunne jeg si hvilket intervju det kom fra. Derfor er jeg enig med Repstad (1996) når han skriver at det er en fordel for forskeren å gjøre jobben selv fordi man på kjøpet får et svært tett forhold til stoffet, ” det siver så å si inn gjennom fingrene” (1996: s.75).

Da hver av informantene hadde ulikt tempo og samtalestil, varierte de transkriberte intervjuene i lengde fra ti til femten sider med enkel linjeavstand (Levin 1994). Kvale (1997) skriver at en times intervju gir 20-25 sider med enkel linjeavstand. Når mitt materiale fra ca en og en halv times intervjuer gir 10-15 sider sier det kanskje noe om hvordan informantene har dvelt underveis for å frem fortellingene.

I og med at denne oppgavens formål er å få frem en gruppes opplevelser som kan inneholde egne emosjoner og mellommenneskelige relasjoner valgte jeg først å skrive ned alt som ble sagt og uttalt på båndet. De emosjonelle aspektene ved samtalen, som sukk, latter og lignende valgte jeg å skrive i parentes (Kvale, 1997). Når informanten hadde pauser i utsagnene satte jeg punktum, et for hver telling på spilleren. På denne måten kunne jeg, i den transkriberte teksten se når og hvor lang tid informanten brukte på å dvele før han/hun snakket videre. Dette sammen med hvilket tema det ble snakket om og lyder og kroppsspråk kan si meg noe om den tid informantene trengte for å hentes frem historiene, om temas kompleksitet eller om temaene oppleves spesielt følsomme å snakke om for vedkommende.

Når jeg hadde skrevet ned alle intervjuene leste jeg igjennom et og et og anonymiserte individidentifiserende data (Friis og Vaglum 1999). Dette ble gjort slik at meningen i historiene ikke ble borte. I alle intervjuene ble dialekt fjernet, slik at tekstene fremstår på bokmål. Dette ble gjort av to grunner. For det første fordi at enkelte dialekter er sjeldne og lett gjenkjennbare, for det andre er min kjennskap til dialekter mangelfull når det gjelder ortografi slik at gjengivelsen ville blitt dårlig.

Tale omformet til skriftspråk kan lett fremstå som usammenhengende og forvirrende. I mine intervjuer fjernet jeg ”fyll ord” som for eksempel hm, ikke sant, vet du, i grunnen og gjentakelser. Dette om de fremsto som en talemåte og ikke var ett tydelig ledd i en refleksjon og kunne være et viktig tolkningsmateriale (Kvale, 1997).

### **Metodekritikk**

Selv om informantene utrykte at de snakket med en som forsto hvordan det er å jobbe på institusjon og hvilke situasjoner man kan komme opp har min posisjon som samarbeidspartner både med informantene og enkelte instanser de forteller om bydd på en del dilemmaer som har skapt problemer for meg i presentasjonen av funnene. På en annen side har informantene vært klar over denne rollen og likevel valgt å fortelle om problematiske forhold de har hatt i samarbeidet med disse instansene. I kritikken til meg kan det stilles spørsmål til om jeg tenkte over om dette var en bevist handling de hadde for å dra nytte av min posisjon. Jeg kan ikke på noen måte se å kunne tillegge mine informanter disse hensikter, men at de kun hadde et genuint ønske om å fortelle om sine opplevelser. Igjen som kritikk til meg selv kunne denne problematikken vært unngått dersom jeg i utgangspunktet hadde vært mer forutseende til organisatoriske endringer og valgt å gjøre undersøkelsen på en annen barnevernarena eller på et annet geografisk sted.

Min andre selvkritikk går på plasseringen av minidysken og mikrofonen. Min tanke ved intervjuene var at disse apparatene ikke skulle distrahere informantene. Ved gjennomlesning av metoddelen som omhandler disse beskrivelsene slo det meg at det at de ikke så apparatene kanskje kunne gi en falsk følelse av fortrolighet mellom to personer. De fleste av oss har vært oppe i situasjoner hvor vi har blitt revet med. Da jeg ikke har snakket med informantene i ettertid vet jeg ikke om dette var tilfelle med noen av dem. Deres sær

oppegående refleksjoner tilsier ikke dette. På en annen side vil jeg ved en annen anledning, for at ikke apparatene skal være kilde til en slik problemstilling, la de være synlige.

Den siste kritiske refleksjonen går på om jeg burde bedt informantene om å tidsavgrense fortellingene enten ved å be de fortelle om en historie de hadde opplevd for eks. det siste året eller ved at de fortalt når historien hadde inntruffet. Ved å unnlate dette kan kritikken være, at minnenes retrospektive karakter og tidsgapet mellom opplevelse og fortellertidspunkt byr på problemer i forhold til vitneverdien. Informanten har over tid fått reflektere over sine erfaringer og konstruerer sin virkelighetsoppfattning ut fra dette. Ser man det fra en annen side var det jo ikke vitneverdien i selve historiene jeg i denne omgang var ute etter, men miljøarbeidernes beskrivelse av sine opplevelser av historiene og hvordan disse i ettertid har påvirket dem. Og den opplevelsen de forteller om i dag er en sann opplevelse i dag selv om situasjonen er gjennomtenkt og bearbeidet over ulik tid.

### **Analysemetode**

Resultatene slik de blir lagt frem i de to neste kappitlene har fremkommet både gjennom en systematisk og en mer åpen gjennomgang.

Jeg startet med å lese hvert intervju for seg og lette etter fortolkende tema som best mulig formidlet miljøarbeidernes opplevelser av sin arbeidshverdag. Ved de ulike utsagnene noterte jeg i marginen hva utsagnene handlet om.

Etter endt gjennomgang av de syv intervjuene hadde jeg en liste over 32 tema eller kategorier som jeg synes fremsto som både aktuelle og meningsbærende. Da 32 kategorier er i meste laget forsøkte jeg å gruppere kategoriene i forhold til slektskap i temaene. Jeg fikk da tolv hovedkategorier med underliggende temaer. Utsagn fra intervjuene som berørte hver av de tolv kategoriene ble så samlet. Først for hvert intervju og deretter i et samlet dokument hvor alle intervjuene var representert.

Etter å ha brukt ganske lang og grundig tid på denne type analyse følte jeg for litt avstand til intervjuene. Som novise i denne type prosjekt var jeg begynt å bli usikker på om jeg hadde ”funnet” det som materialet egentlig ville fortelle meg. Derfor lot jeg intervjuene ligge en måneds tid mens jeg i stedet konsentrerte meg om å lese metodekappitler i doktorgradsavhandlinger og masteroppgaver.

Når jeg tok fatt på intervjuene igjen tenkte jeg at jeg måtte finne en metode som sikret meg å se intervjuene i sin helhet. Som jeg ser det var dette noe fraværende i den første analysemetoden. Riktignok handler intervjuene om de 32 kategoriene som ble funnet, men jeg følte at jeg gjennom denne metoden hadde mistet intervjuenes hovedbudskap. Derfor valgte jeg denne gangen å lese hvert intervju i sin helhet uten å notere underveis i lesingen. Etter hvert intervju spurte jeg meg selv, hva handler dette egentlig om? Svarene på dette skrev jeg ned som stikkord og korte setninger og fikk ca en halv sides kommentarer på hvert intervju. Gjennom disse kommentarene trådte hovedtemaene i historiene mer tydelig fram for meg og jeg så mønstre som jeg tidligere ikke hadde sett i analysearbeidet. Nå satt jeg med fem spørsmål som ble mine hovedtema eller kategorier. Disse var:

Hvilke historier er miljøarbeiderne opptatt av?

Hvordan beskriver de ungdommens situasjon?

Hvordan beskriver de egen betydning?

Hvordan beskriver de sin egen berørthet?

Det som viste seg når jeg satte underpunkter til disse kategoriene var jo at jeg kunne dra nytte av det nitidige arbeidet jeg hadde lagt i den tidligere analysen. Mange av de 32 kategoriene var innlemmet i de fem spørsmålene, det var bare det at jeg på en måte ikke hadde sett skogen for bare trær.

Generelt kan vi si at uttrykket ”den hermeneutiske sirkel” betegner det forhold at all fortolkning består i stadige bevegelser mellom helhet og del, mellom det vi skal fortolke, og den kontekst det fortolkes i, eller mellom det vi skal fortolke og vår egen forforståelse. Hvordan delen skal fortolkes, avhenger av hvordan helheten fortolkes, og hvordan helheten fortolkes, avhenger av hvordan delene fortolkes (Gilje og Grimen 1995, s.153).

Det undrer meg i ettertid, at jeg med min interesse for hermeneutikk og etter å ha lest om Giorgis (Kvale, 1997) trinnvise beskrivelse av en analyseprosess som går fra å få et helhetsinntrykk til å organisere meningsbærende enheter til å abstrahere innholdet i de meningsbærende enhetene, ikke klarte å se for meg at det var en slik type analyse jeg måtte gjøre. Noen mener at veien blir til mens du går, andre vil si at det får da være grenser for å trå opp alle veiene selv. Jeg ser imidlertid at jeg gjennom denne selvopplevde ”prøving og feiling” eller ”prøving og horisontåpning” nok har gått gjennom en del refleksjoner som jeg kan dra nytte av ved senere anledninger og som kanskje hadde vært tapt hvis jeg direkte hadde begynt å bruke Giorgis modell.



## **Presentasjon av resultater med drøfting**

I kapittelet hvor jeg presenterer funnene har jeg valgt å gjøre dette på tre forskjellige måter. Da det er informantenes historier som er den vesentlige informasjonskilden i mitt prosjekt er det naturlig at disse får en bred plass i presentasjonen. Det var imidlertid ikke lett å finne ut hvordan dette skulle gjøres. Informantene hadde jo brukt en god del av intervjuetiden på å fortelle selve historiene så det sa seg selv at disse måtte komprimeres på en eller annen måte hvis de skulle få være med som ”hele historier”. Igjen gikk jeg frem på min litt ”matematiske” måte. I hvert intervju rendyrket jeg først fortellingen ved å slette alt utenomsnakk. Jeg så da raskt at rekkefølgen i hendelsesforløpene ikke nødvendigvis kom etter hverandre i tid. Med Repstad (1996) som alibi foretok jeg en viss kronologisk eller tematisk opprydding i materialet når dette ble skrevet ut. Tidligere har jeg nevnt at jeg slettet gjentakelser når informantene sa de samme ordene eller setningene flere ganger etter hverandre. Det viste seg også at historiene var preget av gjentakelser. Det vil si at informantene flere ganger under fortellingen kunne komme inn på de samme beskrivelsene, noen ganger mer utfyllende enn andre. For å yte informantene mer rettferdighet en man ønsker av talespråkets luner ble også gjentakelsene slettet i sitatene. På tross av slettinger på den ene og andre måten er det likevel informantenes egne ord som blir stående i de ni historiene som trer frem i de syv intervjuene.

Jeg har valgt å presentere funnene gjennom sitater eller ved å bygge sitatene inn i en tekst utformet av meg selv, men som gjengir det jeg har tolket som meningsinnholdet i det informantene har sagt.

Drøftingen gjør jeg fortløpende gjennom hele presentasjonen av resultater.

## **Kapittel 5**

### **Det er så mye å romme**

I denne studien søker jeg som tidligere nevnt, å fremskaffe forståelse for og kunnskap om miljøarbeideres opplevelse av sin arbeidssituasjon og om hva denne gjør med dem. Ved å la miljøarbeiderne fortelle fra sin arbeidshverdag ønsker jeg å finne *hvilke historier som opptar dem*. Ved å analysere ordene de bruker og måten de forteller disse historien på, ønsker jeg finne ut om vi kan øke vår kunnskap og forståelse for *hvordan arbeidet med ungdommene kan virke inn på dem*.

## ***Hvilke historier opptar miljøarbeiderne?***

Gjennom media får vi høre ulike tragiske historier fra barnevernet om barns og ungdommers liv. De handler om det livet de hadde før barnevernet grep inn eller skrekkeeksempler hvor barn og unge på ulike måter lider under grov mishandling etter at de er blitt tatt hånd om av barnevernet. I tillegg hører vi også om ungdom som utøver grov vold mot andre ungdommer eller personalet på institusjonene de er blitt plassert i. Da jeg startet denne studien bekreftet også andre som jeg fortalte om mitt prosjekt en slik oppfatning. Flere av de jeg studerte sammen med sa også: ”Du får sikkert høre om mange forferdelige historier”. Og det kan være nærliggende å tro at det er slike historier miljøarbeiderne forteller om. I denne studien gjør de ikke det. Riktig nok forteller Bjørn om en ungdoms ”vanskelige forhistorie” med en ”håpløs mor” og Lars om sine tanker og sin redsel etter å ha opplevd vold på institusjonen, men det er ikke disse historiene som de er mest opptatt av.

Alle historier vi hører hvor folk forteller om menneskers liv, er forskjellige. Dette fordi hver enkelt av oss har ulik erfaringsbakgrunn, som vil gi ulike tolkninger og opplevelser av de situasjonene vi møter (Levin, 1994). Selv om historiene i denne studien og måten disse ble fortalt på var ulike i intervjuene, viste det seg at alle dreide seg om samme hovedtema. Flyttinger til og fra tiltakene, om hvem som tar avgjørelsene om flyttingene, hvilken bakgrunn de har til å ta en slik avgjørelse og miljøarbeidernes opplevelse av hvorfor de gjør det. I et av intervjuene er imidlertid familiesamarbeid hovedfokus, selv om historien handlet om en flyttesituasjon. Familiearbeidet går også igjen som tema hos de andre informantene. Det viste seg i tillegg at alle informantene hadde et spesielt ansvar over tid for de ungdommene historiene handlet om. De var særkontakter eller i en rolle som innebærer å ha lignende oppgaver. Til alle overskriftene jeg har laget kan man stille samme spørsmål. Hvordan påvirker dette miljøarbeideren.

Noe jeg ser som svært interessant var at ikke historiene bare er ungdommens historie, alle informantene forteller historier hvor de selv er sterkt involvert. Både i relasjonen til ungdommene og i samarbeid med ungdommens nettverk og andre hjelpeinstanser. Er det slik at det er de historiene vi selv er en del av som berører oss mest? La oss starte med hvordan de opplevde flyttingene.

## **Det handler om flyttinger**

De fleste historiene omhandler flytting fra et tiltak, mens også en historie handler om flytting til et tiltak. Ved første gangs gjennomlesning, var mitt hovedinntrykk at de fleste fortalte om ungdommers flytting de hadde negative opplevelser i forhold til, mens noen fortalte om ungdommers flytting de hadde positive opplevelser i forhold til. Ved grundigere gjennomlesning og analyse av transkripsjonene kommer det frem at dette er for unyansert. Det er underlig hvordan det etter denne øvelsen trer frem at de i sine refleksjoner er mye mer nyanserte. De som formidler et negativt inntrykk av selve flyttingen og hva den innebærer for ungdommen, snakker også om positive episoder. Det være seg om relasjonen til ungdommen, om ungdommens takling av situasjonen, om en forståelsesfull saksbehandler, eller at de er fornøyde med hvordan de selv mestrer situasjonen. De som formidler et positivt inntrykk av flyttingen, er i tillegg opptatt av hva de kunne gjort bedre i prosessen. De sier at de som jobber på institusjonen ikke har hatt fokus på samarbeidet med ungdommens familie eller at de ikke har vært opptatt av hvordan man kan arbeide med ungdommen i hjemmemiljøet i stedet for på institusjon.

I intervjusituasjonen prøvde jeg å iaktta informantenes følelsesmessige uttrykk samtidig som jeg hørte på deres historier og refleksjoner over disse. Gjennom ordene de bruker, måten de sier disse ordene på og gjennom deres kroppsspråk fornemmer jeg hvordan de implisitt uttrykker empati i form av en bekymring for ungdommenes flyttinger. Som Røkenes og Hansen (2002) sier er affekt sider ved en opplevelse som kan bli forstått av en annen uten at dette blir uttrykt eksplisitt. Under intervjuene og ved gjennomlesing av disse i ettertid vurderer jeg informantene som kunnskapsrike og reflekterte. Derfor vil jeg tro at deres kunnskap om hvordan gjentatte flyttinger kan øke barn og unges risiko for skjevutvikling, kan være en grunn til deres sterke reaksjoner. De vet at barn og unge som bor på institusjon som regel har problemer med separasjon og tap etter å ha hatt mange flyttinger opp gjennom oppveksten. Og er derfor redde for at disse flyttingene skal føre til nye brudd i relasjoner, og at de som har gjentatte opplevelser med dette kan få vansker med å tilknytte seg nye personer.

Hvordan flyttingene ble bestemt og hvordan de ble gjennomført, ser ut til å påvirke og danne grunnlag for de positive henholdsvis de negative opplevelsene. I min analyse trer det frem fem forhold som har innvirkning på hvordan "flyttehistoriene" oppleves. Det dreier seg om at avgjørelsen om flytting kom overraskende, førstelinjens kjennskap til ungdommen, grad eller

fravær av brukermedvirkning, økonomiske forholds innvirkning på avgjørelser og samarbeidet mellom førstelinjen og institusjonspersonalet. Informantene snakker om hvordan de opplever dette, som vi skal se i vendinger som inneholder både følelsesmessige, etiske og faglige refleksjoner.

### Som lyn fra klar himmel

Nesten alle informantene forteller at avgjørelsen om flytting kom overraskende både på ungdommene og personalet på institusjonen. Informasjonen ble oftest gitt der og da i et møte, uten forhåndsvarsel. De fleste av oss har erfaringer fra flyttinger. Vi vet at det å bestemme seg for å flytte er en viktig avgjørelse for våre liv. En avgjørelse som vil få innvirkninger som vi i forkant som oftest ikke vet konsekvensene av. Likevel er de fleste av våre flyttinger noe vi ønsker å gjennomføre, som er planlagt og som vi har forventninger til. Forventninger om at flyttingen vil føre til noe bedre for våre liv. Og vi har også våre familier med på ”flyttelasset” når dette er naturlig. Dette gjelder som regel ikke ungdommer som må flytte fra institusjon. Her får flyttingene en annen betydning i og med at de i tillegg til å få endrede fysiske rammer og steder ofte mister personer som de har knyttet seg til, personer som kan ha blitt signifikante andre for dem. Ut fra dette kan vi prøve å sette oss inn i miljøarbeidernes reaksjoner og prøve å tolke disse når vi i deres fortelling ser hvordan de opplever ungdommenes situasjon. De har fått et ansvar for en ungdom et ansvar miljøarbeiderne i denne studien tar svært alvorlig. Et eksempel på dette er Gro som forteller om en gutt som må flytte fra et fosterhjem. En gutt som tidligere har bodd sammen med sin far som har levd et omflakkende liv. Fosterfamilien sier plutselig opp fosterhjemsavtalen. Førstelinjetjenesten har ikke fått tak i hva som har skjedd og etter å ha bodd i fosterhjemmet i ett år får han ikke bo der mer.

*Han var kommet til et sted hvor han trivdes både hjemme der han bodde og på skolen, hadde det egentlig ganske bra. Endelig så hadde han fått seg en plattform etter å ha levd et omflakkende liv. Så blir det ikke bra nok, så er det **han** som må flytte. Første linjen har ikke fått tak i hva som har skjedd. Og moren er utaskjærs og faren er misbruker. Det ble jo veldig sånn avgjort der og da at han ikke skulle bo der over helgen omtrent.*

På tross av at dette skjer plutselig og at hun tydelig blir sint og lei seg på guttens vegne, vurderer jeg at Gro klarer å ta med sine kognitive evner i måten hun møter gutten på. Hun innser at dette må bli en langvarig bearbeiding hun må hjelpe gutten med. Fosterforeldrene har blitt betydningsfulle andre for gutten, han var kommet til et sted hvor han trivdes i hjemmet, han hadde fått seg en plattform, selv om fosterforeldrene kanskje ikke forsto dette

selv. Ut fra Gros historie tolker jeg det dit hen at hun vet at det er viktig hvordan man avslutter betydningsfulle forhold, og at gutten slik denne relasjonen ble avsluttet trenger ekstra hjelp til å bearbeide avslutningen av denne relasjonen. Likevel skjønner hun at det ikke er noe poeng i å stå på for at han skal få fortsette å bo i et hjem der fosterfamilien ikke klarte å uttrykke hvorfor de ikke ville ha ham mer. For henne vil jobben med gutten videre også innebære og finne nye fosterforeldre som kan bli trygge og viktige voksenpersoner videre i guttens hverdag.

I slike situasjoner blir det mange forhold som miljøarbeiderne må håndtere samtidig. Det å ivareta ungdommen opptar de mest, men samtidig må de håndtere egne følelser. Ved første øyekast kan man undre seg om Gro har latt seg innveve i guttens situasjon og historie slik at hun ikke helt klarer å opprettholde den distansen som kreves for å takle egne følelser. Noe man kunne tolke på bakgrunn av hennes eget utsagn, om at hun var overrasket over egne følelsesmessige reaksjoner i situasjonen og at hun trekker inn guttens totalsituasjon, med en mor som er ”utaskjærs og en far som er misbruker”, som for så vidt ikke var noe nytt. Ut i fra min teoretiske fremstilling av empatibegrepet i et sosialpsykologisk perspektiv, tenker jeg heller at Gro her viser at hun evner å ta inn hvordan gutten har det følelsesmessig i denne situasjonen og reflektere over hvilken betydning dette vil få for ham, med en mor som er ”utaskjærs” og en far som er misbruker. I tillegg klarer hun å reflektere over egen opplevelse og egne følelser.

Kari forteller i en lignende historie om hvordan hun i en slik situasjon prøver å oppmuntre ungdommen. "Kanskje dette er et bra tilbud, man skal jo alltid være takknemlig når man får noe." Hennes egne følelser og tanker sier henne noe annet. Hun kjente et fysisk sug i maven og hjernen gjentok gang på gang. "Dette er en dårlig avgjørelse, man kan ikke gjøre dette mot ham. De kan ikke ta en så viktige avgjørelser så fort." Jeg tror Kari ble så overmannet av at situasjonen kom så uventet at hun ikke taklet sine egne følelser samtidig som hun skulle ta vare på gutten. Hadde alle utsagn Kari formidlet vært av denne typen, ville jeg vurdert at Kari hadde liten empatisk forståelse for guttens situasjon. Når hun forteller om hvordan hun fulgte opp og snakket med gutten videre, forteller hun ham at hun tror dette må være en veldig vanskelig situasjon for ham, og at hun vil være der for å hjelpe ham i denne. Det kan se ut for at hun først klarte å ha denne samtalen når hun hadde kommet over sitt eget sjokk. Som nevnt i metode kapittelet er det stor variasjon i alder og praksis hos informantene, i min studie kan det se ut som dette gjenspeiler seg i miljøarbeidernes håndtering av egne følelser. Bang

(2003) har en erfaring med at de unge på grunn av manglende livserfaring er mer sårbare, men at de samtidig har en forse ved at deres profesjonelle image kan tåle mer. Hun begrunner dette med at verken de selv eller andre stiller de samme forventningene til deres arbeid som de gjør til mer erfarne behandlere. Dette er det ikke vanskelig å være enig i. Videre mener hun de garvede, kan ha større vanskeligheter med å se hvordan de selv blir påvirket og innrømme dette for kollegaene, da særlig de yngre. I denne studien ser det ikke slik ut. De med lengst erfaring ser ut til å være minst redde for å komme i følelsesmessige vanskelige situasjoner og snakke om disse og de klarer å håndtere det på en bedre måte både i forhold til ungdommene og seg selv. Alle uttrykker imidlertid at det sliter på de når de opplever plutselige og uforutsigbare utspill fra saksbehandlere.

Hvor godt kjenner de som skal "bestemme" over ungdommens liv ungdommen? Gjennomgående forteller informantene at det er et problem at saksbehandlere har liten kjennskap til ungdommene. Noe som ikke harmonerer med det vi har blitt innprentet som et av sosialt arbeids viktigste prinsipper, nemlig være der klienten er og sette seg inn i dennes sted. Dette kan handle om to ting. Den ene er at de ofte har mange saker, den andre at saksbehandlere ofte slutter og at man derfor ikke kan forvente at de skal ha like mye kjennskap til alle barna eller ungdommene. Bjørn uttrykker dette slik.

*Det ble en vanskelig situasjon fordi barneverntjenesten hadde veldig dårlig relasjon til gutten. Saksbehandleren kom inn i saken omtrent på den tiden gutten ble plassert her. Hun hadde hatt lite kontakt med han tidligere. Hun var innom her på ansvarsgruppemøte en gang annenhver måned eller noe sånt. Barneverntjenesten var veldig bekymret for hva som skulle skje, for gutten var veldig i opprør der og da. De etablerte ham i en hybelleilighet og ville ha meg som tilsynsfører. Ene og alene av den grunn at de visste ikke hvem andre de skulle. -altså saksbehandler sa: " Jeg har ikke den relasjonen til gutten. Jeg er ikke i stand til å gå inn å jobbe med gutten engang. Så komplisert er det for oss." Så de rett og slett tryglet om at jeg skulle bli tilsynsfører.*

Da han forteller om dette snakker han fort er han rød i ansiktet og bruker høy stemme. Da dette intervjuet skjer lang tid etter hendelsen og Bjørn fortsatt er så opprørt over hendelsen, er en tydelig indikator på at han har tenkt mye på dette. Han prøver å få frem at han mener ungdommene bør få saksbehandlere som både evner og har tid til å se de. Susanne Bang (2003) skriver at hun og Ken Heap ble opptatt av at behandleres reaksjoner kan være preget av ulike grader av styrke. Dette ut fra behandlerens motoverføringsreaksjoner og egen bearbeiding av traumer. De graderer denne måten å bli truffet inn i tre. Berørt, rammet og rystet. Når vi er berørte møter vi klientens glede og sorger med glede og sinne. Vi er åpne for

den andres liv, men har likevel kontakt med egne følelser, fantasier, tanker og kroppsfornevelser. Blir man rammet mener de vi ser en behandler som settes i et følelsesopprør og et faglig dilemma samtidig. Han klarer likevel med hjelp av litt tid å sortere følelser og tanker og handle adekvat. Den rystede klarer ikke dette. Rystelsen mener de oppleves svært fysisk og som om hode og kropp ikke fungerer sammen. De mener likevel at graden i denne rystelsen kan være avhengig av om vi står i direkte kontakt med hendelsen eller vi får høre om den og må takle den som tredje person.

Skulle jeg våge å se Bjørn ut fra disse inndelingene av måter å bli følelsesmessig påvirket ville jeg si han er rørt. Han velger å ikke påta seg jobben som tilsynsfører. Han ville gjerne, fordi han vet at saksbehandleren ikke kjenner gutten og at det kommer til å bli vanskelig fremover både for gutten og saksbehandler. Mens han forteller viser hele hans vesen at han skulle ønske å påta seg denne jobben. Bjørn kjenner gutten, det synes saksbehandler også. Men han jobber fulltid og trives med det og innenfor kommunen kan man ikke jobbe utover hundreprosent stilling. Dette sliter tydelig på Bjørn, samtidig som han presiserer bekymringen for ungdommen kommer det klart frem at han ser at saksbehandler også er opptatt av ungdommen. Så selv om han er opprørt over ungdommens situasjon, evner han å se situasjonen i et større perspektiv. Han har også forståelse for saksbehandlerens situasjon. Det er forskjeller i hvilken grad informantene klarer dette. De fleste sier som Bjørn at "De har det ikke lett" mens noen bare er harme over at første linjen har makt til å ta bestemmelser over ungdommenes liv uten at å kjenne dem.

*Slik som han gutten, han har vel hatt syv åtte saksbehandlere så han blir aldri kjent med dem. Så det blir ikke at de åpner seg til dem. Det er helt naturlig at de ikke åpner seg til mennesker de ikke kjenner. Om så viktige ting som livet og om fremtiden.*

Da en annen informant la frem denne delen av sin historie med en trist stemme og tårer i øynene. Stilte jeg meg undrende til om denne påvirkning mer kan kalles en rammethet enn en berørthet. Hvorfor jeg tenker rammet og ikke rystet, er at denne informanten i flere broker av sin historie har både rasjonelle og faglige veloverveide uttalelser.

Hvordan blir ungdommene hørt av de som "bestemmer" over deres liv?

Det er førstelinjen og fylkesmannen som har avgjørelsesmyndighet i barnevernssaker.

Trender i tiden, lovverk, rundskriv og retningslinjer formidler at det er viktig å få de som er brukere med på avgjørelser som vil ha innflytelse på deres liv.

Det var det beste for gutten sa de. Så de var bare kjempe positive. Og egentlig overkjørende mot oss, mot gutten og meg. De ville ikke vite hva vi egentlig mente, de bare overtalte oss til og synes at det egentlig var fint mmm.

Informantene uttrykker tydelig at det å lytte til ungdommens stemme er et viktig prinsipp både i forhold til etisk og faglig tankegang. I intervjuene forteller de likevel historier hvor det kun i få tilfeller kommer frem at ungdommene blir tatt med på førstelinjens beslutninger om hvor de skal bo videre. De synes det var vanskelig at saksbehandlere var så lite opptatt av å se saken ut fra ungdommens perspektiv. Når det gjelder foreldrenes medvirkning har de fått deltatt i bestemmelsen sammen med sitt barn i et av tilfellene. Lars forteller om dette i en solskinnshistorie om gutten som ville flytte til far i hjemlandet.

*Han så muligheter i forhold til utdanning der nede, framfor her med stigmatisering og sånn. Etter et år reiste jeg nedover med ham. Ordnet de praktiske tingene og gutten flyttet dit. Det er nå tre og et halvt år siden. Jeg har hatt jevnlig kontakt med ham. Han har vokst seg eldre, fått kunnskap, utviklet seg og er veldig fornøyd med det han har gjort.*

*Det å oppleve det han har gjort der nede, for min del så har det vært givende. Å kunne få lov til å være med på og se at dette tiltaket som har vært på guttens og familiens premisser, at det har lyktes. Det kjennes veldig ålreit. Det er veldig moro. (H)*

I sin diskusjon med seg selv stiller flere av miljøarbeiderne spørsmålet om brukeren bare er ungdommen eller om brukeren er ungdommen og dennes familie, når ungdommen er under atten år. De diskuterer også foreldrenes deltakelse i forhold til hvilken lovhjemmel ungdommen er plassert på. Ungdommene som det fortelles om i denne studien er plassert på ulike hjemler, noen er plassert på § 4.4.femte ledd som er et hjelpetiltak, og noen er plassert på § 4.12 som er et vedtak om omsorgsovertakelse. Flere har den oppfatning at foreldrene skal tas med uansett om det har vært eller skal bli en omsorgsovertakelse eller ikke.

*Og det har mor sagt litt om også at det var noen som hadde tid til å høre litt på henne. Tid til å høre for alle har så dårlig tid og det blir slik at man kommer inn så presenter man hva som må gjøres uten å spørre. Og glemmer brukermedvirkning og å la de få ta kontroll over sitt eget liv og komme med de synspunktene de har. De følte rett og slett at de ikke ble tatt på alvor i det hele tatt.*

Ola påpeker at det er ekstra viktig å ta med foreldrene når disse kommer fra en annen kultur. Han sier at han har for lite kunnskap om hvordan ungdommene har levd tidligere til " å kunne lede de videre".

Kari er i tillegg opptatt av når ungdommene skal være med og når de ikke skal vær med. Hun forteller om situasjoner i møte med første linjen der saksbehandlere begynner å diskutere økonomiske forhold ved plasseringen, som gjelder avtalen mellom førstelinjen og



institusjonen. I slike tilfeller skulle hun ønsket at de i stedet kunne hatt et samarbeidsmøte uten ungdommen tilstede.

Selv om dette opptar de fleste informantene, og de har faglige refleksjoner rundt dette, ser det ut til at kun få av de lar seg engasjere følelsesmessig i dette. Det er for dem mer et etisk prinsipp om at "slik burde det bare være".

**Hvor viktig er det å spille på lag?**

Alle informantene er opptatt av hvor viktig samarbeidet med saksbehandlerne er for at ungdommene skal få et så godt tilbud som mulig. De fleste er imidlertid opprørte over hvor lite de blir tatt med i et slikt samarbeid.

Gro mener at når en ny ungdom flytter inn, er det viktig at man legger både korttids og langtidsplaner sammen med barneverntjenesten. Slik kan man mest mulig unngå overraskende flyttinger. Bjørn synes man kunne tatt beslutninger på et bedre faglig grunnlag hvis de hadde samarbeidet. Og gjennom dette fått til en bedre flytting for ungdommen.

De fleste av informantene uttrykker likevel at samarbeidet med barneverntjenesten har bydd på sammensatte erfaringer. Bare en formidler kun negative erfaringer. Årsaken kan være at det i denne historien kun snakkes om samarbeid med en barneverntjeneste. En barneverntjeneste som institusjonen også tidligere har hatt uoverensstemmelser med. Miljøarbeideren forteller at hun var engstelig før møtet, dette fordi hun hadde hørt fra andre miljøarbeidere at representanter for denne barneverntjenesten kunne være ganske krasse i sine uttalelser. Jeg vil derfor anta at det kan være slik at hun tok med seg en negativ forforståelse om disse saksbehandlerne som gjorde at hun reagerte sterkere enn hun hadde gjort hvis hun ikke hadde hørt disse uttalelsene på forhånd.

*Man skal jo samarbeide med barneverntjenesten man skal jo spille på lag. Det var veldig vanskelig å spille på lag når jeg syntes de gjorde en sånn dårlig jobb rett og slett synes jeg det var utrolig dårlig.*

Denne informanten lar det komme tydelig frem hva hun mener om barneverntjenesten i denne saken. På måten hun uttaler ordene og ansiktets grimaser tolker jeg at dette ikke bare er en mening, men at hun også uttrykker egen frustrasjon. En frustrasjon over at det var umulig å spille på lag, en frustrasjon som viste seg å stenge for å se hva den dårlige jobben besto i og hvorfor saksbehandlerne hadde kommet frem til dette vedtaket.

Andre sier de har forståelse for saksbehandlerens situasjon og at samarbeidet med disse kunne vært bra hvis saksbehandlerne fikk gjøre det som de mente var best faglig.

*Vi hadde skrevet en miljørapport og da ble det et dokument som de kunne vise til barnevernleder. For vi skjønner at saksbehandlerne kan ville og ønske mye, men virkeligheten er kanskje ikke helt sånn. Så vi lærte å forstå deres situasjon litt.*

Denne informanten viser hvordan de prøver å hjelpe saksbehandler i den faglige argumentasjonen saksbehandleren må gjøre ovenfor barnevernleder. Samtidig som hun har forståelse for saksbehandlerens situasjon er Gro opptatt av at man sammen aldri må glemme at det er mennesker de jobber med, selv med alt lovverk og i alt stress i jobben.

*Det er ikke så lett å huske på i en vanskelig hverdag. I hvert fall hvis du jobber i barneverntjenesten vil det være ganske vanskelig fordi du har så mange og da blir det vel lett at hver ting blir en sak.*

Lars forteller at det rundt ungdommen i hans historie var et godt samarbeid, et samarbeid som han vurderer er til ungdommens beste. "Og etter et års tid så ble også barneverntjenesten dratt inn på dette her og det gikk veldig greit og alle parter var veldig klare på at dette var det beste for ham."

Miljøarbeiderne ønsker å være med å planlegge hva som skal skje videre i ungdommens liv. Hvis de hadde opplevd at de var blitt tatt med i et slikt samarbeid tror jeg deres opplevelser ville vært mer positive, uansett hva utfallet hadde blitt. Det er det at de blir overkjørt, og føler at de ikke klarer å fremme ungdommens sak som sårer de mest. Å bli hørt betyr nødvendigvis ikke det å bli tatt til følge eller det å få sin vilje igjennom. Det betyr å bli involvert i en prosess hvor alle parter kan komme frem med sine argumenter. En prosess der du selv eller andre kan bli nødt til å endre standpunkt. Men du har vært med.

Til hvilken pris spiller pris inn?

Informantene opplyser at botiden har gått betraktelig ned etter innføring av betalingsordning. Betalingsordning ble innført 01.07.02. De har mistanker om at økonomiske hensyn, det vil si at barneverntjenesten må betale for hva tiltaket faktisk koster i døgnet, ser ut til å ha generell innvirkning på hvor lenge ungdommene får bo i et tiltak. Dette i motsetning til tidligere da barneverntjenesten betalte en sum per døgn uansett tiltak, og derfor ønsket å ha ungdommen boende lengst mulig på institusjon. Dette fordi de vurderte institusjon som et godt tiltak for ungdommene. Kari forteller at det på institusjonen der hun jobber ofte er ungdommer som må flytte ut alt for tidlig. Liv forteller at det er en ungdom til som må flytte samtidig som ungdommen i den saken hun forteller om. "Så det er vi som ser dette veldig tydelig. Så den

biten er tøff. Det er vi som ser at ungdom blir flyttet ut for tidlig fordi ikke barneverntjenesten kan betale de månedene ekstra."

Flere informanter uttrykker frustrasjon over presset for å få ungdommene ut fra institusjonen så fort som mulig. Frustrasjon over å måtte avslutte jobbingen med en ungdom før man tror at denne vil klare seg. "Og dette på grunn av et politisk vedtak?" For miljøarbeider brukte en metafor når han mente barneverntjenesten flyttet en ungdom for tidlig. Han sa: "Ingen som bygger hus vil si seg ferdig før vegger og tak er på plass." En motstridelse til denne logikken er det disse informantene må håndtere.

Noen forteller også om at barneverntjenesten flytter ungdommene til billigere tiltak når ungdommen begynner å fungere litt bedre. Dette uten at det blir gjort en felles faglig vurdering av dette. "Det er et billigere tiltak og vi velger å bruke det sa de. Jeg stilte spørsmål om de hadde vurdert det faglig."

I utsagnene om betalingsordningen ser vi det samme som Tomkins (Karterud og Monsen, 2002) prøver å formidle når han tenker seg hvordan like situasjoner virker ulikt på den enkelte. Hvordan vi reagerer, hevder han kommer an på hva vi tidligere har opplevd og ut fra hvilken kontekst og tema følelsene knyttes til. I denne studien har det ikke vært min agenda og finne ut av hva miljøarbeiderne har opplevd tidligere i livet. Det jeg imidlertid ser og er enig med Tomkins i er at de reagerer forskjellig følelsesmessig. Noen bruker ord som frustrerte og sinte eller sier det er tøft, når de forteller om hvordan betalingsordningen har virket inn på arbeidet deres. Noen av de som bruker denne type uttrykk legger muligens ikke så mye følelser i disse som andre. En informant uttrykker hvordan dette påvirker henne fysisk. "Jeg får helt vondt i magen av å se på at en må flytte ut fordi han er så og så gammel, men kunne ha trengt oss litt til." Når de argumenterer for at ungdommen må bli lenger sier en at de er redde for at barneverntjenesten skal tro de gjør det av økonomiske hensyn. Kan det være slik at miljøarbeiderne i tillegg til å være opprørt over at ungdommene blir flyttet ut for tidlig, føler seg mistrodd?

En forteller derimot at de har fått gehør for at ungdommen trengte tilbudet lenger. Hun sier: "Hadde ikke den saken gått igjennom så hadde jeg vært skuffet over systemet. Fordi at da er det bare økonomi som hadde bestemt. Da hadde jeg tenkt. Hva har jeg utdannet meg til. Hva er poenget med å være faglig hvis ikke fagligheten styrer? "

Det blir fra informantenes side uttrykt empati med den enkelte saksbehandler som må utføre en oppgave de egentlig vet er feil. En av informantene gir saksbehandleren stemme på denne måten. "De sa det nesten selv: "Nå er det ikke noe gøy å være oss nå er det ikke noe gøy å gjøre jobben mer." De kjenner selv til hvordan det kjennes å måtte ta avgjørelser man selv ikke tror på.

Maktesløshet kan være noe av det som sliter mest på arbeidere i omsorgsykker, og kan lett føre til resignasjon og håpløshet (Sørensen mfl., 1998). I dette tilfellet ser det ut til at makten ligger i et politisk vedtak langt fra de det gjelder. Dette har fått ledere i barneverntjenestene til å ta avgjørelser som i mange tilfeller går på tvers av faglige vurderinger. Disse avgjørelsene fører i verste fall til at ungdom ikke får fullført sitt behandlingsopplegg og at miljøarbeidere og saksbehandlere kan komme i konflikt.

Når man opplever en hendelse i forhold til et objekt eller et tema sier Tomkins (Karterud og Monsen, 2002) at det knyttes en bestemt følelse til dette. Han kaller dette til sammen en scene. Bruker vi Tomkins teori videre kan vi si at etter hvert som miljøarbeideren opplever lignende situasjoner organiseres disse og lagres i systemer som inkluderer personer, steder, tid, handlinger og kroppsopplevelser. Ut fra dette formes strategier hun/han lager som fortolker situasjonene og virker styrende for reaksjonene.

Vi kan da undre oss over hvilke følelser som knyttes til situasjoner hvor miljøarbeiderne har gjentatte opplever av at systemet setter begrensninger for hva de mener bør gjøres og deres strategi for å vise reaksjoner på dette. Ut fra hva Sørensen (1998) sier om maktesløshet over systemer, skulle vi forventet å finne resignasjon hos miljøarbeiderne, i denne studien gjør vi ikke det. Derimot ser det ut til at informantene klarer å "nullstille" seg i møte med nye utfordringer, på tross av et repeterende mønster der ytre rammer skaper konflikter. Det synes å være andre faktorer ved arbeidet som motvirker følelse av motløshet og resignasjon. Kan noe av årsaken til dette være det Bang (2003) peker på. Hun mener at det er vår bevissthet om hva vi personlig får med oss i arbeidet, og at vi tillater oss å bli beriket av kontakten med klienten som minsker risikoen for å bli utmattet.

## Det handler om familiesamarbeid

Når miljøarbeiderne snakker om ungdommenes familie gjør alle dette uten å definere hva de legger i begrepet familie. Noen nevner mor og far, en nevner ordet brødre, ingen sier noe om hvilken betydning søsken har. Kari omtaler kusina til gutten hun forteller om som hans familie.

Det å jobbe med ungdommenes familie blir imidlertid påpekt som særdeles viktig.

Miljøarbeiderne begrunner påstanden om at ”det er av stor betydning for ungdommene å være en del av og ha en tilhørighet til egen familie”, som erfaringsbasert kunnskap.

De som har jobbet i mange år er forbauset over hvordan de tidligere ofte så helt bort fra dette samarbeidet. En lurer på hvorfor de ikke tenkte på at dette kunne føre til at ungdommene brøt eller mistet kontakten med sine familier. En annen forteller at han er fortvilet over egen oppførsel og sier: ” Vi er der en liten stund, familien er der hele livet.” Noe som også Levin (1994) påpeker i boka ”Stefamilien”, hvor hun ser på familiemønstre og familie som begrep. En begrunner fravær av familiearbeid med at det virket som at de trodde alle foreldre som fikk barna sine plassert av barnevernet var mishandlere. Nå har de sett hvordan ungdommene i de fleste tilfeller har en sterk binding til sine foreldre selv om disse har gitt de mange skuffelser. I slike situasjoner er viktig å hjelpe ungdommene med å lete i hukommelsen etter positive opplevelser familien har hatt sammen. I tillegg må de gi ungdommene og deres familie strategier for samvær og samhandling, slik at familiene kan få positive opplevelser i framtiden. En påpeker at det likevel i enkelte situasjoner er nødvendig å ”konfrontere ungdommen med foreldrenes begrensninger”. Dette fordi det ser ut til at barn uansett hva de blir utsatt for av sine foreldre ikke, slutter å ha forhåpninger til at foreldrene skal endre seg. Gjennom denne konfronteringen håper han at han gjør ungdommene mer rustet til å møte nye skuffelser.

De såreste opplevelsene sier miljøarbeiderne skjer i de tilfellene der betydningsfulle andre avviser ungdommens forsøk på forsoning og gjenetablering av kontakten etter avvising og brudd (Karterud og Monsen 2002, s. 99)

Gro er opptatt av at det å trøste ungdommene i deres savn kan gi styrke. Hun legger imidlertid ikke skjul på at det kan være vanskelig å tørre og samtale om slike vonde sannheter.

*Det er ganske vondt det å ikke ha den moren og faren de egentlig ønsker at de hadde. Det er det jeg mener med å tørre å si at ja, jeg skjønner det er vondt, uten å glatte over. Noen sannheter er ikke hyggelige, eller hyggelige å si.*

De fleste informantene påpeker imidlertid at de fleste foreldre gjennom et godt samarbeid kan være en god ressurs for ungdommen. Flere mener at ungdommens foreldre må bli hørt av de ansatte på institusjonen. Likevel, på tross av hva de mener er rett, sier flere at dette er et område som selv i dag blir forsømt i en travel hverdag.

*I ettertid har jeg brukt mye tid på å snakke med kollegaer om min opplevelse oppe i dette, og hva jeg skulle ønsket vi hadde hatt mer tid til å gjøre. Nå mener ikke jeg at det kanskje skulle blitt en gjenforening. Det vet vi jo ikke, men vist vi hadde hatt en mulighet til å samarbeide med familien tenker jeg...*

Noen av informantene forteller om hvilken betydning familien har for deres egne liv. Ola forteller at de følelsene han hadde i forhold til egen familie gikk opp for ham i en situasjon hvor en jente hadde sagt til ham: ” Tenk hvis du hadde vært faren min.” Ola sier han underforstått hørte en sorg over eget liv og et ”da hadde alt vært annerledes” i dette utsagnet. Han forteller at hans første tanke ikke var at han følte seg beæret eller stolt, men at han ville bli flinkere til å ”vise og sette pris på et slikt fellesskap i egen familie”. Nå og senere i oppgaven beskriver jeg hvordan miljøarbeiderne mener de har blitt signifikante andre for ungdommene, selv om de ikke vet om ungdommene ser på de på samme måte (Helgeland, 2007). Ut fra eksempelet over vil jeg spørre, kan det motsatte også skje? Kan ungdommen bli en signifikant annen for miljøarbeideren? Jeg stiller spørsmålet fordi det er denne såre ungdommens påpeking av Olas styrke og kvalitet som en voksen hun kunne ønsket var faren hennes, som får Ola til å tenke på hvordan hans forhold til egen familie er.

Per sier at hos han ”står familieverdien sterkt”. Han omtaler en god familietilhørighet som en viktig verdi i sitt liv. Vi kan her fornemme noe av det Bang (2003) sier om at hjelpere lettere kommer ut av balanse når de blir rammet på egne såre punkter. Tilsvarende forteller prester at de mest vanskelige dødsbudskapene de må gi, er når de må gjøre dette når barn på alder med deres egne barn er forulykket.

Som jeg vil komme inn på senere er flere av informantene opptatte av hvilken plass de har i ungdommenes liv. En forteller at han ikke ble beæret men litt redd da han tegnet nettverkskart sammen med ungdommen og ungdommen plasserte ham nærest seg selv. En annen uttrykker noe av det samme, når han tenker seg hvilken posisjon han mener miljøarbeiderne bør ha i ungdommenes liv. ”Familiearbeidet er den viktigste jobben vi har som særkontakter, vi må ikke tro vi er en erstatning for familien, vi er bare et bindeledd.”

## Det handler om å være særkontakt

På de fleste institusjoner hvor barn eller ungdom er plassert av barnevernet, opererer man med at det er en eller to miljøarbeidere som har hovedansvar for hvert barn/ungdom. Et annet hovedfunn i mitt materiale er at historiene til mine informanter handler om miljøarbeidere som har et slikt spesielt arbeidsforhold til ungdommer. De fleste kaller dette for hovedkontakt eller særkontakt ansvar. Videre i oppgaven vil jeg bruke termen særkontakt, da det er dette ordet de fleste miljøarbeiderne bruker da de beskriver begrepet. Når de innehar denne type ansvar beskriver de at de har andre oppgaver og får en annen relasjon til ungdommen enn de miljøarbeiderne som ikke har dette ansvaret.

Jeg vil videre komme litt inn på hva disse oppgavene består i, men vie mesteparten av oppmerksomheten på hvordan utøvelsen av de ulike oppgavene påvirker deres refleksjoner over relasjonen til ungdommen og hvilke følelser denne frembringer hos dem.

*Vi bytter ikke særkontakt det gjør vi ikke, men vi er veldig tydelige på begynnelsen overfor ungdommene at dette er særkontakten din som skal være med deg på møter, ha kontakt med foreldrene dine, skolen men det er ikke nødvendigvis den du trenger å åpne deg mest for. Du skal få lov å velge. Så det blir ikke noe sånn press at her er den du skal fortelle hele livet til. Men jeg tror faktisk det blir slik at det er særkontakten de åpner seg til fordi det er den som følger deg opp mest.*

Bang (2003) hevder behandlere, ulikt andre yrkesgrupper, vil bli tvunget til å snakke forskjellige språk, innstille seg på forskjellige former for kontakt og innrette sin væremåte i forhold til klientenes ulike normer og behov. De som ikke lærer dette kommer til kort i sin profesjonelle rolle. Gjennom å bli tvunget til en slik sosial fleksibilitet mener hun er utviklende ut over det snevert faglige, hvis man ikke behersker det fra før.

For å beskrive disse ulike former for kontakt eller oppgaver de har, vil jeg ta utgangspunkt i de rollene de mener man bør ha når man skal ha hovedansvar for en ungdom. Jeg vil begynne med advokatrollen.

"Jeg opptreer jo som en slags advokat"

Flere av informantene beskriver hvordan de i ansvarsgruppemøter og andre fora prøver å ivareta og hjelpe ungdommene. Både som en støtte når disse skal legge frem sine saker for skole og barneverntjeneste og som en "advokat" når ungdommene ikke klarer dette selv, eller ikke når frem med sine ønsker eller behov. Ungdommene blir trente i å legge frem sin sak, men det er ikke alltid at selvtilliten blir med inn i møterommene. "Alltid før møtene sier jeg:"

Nå må du prate, nå må du fortelle." Vi har trent på det. Også så jeg bare en gutt som sank sammen og den eneste som prøvde å forsvare ham det var meg."

I en annen sak hvor verken ungdommen eller miljøarbeideren nådde frem forteller en informant at fylkesmannen og en advokat ble kontaktet for å ivareta ungdommens rettigheter. Hun begrunner sin handling på denne måten: "Så da var det liksom, jeg fikk sånn, jeg ville gjøre det jeg kunne, jeg ville vite at om gutten ble flyttet til dette tiltaket skulle jeg ha gjort det jeg kunne."

Når ungdommene søker på skoler eller arbeid og forteller at de bor på et ungdomshjem, møter de ofte mennesker med mange fordommer. Da er advokatrollen viktig, "at vi kan gå i bresjen for de". Dette er en rolle de mente de tidligere klarte å ha i møter med barneverntjenesten, nå synes de det har blitt vanskelig. "Det hjelper liksom ikke hva vi sier lenger".

Det er tydelig at informantene føler at de ikke strekker til slik de burde. Ved gjentatte opplevelser av denne typen mener Tomkins vi ut fra affektteori vil oppleve et *begrensnings- og korreksjons-script*. Som vi ser hos informantene medfører dette en følelse av tristhet og fortvilelse. (Karterud og Monsen, 2002). Hos miljøarbeiderne i min studie ser det ut til at denne tristheten og fortvilelsen forsterkes ved at miljøarbeiderne i tillegg opplever at de står alene med ansvaret for å forsvare ungdommen.

### I foreldrenes sted

Noen av informantene forteller om at de som særkontakter, etter gjennomgang i ansvarsgruppemøter og klientmøter ved institusjonen, har ansvar for å svare på hva ungdommen skal få lov til.

*Særkontakten skal ta opp de mest alvorlige tingene, mens de andre kan ta opp sånn mer småplukk som for eksempel "putt asjetten din i oppvaskmaskinen". Er det ting som: "Kan jeg få lov å sove borte i helgen?" da spør de særkontakten. Det er den som har det klarest hvilke avtaler som gjelder og hvem som må kontaktes for å spørre om det er en grei venninne og sove over hos? Litt sånn passe på og se dem. Og ha alvorlige samtaler. Eller hvis det er noe vi føler vi må ta opp med ungdommen eller hvis vi ser at den trenger det.*

Flere av informantene nevner at mange av ungdommene sliter med å følge opp skolen og at det da blir viktig for særkontaktene og arbeide med ungdommene i forhold til motivasjon for å gå på skolen og å gjøre lekser. Det å stille på foreldremøter og foreldre samtaler inngår også



her. Lars forteller at de tidligere ikke prioriterte dette området slik som de gjør nå. Han undres litt over hvorfor, men tror at det kan komme av at man da hadde en feilaktig oppfatning av at det var synd på ungdommene som måtte flytte fra familien til institusjon og at man skjermte de for andre vanskeligheter. "Nå", sier han: "skjønner de fleste miljøarbeidere hvor viktig det er med skolegang."

Gro beskriver en annen side ved formynderrollen når hun forteller om Laila som føler seg urettferdig behandlet. Det er denne rollen som ser ut til å slite mest på informantene, men som også ser ut til å gi de styrkende opplevelser. Hun sier at hun må ".. gå igjennom hennes sinne på urettferdigheten og tørre å være der." Hun mener dette er en viktig del av all jobbing som særkontakt, ikke bare i forhold til denne jenta. Særkontakten må kunne "dele det som er litt vondt med de og bli der litt. Samtidig som du kan prøve å se om det er noen andre muligheter."

Bang (2003) beskriver dette som det å romme andres indre uro. For å kunne dette må man arbeide med sin egen sentrering slik at man både bevisst og ubevisst setter seg selv i en tilstand av indre ro for å være fullstendig tilstede. Dette innebærer ikke bare at man blir følelsesmessig tappet og men også fylt av gode følelser.

### God samhandling "alfa og omega"

Informantene setter ulike ord på det som skjer i samhandlingen mellom de som særkontakter og ungdommene. Alle bruker ordet relasjon når de beskriver denne og legger til god eller dårlig. Noen sier at det oppstår en god eller dårlig kjemi. Andre kaller det en god eller dårlig kontakt.

"Det handler om å ha relasjoner til de folkene du møter. At de er personer ikke bare saker." Som nevnt i innledningen mener Buber (Førsund Danbolt, 1995) det mellommenneskelige er en spesiell dimensjon ved vår væren i verden. Dette foregår i den sosiale sfære, og det knytter seg spesielle betingelser til det. Det kreves også en spesiell innsats fra den enkelte for å få del i det.

Noe av denne innsatsen består i, som denne informanten hevder, at vi betrakter ungdommen som en person ikke et kasus. Med Buber ord, et subjekt og ikke et objekt.

Liv uttrykker generelt det alle miljøarbeiderne beskriver i sine historier, de mener innlysende nok, at det er viktig å ha en god relasjon til ungdommene de skal jobbe med. Videre vil jeg

trekke frem eksempler på hvordan informantene viser ulike aspekter ved denne relasjonen som kan fremme deres arbeid til ungdommenes beste.

Når han beskriver hva som kan bli avgjørende for å få en god relasjon til ungdommen mener Bjørn forhold som tid, langsiktighet og tillit er viktig.

*Jeg tenker jo at tid og en langsiktighet i relasjonen mellom miljøarbeidere og ungdom langt på vei er fundamentet for å samarbeide om hva det måtte være. Nå er jeg også veldig sann kan du si instrumentell. Jeg har etter hvert vektlagt en del andre faktorer i miljøarbeid enn akkurat relasjon og gjensidig tillit, men det er jo grunnpilarene. Sånn at har du tillit så har du et veldig godt utgangspunkt for endringsarbeid og for det samarbeidet som trengs.*

For uten å vise til at tid og langsiktighet i kontakt med klienten er viktige faktorer for relasjonen sier Bjørn også at tillit er en sentral dimensjon av denne. Når Løgstrup (2000) hevder at tillit tilhører enhver samtale vil jeg mene at den i høyeste grad tilhører den type relasjon som Bjørn beskriver. Bjørn viser gjennom dette at han har forstått en av de viktigste faktorene for endringsarbeid. Jeg tror ikke Bjørn her taler ut fra å ha lest Vabøs Nova rapport (2007), men han uttrykker det samme uten å sette dette inn i et teoretisk perspektiv.

Hjemmehjelpere i denne studien sier at trening gjennom å ha jobbet med eldre mennesker i mange år har lært dem å takle ulike mennesketyper og problemer og at det å jobbe med de samme klientene over tid av de fleste sees på som positivt. Dette fordi gjenkjennelse og forutsigbarhet bidrar til trygghet både for hjelpemottaker og hjelper (Vabø, 2007). Det å inngå i relasjoner er sosialt arbeidsredskap, man jobber gjennom relasjonen til klienten. Tolkingsredskapet i dette arbeidet er klientens relasjon til andre (Levin, 2004).

En annen informant mener at det å ikke være kompis, men å være en tydelig og trygg voksenperson er viktig for relasjonen og for å få ungdommen til å utvikle seg.

*Mange er opptatt av det å være kompis og at det skal være så veldig sann. Det tenker jeg er helt uvesentlig. Jeg er den jeg er og det viktigste for oss som jobber med ungdommer og som også er foreldre er å være tydelige og trygge på det vi driver med og gi klare beskjeder kommunisere, klare å uttrykke, selvfølgelig også følelser når de er i malte situasjoner.*

Ut fra dette vil jeg si han fremstår som en trygg voksenperson som ungdommene kan få respekt for og som kan bli en viktig person for de. En signifikant annen. Når han videre problematiserer hva en for nær relasjon til en ungdom kan føre til, og sier: "Jeg er veldig opptatt av det med relasjonen og å klare og forstå ungdommen, men man må ikke involvere

seg i en så stor grad at det blir en tragedie for deg selv. Det er en veldig balansegang for noen." blir jeg undrende til om det faktisk er han selv ikke er noen andre, som har problemer med nærheten til klientene.

Kari forteller hvordan hun var i ferd med å føle en privat forpliktelse overfor særkontakt barnet sitt.

*Jeg tenkte, nå skal du overta gutten min. Og så tenkte jeg, nei det skal jeg ikke si for det er ikke min gutt, det er vår gutt. Det er sånn at det var mange ganger jeg måtte ta meg i noen ting jeg sa, som jeg skjønnte var sånne personlige ting. Så jeg tenkte at det er kanskje bra at en annen får ta over nå.*

Flere av informantene forteller om hvordan de gang på gang kommer opp i slike situasjoner, selv om de mener dette er uheldig for ungdommen og de selv. Mens Bjørn er opptatt av at relasjonen til ungdommen kan bli en tragedie for ham selv, er Ola opptatt av at det motsatte perspektivet, at en for "tett relasjon" er uheldig fordi han vet at han ikke kan være tilstede for ungdommen resten av dennes liv og at det derfor vil være galt av ham å knytte ungdommen for nært til seg. Han sier at han ikke vil gi ungdommene gale forhåpninger. Av samme grunn tar han heller aldri ungdommer med hjem til seg. "Selv om det bare er for å hente noe."

Flere av informantene nevner at det å gjøre noe sammen styrker mulighetene til å kunne samhandle med ungdommene på en positiv måte. En av informantene uttrykker det ironisk og sier, " Du bygger ikke opp gode relasjoner ved å sitte på kontoret å ringe". Denne informanten minner oss på når vi overfor klienten viser empati for den andres ve og vel, at vi bør være opptatt av hva vi kan få tilgang til, både av gleder og også av lidelse. I dette bør vi derfor trå frem med ydmykhet. Hvis vi ikke er åpne for en slik tilnærming til ungdommen kan en slik svikt i empatievenn i verste fall gjøre oss til uberørte tilskuere til menneskelige gleder og lidelser (Vetlesen og Nortvedt, 1996).

### Relasjon over tid

Flere av informantene forteller at de har kontakt med sine "særkontakt ungdommer" over svært lang tid. Gro gir et perspektiv på dette når hun forteller at ungdommene kan komme til institusjonen eller en familiebase når de er tretten - fjorten år og at de kan være på ettervern til de er tjuefire. Det vil si at ungdommene i noen tilfeller er under institusjonens tiltak i ti år. Selv om flere forteller at de ikke er særkontakter hele denne tiden sier de at det gjør noe med dem å følge en ungdom gjennom så mange år.

En miljøarbeider kunne fortelle at han hadde sett en av "sine gamle" ungdommer kjøre forbi ham en dag. Dette var flere år etter at ungdommen hadde flyttet ut. Det forbauset ham at han der og da opplevde at dette brakte frem følelser av savn og omsorg for denne ungdommen. Han forklarte dette med at det var følelser han trodde han hadde "forseglet" da ungdommen flyttet ut. Kan disse sterke følelsene de også har for ungdommene så lenge i ettertid komme av, som Rogers beskriver, at det å empatisere med en annen person snarere er en prosess enn en tilstand, og at dette betyr at "it involves being sensitive, moment to moment, to the changing felt meanings which flow in this other person, to the fear or rage or tenderness or confusion or what ever, that he/she is experiencing"(http://www.omempathy.se/omempathi.htm, s. 2).

Kari forteller at hun mange ganger og særlig etter at ungdommen i hennes historie flyttet ut har vært redd for at hun ville få vanskeligheter med å engasjere seg i et nytt særkontakt barn. Hun er glad for at det til nå kun har tatt kort tid før hun føler engasjement for den nye ungdommen. Hvis dette noen gang skulle bli et problem sier hun: "bør jeg se meg etter noe annet å gjøre for da har jeg mistet profesjonaliteten min". Bang (2003) hevder at det å la seg bevege er en forutsetning for å kunne vise empati. Hun mener likevel vi finner behandlere som ikke tåler en slik nærhet, men holder en avstand i de fleste byråkratiske institusjoner og at man her kamuflerer frykten ved å kalle det distansering. Til Karis trøst formidler hun videre at hvordan vi lar oss bevege kommer an på hvor vi er i livet og at ting som sjokkerer i dag, om en tid kanskje bare rører oss.

### Det er "vanskelig å slippe"

Historiene de fleste informantene forteller har funnet sted for noen år siden. Ungdommene har for lengst flyttet fra tiltakene. Likevel sier de fleste at de fortsatt har kontakt med ungdommene. En forteller at han også har hyppig kontakt med ungdommens familie. Om det er miljøarbeideren eller ungdommen som tar initiativ til kontakten er forskjellig. Når jeg spurte de om hva årsakene kan være til at de eller ungdommen tar initiativ til kontakten etter at institusjonens arbeid med ungdommene er avsluttet svarer Liv slik: "Jeg opplevde at han var veldig knyttet til meg. At jeg var en han stolte på, og ja, at jeg måtte hjelpe ham." Vi har kun Mettes uttalelse, om hva hun tror relasjonen til henne har betydd for ungdommen. På den ene siden kan vi fundere over om Liv med dette viser at hun tar

ungdommens perspektiv og ser dennes behov. At hun opprettholdt kontakten for hans skyld. På den andre siden kan miljøarbeidere også opprettholde kontakten med ungdommene for å dekke egne følelsesmessige behov?

En miljøarbeider forteller at de på institusjonen der han jobbet tidligere hadde en regel som sa at man ikke skulle opprettholde kontakt med ungdommer som hadde bodd der. Dette ble et dilemma for ham i enkelte situasjoner. Han forteller om en for meg skremmende episode, og vi kan tenke oss hvordan det var for ungdommen og miljøarbeideren som var i situasjonen. En ungdom ringer på døren og vil komme på besøk, men miljøarbeideren får beskjed om at ungdommen må avvises. Begrunnelsen for dette var at ungdommen lettere ville tilknytte seg nye personer. Fra alt jeg har lært fra teori og praksis ville jeg si at det motsatte ville skje. Når ungdommen så at personer som hun/han trodde var signifikante andre for henne/han ikke ville opprettholde en relasjon, ville dette gi negative erfaringer å ta med seg i senere møter i livet. Etter en tid kjente miljøarbeideren at han begynte å bli så redd for å bli for knyttet til ungdommene at dette gjorde arbeidet hans vanskelig. Han følte at han gikk på akkord med seg selv og sluttet ved institusjonen.

Lars legger ikke skjul på at han opprettholder kontakten med ungdommen både ut fra at han mener det vil være av betydning for ungdommen og ut fra et eget behov for å se hvordan det går med ungdommen videre. Han sier at dette også er vanlig for mange av de andre miljøarbeiderne på institusjonen.

*Det er ikke noe bare jeg sier. Veldig mange av oss, som jobber med dette her, velger å ha kontakt med de ungdommene som ikke er her lenger. Det å ta en telefon og å ønske god jul og gratulerer med dagen eller ringe et par ganger i året for å høre hvordan det går, det koster ingen tingen. Og det tror jeg at det er mange av oss som gjør fordi det er litt ålreit å se hvordan det går med ungdommen videre. For når vi har vært med og startet noe sammen med ungdommen, så håper man at det skal gå bra videre også. Jeg kommer nok til å kjenne han i mange år fremover.*

Selv om Lars ikke uttrykker en faglig begrunnelse for oppfølgingen av ungdommen viser han en personlig interesse som han har erfaring fra at ungdommer som har bodd på institusjon setter pris på. Dette fordi mange ungdommer som har bodd på institusjon i mange år ofte har et lite voksen nettverk. Av denne grunn blir miljøarbeiderne på institusjonen der de bodde betydningsfulle for de. En miljøarbeider fortalte at hun nylig var i bryllup og traff en ungdommen hun hadde jobbet med i mange år. Ungdommen hadde blitt hyrt av brudeparet til å arrangere middagen og selskapet. Når hun ser miljøarbeideren kaster hun seg spontant

rundt halsen på henne og gir henne en klem samtidig som hun sier til brudgommen. ”Dette er liksom moren min dette skjønner du.” Når miljøarbeideren opplevde dette ble hun først litt rørt, senere følte hun ærbødighet over at ungdommen hadde opplevd henne som en så viktig person. Dette forteller hun har gjort henne bevist på hvordan ”man ikke leker med sårede ungdommer”.

Gjennom Bjørns historie får vi også et innblikk i hvor lenge etter utflytting en slik kontakt kan vare. I hans historie er det ungdommen som velger å opprettholde kontakten. Og selv om denne kontakten har vart lenge og Bjørn tror at den er slutt, vet vi jo ikke om ungdommen stikker innom ved en senere anledning.

*Når det var gjort forhåndsavtaler, når jeg var på huset så kunne han komme hit. Det var ikke veldig hyppig han var her. Litt mer til å begynne med, men det dabba av etter hvert. Jeg har ikke kontakt med ham i dag i den forstand at han kontakter meg eller jeg kontakter han, men treffer vi hverandre så er det veldig hyggelig. Han var vel innom her kanskje sist i sommer en tur. Og det er jo fem år siden han flyttet ut herfra.*

Bjørn virker bevist på at kontakten skal skje på ungdommens premisser når de kontakter hverandre.

En annen informant forteller om en kontakt med ungdommens familie som går begge veier. De kontakter ham og han kontakter dem.

*Mor ringer meg av og til en gang eller to i året hvis det er ett eller annet som jeg i mange tilfeller ikke kan hjelpe med når det dreier seg om økonomiske ting og slikt. Men jeg kan si hvor hun kan ringe videre og det synes jeg er hyggelig. Så den historien her er ganske spesiell. Så er det jo alltid hyggelig å kunne stikke innom når man er i nærheten. Og det prøver jeg og gjøre. Jeg ringer på og spør om det passer. Og det er aldri nei. Det er alltid kom opp. Og det er servering av te og det, de er veldig inkluderende.*

Informanten forteller at han kjører innom, ringer på og spør om det passer med besøk. Han sier at han aldri får nei på dette spørsmålet. Og det kan godt hende det i dette tilfelle er et gjensidig ønske om å opprettholde kontakten, men hjelpere må huske at det alltid ligger et maktaspekt i relasjonen mellom klient og hjelper Skau (2003). Det kan være at det å aldri si nei til et besøk fra en offentlighets person, kan være respekt i stedet for et ønske om å opprettholde en kontakt.

## Kapittel 6

### ”Vi skulle av og til vært litt Tingeling og hatt litt tryllestøv.”

Hvordan ungdommene og hendelsene i historiene virker inn på miljøarbeiderne, har vi sett komme frem på ulike måter. Noen deler av historiene inneholder positive elementer som får miljøarbeiderne til å oppleve at den jobben de gjør er viktig og riktig. Andre deler av historiene inneholder forhold som gjør at de blir opprørte, på ungdommens eller egne vegne. Noen er også opprørte og misfornøyde over egen innsats når de i ettertid ser at de kunne handlet annerledes. De er mest opprørt når de ser at de kunne ha handlet på en måte som kanskje hadde vært mer hjelpende for ungdommen. I dette kapittelet har jeg derfor valgt å begynne med at jeg tolker og drøfter hvordan informantene opplever ungdommens situasjon, dernest vil jeg tolke og drøfte hvordan informantene opplever sin egen betydning i ungdommens liv og til sist vil jeg tolke og drøfte hvordan de selv beskriver at denne jobben virker inn på dem.

#### ***Hvordan beskriver miljøarbeiderne ungdommens situasjon?***

Gro uttrykker seg om ungdommens situasjon på denne måten:

*Så får vi heller leve med det at det er vondt! (Trykk på vondt) Det med å kjenne litt på den kompleksiteten som de ungdommene sitter med. Den som de vi skal jobbe med har. Og det er dem på en måte vi skal ivareta.*

Informantenes beskrivelser av ungdommens situasjon ser ut til å være komplekst innved i deres egne følelser. Jeg vil likevel prøve å få frem at det er et lite skille mellom der informantene snakker i medfølelse med ungdommene og der de snakker om egne følelser i forhold til hvordan jobben påvirker dem.

Flere beskriver situasjoner i ungdommens liv som de er stolte av at ungdommene har klart å utnytte på ”tross av den bagasjen de har med seg” som Liv sier. Når de får ”jobbet ferdig med ungdommen”, slik de sier det, tror de at ungdommene har muligheter for å klare seg i framtida. Noe de har tro på kan skje etter et institusjonsopphold, tross av ungdommens tidligere historie og vanskelige situasjon. Det kan sees ut som at det som gir mest overskudd i en arbeidssituasjon for disse informantene er å ha tro på at det arbeidet de utfører vil få ungdommene til å gå styrket videre i livet. De tviler ikke på at ungdommene vil møte

vanskeligheter, men disse informantene har tro på det frøet de har plantet. Dette ser ut til å gi de pågangsmot til å ta fatt på nye oppgaver med nye ungdommer.

Lars forteller om ungdommen som tok utdanning i hjemlandet på denne måten:

*Så det var nok en tøff periode for ham, men han fikk jo mye tilbakemeldinger fra forskjellige personer som jeg tror hjalp på motivasjonen hans videre. Men han mistet nok mye av det han ville ha opplevd hjemme her – det savnet han og har gitt uttrykk for dette. Det er et litt annet liv.*

Når vi har fulgt Lars sin historie gjennom denne oppgaven ser det for meg ut til at han har en iboende tro på ungdommen. Når også han snakker om de andre ungdommene han jobber med på et mer generelt plan sier han: ”mange av de ungdommene som er her har på mange måter de samme ressursene som andre, de har bare ikke fått muligheten til å utvikle dem”. I innlednings kapittelet og teori kapittelet beskriver jeg noen etiske dimensjoner for sosialt arbeid. Lars innstilling rommer alle disse, samtidig som han innehar et menneskesyn som viser at han har tro på ungdommene bare mulighetene blir lagt til rette for de. Som Bang (2003) vil også jeg tro at en arbeidshverdag med denne innstillingen vil gi overskudd, et overskudd som klientene kan nyte godt av. Noe av det samme kan vi fornemme i Pers historie når han forteller om denne fremmedkulturelle jenta. ”Du skjønner det handlet mye om aksept for å leve ut egne ønsker, og å satse på skole og ha dette som fremtidsperspektiv. Hun hadde nemlig planer om å ta utdanning til sykepleier.” Da jenta hadde planer som ikke passet inn med foreldrenes kultur kan vi fornemme hvordan Lars empatiserer både med henne og hennes familie og viser forståelse for hvor vanskelig det må være for henne. Da han i tillegg opplever at barneverntjenesten vil gå inn med et omsorgsvedtak blir han svært opprørt fordi ” det likevel var en åpning både hos jenta og mor”. Denne forståelsen hadde han fra samtaler med jenta. Han mente derfor han kunne si at ”det som lå i bunnen hos henne var egen kultur og familiens kultur”. Selv om Lars ikke vet hvordan det har gått videre med jenta er han rimelig trygg på at det har gått bra. For det var en jente som hadde vilje og ville noe.”

Når vi er berørt er det noe i det den andre sier eller gjør som trer spesielt frem, som gjør noe spesielt med oss, Det er her klientens historie eller væremåte finner en følelsesmessig gjenklang hos oss uten at vi mister vårt empatiske ståsted (Bang 2003, s. 112).

Bang (2003) sier videre at det er ”her vår følelsesmessige innlevelse fungerer”. For disse informantenes tilfelle vil jeg omformulere Bangs utsagn til at det er slik disses følelsesmessige innlevelse fungerer.



Også i intervjuet med Bjørn får vi høre om en ungdom som har hatt en vanskelig forhistorie, men som han senere forteller til nå har hatt en hyggelig slutt.

*Han ble vel et barnevernbarn for å si det sånn i en alder av fem år eller noe sånt. Han hadde for så vidt en mor som var veldig engasjert og tilstede på mange måter, på godt og vondt. Det var et klart mor sønn forhold der, men det ble mye rigiditet i det. Hun var lite smidig og dermed ble det ofte konflikter, og de to klarte sjelden å løse konfliktene.*

Bjørn tenker over den prosessen ungdommen har vært igjennom, både før han kom til institusjonen, mens han bodde der og etter utflytting. Han nevner en episode med ungdommen han synes var spesiell. Ungdommen hadde opplevd noe vanskelig, dette tynget gutten i etterkant. Ved flere anledninger prøver han å fortelle personalet hva han bærer på, uten å klare dette. Slik beskriver Bjørn sine tanker om hvordan han tror ungdommen har det etter at han har snakket med personalet: ”På mange måter så dreide det seg om, opplevde jeg, rett og slett å lette hjertet sitt. Du har fått delt noe som er tungt å bære sammen med andre.” Når Bjørn har kontakt med ungdommen etter utflytting får han vite at gutten har begynt på skole og at dette går bra. Bjørn er oppspilt i stemmeleie og smiler når han forteller dette.

*Og etter hvert viste det seg at han fikk til å fikse dette, og kom seg inn på skole igjen. Noe han ikke hadde gjort siden han begynte i første klasse. Han ble jo tydelig et problembarn. Så nå fikk han jo mestringsopplevelser.*

Som tidligere nevnt sier Bagn (2003) at det gir hjelperen energi når hun/han føler mestringsopplevelser. I dette tilfellet nevner ikke Bjørn noe om at det kanskje kunne være oppholdet på institusjonen som kunne være årsak til at ungdommen nå taklet det å gå på skole. Han er bare rett og slett glad på ungdommens vegne

Andre informanter har i hovedvekt fokus på situasjoner og forhold de opplever eller vet ungdommene må streve med. En snakker med opprømt stemme og rask tale når hun forteller sin historie om ungdommens situasjon.

*Så tenker jeg, det må jo være ganske forferdelig når du bare er fjorten år, og ikke ha noen som du på en måte kan løpe til, på ett eller annet vis når verden går i mot deg. Det kjenner jeg det gjør meg trist og så blir jeg litt sint fordi han ikke har fått den hjelpen han trenger.*

Når Gro kom med dette utsagnet kunne jeg både se og høre hvordan dette gikk inn på henne. Hun viser tydelig empati overfor den situasjonen ungdommen er i. Ved å forestille seg hvordan det er å være fjorten år og ikke ha noen å komme til når man har det vondt, skjønner

hun hva gutten gjennomlever og dette gjør henne trist. Likevel tar ikke tristheten overhånd, dette fordi sinnet tar over. Og det kan virke som dette sinnet ga henne energi til å kjempe for gutten videre.

En informant forteller om hvordan ungdommen ble lei seg og sint etter å ha fått beskjeden om utflyttingsvedtaket. Noe han ikke pleide å bli. Informanten synes at det var bra han kunne vise følelser, selv om de så en annen gutt enn den de kjente. ”Men, han gikk ofte opp på rommet og la seg. Hadde vondt i hodet og tenkte. Han var ikke fornøyd.” Også i hennes antagelser hører vi en stemme som tydelig viser opprørthet.

*Det må være ganske ille å leve i en situasjon hvor du føler at du er mislikt og ikke skjønner hvorfor du er mislikt og samtidig ikke har noe sted å gå til, men du skal flyttes å bli kjent med noen nye. Jeg tenker meg at hvis vi lagde en god avslutning for denne gutten. Slik at han kunne reise uten å føle at han var mislykka en gang til og ikke har fått til noe. Det er ønsketenkningen. Det kunne være bra for ham. Jeg vil tro der er mange, flesteparten sitter i sånne situasjoner.*

Disse informantene sitter i en ekstrem stressituasjon, likevel klarer de å håndtere ungdommenes behov ved å være kreative og bruke sine faglige evner. Bang (2003) mener at behandlere som har vært i liknende situasjoner har behov for å snakke om dette. I likhet med informantene i denne studien mener hun at der kollegaene som er de nærmeste man oppsøker i en slik situasjon. For å kunne ”møte sitt eget liv” mener hun det er viktig at de gjør dette før de drar hjem til sitt eget eller sin egen familie.

Flere av informantene sier at de må bruke den korte tiden de har til disposisjon til ungdommens beste. Og de opplever at den tiden de har til rådighet innenfor de ulike vaktene i turnus ikke rekker til. Når det er samtaler som bør tas eller ferdiggjøres eller at det andre praktiske ting som må ordnes opplever de dette vanskelig. Det som må ordnes i boligen er også en del av det miljøterapeutiske arbeidet, likevel sitter de igjen med at de kanskje kunne ha gjort noe mer for denne ungdommen. Fordi det ”ofte blir sånn innimellom at du har så lite tid også sitter det et menneske der, så er min oppgave på vekten å vaske gulvet?”

Informantene formidler at de ikke følte det samme presset før betalingsordningen kom. Da ville barneverntjenesten ha ungdommene boende på institusjonen til personalet hadde en tro på at de kunne klare seg på egen hånd.

Selv om det ikke blir sagt eksplisitt og jeg ikke spør videre virker det som miljøarbeiderne er opptatt av at nærheten til ungdommen kan bli så nær at de mister den kognitive dimensjonen ved sin empatisering.

### ***Hvordan beskriver miljøarbeiderne opplevelse av egen betydning?***

Alle informantene kommer på en eller annen måte inn på hvilken betydning de tror de har hatt eller har for den ungdommen de forteller om i sin historie. Det virker som om de fleste snakker om dette ut fra en intuisjon eller antagelse som er gjort med bakgrunn i ungdommens oppførsel. Kun en viser til hva en ungdom har formidlet direkte, gjennom et brev ungdommen skrev. "Hadde det ikke vært for dere så hadde jeg vært i Oslo og alt hadde vært helt jævlig og kanskje jeg hadde vært død. Dere ga aldri opp." Han forteller videre at det nettopp er denne type betydning han ønsker å ha for ungdommen mens han/hun bor på institusjonen. "Det er noe av det dette faktisk dreier seg om, det å ikke gi opp". Gutten forteller her at de voksne på institusjonen er så viktige personer for ham at han tror han kanskje til og med hadde vært død hvis det ikke hadde vært for dem. Dette underbygger også det Horneman fant i sin studie på barn som tidligere har vært under barnevernets omsorg. Disse fortalte også at de voksne de bodde sammen med på institusjonen var deres signifikante andre (Levin og Trost, 2001). Årsaken til at denne gutten opplevde de slik tror jeg ligger i hans at han hadde erfart at de ikke ga opp. Det at dette er viktig har denne informanten tydeligvis skjønt. For å få tillit handler det om å ikke gi opp. Og at de ikke gjør det er han stolt av.

En annen forteller om en ungdom som i lengre tid hadde virket utrygg på alle i personalgruppa, men som etter hvert tok kontakt med denne miljøarbeideren og ville fortelle ham noe. Årsaken til at ungdommen tok kontakt legger miljøarbeideren i at han tror ungdommen har sett at ting blir gjort når de spør han om noe. Han mener at dette er med på å styrke relasjonen. "Han formidlet noe til meg, og han formidlet på en måte, slik som jeg forsto, jeg var en av de han kunne tillate seg å gjøre det med. For jeg tror han hadde en viss tillit til meg og tro på at jeg ville håndtere dette rimelig fornuftig."

Også flere av de andre informantene trekker frem at ord og handling må samsvare, hvis de skal klare å skape tillit. "Det er ålreit og fint på den måten at jeg i forhold til han så må jeg ha gjort noe viktig og riktig som gjør at han ønsker å ha denne kontakten."

En annen kaller dette, at han er bevist på å være seg selv og å være ærlig i samhandling med ungdommene. Han tenker seg at det vil føles som et svik hvis ungdommen oppdager at

miljøarbeiderne ikke snakker sant. Om ungdommen i historien sier han: "Han var nok veldig utrygg, men han hadde en trygghet på meg som jeg tror hadde mye med at jeg var heldig å treffe kommunikasjonsmessig bra med ham, min ærlighet tok ham."

Helgeland (2007) mener at barnet må oppleve trygghet, forutsigbarhet og kontinuitet for at det skal utvikle tillit til omverdenen. De samme erfaringene kan vi lese ut av disse eksemplene. Miljøarbeiderne begrunner ungdommenes tillit til dem ved at en mener ungdommen hadde erfaringer med at han var til å stole på, en annen ved at ungdommen har sett at han er ærlig. En av informantene ser vi at ikke er bevist på hva det er han har gjort for å bli en så betydningsfull person for ungdommen. Han mener imidlertid at han "må ha gjort noe viktig og riktig" som gjør at ungdommen ønsker denne kontakten.

Flere av miljøarbeiderne forteller at de har tenkt en del på det med å blande jobb og privatliv, hvilke grenser det bør være og hvordan det lett blir i praksis. En sier: "Når jeg begynte å jobbe på institusjon så var jeg veldig sånn jobb er jobb og fritid er fritid. Så har jeg vel på en måte løst hele veien da etter at jeg fikk kontakt med ungdom og ble bedre kjent med dem." En annen forteller at han trodde at ungdommen trengte ham så veldig og at han da måtte jeg gjøre alt han kunne for å hjelpe. Han tror han brukte fritiden sin "og alt, satt overtid hvis jeg måtte uten å skrive fordi det får man ikke lov til. Jeg var så engasjert."

Andre av informantene er helt beviste på å opprettholde skillet mellom privatliv og jobb. Per forteller at han ble litt overrasket da han begynte på den institusjonen han nå jobber ved. Han forteller at hvis det kun var en ungdom hjemme på avdelingen tok ofte personalet med seg denne ungdommen hjem til seg selv. Per sier at han også begynte å gjøre dette, men etter en tid ga det han en dårlig følelse. Han sier at det likevel er viktig å gi av seg selv og sine erfaringer men, at jobb er jobb og privatliv er privatliv. Han begrunner her sin holdning om hvorfor det er viktig å opprettholde dette skillet.

*Jeg tror jo det at de ikke trenger å vite så veldig mye om meg og min familie. Fordi vi ikke er noen personer som de skal kjenne videre i livet sitt. Så det blir jo et avgrenset tidsperspektiv på det likevel. Fordi at etter å ha bodd her i to år så skal de flytte videre til et annet liv. Jeg tror ikke heller jeg vil være en sånn person som er kjempeviktig for de. En viss betydning får jeg håpe at jeg har og noe av det vi formidler. Så absolutt, men det er ungdommene sitt liv og det er det som er viktig tenker jeg.*

Ovenfor har vi hørt hvordan informantene forteller om hvilken betydning de har for ungdommene her og nå. Flere av miljøarbeiderne reflekter også over hvilken betydning de tror de vil ha for ungdommen senere i dennes liv. Lars komprimerer dette slik.

*Så jeg synes det er viktig ut fra de forutsetningene jeg har at jeg klarer å fange opp å ta tak i og ser lettere de ressursene som disse ungdommene har, og klarer å være med på å utvikle dem og å få dem til å se... å ha tro på seg selv. Uansett hvor mye jeg gjør så kan ikke jeg redde verden likevel, men jeg kan være en viktig person mens jeg er på jobb. Jeg kan være en viktig person i forhold til ungdommen i ulike situasjoner, men det å involvere seg noe mer enn det har jeg aldri hatt noe problemer med. Man kan ikke ha med seg voktere hele veien i livet, man må kunne klare seg på egen hånd. Man må stå på egne bein. Du kan gå med noen, men du kan ikke gå for noen. Og da tenker man ok, det er kanskje sånn det fungerer. Man får kanskje sjelden resultatene her og nå, men så skjer det noe med ungdommen i etterkant og det er det vi må jobbe for. Ting skjer ikke på dagen. Det tar lang tid..... Det har tatt lang tid for dem å komme dit for dem, når de kommer hit og.*

Lars sin siste replikk rommer mye av den empatien han har overfor ungdommen når han sier at det har tatt lang tid for dem før de kom til institusjonen. Jeg opplever at Lars her tar inn over seg ungdommenes glede og ikke minst sorger over et liv som ikke ble slik Lars mener barn og unges liv bør være. Samtidig som han er klar over den betydningen han kan få for ungdommen, er han også inneforstått med at han ikke kan være der i alle situasjoner for ungdommen i fremtiden.

Alle informantene uttrykker en ydmykhet i forhold til den betydningen de har for ungdommen, men likevel en stolthet i forhold til den jobben de utfører. Hvem som blir signifikante andre for oss mener Helgeland (2007) handler om hvordan miljøarbeiderne har vært som rollemodeller for ungdommene og hvordan ungdommene fantaserer om fremtidige muligheter og eventuelle posisjoner de ønsker å oppnå. Kari er opptatt av hvordan dette forplikter. "Og det som overrasker meg er hvor mye det vi sier påvirker og hvor alvorlig de tar det. Så man skal faktisk vite hva man sier."

### ***Hvordan beskriver miljøarbeiderne egne følelser?***

Tidligere i disse to siste kapittele kan vi fornemme at hendelsene i historiene og kontakten med ungdommene bringer frem ulike følelser hos informantene. Noe jeg mener gjenspeiler seg i den måten de forteller på. Under intervjuene ba jeg aldri informantene beskrive egne følelser. Det ble kun spurt om temaet hvis de selv kom med en antydning om noe som innebefattet at de hadde en følelse av noe eller for noe.

Det virker imidlertid som alle informantene har behov for å fortelle om hva de selv følte da de var midt oppe i "historien" eller hvordan denne har påvirket deres følelser i ettertid.

I utsagnene beskrives de både positive og negative følelser. Man skulle kanskje tro at de positive følelsene ville gi energi mens de negative følelsene ville tappe dem, dette er ikke tilfellet. Det som ser ut til å kjennetegne begge typer følelser er at de fremkaller et engasjement hos miljøarbeiderne og gir de energi i det videre arbeidet.

Opprettholdelse av kontakt etter utflytting – bør institusjonen ha noen regler – grenser for dette? Det er nettopp der hvor møtet med klienten støter mot våre grenser når det gjelder hvordan vi trodde at verden så ut, eller hva vi kan holde ut å høre på og forholde oss til, at utviklingsmulighetene ligger (Bang 2003, 36).

Lars beskriver sin berørthet som noe som gir et sterkt minne og kjennes veldig ålreit.

*Og jeg må si at det er, dette har satt et sterkt minne i forhold til å jobbe med ungdom og det resultatet man kan få og som vi fikk her det kjennes veldig ålreit og det tenker jeg på ofte faktisk. Fordi det er viktig å ha noen sårne, man kan ha gode minner i saker som har gått dårlig også ikke sant og det har man alltid fordi man kan ikke forlange at ting skal gå bra alltid. I mange tilfeller går det ikke så bra, men det har det gjort her.*

Når jeg spør han hvilke gode minner han har fra dårlige saker, svarer han at det var kontakten med ungdommen. Det at ungdommen ønsket å se opp til han, lytte til han og ha tiltro til han som en god voksenperson, har fått han til å sette store forventninger til seg selv i møtet med ungdommene.

Også flere av de andre informantene sier at de har gode følelser og minner selv om utfallet av relasjonen til ungdommen, eller dennes til nå levde liv er dårlig eller godt. Dette gjelder både deres beskrivelse av den betydningen samværet med ungdommen har hatt for dem og hvordan de opplever hvilken betydning den jobben de selv utfører har for dem. Bang (2003) mener det er opplevelsen av fellesskapet og det og kunne gjøre noe viktig for mennesker vi klarer å identifisere oss med, som får oss til å finne mening selv i det triste og meningsløse. Går det i tillegg bra for en ungdom man var litt usikker på utfallet til blir miljøarbeideren både glad og lettet.

Når det så går bra i en sak hvor jeg ikke så de helt store lyspunktene sier Bjørn at han kjente seg ”veldig sikker på at dette ikke skulle gå bra. Men det gjorde det. Og det gleder meg veldig”. Selv om han var usikker på ungdommen, gjorde det ”veldig godt å likevel få en slik tillit. Samtidig gjør det jo godt på den måten at det gir meg en bekreftelse på at noe av det jeg gjør er bra.” Bjørn legger trykk på ordet godt når han forteller.

En miljøarbeider bruker ord som maktesløs, tøft, utilfredsstillende og frustrerende både faglig og personlig om samarbeidet med førstelinjen. Møtet med ungdommen ser hun tilbake på som ”givende og godt”. Hun forteller om hva hun leste i pensum på utdanningen og sier:

*I utgangspunktet når du har sittet å lest masse teori om at ”det er tøft å jobbe med mennesker og det er tøft å jobbe med ungdom”. Så får vi det til med ungdommene, men ikke med systemet. Da er det veldig frustrerende og lite tilfredsstillende. For da får du ikke til å gjøre den jobben du ønsker å gjøre.*

En annen ting som opptar henne er at møtet med ungdommen og det som skjedde skulle påvirke henne i det omfang det gjorde. ”Det overasket meg faktisk hvor mye følelser jeg hadde i det, fordi det har jeg ikke opplevd det før. Jeg har ikke jobbet så mange år.” I denne sekvensen av intervjuet har hun en grøten stemme og tårene renner. Hun avslutter denne sekvensen slik:

*Den dagen du blir sittende å gjøre en kamp mot et system for det er det du blir sliten av. Du blir ikke sliten av å jobbe med ungdommen.*

Etter å ha jobbet i mange år sier Gro at hun av en eller annen merkelig grunn fortsatt synes at det er morsomt og spennende å jobbe med ungdom. ”Jeg synes det er spennende å se de utvikle seg. Jeg synes det er spennende å se at det går an å gjøre noe.” I tillegg er hun opptatt av å reflektere rundt det at hun av og til er sliten.

Selv om det her handler om hva miljøarbeiderne uttrykker med ord om egen berørthet har jeg likevel valgt å ta med et sitat hvor dette ikke er tilfelle. Jeg mener dette sitatet belyser hvordan miljøarbeideren posisjonerer seg i forhold til gutten og resten av personalet og at dette sier noe om hvor sterk binding han har til gutten.

*Vi skulle i et drøftingsmøte for å vurdere muligheten for en omplassering av gutten. Han hadde slått til en miljøarbeider her. Etter den episoden ble han nektet inngang på huset. Han hadde gitt uttrykk for at vi ikke måtte flytte ham. ”De kan ikke flytte meg fra hjemmet mitt”. Samtidig hadde han gått så drastisk til verks at han hadde slått en miljøarbeider, hardt og konsist. Det var ikke noe uhell. Personalgruppa var veldig klar på at de ikke kunne ham her videre.*

Miljøarbeideren forteller at gutten sier at han ikke vil at de skal flytte ham. Miljøarbeideren betegner personalgruppa som de. ”...de kunne ikke ha ham videre”. En måte å tolke dette på er at miljøarbeideren ser seg og gutten i en allianse. Vi, miljøarbeideren og gutten. De, de andre miljøarbeiderne på institusjonen. Miljøarbeideren legger historien også frem som at gutten heller ikke nevner ham som en del av personalgruppa når gutten sier: ”De kan ikke flytte meg fra hjemmet mitt”.

## Kapittel 7

### Hva denne studien har gitt

Det viktigste redskapet en som arbeider i direkte relasjon med mennesker har, er seg selv.

Jeg vil vise hva denne studien har gitt av kunnskap og forståelse for hvordan miljøarbeidere opplever relasjonen til ungdommene.

Det overasket meg hvor høye forventninger de stiller til seg selv når de beskriver hva de ønsker å være for ungdommene. Gjennom historiene deres er vi vitner til hvordan de ønsker å være tilstede for ungdommene i alle situasjoner hvor disse har behov for medmenneskelighet, trygghet, interesse og oppmerksomhet. Samtidig krevde de av seg selv at de skal klare å konfrontere ungdommene på en støttende måte når dette er nødvendig. Gjennom dette opplevde de å bli det vi ut fra et symbolsk interaksjonistisk perspektiv kaller signifikante andre, det vil si gode voksen modeller for ungdommene. Ved å være dette får de del i ungdommenes glæder og sorger, styrker og svakheter og ikke minst ofte deres innerste tanker og følelser.

På den ene siden ser vi hvordan de ønsker å mest mulig stå frem som en idealperson for ungdommene på den andre siden er de opptatte av å ikke forestille seg, men å være seg selv. De fleste av historiene i denne studien viser at det ikke trenger å være noen motsetning i dette. Motsetningsfylt blir det i de tilfellene hvor miljøarbeideren ikke er moden eller sterk nok til å se egne begrensninger i møte med ungdommenes behov. Kunnskap og bevissthet om dette kan gjøre at miljøarbeideren tydeliggjør for seg selv hva relasjonen til ungdommene vil innebære for ham og gjør med ham.

Jeg fortalte i innledningen om miljøarbeiderne som hadde vært så opptatt av hvilken teoretisk tilnærming de skulle ha til ungdommen at de glemte å se ungdommen som et individ et subjekt, og ikke et objekt. Det motsatte har vært tilfelle for fortellingene i denne studien. Miljøarbeiderne er opptatte av faglig teoretisk tilnærming, men det er hva den relasjonelle samhandlingen med ungdommen betyr og hvordan de selv og ungdommene reagerer på denne som er deres hovedfokus.

For å komme i en slik posisjon mener de at de må fremstå som signifikante andre for ungdommen ved å ta dennes perspektiv og sette seg inn i dennes definisjon av situasjonen.



Når de opplever å få en slik rolle, er det forståelig at de behandler dette med den ærbødigheten de gjør.

I disse møtene med ulike ungdommer beskriver miljøarbeiderne hvordan de blir følelsesmessig involvert. Det være seg med alt fra oppriktig glede til oppriktig sorg og sinne.

I de fleste tilfellene er gleden og sorgen knyttet til en empatisk forståelse for ungdommens situasjon. De forteller om hvor viktig kommunikasjonen er for relasjonsarbeidet med ungdommene, dvs. deres empatiske kommunikasjon. Vetlesen (2000) mener det å empatisere har å gjøre med evnen til å la seg berøre. Dette gjør det også mulig for oss å bli berørt av den andres berørthet. Det er å orientere oss mot den andre og ikke bli stående på utsiden eller være likegyldig eller nøytral til det som skjer med den andre, men isteden danne seg et bilde av den andres situasjon. Som beskrevet i teorikapittelet har disse miljøarbeiderne trolig opplevd å blitt vist empati selv, og dermed styrket grunnlaget for å utøve empati i møte med ungdommenes sårbarhet.

I enkelte tilfeller er miljøarbeidernes følelser også knyttet til deres opplevelse av egen mestring eller tilkortkommenhet. De viser glede over og begeistring da de opplever å ha lykkes i arbeidet med ungdommen og de viser sinne og sorg når det motsatte skjer.

Historiene viser at om miljøarbeiderne har mulighet for å opprettholde relasjoner med klienter over tid, samtidig som de klarer å utrykke ekte følelser gir økt jobbtilfredshet og rolleinternalisering (Sørensen, 1999).

I denne studien kommer det også tydelig frem at vi blir mest berørt av historier hvor vi selv har en posisjon som en viktig deltager.

Selv om miljøarbeiderne i denne studien ikke legger skjul på at de ofte kan være slitne av arbeidet er det i vesentlig grad den positive sider. Det er i dette arbeidet de gir det beste av seg selv med sitt nærvær og sin oppmerksomhet. Samtidig er det her de blir beriket.

I dag så flere år etter jeg begynte med min masteroppgave er dette fortsatt et tema som ikke har de helt store overskriftene, på tross av at personer innen fagfeltet og de som har forsket på emnet uttrykker at det burde vært et sentralt tema innen sosialt arbeid. Nerdrum skrev blant

annet i 1992 (Bunkholdt, 1996) at skolene måtte tørre å ta i bruk undervisningsopplegg som involverer og ivaretar den enkeltes følelsesmessige og personlige utviklingsprosess.

## Litteraturliste

Amble, N., H. Einehaug, E. Gjerberg, A. Grimsmo, A. Hetle, B. A. Sørensen, P.H. Lunde, G. Seierstad, F. Winther, T.I.Hauge (2003). *Metodeutvikling og mestring*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.

Andenæs, A. (1991). *Fra undersøkelsesobjekt til medforsker? Om livsformsintervju med 4-5 åringer*. Nordisk Psykologi, 43, 274-292.

Bang, S. (2003). *Rørt, rammet og rystet. Faglig vekst gjennom veiledning*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Binder, P-E. (2005). *Individet og den meningsbærende andre*. Oslo: Unipub forlag.

Bernstein, R. (1987). *Bortom Objektivism och Relativism – Vetenskap, hermeneutik och praxis*. Göteborg: Röda Bokförlaget

Bourdieu, P. og L. J.D. Wacquant [1991]1993. *Den kritiske ettertanke. Grunnlag for samfunnsanalyse*. Oversatt av Bjørn Nic. Kvalsvik. Oslo: Det Norske Samlaget.

Buber, M. (1967). *Jeg og Du*. Oslo: Cappelen

Eide, H. og T. Eide (1996). *Kommunikasjon i relasjoner*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Egeberg, S., J. Halse, E. Jonassen, E. Jerlang mfl. (1998). *Utviklingspsykologiske teorier – en innføring*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Friis, S. og P. Vaglum (1999). *Fra ide til prosjekt: En innføring i klinisk forskning*. Oslo: Tano Aschehaug.

Førsund Danbolt, T. (1995). *Martin Buber: «Det mellanmänskliga»*. Oslo :Stensil som ble utdelt i E2 kurset ved Høyskolen.

Gilje, N. og H. Grimen (1995). *Samfunnsvitenskapens forutsetninger: Innføring i samfunnsvitenskapens vitenskapsfilosofi*. Oslo: Universitetsforlaget.

Grennes, T. (1997). *Innføring i vitenskapsteori og metode*. Oslo: Tano Ashehoug AS.

Grimsmo, A. og B. A. Sørensen (2004). *God vakt! Null-punkt-undersøkelse i sykehus*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. Notat 8/04.

- Haavind, H. (2000). *Kjønn og fortolkende metode*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Helgeland, I. M. (2007). *Unge med atferdsvansker blir voksne*. Oslo: Unipub forlag.
- Henriksen, J-O. og A. J. Vetlesen [1997] (2000) *Nærhet og distanse, Grunnlag, verdier og etiske teorier i arbeid med mennesker*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Holm, U. [1987](2001). *Empati. Att förstå andra människors känslor*. Stocholm: Natur og kultur.
- <http://www.empathy.se/omempati.htm>, (lastet ned 29.11.07). *Kort om empati*.
- Karterud, S. og J. T. Monsen (2002). *Selv psykologi. Utviklingen etter Kohut*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Kjellquist, E-B. (1993). *Rött och vitt, om skam og skamlöshet*. Stocholm: Carlssons Bokförlag.
- Kvale, S. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal
- Larsen, E. (2004). *Miljøterapi med barn og unge, Organisasjonen som terapeut*. Oslo: Universitetsforlaget.
- A. Johannessen, P. A. Tufte, L. Kristoffersen (2006). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Levin, I. (1994). *Stefamilien variasjon og mangfold*. Oslo: Aventura Forlag A/S
- Levin, I. ( 2004). *Hva er SOSIALT ARBEID*. Oslo: Universitetsforlaget
- Levin, I. og J.Trost (2001). *Å forstå hverdagen: med et symbolsk interaksjonistisk perspektiv*. Oslo: Tano.
- Løgstrup, K. E.[1956] (2000). *Den etiske fordring*. Oslo: Cappelen forlag as.
- Masterson, J. F. (1990). *Det truede selv*. København: Hans Reizels Forlag A/S
- Mead, G. M. (1938). *Mind, Self and Society*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Nerdrum, P. (2000). *Training of emphatic communication for helping professionals*. Oslo: HiO-report 2000 nr. 17
- Bunkholdt, V. Mfl. (1996). *Kunnskap og omsorg*. Oslo: Tano

Repstad, P. [1987](1996). *Mellom nærhet og distance: kvalitative metoder i samfunnsfag*. Oslo: Universitetsforlaget.

Ringheim, G. og J.Throndsen (1997). *Løvetannbarn*. Oslo: Cappelen forlag as.

Rogers, C. (1975). *Empathic: An unappreciated way of being*. *Counseling Psychologist*.

Røkenes, O. H. og P-H. Hansen (2002). *Bære eller briste. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.

Skau, G. M. (2003). *Mellom makt og hjelp, - om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper*. 3. utgave. Oslo: Universitetsforlaget

Schafer, R. (1959). *Generative empathy in the treatment situation*. *The Psychoanalytic Quarterly*, 28.

Skovholdt, T. M. og H. M. Rønnestad (1992). *The Evolving Professional Self. Stages and Themes in Therapist and Counselor Development*. Chicester: John Wiley & Sons.

Stein, E. [1917] (1989). *On the problem of empathy*. Washington: ICS Publications.

Sørensen, B. A. i samarbeid med K.S. Fuglerud, A. Grimsmo, A. I. Nilsen og A. Rapmund (1998). *Psykologiske, organisatoriske og sosiale faktorer i arbeid av betydning for helse. Kunnskapsmangler og forskningsbehov*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. Publikasjonsnummer 8.

Sørensen, B. A., Dahl-Jørgensen, C. og Skogstad, A. (1998). *Arbeid og arbeidshelse i pleie og omsorgssektoren. En kunnskapsoversikt med forslag til modellforsøk*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. Publikasjonsnummer 6.

Grimsmo, A og Sørensen, B. A. (2004). *God vakt. Null-punkt-undersøkelse i sykehus*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. Publikasjonsnummer 8.

Trost, J. (1997). *Kvalitative intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Vabø, Mia (2007). *Organisering for velferd. Hjemmetjenesten i en styringsideologisk brytningstid*. Oslo: Nova Rapport 22/2007

## Vedlegg 1

Godkjenningen fra NSD kom på mail og lar seg ikke skrive ut.

Sender med et annet brev fra NSD som viser at studien er godkjent.

Da dette er skannet kan man ikke legge det inn i dette dokumentet.

Vedlegg 2

Til .....

v/ .....

Mitt navn er Irene Viervang som jeg nevnte for deg i telefonen er jeg masterstudent i sosialt arbeid ved Høgskolen i Oslo.

Etter selv å ha arbeidet mange år på ungdomshjem, springer mitt valg av prosjekt ut fra en interesse for relasjonen mellom miljøarbeider og ungdom.

Mitt ønske er å få frem miljøarbeideres opplevelser av møter med ungdommene. I denne forbindelse vil jeg gjerne intervju deg.

Intervjuene vil bli tatt opp på bånd. Bånd og skriftlig materiale er underlagt taushetsplikt og vil bli behandlet konfidensielt.

Opplysningene som fremkommer blir behandlet i tråd med personopplysningsloven.

Alle personopplysninger og materiale vil bli makulert ved undersøkelsens ferdigstillelse.

Det er frivillig å delta i undersøkelsen. Om informanten gir samtykke til å delta er det likevel mulig å trekke seg når som helst uten å måtte oppgi noen grunn. All informasjon innhentet i intervjuene vil da bli slettet.

Undersøkelsen er meldt til Personvernombudet ved Norsk vitenskapelig datatjeneste. På tilbakemeldingen fra Personvernombudet er det ikke gjort noen innvendinger i forhold til undertegnede beskrivelser av undersøkelsen.

Med dette som bakgrunn ville jeg sette stor pris på om du informerte miljøarbeidere i din etat om prosjektet og spørre om noen vil delta i dette.

Med Vennlig hilsen

Irene Viervang

Adresse.....

Telefon nr.....

Vedlegg 3  
Irene Viervang  
Asta Hanssensv 87,  
1341 Slependen  
mob. telf : 951 66 340

## Til Informantene

### Samtykke til å delta i hovedfagsundersøkelse

Som tidligere nevnt er jeg hovedfagsstudent i sosialt arbeid ved Høgskolen i Oslo.

Etter selv å ha arbeidet mange år på ungdomshjem, springer mitt valg av prosjekt ut fra en interesse for relasjonen mellom miljøarbeider og ungdom.

Mitt ønske er å få frem miljøarbeideres opplevelser av møter med ungdommene. I denne forbindelse vil jeg gjerne intervju deg.

Intervjuene vil bli tatt opp på bånd. Bånd og skriftlig materiale er underlagt taushetsplikt og vil bli behandlet konfidensielt.

Opplysningene som fremkommer blir behandlet i tråd med personopplysningsloven. Alle personopplysninger og materiale vil bli makulert ved undersøkelsens ferdigstilling.

Det er frivillig å delta i undersøkelsen. Om du gir ditt samtykke til å delta er det likevel mulig å trekke seg når som helst uten å måtte oppgi noen grunn. All informasjon innhentet i intervjuet med deg vil da bli slettet.

Undersøkelsen er meldt til Personvernombudet ved Norsk vitenskapelig datatjeneste. På tilbakemeldingen fra Personvernombudet er det ikke gjort noen innvendinger i forhold til undertegnede beskrivelser av undersøkelsen.

Vennlig hilsen

Irene Viervang

---

### Samtykkeerklæring

Ut fra overforstående informasjon gis det samtykke til å bli intervjuet i forbindelse med undersøkelsen om miljøarbeideres opplevelser av møter med ungdom på ungdomshjem.

Dato:

.....  
Underskrift



## Vedlegg 4

### **Intervjuguidens temaer**

Berøringen

Oppfølging

Arbeidet med neste ungdom

### **Intervjuspørsmål**

Bakgrunnsopplysninger

Kjønn:

Alder:

Utdanning:

Erfaring med å arbeide med barn og ungdom:

#### ***Berøringen***

Fortell om en situasjon i møtet med ungdommene som du har gått å tenkt på i ettertid?

- Når hendte dette?
- Lå noe i ”luften” - ev. overlapping ved vaktens begynnelse.
- Var det inne på institusjon eller utenfor? Årstid, tid på døgnet, været?
- I hvilket rom var dere i?
- Hvordan så det ut i rommet?
- Hvem var tilstede av ungdommer og personalet?
- Husker du hva dere hadde på dere?
- Hvordan var stemningen?
- Hva holdt dere på med?
- Hva hendte?
- Hva gjorde du?
- Hvordan opplevde du situasjonen?
- Hvordan tror du ungdommen/ene opplevde episoden?
- Fortell hva du husker om tiden før du kom på arbeid denne dagen?

**Tenker du noen ganger på episoden uten å bli spurt slik som nå?**

**Hvilken betydning har denne episoden hatt for ditt videre arbeid med ungdommene?**