

# **Master i psykisk helsearbeid**

Fakultet for helsevitenskap, Institutt for sykepleie og  
helsefremmende arbeid

Oslo Metropolitan University



## **MANGE KOMMER, MANGE GÅR, NOEN MESTRER OG BESTÅR**

### **En kvalitativ studie om:**

*«Hvilke strategier har erfarne saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste for å mestre arbeidet. Hvilke emosjonelle belastninger har de og hvordan ivaretar de egen psykisk helse?»*

Kathrine Søreide Hatteberg

Veileder: Sverre Varvin

15.05.2019

Utdanningsinstitusjonen, Oslo Metropolitan University (OsloMet- Storbyuniversitetet), står ikke ansvarlig for innholdet i denne studien.

---

## SAMMENDRAG

Barneverntjenestene har gjennom flere år hatt utfordringer med at mange slutter i jobben. Ved å undersøke hvordan noen mestrer jobben over lengre tid kan det fremkomme verdifull informasjon knyttet til hvordan de har mestret det som mange ikke makter.

**Hensikten** med studien var å undersøke hvordan saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste som har jobbet, og fortsatt jobber, som saksbehandler i over ti år, mestret jobben. Jeg ønsket å få kunnskap om hvilke mestringsstrategier de brukte, hvilke emosjonelle belastninger de opplevde og hvordan de ivaretok egen psykisk helse. Fra et samfunnsperspektiv for å hemme turnover i barneverntjenestene. Fra et individperspektiv for å styrke og ivareta saksbehandlerne og sett fra et overordnet perspektiv, gi klientene kontinuerlig og kompetent hjelp av erfarne og trygge saksbehandlere.

**Problemstilling:** *«Hvilke strategier har erfarne saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste for å mestre arbeidet. Hvilke emosjonelle belastninger har de og hvordan ivaretar de egen psykisk helse?»*

**Metode:** Studien er fenomenologisk i sin tilnærming og bygger på semistrukturerte kvalitative individuelle intervjuer med tolv erfarne saksbehandlere i fem kommunale barneverntjenester. Informantene har gjennomsnittlig jobbet 15 år i barneverntjenesten. Intervjuene ble tatt opp på digital diktafon og transkribert. Dataene er analysert etter inspirasjon fra systemisk tekstkondensering (Malterud, 2017) og tematisk analyse (Braun & Clarke, 2006) beskrevet av Johannessen, Rafoss og Rasmussen (2018).

**Konklusjon** Informantene brukte konkrete mestringsstrategier som å skille mellom jobb og privatliv, gjøre avkoblende aktiviteter på fritiden, være åpen om egne følelser, bruke humor, sette grenser og være tydelig på egne behov, for å mestre emosjonelle belastninger og ivareta egen psykiske helse. Godt arbeidsmiljø, tilpasset veiledning og mulighet til debrifing var også viktig for ivaretagelse av deres psykisk helse og mestre emosjonelle belastninger. For stor arbeidsbelastning med påfølgende følelse av utilstrekkelighet og dårlig samvittighet var den mest fremtredende emosjonelle belastningen ved jobben.

Informantene brukte også en mer overordnede varianter av mestringsstrategier. De var ikke lenger opptatt så av å være «flinke piker», noe som gjorde det mer overkommelig å håndtere arbeidets belastninger og mestre utfordringer uten å stille urealistiske krav til seg selv. De var også genuint opptatt av relasjonen til klientene og utøvde skjønn, fleksibilitet og kreativitet i de mellommenneskelige møtene. Gode relasjoner til klientene fremmet mestringsfølelse og motivasjon, og dette anses derfor som en mestringsstrategi.

---

---

**Nøkkelord:** Erfarne saksbehandlere, Kommunal barneverntjeneste, Mestringsstrategier, Emosjonelle belastninger og Psykisk helse.

---

---

## FORORD

Dette er et masterprosjekt i psykisk helsearbeid, som er gjennomført ved Oslo Metropolitan University (OsloMet- Storbyuniversitetet), fakultet for helsevitenskap, Institutt for sykepleie og helsefremmende arbeid.

Gjennomføring av masterprosjektet har vært en utfordrende, spennende og lærerik prosess. Når jeg nå er ved veis ende tenker jeg at jeg på en måte gjerne skulle startet forskningsprosessen nå, med den erfaring og kunnskap jeg innehar nå. Den kompetansen jeg har opparbeidet meg om kvalitativ forskning og forskningsprosessen i sin helhet har inspirert og motivert meg til et videre ønske om å lære mer om, og å utforske forskningens verden ytterligere.

I et hav av litteratur om forskningsmetoder, ulike fremgangsmåter, og forskjellige tips og råd fra erfarne forskere med ulike tilnærminger har jeg gradvis utviklet en økt trygghet for å ta selvstendige valg som jeg kan stå for og begrunne. Jeg har lært mye om fagfeltet jeg har forsket på og om forskningsprosessen fra start til slutt, men også utviklet meg mye med hensyn til å stole på egne tanker. Disse refleksjonene ble tydelig for meg nå i slutfasen, og det er noe jeg tar med meg videre som både nyttig faglig og personlig læring.

Det er flere personer, som på ulike måter, har bidratt til at jeg har kommet i mål med prosjektet, og det er jeg meget takknemlig for.

Først og fremst vil jeg rette en stor takk til de som har stilt som informanter i studien. Tusen takk for at dere tok dere tid i en hektisk hverdag, og for at dere ærlig og åpent delte av deres kunnskap og erfaringer. Uten dere hadde ikke dette prosjektet vært mulig.

Takk til min veileder, Sverre Varvin. Med ditt rolige vesen, din kunnskap for forskningsprosessen og psykisk helsearbeid har du loset meg gjennom denne prosessen. Takk for konstruktive og gode tilbakemeldinger, tips og råd.

Familie og venner fortjener også en takk. Takk for oppmuntring, støtte og interesse for det jeg har jobbet med. En spesiell takk til min samboer for uvurderlig datateknisk hjelp.

Oslo, 15.05.2019, Kathrine Søreide Hatteberg

---

- 
- I. SAMMENDRAG
  - II. FORORD

## INNHOLDSFORTEGNELSE

<b>1</b>	<b>INNLEDNING</b>	<b>1</b>
1.1	Tema og bakgrunn for valg av tema.	1
1.2	Hensikten med prosjektet og temaets relevans for fagfeltet.	2
1.3	Problemstilling og forskningsspørsmål.	3
1.4	Barnevernet.	3
1.5	Litteratursøk.	5
1.6	Tidligere forskning.	5
1.6.1	Oppsummering av tidligere forskning	8
1.7	Avgrensning og begrepsavklaring.	9
1.8	Oppgavens videre oppbygging.	9
<b>2</b>	<b>TEORETISK REFERANSERAMME</b>	<b>10</b>
2.1	Mestring.	11
2.2	Jobbstress, arbeidsrelatert mestring og psykisk helse.	12
2.3	Mestringsforventninger.	12
2.4	Selvivaretakelse og hverandreivaretakelse.	13
2.5	Mestring av relasjonsferdigheter.	14
<b>3</b>	<b>METODE</b>	<b>15</b>
3.1	Kvalitativ tilnærming.	15
3.2	Utvalg.	16
3.2.1	Overførbarhet.	17
3.3	Rekruttering av informanter.	18
3.4	Utarbeidelse av intervjuguide.	19
3.5	Gjennomføring av intervjuene.	20
3.6	Transkribering.	20
3.7	Refleksivitet, pålitelighet og gyldighet.	21
3.8	Intervju som metode.	22
3.9	Valg av metode.	23
3.10	Forskningsetiske hensyn.	24
3.11	Styrker og svakheter i studien.	25
<b>4</b>	<b>ANALYSE</b>	<b>26</b>
4.1	Helhetsinntrykk og foreløpige tema.	26
4.2	Meningsbærende enheter- fra tema til koder.	27
4.3	Fra kode til mening	27
4.4	Sammenfatning- veien mot beskrivelser, begreper og resultater.	27

---

---

<b>5</b>	<b>PRESENTASJON AV FUNN</b> .....	<b>28</b>
5.1	Den viktige starten, grunnmuren bygges. ....	29
5.2	Den genuine sosialarbeider. ....	31
5.3	Stress og belastninger i jobben som saksbehandler. ....	34
5.4	Mange kommer, mange går, men noen mestrer og består- mestringsstrategier.....	36
5.4.1	Fra flink pike til trygg rebell.....	38
5.4.2	Å klare å la jobben bli værende på jobb. ....	41
5.4.3	Fritid, søken etter «fri i hodet». ....	43
5.5	Barnevernet før og nå- endringer på godt og vondt. ....	45
5.5.1	Arbeidsmiljø- støtte og omsorg for seg selv og andre. ....	46
5.5.2	Veiledning og debriefing. ....	47
5.5.3	Små grep, store konsekvenser- tanker fra informantene om veien videre.....	48
5.6	Oppsummering. ....	49
<b>6</b>	<b>DISKUSJON</b> .....	<b>51</b>
6.1	Metodediskusjon. ....	51
6.2	Resultatdiskusjon. ....	52
6.2.1	Hvilke mestringsstrategier bruker informantene for å mestre arbeidet?.....	52
6.2.2	Hvilke emosjonelle belastninger har informantene? ....	55
6.2.3	Hvordan ivaretar informantene egen psykisk helse? .....	55
<b>7</b>	<b>AVSLUTNING OG KONKLUSJON</b> .....	<b>56</b>
7.1	Konklusjon .....	57
7.2	Implikasjon for praksis og videre forskning. ....	58
<b>8</b>	<b>LITTERATURLISTE</b> .....	<b>60</b>
<b>9</b>	<b>VEDLEGG</b> .....	<b>65</b>

---

## 1 INNLEDNING

Forskning viser at det å være ansatt som saksbehandler i den kommunale barneverntjenesten kan være en utfordrende og krevende jobb knyttet til emosjonelt stress og psykososiale belastninger.

I en rapport fra Statens arbeidsmiljøinstitutt (Stami) (2015) fremkommer det at barnevernansatte har høye nivåer av emosjonelle belastninger, angst og depresjon. Johansen (2014) viser i en rapport fra Statistisk sentralbyrå (SSB) at i 2010-2011 var gjennomsnittlig gjennomtrekksrate i det kommunale barnevernet på 31,5 %. I en kartleggingsrapport om kompetanse i den kommunale barneverntjenesten belyser Røsdal, Nesje, Aamodt, Larsen og Tellmann (2017) at det at i større kommuner har en av fem saksbehandlere sluttet det siste året, og tallet er nærmere en av tre i de minste kommunene. Det er særlig belastninger i arbeidet som fremkommer som hovedårsak for avgang fra stillingene.

Det at det er høy turnover i barneverntjenesten har lenge vært gjenstand for diskusjon. Barne-, ungdoms og familiedirektoratet (BUFDIR) har iverksatt en kompetansesatsing i kommunalt barnevern i perioden 2017-2024, der man skal jobbe mot et kvalitets- og kompetanseløft i kommunal barnevernbarneverntjeneste med den hensikt at barn, unge og foresatte får den hjelpen de trenger og har krav på. Et element i tilknytning til kvalitetssikring av barnevernet er å gjøre noe med den store gjennomtrekken av ansatte og klare å beholde erfarne og kompetente medarbeidere.

### 1.1 Tema og bakgrunn for valg av tema.

Gjennom nesten tre år som saksbehandler i barneverntjenesten observerte jeg at det var hyppig utskiftning av saksbehandlere. Dette har jeg også hørt i dialog med bekjente som jobber i barneverntjenester ulike steder i Norge. Denne erfaringen stemmer godt overens med funnene Røsdal et al., (2017), Stami (2015) og Johansen (2014) presenterer i rapportene.

I denne studien vil jeg fokusere på de som står i dette yrket over lengre tid. Hva gjør de for å mestre stresset og belastningene som pekes på som årsak for at mange saksbehandlere ikke orker mer og slutter? Har de noen sammenfallende mestringsstrategier som gjør at man kan se et mønster knyttet til at de over tid mestrer å stå i noe som mange ikke orker eller klarer? Hvordan er de bevisst på emosjonelle belastninger i jobben som kan påvirke deres psykiske helse, og hvordan mestrer de dette for å kunne fungere som kompetente og gode hjelpere for klientene? Dette var noe av det jeg var nysgjerrig på å få dypere innsikt i, og som derfor var med på å legge grunnlaget for en videre utvikling av studiens problemstilling og forskningsspørsmål.

---

I tiden som saksbehandler i barneverntjenesten har jeg møtt få som har jobbet som saksbehandlere over ti år, og som fortsatt gjør det. Min erfaring fra praksisfeltet er at mange som jobber i barneverntjenesten i lengre tid går fra å være saksbehandler til å få andre stillinger som for eksempel teamleder eller avdelingsleder. Det vekket en nysgjerrighet hos meg til å finne ut mer om personene som blir i rollen som saksbehandler.

Jeg har sett både erfarne og uerfarne saksbehandlere blir utbrent, sykemeldt og slutte i jobben. Noen har fortalt at de har utviklet psykiske og psykosomatiske plager som søvnvansker, angst, depresjon og muskelplager. Kvello (2015) påpeker at barnevernsarbeid er faglig utfordrende og at barnevernsarbeid ofte innebærer store personlige belastninger når man tar inn over seg barn, ungdom og voksnes fortellinger om seksuelle overgrep, vold og psykisk mishandling.

Det kan være enklere å forstå hvorfor mange ikke mestrer belastningene jobben medfører og slutter, enn det å forstå hvordan noen over lang tid velger å være i denne jobben. Derfor vil jeg fokusere på fagfolk som over lengre tid mestrer dette, og jeg ønsker å få en forståelse for studiens informanternes individuelle opplevelser av det å jobbe i kommunalt barnevern.

Jeg mener dette er et viktig og tidsriktig tema å forske på. Med tidsriktig sikter jeg til det økende fokuset på kvalitetssikring av barnevernet gjennom kompetanseheving i den hensikt å beholde kompetente og erfarne medarbeidere. Ved å studere personer som mestrer jobben vil man kanskje kunne belyse fremtidige hensiktsmessige forebyggende tiltak knyttet til turnover i barneverntjenestene, og i forhold til saksbehandlerens psykiske helse og livskvalitet.

Inspirasjonen for valg av tema kom altså fra personlige erfaringer fra praksisfeltet og en nysgjerrighet på å finne ut mer om temaet dannet grunnlaget for utforming av studiens problemstilling, som presenteres i avsnitt 1.3.

## 1.2 Hensikten med prosjektet og temaets relevans for fagfeltet.

Konsekvensene av høy turnover i barnevernet kan påvirke klientene. Jeg har snakket med barn, ungdommer og foreldre i kontakt med barnevernet som har byttet saksbehandler flere ganger. De beskrev det som belastende, og mange følte de gjentatte ganger måtte starte på nytt. Noen sa de ikke orket å dele sin historie enda en gang, orket ikke å bygge en relasjon til nok en saksbehandler. I tilknytning til turnover i barneverntjenesten opplevde jeg også at samarbeidsinstanser uttrykte misnøye med at det i enkelte saker var hyppige bytter av saksbehandlere og at dette var hemmende for kontinuiteten i det tverrfaglige samarbeidet.

Oppsummert vil jeg si at målet med å sette fokus på erfarne saksbehandlere er å få en dypere forståelse av hvordan de mestrer jobben. Dette i den hensikt å kunne peile ut mulige retninger

---



for forebygging av turnover og utbrenthet, og gi en økt bevissthet rundt dette. Både for å ivareta saksbehandleren, men ikke minst for at familier i kontakt med barnevernet skal få kompetent og kvalitetsmessig god hjelp og oppleve kontinuitet i oppfølgingen. Det er viktig å legge til rette for at uerfarne saksbehandlere kan lære noe av de erfarne, noe som kan gjøre det lettere for dem å mestre jobben, og da opprettholde motivasjon for å bli i jobben. Dette er noe som jeg ønsker at denne studien skal bringe tilbake til praksisfeltet.

### 1.3 Problemstilling og forskningsspørsmål.

Prosjektets problemstilling er:

*«Hvilke strategier har erfarne saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste for å mestre arbeidet. Hvilke emosjonelle belastninger har de og hvordan ivaretar de egen psykisk helse?»*

For å belyse problemstillingen ønsker jeg å få svar på følgende forskningsspørsmål:

- Hvilken påvirkning har jobben og arbeidsplassens rammebetingelser på saksbehandlerens livskvalitet og psykiske helse?
- Hva ved jobben opplever saksbehandlerne som belastende?
- På hvilken måte forholder saksbehandlerne seg til belastninger i arbeidet og har de noen mestringsstrategier?

### 1.4 Barnevernet.

Med bakgrunn i at studien omhandler erfarne saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste vil jeg gi en beskrivelse av barneverntjenesten for å plassere en forståelse av barnevernet som organisasjon.

Hovedoppgaven til barnevernet er å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres utvikling og helse får nødvendig omsorg og hjelp til rett tid. Barneverntjenesten skal bidra til at barn og unge kan bli boende i egen familie, og hjelpen kan gis i form av råd og ulike hjelpetiltak. Hjelpetiltak kan eksempelvis være veiledning, støttekontakt, barnehageplass og avlastningstiltak. Dersom tiltak i hjemmet ikke er tilstrekkelig for å ivareta barnets behov har barneverntjenesten ansvar for å gripe inn. Da kan barneverntjenesten for en periode i samråd med foreldrene formidle en plass i fosterhjem, institusjon eller foreldre- barn tiltak. Dette er da frivillige tiltak. Dersom barneverntjenesten plasserer et barn utenfor hjemmet uten at foreldrene samtykker til det, må det treffes vedtak om det i fylkesnemnda. Dette er da et tvangsvedtak (Bunkholdt & Kvaran, 2015).

Den sittende regjering har gjennom statsråden og Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet det overordnede ansvaret for barnevernet. Det praktiske arbeidet er

---

hovedsakelig lagt til staten ved Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat) og til den kommunale barneverntjenesten. Alle kommuner i Norge skal ha en barneverntjeneste som gjør de daglige oppgavene som loven pålegger (Bunkholdt og Kvaran, 2015)

Når barneverntjenesten mottar en bekymringsmelding skal det vurderes innen en uke om en undersøkelse skal iverksettes eller om meldingen henlegges. Dersom saken skal undersøkes skal det skje snarest. Barneverntjenesten har så tre måneder på seg å fullføre undersøkelsen, seks måneder i særlig kompliserte tilfeller. Når barneverntjenesten har belyst saken og innhentet opplysninger blir det vurdert hva slags tiltak som kan være best egnet for å avhjelpe situasjonen eller om undersøkelsen skal henlegges (Aaseberg, 2014).

Barneverntjenestene kan være organisert etter en spesialist eller generalist modell. I en spesialistmodell er tjenesten inndelt i ulike avdelinger og saksbehandlerne jobber med sitt avgrensede spesialfelt innad i barneverntjenesten. I tjenester organisert etter en generalistmodell jobber saksbehandlerne med alle faser i en barnevernssak. Større barneverntjenester er i følge NIFU (2017) ofte organisert etter en spesialistmodell, mens i mindre tjenester jobber ofte saksbehandlerne som generalister.

Saksbehandlerne i barneverntjenesten har en variert arbeidsdag. Den kan blant annet innebære hjemmebesøk hos klienter, møter med skoler, barnehager, være partsrepresentant i saker for fylkesnemndene og rettsinstansene, og forvaltningsarbeid. Barnevernets virksomhetsområde favner over et stort fagfelt og krever omfattende faglig, teoretisk, praktisk og erfaringsbasert kompetanse på flere områder, for at arbeidet med barna og familiene skal være faglig forsvarlig og godt (NOU, 2009:8).

Utviklingen innenfor offentlig omsorg, som blant annet barneverntjenesten, virker å gå i retning av at hjelpen i større grad skal styres og manualiseres, samt at hjelpen skal gis fortere og flere skal hjelpes på kortere tid. Det kan føre til at ansatte opplever at de skal arbeide mer og mer med mindre innflytelse og egenstyring over arbeidets organisering. Mange ansatte opplever også en markant økning knyttet til krav om dokumentasjon (Isdal, 2017).

Tydligere metoder og struktur kan bidra til at faglige tilnærminger og rettsikkerhet blir bedre ivaretatt for klientene. Men rutiner og faglig kunnskap er ikke tilstrekkelig, og profesjonaliteten ligger i hvordan disse blir forvaltet i fortolkningen av og i møtet med den enkelte klient (Nordstoga, 2015). Tilbakemeldinger fra klienter viser at relasjonen til saksbehandler er av stor betydning for i hvilken grad de opplever at hjelpen er nyttig (Nordstoga, 2018).

---

### 1.5 Litteratursøk.

For å kartlegge tidligere forskning på feltet har jeg søkt i databasene Google Scholar, Idunn, Oria og Psychinfo. Jeg har brukt søkeordene: psykisk helse barnevernansatte (child welfare workers mental health), turnover barneverntjenesten, emosjonelle belastninger, mestring, mestringsstrategier (coping/coping strategies), erfarne saksbehandlere barneverntjenesten (experienced social workers), work condition social workers. Søkeordene er brukt på norsk og engelsk, alene og i kombinasjon med hverandre.

Som et eksempel gav søk i Google Scholar på mestringsstrategier saksbehandler barnevern 254 treff, og søk i samme database på coping strategies child welfare workers gav 268 000 treff. Relevant faglitteratur fant jeg også ved å se på litteraturlisten i bøker og fagartikler. Det genererte også søk på fagpersoner jeg vurderte som relevante for studien min. Noen eksempler på fagpersoner jeg søkte på er, Albert Bandura, Richard Lazarus og Per Isdal.

Med unntak av en studie av Baugerud et al (2017) fant jeg fra Norge masteroppgaver som ikke var fagfellevurdert. De var likevel interessante da de undersøkte forhold i den norske barneverntjenesten, noe som også blir gjort i min studie. De internasjonale studiene jeg vil presentere er fagfellevurdert, og vurderes derfor som å ha større faglig tyngde.

### 1.6 Tidligere forskning.

Med utgangspunkt i studiens problemstilling og forskningsspørsmålene vil jeg presentere tidligere forskning jeg har vurdert som relevant. For å få en oversiktlig struktur presenteres utvalgte studier under følgende kategorier, emosjonelle belastninger i barnevernfaglig arbeid, mestringsstrategier og faktorer som påvirker om ansatte i barneverntjenesten blir i jobben.

Internasjonale studier lar seg ikke nødvendigvis overføre til Norske forhold da barnevernet er ulikt organisert og oppgavene utøves ulikt. Jeg har likevel vurdert at disse studiene vil gi relevant kunnskap for prosjektet. Til tross for ulik organisering og forskjellige rammebetingelser jobber saksbehandlere i barneverntjenestene i forskjellige land med tilsvarende i møte med familier i vanskelige livssituasjoner.

#### **Emosjonelle belastninger i barnevernfaglig arbeid**

En kvalitativ studie (Torfelt, 2015) undersøkte emosjonelle belastninger i barnevernets arbeid, og om det kunne føre til frafall. Særlig tre fenomen var fremtredende. Det var mangel på ivaretagelse og veiledning, vold og trusler mot saksbehandlerne, og en følelse av utilstrekkelighet knyttet til arbeidsmengden. En kvalitativ undersøkelse av Lien (2018) om arbeidsrelatert stress og utbrenthet i den kommunale barneverntjeneste viste også at

---

arbeidsrelatert stress og utbrenthet kan knyttes til stor arbeidsmengde og for liten tid til å håndtere arbeidsmengden

Børnes (2016) gjorde en kvalitativ undersøkelse i forhold til hvilke belastninger saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste opplevde i sin arbeidshverdag, og hvilke strategier som ble anvendt for å mestre belastningene. Hun konkluderte med at det ikke var jobben i barneverntjenesten i seg selv som var vanskelig. Det var organisatoriske forhold som mangel på veiledning, mangel på tid til å forvalte sakene, mangel på ivaretagelse fra leder og høy turnover i organisasjonen som begrenset saksbehandlerne i å gjøre grundig og godt barnevernfaglig arbeid. Belastningene gav seg blant annet utslag i søvn- og konsentrasjonsvansker, sosial isolering, redusert matlyst og manglende overskudd til egne barn, familie og venner.

### **Mestringsstrategier**

Anderson (2000) gjennomførte i USA en kvantitativ tverrsnittundersøkelse med 151 informanter som hadde minst to års erfaring fra barneverntjenesten. Hensikten var å undersøke hvordan informantene håndterte jobbstress, samt undersøke forholdet mellom mestringsstrategier og emosjonell utmattelse. Undersøkelsen viste at informantene brukte ulike mestringsstrategier for å unngå å bli emosjonelt utslitt. Mestringsstrategiene ble delt inn i aktive og passive. Kognitiv bearbeiding, problemløsning, å være åpen om egne følelser og søke sosial støtte ble betegnet som aktive mestringsstrategier. De passive omhandlet, sosial tilbaketreking, selvkritikk, problemunntvikelse og ønsketenkning. 62 % av informantene scoret høyt på emosjonell utmattelse og hverken de aktive eller passive mestringsstrategiene som ble brukt forhindret emosjonell utmattelse.

Astvik, Melin og Allvin (2014) gjorde en studie om mestringsstrategier som ble brukt av barnevernsarbeidere i Sverige for å takle balansen mellom ressurser og krav i jobben, og hvordan ulike strategier påvirket profesjonaliteten, helsen og kvaliteten på arbeidet. Det var 32 informanter som deltok i denne studien. Undersøkelsen viste at for å takle belastninger i jobben benyttet barnevernsarbeiderne i studien mestringsstrategier som å jobbe overtid, droppe kaffepauser og lunsj, være fornøyd med «godt nok» arbeid og komme på jobb selv om de var syke. Det fremkom at de også distanserte seg fra nyansatte.

### **Faktorer som påvirker om ansatte i barneverntjenesten blir i jobben**

Ellett, Westbrook og Dews (2007) gjorde en omfattende kvalitativ studie hvor de forsket på avgjørende faktorer for om barnevernansatte sluttet eller ble i jobben sin. Det var 369 informanter og 58 fokusgrupper med i studien. I denne studien ble det funnet at det var en sammenheng knyttet til personlige egenskaper hos de barnevernansatte som valgte å bli i

---

jobben over tid. God evne til samarbeid, planlegging, refleksjon og god dømmekraft, humoristisk sans, samt å være realistisk og ikke idealistisk var personlige egenskaper som ble trukket frem. I tillegg hadde organisatoriske forhold som ivaretagelse, anerkjennelse, bli sett, individuell tilrettelegging ved behov og fleksibilitet fra ledelsen betydning for de som ble værende i yrket.

I en doktoravhandling undersøkte Burns (2009) hvilke faktorer som var avgjørende for at ansatte i barneverntjenesten i Irland valgte å bli i jobben sin. Han intervjuet 45 ansatte i barneverntjenesten. Undersøkelsen viste at viktige motivasjonsfaktorer for å bli var mestring av arbeidsoppgaver, varierte arbeidsoppgaver, engasjement for barn og unge, fleksibilitet fra arbeidsplassen, verdsettelse fra ledelsen på jobben som ble gjort, veiledning av god kvalitet og samarbeid mellom kollegaer.

Chiller og Crisp (2012) undersøkte avgjørende årsaker knyttet til at informantene hadde jobbet minst ti år i barnevernet. Et kriterium var at informantene skulle være lidenskapelig opptatt av jobben sin. De intervjuet seks ansatte i barneverntjenesten i Australia.

Undersøkelsen viste blant annet at veiledning var avgjørende for at ansatte valgte å bli i jobben. Andre faktorer som fremkom var muligheten for personlig utvikling, det å ha en «åpen dør» kultur som gjorde at de kunne oppsøke kollegaer for å dele erfaringer og drøfte.

Bergman (2014) gjorde en kvalitativ studie om hvordan ansatte i barneverntjenesten mestret balansen mellom en utfordrende jobb og sitt privatliv, og hvilke faktorer som var avgjørende for å være i jobben over tid. Hun viste at jobben i stor grad påvirket den ansattes psykiske og fysiske helse. Jobben påvirket den ansattes privatliv og rollen som partner og mor.

Belastninger på jobb ble i stor grad knyttet til organisatoriske forhold. Betydning av å bli sett, godt arbeidsmiljø og det å få støtte av leder var viktige motivasjonsfaktorer.

Ekblom (2018) undersøkte jobbengasjement i barnevernet. Studien tok for seg hvordan barnevernet kan beholde opparbeidet kompetanse og erfarne, engasjerte medarbeidere. Hovedfunnene viste at jobbengasjementet til erfarne barnevernansatte hovedsakelig var knyttet til egne personlige verdier i forhold til å gi omsorg, hjelpe og bidra overfor andre mennesker. Dette ble stimulert og opprettholdt av kollegastøtte, veiledning og at faget var utviklende og spennende. Det å bli godt ivare tatt som nyansatt og at erfaring og at kompetanse ble respektert og anerkjent fra systemene utenfor organisasjonen var viktig for engasjement og ønsket om å bli i jobben.

En mixed methods studie om hvilke faktorer som kan bidra til å redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten ble gjort av Bø (2017). Hensikten med studien var å få kunnskap om hva som bidrar til at barnevernsarbeidere forblir yrkesaktive over tid. Det kom

---

frem at barnevernsarbeidere skåret høyere på psykisk utmattelse enn gjennomsnittet for andre yrker i Norge. Følelsen av mangel på tid i arbeidet økte sannsynligheten for psykisk utmattelse. Mestringsstrategier som kunne bidra til å redusere turnover i barneverntjenesten var at indre motivasjon i jobben skapte mestring, kollegaer var viktig for å føle tilhørighet og at man ikke stod alene. En god relasjon til klientene kunne skape mestring hos barnevernsarbeidere, og mestring i arbeidet bidro til videre motivasjon og energi.

I Norsk kvantitativ studie undersøkte Baugerud, Vangbæk og Meliner (2017) sekundær traumatisk stress, utbrenthet og følelsesmessig tilfredshet blant 506 barnevernsansatte. En følelse av å mestre jobben, positive utfordringer på jobb og forpliktelse til organisasjonen ble assosiert med forbedrede nivåer av følelsesmessig tilfredshet hos informantene.

### 1.6.1 Oppsummering av tidligere forskning

Mangel på ivaretagelse fra leder og veiledning, vold og trusler, høy turnover i tjenesten og en følelse av utilstrekkelighet knyttet til arbeidsmengden ble opplevd som belastende sider ved jobben for saksbehandlere i barneverntjenesten. For stor arbeidsmengde og mangel på tid ble spesielt fremhevet som belastende (Bergman (2014); Torfelt (2015); Børnes, (2016); Lien (2018)).

Andersons (2000) informanter brukte ulike mestringsstrategier for å unngå å bli emosjonelt utslitt. Det ble brukt aktive mestringsstrategier som kognitiv bearbeiding, problemløsning, åpenhet om egne følelser og det å søke sosial støtte. De passive mestringsstrategiene som ble brukt var sosial tilbaketrekning, selvkritikk, ønsketenkning og problemunntakelse. Hverken de aktive eller passive mestringsstrategiene som ble brukt forhindret emosjonell utmattelse. Mestringsstrategier som Astvik et al., (2014) informanter brukte for å takle belastninger i jobben var å jobbe overtid, droppe lunsj, komme på jobb selv om de var syke, distansere seg fra nyansatte og være fornøyd med godt nok arbeid. Bø (2017) fant at en god relasjon til klientene kunne skape mestring hos saksbehandlerne, og mestring i arbeidet bidro til motivasjon og gav energi.

God evne til samarbeid, planlegging, refleksjon, god dømmekraft, humoristisk sans og det å være realistisk og ikke idealistisk var personlige egenskaper som gikk igjen hos erfarne saksbehandlere (Ellett et al., 2007). Organisatoriske forhold som individuell tilrettelegging, fleksibilitet fra ledelsen, veiledning av god kvalitet, ivaretagelse og anerkjennelse fra ledelsen, varierte arbeidsoppgaver, mulighet for personlig utvikling og samarbeid mellom kolleger hadde betydning for at saksbehandlerne ble værende i jobben (Ellett et al., 2007; Burns, 2009; Chiller & Crisp, 2012).

---

### 1.7 Avgrensning og begrepsavklaring.

I studien har jeg valgt å begrense meg til den **kommunale barneverntjenesten**. Jeg vil undersøke erfarne ansatte som er de første i barnevernet som kommer i kontakt med familiene, og som har den type rolle og mandat som denne gruppen har. Jeg har utelatt ansatte i det statlige barnevernet og ansatte i barnevernsinstitusjoner da det barnevernfaglige arbeidet utarter seg forskjellig. Den kommunale barneverntjenesten vil noen steder i studien også omtales som 1. linjetjenesten. Familier som er i kontakt med barneverntjenesten omtales i denne studien som **klienter**.

**Saksbehandler**. I dagens barnevern har det i økende grad begynt å snakkes om en kontaktperson fremfor betegnelsen saksbehandler. For å unngå eventuelle misforståelser har jeg valgt å bruke den fortsatt etablerte betegnelsen saksbehandler på dem som jobber direkte med klienter i den kommunale barneverntjenesten. Noen steder i studien omtales saksbehandler også som sosialarbeider.

Med **emosjonelle belastninger** mener jeg belastninger som berører informantene følelsesmessig, belastninger som påvirker følelseslivet.

Med å ivareta egen **psykiske helse** sikter jeg til å gjøre handlinger som er forebyggende for psykisk uhelse. Aktivt jobbe mot å forhindre psykiske vansker og opprettholde indre velvære.

### 1.8 Oppgavens videre oppbygging.

I studiens innledende kapittel har jeg introdusert tema og bakgrunn for valg av tema, belyst hensikten med prosjektet og temaets relevans for fagfeltet. Deretter har jeg presentert studiens problemstilling og forskningsspørsmål, beskrevet barnevernet som instans og redegjort for litteratursøk og tidligere forskning. Jeg belyst aktuelle avgrensninger og begrepsavklaringer for studien. For å skape oversikt vil jeg avslutningsvis i studiens innledende kapittel gi en presentasjon av hvordan oppgaven videre er bygget opp.

Kapittel 2: I teorikapitlet presenterer jeg de teoretiske perspektivene studien bygger på. Mestring er et overordnet begrep i studiens teorikapittel. Jeg presenterer mestringsbegrepet, mestringsressurser og betydningen av mestringsforventninger. Videre tar jeg for meg arbeidsrelatert stress før jeg belyser begrepene selvivaretagelse og hverandrevaretagelse. Kapitlet avsluttes med et fokus på mestring av relasjonsferdigheter.

Kapittel 3: I metodekapitlet begrunnes valg av metode og forskningsdesign. Deretter redegjør jeg for utvalgsstrategi i forhold til informanter og kjennetegn ved utvalget. Jeg belyser prosessen med rekruttering av informanter, utarbeidelse av intervjuguide, gjennomføring av intervjuene samt transkriberingsprosessen. Videre tar jeg for meg intervju

---

som metode, og jeg trekker frem forskningsetiske hensyn, samt styrker og svakheter ved denne studien.

Kapittel 4: I Analysen formidler jeg hvordan datamaterialet gjennom en fenomenologisk-hermeneutisk tradisjon er systematisert og bearbeidet med inspirasjon av analysemetoden, systematisk tekstkondensering og tematisk analyse. Jeg beskriver hvordan jeg gjennom analysen har kommet frem til temaene som legger grunnlaget for å presentere studiens funn.

Kapittel 5: Her presenteres studiens funn, systematisert under tema som fremkom av analysen. Funnene belyser studiens hensikt knyttet til hvordan erfarne saksbehandlere mestrer arbeidet, hvilke emosjonelle belastninger de har og hvordan de ivaretar egen psykisk helse.

Kapittel 6: Studiens diskusjonsdel innledes med en metodediskusjon hvor jeg drøfter de metodiske valgene jeg har gjort underveis gjennom forskningsprosessen. Deretter følger en diskusjon resultatene denne studien har frembrakt knyttet opp mot teori og tidligere forskning.

Kapittel 7: I studiens siste kapittel presenterer jeg en avslutning og konklusjon. Helt til slutt belyser jeg videre implikasjoner for praksisfeltet og forslag til videre forskning.

Gjennom studiens kapittel 1 har jeg redegjort for studiens rammer og oppbygging. I det neste kapittelet vil jeg presentere studiens teoretiske referanseramme.

## 2 TEORETISK REFERANSERAMME

Målet med studien er å få kunnskap om og forståelse for hvordan erfarne saksbehandlere i barneverntjenesten mestrer det å være i en krevende jobb over tid, samt hvilke emosjonelle belastninger de opplever og hvordan de ivaretar sin egen psykiske helse. Slik jeg vurderer der er derfor mestring et kjernebegrep på veien mot en dypere forståelse, og mestringsbegrepet vil være dominerende i studiens teoretiske referanseramme.

Kapittelet innledes med en presentasjon av mestringsbegrepet. Jeg vil belyse mestrings hovedfunksjoner, problemfokusert- og emosjonsfokusert mestring og mestringsressurser. Deretter tar jeg for meg jobbstress, arbeidsrelatert mestring og psykisk helse. Videre vil jeg komme inn på mestringsforventninger og deretter betydningen av å ta vare på seg selv og hverandre i krevende jobber. Kapittelet avsluttes med et fokus på mestring av relasjonsferdigheter, noe jeg ser på som betydningsfullt for det å mestre et relasjonsfokusert yrke som saksbehandler i barneverntjenesten.

---



## 2.1 Mestring.

Lazarus og Folkman (1984) definerer mestring som en konstant endring av atferdsmessig og kognitiv innsats for å håndtere spesifikke ytre og/eller indre krav som er vurdert som belastende eller som overstiger personens ressurser.

Menneskers mestringsevne er avgjørende for utvikling av stress og evnen til å tåle psykiske påkjenninger er ulik fra person til person. Hendelser som kan få noen mennesker til å bryte sammen kan få andre til å mobilisere sine ressurser (Reness, 2002). Ifølge Antonovsky (2000) er det den generelle forventningen om at stressfaktorer er begripelige og meningsfulle, som utgjør det kognitive og motivasjonsmessige grunnlaget for mestring, og som kan forhindre at spenningen forvandles til stress.

Lazarus og Folkman (1984) identifiserer noen sentrale kategorier knyttet til mestringsressurser. **Helse og energi** er blant de mest gjennomgripende ressursene knyttet til at de er relevant for mestring i de fleste møter med stress. En person som er syk eller trøtt har mindre energi til å bruke på mestring enn det en robust og sunn person har. Det å **se på seg selv positivt** kan også betraktes som en viktig psykologisk ressurs til mestring. **Evne til problemløsning**, det å søke etter informasjon, analysere situasjoner, identifisere problemet, generere alternative handlingsveier og veie ulike alternativer mot hverandre, vil også være en betydningsfull ressurs knyttet til mestring. **Sosiale ferdigheter** er en viktig mestringsressurs fordi det har en gjennomgripende rolle knyttet til sosialfungering og menneskelig tilpasning. Sosiale ferdigheter omhandler evnen til å kommunisere og oppføre seg sammen med andre mennesker på en måte som er sosialt akseptabel og effektiv. Det å ha **sosial støtte** i form av å ha mennesker rundt seg som man får emosjonell, informativ og konkret støtte av, er også en betydningsfull ressurs for mestring.

Mestring har ifølge Lazarus (2006) to hovedfunksjoner, en emosjonsfokusert og en problemfokusert funksjon. Innenfor problemfokusertmestring tilegner personen seg informasjon om hva som må gjøres og utfører handlinger som endrer den problematiske relasjonen mellom miljø og person. Disse mestringshandlingene kan rette seg mot enten personen selv eller miljøet. Den emosjonsfokuserte mestringen er spesielt rettet mot regulering av følelser som knytter seg til en stressende situasjon. Man kan for eksempel prøve å unngå å tenke på trusselen eller å revurdere den. I følge Eide og Eide (2017) tyder det på at det vil fremme mestring og være mer helsefremmende å tilnærme seg problemet og ta tak i utfordringene, kontra det å unngå å forholde seg til problemet.

---

## 2.2 Jobbstress, arbeidsrelatert mestring og psykisk helse.

Når en person utsettes for stressende hendelser som overgår egne evner eller muligheter til å mestre, vil situasjonen oppleves som stressende. For å oppnå en likevekt vil personen gjøre en vurdering av både stressoren, tilgjengelige ressurser og hensiktsmessige mestringsstrategier (Harris, 2016).

Det er spesielt følgende psykososiale betingelser i arbeidssituasjonen som virker å være de viktigste for den psykiske helsen: utfordringer som samsvarer med evner og interesser, mulighet for en rimelig grad av selvbestemmelse i arbeidet, muligheter for kontakt med andre og variasjon i arbeidet. Hvis en eller flere av disse betingelsene ikke er oppfylt på arbeidsplassen, så øker risikoen for psykiske helseproblemer og stressplager. Faren for utvikling av stressplager hos den ansatte er spesielt stor i arbeidssituasjoner som stiller store psykologiske krav, men hvor handlingsfriheten er liten (Dalgard, 2000).

Eksempler på positiv arbeidsrelatert mestring kan være det å ta seg en pause, sette ned tempoet, diskutere arbeidsbelastningen med leder, endre arbeidsmåte, øke kompetansen samt det å øke livsgleden på fritiden. Negativ mestring kan blant annet omfatte det å innta en likegyldig holdning, melde seg syk uten å være det, sette ned forventningene og å anvende stimulanser (Netterstrøm, 2007).

Harris (2016) sier at erfaringer som gir mestring vil ha en direkte effekt på stressreaksjoner fordi den fungerer sånn at systemet blir nedregulert. Siden responsforventningene generaliseres kan man også anta at personer som mestrer på fritiden, også vil ha nytte av dette i jobbsammenheng, og motsatt. Mental utkobling fra jobben som avslapping, kontroll over egen fritid og involvering i aktiviteter som gir mestringsopplevelse er typer restitusjon som kan bidra med å «slå av» stress-systemet.

## 2.3 Mestringsforventninger.

Albert Banduras (1997) teori om mestringsforventninger har bidratt til ny forståelse av hvorfor noen mestrer oppgaver, mens andre sliter (Manger & Wormnes, 2015). Bandura (1997) legger vekt på at selvoppfatningen vår bygges opp gjennom mestringsforventninger. Tidligere erfaringer med å mestre oppgaver former mestringsforventningene for tilsvarende oppgaver i fremtiden. Erfaringer med å ikke lykkes med oppgaver svekker mestringsforventningene.

Mestringsforventning omhandler hvordan lærte forventninger om å mestre avgrensede oppgaver leder til suksess. Troen på at handlinger kan utføres effektivt med de ferdighetene og den kunnskapen en selv har er avgjørende. Forventning om mestring er ikke en stabil

---

egenskap ved en person. Den er kontekstavhengig ved at forventningen påvirkes av situasjonen personen er i (Manger & Wormnes, 2015).

Slik jeg forstår det fremkommer det at Banduras (1997) teoretiske perspektiv er noe ulikt perspektivet Harris (2016) har. Bandura understreker at troen på mestring, altså mestringsforventninger, er kontekstavhengig. Harris (2016) skisserer et mer mekanisk teoretisk perspektiv på mestringsforventninger.

Jo mindre en person plages med å tvile på egne ferdigheter, jo bedre gjør personen det. De som har forventninger til å mestre oppgavene de skal utføre vil være mer utholdende og arbeide hardere om man møter motstand. De vil også prestere bedre. Økt motivasjon og bedre prestasjoner vil igjen være betydningsfullt for en persons selvoppfatning (Manger & Wormnes, 2015; Espenes & Smedslund, 2001). Organisasjoner bør tilpasse arbeidsoppgavene sånn at de ansatte opplever å ha tilstrekkelig med ressurser til å etablere en positiv mestringsforventning (Harris, 2016). Erfarne personer bør få sette egne mål innenfor områder de synes er utfordrende, mens for mer uerfarne er det bedre at ledere gir dem oppgaver som er av moderat vanskelighetsgrad (Manger, 2016).

#### 2.4 Selvivaretakelse og hverandreivaretakelse.

Mullenback og Skovhold (2016) beskriver i sin bok, *The resilient practitioner*, funn fra en amerikansk studie, hvor et fellestrekk med informantene var deres dedikasjon til selvivaretakelse og gode ferdigheter med hensyn til tilgang på verdifulle ressurser. De hadde en bevissthet av sitt indre landskap og et fokus på sitt emosjonelle selv. Viktige bidrag til selvivaretakelse var også det å ha berikende relasjoner og aktiviteter utenom jobb.

De som skal stå i det å hjelpe andre trenger å sette av tid til å hente seg inn igjen og bygge seg opp. Fysisk trening og mye hvile er to grunnleggende former for forebygging av belastningslidelser. For saksbehandlere i barneverntjenesten kan dette bety hvile fra omsorgskrav, andres konflikter, problemer, følelser, emosjonell tilstedeværelse og empati. I perioder hvor det er spesielt vanskelig på jobb blir selvivaretakelsen utfordret. Da er det viktig å være bevisst egne strategier og vaner for selvivaretakelse, og så prøve å holde på noen av dem. Bevissthet om egen selvivaretakelse gir en trygghet i jobben (Isdal, 2017).

Det å sette grenser hører til det å ta vare på seg selv. Det er hvert enkelt menneske som best kjenner sine egne grenser og som må sette dem, verne om dem og markere dem. Det kan ikke forventes at arbeidskollegaer eller ledere skal finne ut hvor grensen for ens yteevne går. Det viser seg likevel at det er mange som ikke kjenner sine egne grenser, og så kan bli overrasket når de møter veggen (Rønnes, 2002).

---

Isdal (2017) bruker ordet hverandreivaretakelse om ansvaret for hverandre og fellesskapet. Han hevder at hverandreivaretakelse er like viktig som selvivatetakelse. I tøffe jobber er vi avhengig av arbeidsmiljøet. Vi trenger tryggheten i og støtten fra gode kollegaer.

Hverandreivaretakelsen bør inneholde elementer som for eksempel felles møtepunkter, unngå klagekultur, sosiale hyggepunkter, fordeling av arbeidsoppgaver, respektfull kommunikasjon, bli kjent-prosesser, god omsorg og inkludering av nyansatte og skape en kultur hvor kollegaer gir hverandre oppmuntring og støtte.

## 2.5 Mestring av relasjonsferdigheter.

Kontakten og samarbeidet med klienten er det aller viktigste i sosialt arbeid. Innen sosialt endringsarbeid er hovedregelen at sosialarbeideren ikke kan utføre sitt arbeid uten at hun eller han har klart å bygge opp en betydningsfull og nær relasjon til klienten (Tjersland, Engen & Jansen, 2010). Det å bygge relasjoner til klientene som sikrer god kommunikasjon og dialog, er en forutsetning for å forklare og forstå den andres virkelighet. Uten at fagpersoner forstår klientenes virkelighet, så langt det er mulig, kan de ikke forholde seg til klientene på en meningsfull måte (Lingås, 2008).

Det å jobbe med andre menneskers problemer utfordrer oss. Vår historie, vårt nærvær og våre reaksjonsmåter tilfører noe i kontakten med klienten. Våre egne erfaringer kan være nyttige for å komme nærmere klienten, men da er en forutsetning at vi kjenner oss selv godt. Det vil blant annet si at vi er bevisst forhold i vår egen historie som farger det vi opplever og forhold i hverdagen som preger oss på jobben. Noen ganger kan det være nyttig å snakke om dette med en veileder, leder eller kollegaer, i den hensikt å identifisere hva som utløser, og hva dette setter i gang i seg selv (Tjersland et al., 2010). Våre erfaringer er en viktig kilde til kunnskap. Ved å være mer reflekterende og nærværende overfor erfaringene våre, kan vi øke vår forståelse for det menneskelige og for viktige nyanser i samspill med andre (Skau, 2017).

Relasjonelle ferdigheter omfatter ikke bare det å ha kjennskap til seg selv og evnen til å etablere kontakt, men også det å kunne by på seg selv i samspill med andre. Det er også viktig at det skapes trygghet og forutsigbarhet for klienten. Flexibilitet uten struktur kan bli kaos og struktur uten flexibilitet kan fort gi sosialarbeidere som er rigide. En god hjelper trenger ferdigheter i å møte situasjoner som er uforberedte og ha evnen til å kunne snu på flisa (Tjersland et al., 2010).

Havik, Larsen, Nordstoga og Veland (2004) understreker at fortolkning og forståelse av situasjoner er knyttet til saksbehandlerens vurderinger. Saksbehandlerens livserfaring og følelser i situasjonen er blant annet forhold som kan påvirke en slik forståelse og fortolkning. En saksbehandler som ved sin væremåte signaliserer trygghet får frem en annen type

---

kunnskap sammen med klientene enn en person som er mer distansert. I følge Bøe og Thomassen (2007) krever relasjoner frihet og fleksibilitet.

Gjennom kapittel 1 og 2 har jeg lagt grunnlaget for studiens rammer og de teoretiske referanserammene. I det kommende kapittelet vil presentere en metodisk tilnærming knyttet til hvordan jeg har jobbet systematisk mot å finne svar på studiens problemstilling.

### 3 METODE

Å bruke en metode betyr å følge en bestemt vei mot et mål (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2016). Studiens problemstilling har vært avgjørende for valg av metodologi og metodologien styrende for valg av metodisk verktøy. Problemstillingen søker etter meningsforståelser og det særskilte, og da vil en kvalitativ tilnærming vil være best egnet (Leseth & Tellmann, 2014).

I neste avsnitt vil jeg beskrive den kvalitative tilnærmingen, og videre i metodekapittelet vil jeg redegjøre for, og begrunne de metodiske valgene jeg har tatt gjennom forskningsprosessen.

#### 3.1 Kvalitativ tilnærming.

Den vitenskapsteoretiske forankringen til forskeren har betydning for hva som søkes informasjon om, og danner et utgangspunkt for forståelsen forskeren utvikler (Thagaard, 2009). Kvalitativ forskning bygger på noen grunnleggende forutsetninger, ontologi og epistemologi. Det at det eksisterer mange virkeligheter er den ontologiske forutsetningen. At det eksisterer mange virkeligheter vil si at forskning kan gi oss noen svar, men ikke svaret. Det at kunnskap blir konstruert i møtet mellom informant og forsker er den epistemologiske forutsetningen. Relasjonen mellom forsker og informant har derfor en stor betydning for hvordan datamaterialet blir konstruert (Nilssen, 2012).

Kvalitative metoder er forskningsstrategier for analyse, beskrivelse og fortolkning av egenskaper og karaktertrekk eller kvaliteter ved fenomenene som skal studeres (Malterud, 2017). Målet med å bruke en kvalitativ metode er å oppnå en forståelse for de fenomenene vi studerer (Thagaard, 2009). I søken etter en dypere forståelse av tolv erfarne saksbehandlers opplevelse av strategier de anvender for å mestre arbeidet, hvilke emosjonelle belastninger de har og hvordan de ivaretar egen psykisk helse, jobbet jeg mot målet gjennom en kvalitativ tilnærming.

Innenfor den kvalitative tilnærmingen er jeg i gjennomføringen av intervjuene og i analysering av transkripsjonene inspirert av den fenomenologiske og den hermeneutiske retningen. Jeg vil derfor gi en kort forståelse av de to begrepene.

---

I kvalitativ forskning er fenomenologi et begrep som peker på å forstå sosiale fenomener ut fra informantenes egne perspektiver (Kvale & Brinkmann, 2017). Fenomenologien tar utgangspunkt i den subjektive opplevelsen og forsøker å oppnå en forståelse av den dypere meningen i erfaringene til enkeltpersoner (Thagaard, 2009). Med en fenomenologisk tilnærming ønsker jeg å bidra til at kunnskap som er basert på erfaringene til erfarne saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste synliggjøres.

Det å sette tidligere kunnskap i parentes for å rette kritisk oppmerksomhet mot den aktuelle subjektive erfaring i lys av individets livsverden, er en fenomenologisk forutsetning for forståelse (Malterud, 2017). Dette var noe jeg opplevde som utfordrende, og det fant jeg støtte for i faglitteratur om kvalitativ metode. Alle mennesker møter verden med en forforståelse, med oppfatninger av virkeligheten og kunnskaper, som vi ofte ubevisst, bruker til å tolke det som foregår rundt oss. Mennesker er aldri forutsetningsløse, og vi har alltid en forforståelse. Det er helt nødvendig med denne forforståelsen for å forstå virkeligheten (Thornquist, 2003; Johannessen et al, 2016).

Min bakgrunn som klinisk barnevernspedagog med studier i psykisk helsearbeid, psykologi, helseledelse og pedagogikk, samt praksiserfaring fra barne- og ungdomspsykiatri og barneverntjenesten har vært med på å forme meg både som fagperson og privatperson. Mine erfaringer og faglige perspektiv har vært med på å påvirke alle faser i forskningsprosessen, helt fra valg av tema til presentasjon av ferdigstilt studie. Malterud (2017) påpeker at forforståelsen ofte er en viktig side av forskerens motivasjon for å forske på et bestemt tema, og at innholdet i forforståelsen påvirker måten man samler inn og leser og tolker data på.

Hermeneutikk dreier seg om spørsmål knyttet til fortolkning og forståelse. Hermeneutikken kan hjelpe oss til å forstå hvordan vi forstår, samt hvordan vi gir verden mening (Thornquist, 2003). Målet med hermeneutikken er ikke å forklare et fenomen, men å komme frem til mulige forståelser av et fenomen (Brottveit, 2018). En hermeneutisk tilnærming vektlegger at det ikke finnes en egentlig sannhet, men at fenomenene som studeres kan tolkes på flere nivåer (Thagaard, 2009).

### 3.2 Utvalg.

I kvalitative intervjustudier velger man som oftest informanter på en strategisk måte. Informantene er ikke tilfeldig utvalgt, men valgt på grunnlag av at de av ulike grunner vil kunne uttale seg på en reflektert måte om det aktuelle temaet (Tjora, 2017).

Studiens informanter er valgt ut på bakgrunn av at de har minimum ti års erfaring som saksbehandler i den kommunale barneverntjenesten og de jobber fortsatt som saksbehandlere

---

i barneverntjenesten. Med bakgrunn i problemstillingen ønsket jeg informanter som fortsatt jobbet i barneverntjenesten for å få innsikt i de som mestret jobben, og fortsatt stod i jobben etter ti eller flere års erfaring. Jeg ønsket derfor ikke å ta for meg de som hadde over ti års erfaring som saksbehandler, men som hadde gått over i andre stillinger eller sluttet i barnevernsfeltet. De kunne bidratt til nyttig informasjon vedrørende sin opplevelse av hvordan jobben påvirket deres psykiske helse, men det var ikke aktuelt knyttet til det å mestre jobbets belastninger for å fortsatt være i jobben.

Grunnen til at jeg i denne studien har valgt å avgrense erfarne saksbehandlere til å omfatte dem med over ti års erfaring er delt. Det baseres på antakelser etter erfaring fra praksis hvor jeg ikke har møtt mange som etter ti år fortsatt jobber som saksbehandler. Jeg ble også inspirert til å sette ti år som et kriterium fordi det var et høyere antall år enn det jeg hadde sett i masteroppgaver med lignende tema fra Norge og fra en del av den internasjonale forskningen jeg fant.

Innenfor rammen av mine strategiske utvalgte informanter er det et mangfold og store demografiske forskjeller. Utvalget består av elleve kvinner og en mann som jobber i fem ulike barneverntjenester. Aldersmessig er informantene fra 43 år til 68 år med en gjennomsnittsalder på 54,5 år. Det er variasjoner om de jobber i store eller små barneverntjenester, bynære eller mer landlige tjenester, samt om de jobber etter generalist eller spesialist modellen. Informantene har arbeidserfaring som saksbehandler fra 10 til 23 år, og gjennomsnittet ligger på 15 år.

Et strategisk utvalg som vektlegger mangfold kan gi bedre informasjonsstyrke. Det kan også skaffe utfordringer til konklusjoner som i første omgang kan virke opplagte. Variasjonsbredde vil gi mulighet for at flere nyanser av samme fenomen beskrives (Malterud, 2017).

### 3.2.1 Overførbarhet.

En kvalitativ studie gir alene ikke tilstrekkelig grunnlag for å si noe allment om et spesielt fenomen. Derfor må teoriutviklingen baseres på flere studier om samme eller beslektede temaer (Brottveit, 2018). I denne kvalitative studien er jeg ute etter å se det spesielle og nye ved situasjoner, ikke komme med et svar for å finne allmenngyldige sannheter.

Vi kan til en viss grad hevde at fenomenet kan generaliseres til en større populasjon av enheter når flere studier fra ulike kontekster viser det samme (Jacobsen, 2010). Med dette i tankene har jeg søkt kunnskap fra tidligere forskning og i studiens diskusjonsdel vil jeg belyse funn fra studien mot kunnskap fra tidligere forskning.

---

Overførbarheten er avhengig av i hvilken grad funnene gir mening utover seg selv. En viktig indikasjon på overførbarhet i kvalitative studier er det at en annen forstår noe mer om sitt eget ut fra det jeg har gjort (Malterud, 2017). Ved at en leser kan gjenkjenne seg i elementer som fremkommer i denne studien innebærer ifølge Thagaard (2009) at tolkningen i teksten gir en dypere mening til tidligere erfaringer og kunnskap, og samtidig overskrider leserens forståelse.

### 3.3 Rekruttering av informanter.

Jeg kartla antall barneverntjenester i Oslo og Akershus og valgte vilkårlig ut 32 barneverntjenester. Videre sendte jeg en forespørsel til barnevernleder med spørsmål om å bli satt i kontakt med saksbehandlere som kunne være potensielle informanter. Forespørselene inneholdt et informasjonsskriv til barnevernleder, samt informasjonsskriv og samtykkeskjema til mulige informanter (vedlegg nr. 3 og 4). Av de 32 var det 21 som ikke responderte. Fire tjenester meddelte de hadde saksbehandlere som ville stille, men disse innfridde ikke inklusjonskriteriene ved at de ikke lenger jobbet som saksbehandlere, men ledere på ulike nivåer.

De to fylkene ble valgt på grunnlag av at det skulle være overkommelig reisevei for meg, og for at de favnet mange barneverntjenester med variasjoner knyttet til størrelse på tjenestene og by versus mindre tettsteder. Jeg unngikk bevisst å kontakte en kommune i ett av de to fylkene hvor jeg har arbeidserfaring fra, da jeg ville unngå å forske i en tjeneste jeg hadde god kjennskap til.

Under rekrutteringsprosessen fikk jeg tilbakemeldinger fra noen barneverntjenester, som ikke hadde aktuelle kandidater, på at de mente det ville bli vanskelig å få tak i informanter som tilfredsstilte inklusjonskriteriene mine. De mente jeg gjorde det vanskelig for meg selv og at det kunne være lurt å senke kravene til antall år informantene skulle ha jobbet i barneverntjenesten. Dette gjorde meg litt usikker, men også enda mer motivert til å få tak i informantene som innfridde mine inklusjonskriterier om å ha jobbet i barneverntjenesten i over ti år og fortsatt jobbet der.

Jeg fikk tak i seks informanter som ønsket å stille til intervju. I utgangspunktet hadde jeg tenkt at dette kunne være tilstrekkelig i henhold til prosjektets omfang, men jeg ønsket å gjøre et videre forsøk på å rekruttere flere informanter. Dette med hensyn til å ha litt å gå på hvis noen skulle trekke seg. Jeg valgte å benytte meg av nettverket mitt, den såkalte snøballmetoden. Jeg kontaktet bekjente som jeg hadde studert eller jobbet med tidligere, og som jeg visste jobbet i feltet. Jeg presenterte studien og inklusjonskriteriene med en forespørsel om de visste om noen som kunne passe. De tok deretter kontakt med mulige

---



kandidater på vegne av meg. Hvis dem de kontaktet ville delta i studien fikk jeg kontaktopplysningene deres av kontaktpersonen i nettverket mitt. Jeg tok deretter kontakt og gav mer informasjon om prosjektet.

På denne måten fikk jeg rekruttert ytterligere seks informanter. Jeg ønsket at det ikke skulle oppleves ubehagelig for potensielle informanter og det var derfor kontakten i fasen før jeg visste om de ville stille gikk mellom dem og kontaktpersonene i nettverket mitt. Jeg benyttet snøballmetoden fremfor å utvide søket etter informanter til andre fylker grunnet et tidsperspektiv. Jeg hadde allerede brukt mye tid på rekruttering, og jeg antok at snøballmetoden kunne være en mer effektiv måte å rekruttere på. Det viste seg å stemme og kontaktpersonene i nettverket mitt var meget effektive og behjelpelige i å formidle mitt budskap til potensielle informanter.

Til sammen fikk jeg tolv informanter og var bevisst at dette var relativt stort antall i henhold til studiens omfang, både knyttet til tidsaspektet og størrelse.

### 3.4 Utarbeidelse av intervjuguide.

Jeg utarbeidet en semistrukturert intervjuguide (vedlegg nr. 5). Johannessen et al.,(2017) beskriver en intervjuguide som en liste over generelle spørsmål og tema som skal gjennomgås. Temaene har bakgrunn i problemstillingen og forskningsspørsmålene som studien skal belyse. Semistrukturerte intervjuer kan gi en god balanse mellom fleksibilitet og standardisering.

Det som er fruktbart med semistrukturerte intervju er muligheten til å stille utdypnings- eller oppfølgingsspørsmål i løpet av intervjuet. Målet med å bruke semistrukturerte intervju er hovedsakelig å få belyst tema eller fenomen fra flest mulig innfallsvinkler og ståsteder, samtidig som en felles struktur i intervjuene blir ivaretatt (Brottveit, 2018). Spesielt i starten var det en trygghet for meg å ha intervjuguiden. Jeg var innom alle temaene i intervjuguiden i hvert intervju, men merket at underveis i prosessen ble jeg mindre opptatt av å følge med på intervjuguiden. Ofte gled temaene over i hverandre og i mange tilfeller kom informantene selv inn på de kommende temaene før jeg førte dem dit. Alle informantene var innom de ulike temaene i intervjuguiden, men rekkefølgen varierte.

Jeg justerte intervjuguiden noe underveis. Et eksempel på det er at det ble tydelig for meg relativt tidlig at informantene trakk frem betydningen av tidligere arbeids- og livserfaring, samt egen alder, før de startet i barneverntjenesten som viktig. Jeg valgte derfor å legge inn spørsmål om det i de kommende intervjuene.

---

### 3.5 Gjennomføring av intervjuene.

Informantene fikk formidlet at jeg var fleksibel angående hvor og når vi skulle gjøre intervjuet, og det viktigste var at informantene skulle være komfortable med rammene. Informantene valgte hvor intervjuet skulle foregå og det resulterte i at to av intervjuene ble gjort på OsloMet, mens de resterende ti ble gjennomført på informantenes arbeidsplass. Vi kom fort til enighet om passende tidspunkt og jeg opplevde utelukkende velvilje og god respons knyttet til å avtale intervjutidspunkt og sted. De tolv intervjuene ble gjennomført som planlagt.

Intervjuene ble tatt opp på en digital diktafon. Ved bruk av lydopptak i intervjuer påpeker (Tjora, 2018), at forskeren har mulighet til å legge frem direkte sitater, på den måten informantene la dem fram. Undersøkelsens pålitelighet vil kunne styrkes av dette fordi informantenes «stemme» i noen grad blir synliggjort helt fram til leseren.

Det forekom ingen forstyrrelser i form av at vi ble avbrutt av telefoner eller annet i noen av de tolv intervjuene. Lydkvaliteten på intervjuopptakene var gjennomgående god, noe som jeg opplevde som en fordel under transkriberingen.

Jeg var opptatt av at det skulle være en god opplevelse for informantene og det var viktig for meg å legge til rette for at de skulle føle seg sett, respektert og lyttet til. Dette gjorde jeg ved å være bevisst på å ha et åpent og imøtekommende kroppsspråk, være tilstede i samtalen, opptre høflig, forberedt og ryddig. Hvert intervju ble avsluttet med å høre om de hadde noe de ville si som de følte de ikke hadde fått sagt, og høre hvordan prosessen fra å avtale intervju og selve intervjuet hadde vært for dem. Om noe hadde vært ubehagelig eller om jeg kunne eller burde gjort det på en annen måte. Jeg hadde i tankene at min fremtoning kunne ha betydelig påvirkning på de dataene jeg fikk fra intervjuene. Kvale og Brinkmann (2017) sier at i forskningsintervjuet er det et asymmetrisk maktforhold mellom forsker og informant. Forskeren bestemmer tema for intervjuet, stiller spørsmålene og avgjør hvilke svar som skal følges opp.

Samtlige informanter sa at det hadde vært en uproblematisk opplevelse, og at de hadde følt seg godt ivaretatt. Etter min vurdering var det var en utpreget god og avslappet stemning under alle intervjuene.

### 3.6 Transkribering.

Forskning bygger på fortolkning av representasjoner av den virkeligheten vi ønsker å undersøke. I den kvalitative forskningsprosessen omformes hendelser og erfaringer til mening og tekst fra samtaler eller observasjon (Malterud, 2017).

---

Det viktigste tapet fra selve intervjuet til transkripsjonen er tapet av informasjon om stemningen i løpet av intervjuet, samt tapet av de visuelle ledetråder som fremkommer gjennom intervjuet. Ved at intervjuer selv transkriberer kan man unngå å miste mye informasjon ved oversettelsene fra lydopptak til tekst (Tjora, 2017). Med en bevissthet rundt dette, samt et fokus på informantenes anonymitet var jeg bestemt på at jeg skulle utføre transkripsjon av alle intervjuene selv.

Jeg ønsket i utgangspunktet å transkribere hvert intervju kort tid etter intervjuet hadde blitt gjennomført, og i forkant av neste intervju. Dette viste seg å bli vanskelig tidsmessig. Utfallet ble derfor at det var variabelt i forhold til om intervjuene ble transkribert rett etter gjennomføring. Felles for intervjuene var at det ikke tok mer enn fem uker fra utført intervju til ferdigstilt transkripsjon.

I prosessen med transkribering ble jeg oppmerksom på hvor godt utbytte jeg hadde knyttet til at jeg i tillegg til lydopptak hadde tatt korte notater under intervjuene. I notatene hadde jeg blant annet skrevet ned stikkord om informantenes kroppsspråk, noe som var god hjelp i forhold til å rekonstruere minner knyttet til visuelle ledetråder og stemning under intervjuene.

Etter å ha ferdigstilt transkripsjoner av de tolv intervjuene hadde jeg god kjennskap til innholdet i intervjuene. Jeg fikk en større bevissthet knyttet til eget språkbruk, samt en bevisstgjøring på at jeg i flere tilfeller har trodd at jeg har vært mer konkret i spørsmålsformuleringen enn det jeg i realiteten var. Jeg så en positiv utvikling knyttet til mine intervjuferdigheter utover i intervjurekken ved at jeg ble mer tydelig og konkret, samt virket tryggere i situasjonen.

Gjennom transkripsjonene har jeg vært opptatt av å være tro mot informantenes utsagn. I transkripsjonene er dialektord, pauser, krent, æææ og hmm tatt med. I sluttproduktet har jeg på bakgrunn av leservennlighet og anonymisering valgt å omgjøre dialekt til bokmål, samt fjerne fyllord og lyder der jeg vurderer at det ikke har relevans for informantens budskap.

Det har vært en spennende og lærerik prosess, men også en utfordrende fase av prosjektarbeidet. Det å transkribere tolv relativt lange intervjuer var en mer tidkrevende arbeidsprosess enn jeg hadde antatt. De tolv intervjuene varierte tidsmessig fra 50 minutter til 1 time og 20 minutter, og etter endt transkribering satt jeg igjen med 269 sider tekstmateriale til videre analyse.

### 3.7 Refleksivitet, pålitelighet og gyldighet.

Refleksivitet er en erkjennelse av at all kvalitativ forskning er verdiladet og påvirket av forskerens individuelle, subjektive teorier (Nilssen, 2012). Dette viser jeg blant annet av å

---

formidle hvordan min forforståelse har preget forskningsprosessen. I studiens problemstilling legger jeg føringer om at det er emosjonelle belastninger ved å jobbe som saksbehandler i barneverntjenesten. Jeg viser det ved å stille spørsmål om *hvilke* emosjonelle belastninger de opplever i jobben, ikke *om* de opplever det. Grunnlaget for antakelsen er formet med bakgrunn i egen praksiserfaring og av faglig kunnskap basert på tidligere forskning og relevant faglitteratur. I forbindelse med denne studien har jeg lest mye forskning på om hvorfor fagpersoner slutter i barneverntjenesten, og om stress og emosjonelle- og organisatoriske belastninger. Hvis noen av informantene ikke opplever belastninger i jobben vil det fremkomme i intervjuet og i seg selv være interessant å finne ut mer om.

Forskningens pålitelighet knytter seg til selve fremgangsmåten bak datainnsamlingen og til vurdering av kvaliteten på dataene. Forskeren må gjøre rede for hvordan datamaterialet er utviklet gjennom forskningsprosessen. Dette krever at jeg gjør rede for effekten av min egen rolle i ulike stadier gjennom forskningsprosessen, og at det gjøres på en transparent måte. Derfor har jeg etterstrebet å være grundig og tydelig i formidlingen av forskningsprosessen ved å begrunne hva jeg gjør og hvorfor jeg gjør det. (Leseth & Tellmann, 2018).

Om metoden som er brukt i studien representerer en logisk vei til kunnskap som belyser problemstillingen er viktig å spørre seg om vedrørende forventninger om resultatene gir tilstrekkelig gyldige svar (Malterud, 2017). Hvor relevant eller godt data representerer det vi skal undersøke handler om studiens gyldighet (Johannessen et al., 2016).

### 3.8 Intervju som metode.

Jeg ønsket å få tak i informantenes individuelle erfaringer, opplevelser og følelser av hva de har gjort for å mestre jobben i barneverntjenesten gjennom mange år. Få fyldige og detaljerte beskrivelser av informantenes meninger, forståelse, holdninger og reaksjoner knyttet til et fenomen (Johannessen et al., 2016). Undersøke hvordan informantene forstod og opplevde seg selv og sine omgivelser. I følge Thagaard (2009) er intervjuundersøkelser en spesielt egnet metode for å få denne type informasjon. Derfor valgte jeg å bruke individuelle intervju som metode for å belyse studiens problemstilling.

Kvalitative intervjuer er en fleksibel metode som kan brukes nesten overalt. Intervjuet gir informantene større frihet til å uttrykke seg enn det de kan i for eksempel et strukturert spørreskjema (Johannessen et al., 2016). Dette var også relevant for valg av metode.

Gjennom de tolv intervjuene jobbet jeg aktivt med å forsøke å få informantene til å gi konkrete beskrivelser av sin erfaring, for å deretter gjennom oppfølgingsspørsmål utforske informantenes opplevelse og forståelse av den aktuelle situasjonen.

---

Malterud (2017) påpeker at vi får tak i den rikeste kunnskapen hvis vi klarer å få informantene til å dele egne erfaringer i form av konkrete hendelser. Styres samtalen i for stor grad mot det feltet vår egen eksisterende kunnskap befinner seg beveger vi oss bare innenfor rammene av vår egen forforståelse.

Jeg så virkningen av å få tak i rik kunnskap da jeg stilte spørsmål til informantene som omhandlet det å beskrive konkrete hendelser. Ved å for eksempel skulle beskrive en konkret sak som har gjort noe med dem opplevde jeg at mange av informantene kom med fyldige beskrivelser av konkrete hendelser knyttet til saken de valgte å snakke om. De virket oppriktig berørte av det de fortalte om og i flere av intervjuene var disse konkrete beskrivelsene noe som var med på å åpne opp for videre dialog om hvordan informantene emosjonelt sett ble påvirket av jobben.

Jeg valgte å ha individuelle intervjuer med tanke på at studiens tema ville kunne oppleves personlig for informantene. Jeg vurderte muligheten for at de skulle åpne seg som mer sannsynlig da vi bare var to personer tilstede, kontra det å ha gruppeintervju. Et annet element jeg vurderte var at en konsekvens av at vi bare var to personer tilstede mulig kunne bidra til at informantene oppleve en større grad av trygghet knyttet til taushetsplikt. Johannessen et.al (2016) sier at individuelle intervjuer er mest hensiktsmessig når det er mange tema som skal diskuteres eller når temaet som skal diskuteres er personlig eller intimt, noe jeg vurderte som gjeldende for denne studiens tema.

### 3.9 Valg av metode.

Fordeler med intervju som metode var muligheten til å ha givende møter med engasjerte og kunnskapsrike saksbehandlere i ulike barneverntjenester. Det var det både interessant og inspirerende å få et innblikk i hverdagen til tolv erfarne og reflekterte saksbehandlere. Det gav meg også nyttig læring i forhold til egne kommunikasjonsferdigheter, og en større grad av bevissthet rundt blant annet en antakelse om at jeg var tydeligere og mer konkret enn det jeg i realiteten var. En fordel med å møte informantene til dialog ansikt til ansikt var muligheten til å stille oppklarende spørsmål om det skulle være noe som fremstod som tvetydig. Jeg hadde også mulighet til å stille individuelle oppfølgingsspørsmål i hvert av intervjuene.

Dalland (2017) trekker frem at en praktisk fordel med å intervju fagfolk er at de ofte bruker det samme «språket» som den som intervjuer, og det kan redusere mulighetene for misforståelser. Dette merket jeg i form av at jeg blant annet kjente til faguttrykk og spesifikke metoder som informantene fortalte om.

---

En kvalitativ metode, som intervju, er en god måte å få frem studiens problemstilling. Jeg vil likevel påpeke at studiens resultater kunne fått en annen type karakter ved bruk av andre metoder. En kvantitativ tilnærming med spørreskjema, kunne for eksempel nådd flere informanter og fått andre typer data.

Jeg vil også påpeke en mulig begrensning ved min håndtering av kvalitative intervjuer som metode. Det er at jeg ikke kan være sikker på å ha nådd metningstidspunktet i forhold til utvalgsstørrelse. Malterud (2017) sier at metning er oppnådd når man mener at videre datainnsamling ikke tilfører ny kunnskap. Det kan være lurt å ikke forhåndsbestemte antall informanter, men sikre utvalgets informasjonsstyrke gjennom trinnvis rekruttering og analyse. I denne studien var alle de tolv informantene klarert for deltakelse i studien før intervjuene startet, og i etterkant har jeg reflektert over om utvalgsstørrelsen kunne vært annerledes dersom jeg hadde benyttet trinnvis rekruttering og analyse.

### 3.10 Forskningsetiske hensyn.

Grunnet usikkerhet om det var behov for det ble prosjektbeskrivelse sendt inn til en fremleggsvurdering hos Den Regionale Etiske Komite (REK). Tilbakemelding fra REK var at prosjektet falt utenfor virkeområdet til helseforskningsloven, og at prosjektet kunne gjennomføres uten godkjenning fra REK (vedlegg nr.1) Studien er meldt til personvernombudet ved Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD) (vedlegg. nr. 2).

Det er vedtatt forskningsetiske retningslinjer av Den nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH). Disse retningslinjene omfatter blant annet tre hensyn forskere må ta. Det er informantenes rett til autonomi og selvbestemmelse, forskerens plikt til at informantenes privatliv respekteres og forskerens ansvar for at det skal unngås skade (Johannessen, et al, 2016). Disse tre hensynene har jeg forsøkt å være bevisst gjennom hele forskningsprosessen.

Informantene ble informert skriftlig og muntlig om studiens overordnede formål og hva deltakelse innebar for dem. De ble informert om at de når som helst kunne trekke seg uten konsekvenser og at all innsamlet data da ville slettes. I forkant av intervjuene signerte alle informantene samtykkeerklæring vedrørende deltakelse i studien.

Lydopptakene ble lagret på en kryptert minnepenn med passordtilgang, og de ble slettet fra båndopptakeren få timer etter at intervjuet var gjennomført. I transkripsjonene omtales ikke informantene ved navn, men som informant nummer 1-12.

---

Informantene ble informert om at all informasjon som ble gitt av dem ble behandlet konfidensielt. Prinsippet om konfidensialitet innebæres også at forskeren anonymiserer informantene slik at deres identitet er skjult (Thagaard, 2009). I forkant av intervjuene ble informantene forsikret om at de ville anonymiseres når resultatene av studien presenteres.

### 3.11 Styrker og svakheter i studien.

Min erfaring som saksbehandler i barneverntjenesten kan være både en styrke og en svakhet for studien. Thagaard (2009) sier at når forskeren har erfaring fra miljøet som studeres gir det grunnlag for gjenkjennelse, og det blir et utgangspunkt for den forståelsen som forskeren etter hvert kommer frem til. I relasjon til egne erfaringer utvikles tolkningen. Sett fra en annen side kan forskerens tilknytning og kjennskap til miljøet føre til at forskeren overser det som er forskjellig fra egne erfaringer. Konsekvenser av det kan være at jeg ble mindre åpen for nyanser i intervjuene med informantene.

Jeg valgte å ikke sende ferdigstilte transkripsjoner til informantene for gjennomlesning, og det er noe som kan trekkes frem som en mulig svakhet ved studien. Valget har jeg tatt med tanke på egen tidsramme for prosjektet, samt informantenes tidsbruk for deltakelse i studien.

Informantene bekreftet at de var villige til å delta i studien og ble forespeilet at det ville si å delta i et intervju med varighet på 1-1,5 time. I informantenes hektiske arbeidshverdag valgte jeg å ikke kontakte dem med spørsmål om å lese gjennom transkripsjonene, for å unngå å belaste dem med ytterligere tidsbruk.

Jeg har vært opptatt av å transkribere ordrett for å ivareta informantenes originale utsagn under intervjuet. Mine tanker rundt dette kan understrekes ved det Thagaard (2009) sier om at det er forskerens lojalitet overfor informantene, ikke informantenes tilstedeværelse, som skal sikre interessene til informantene.

Som en styrke ved studien vil jeg trekke frem at jeg gjennom hele forskningsprosessen har skrevet en forskerlogg. I en notatbok har jeg skrevet ned ideer, refleksjoner, følelser, tips om litteratur og teorier og notater til meg selv om ting jeg skal huske på. Dette har jeg opplevd som nyttig fordi det har bidratt som en påminner til informasjon og inspirasjon. Nilssen (2012) belyser blant annet den positive betydningen av å skrive forskerlogg ved å si at det bidrar til forskerrefleksivitet og at det er nyttig når forskningsprosessen skal gjøres transparent. Det å skrive forskerlogg for så å bruke den aktivt kan være et tiltak som skaper åpenhet knyttet til at forskeren motvirker og er bevisst sin forforståelse med tanke på forforståelsens påvirkning på tolkningsresultatet.

---

## 4 ANALYSE

I analyseprosessen stiller vi spørsmål for å generere ideer, stimulere tenkningen og hvilke spørsmål vi behøver å stille i neste omgang. Analyseredskaper øker sensitiviteten i forhold til materiale, samt bidrar til å fokusere på det som er i materialet og ikke ta noe for gitt (Nilssen, 2012). Det kan være hensiktsmessig å blande analyseteknikker fordi de kan supplere hverandre, og til sammen kan de bidra til å øke den kunnskapen som prosjektet inneholder (Boolsen, 2017). Kvale og Brinkmann (2017) peker også på at det er mange ulike måter å analysere og tolke kvalitative data på. Kvalitative data må tolkes for de taler ikke for seg selv.

Intervjudataene i studien er analysert innenfor en fenomenologisk-hermeneutisk tradisjon. I analyseprosessen har jeg vært inspirert av analysemetoden systematisk tekstkondensering (heretter STC). Malterud (2017) beskriver STC som en metode for tematisk tverrgående analyse av kvalitative data. Metoden er inspirert av Georgis fenomenologiske analyse (1985) og modifisert av Malterud (2017). Jeg har også latt meg inspirere av tematisk analyse, lansert av Braun og Clarke (2006), men slik den er beskrevet av Johannessen, Rafoss og Rasmussen (2018). De beskriver den som en studentvennlig og grunnleggende tilnærming til kvalitativ analyse.

For å ivareta både kreativitet og systematikk har jeg valgt å la meg inspirere av STC og tematisk analyse, men ikke følge disse metodene slavisk. Med et omfattende datamateriale vurderte jeg nytteverdien av å ha systematiske analysemetoder som rettesnorer, men samtidig ha handlingsrom til å være kreativ og stole på mine egne tanker og intuisjoner i analysearbeidet. Tjora (2018) setter ord på dette ved å påpeke at kvalitativ analyse skal være preget av kreativitet og systematikk i skjønn forening.

Målet med analysen har vært å få øye på hvordan studiets informanter forstår egen praksis, og hvordan de iakttar seg selv. I tråd med STC (Malterud, 2017) beskriver jeg videre analyseprosessen gjennom fire faser.

### 4.1 Helhetsinntrykk og foreløpige tema.

De tolv transkriberte intervjuene og notatene jeg hadde tatt under intervjuene ble grundig lest. Underveis noterte jeg meg det jeg vurderte som interessante og sentrale temaer knyttet til studiens problemstilling og forskningsspørsmålene. Jeg merket meg at jeg allerede under transkriberingen av intervjuene hadde dannet meg tanker om var felles opplevelser for informantene, og det påvirket nok også hva jeg så etter.

---



I henhold til Malterud (2017) forsøkte jeg å ha en bevissthet på å sette mine egne erfaringer til side for å ikke overdøve informantenes stemmer. Ved å ha en bevissthet rundt det var jeg oppmerksom på hvordan mine egne erfaringer spilte inn i analyseprosessen.

#### 4.2 Meningsbærende enheter- fra tema til koder.

I denne fasen organiserte jeg temaene jeg skulle jobbe videre med. I tråd med STC (Malterud, 2017) valgt jeg ut tekst fra materialet som bar med seg kunnskap om temaene jeg kom frem til i analysens første trinn. For å få et bedre overblikk over et omfattende datamateriale, forkortet jeg hvert intervju i oppsummerende utgaver hvor utvalgte tema var veiledende for hva jeg tok med. Datamaterialet ble redusert fra 269 sider til 38 sider.

Jeg brukte markeringstusjer og merket utvalgt tekst i transkripsjonene med ulike farger etter hvilke tema det hørte til under. Deretter skrev jeg temaene på et ark og klippet ut de fargemarkerte tekstdelene. De forskjellige fargene ble sortert på de ulike temaene. Dette gav meg en god oversikt over de forskjellige informantenes meninger om de aktuelle temaene. Jeg forsøkte først å skaffe meg denne oversikten ved å systematisere tekst i Word, men gikk over til å gjøre det manuelt fordi jeg syntes det var mer oversiktlig. Dette hjalp meg å kode, altså sette ord på og fremheve viktige poeng i dataene (Johannessen et al, 2018).

#### 4.3 Fra kode til mening

Kodene ble satt sammen slik at de dannet kategorier og dataene som hadde viktige ting til felles ble samlet i kategorier. Noen av kategoriene var omfangsrike og derfor hadde undertema (Johannessen et al., 2018).

Jeg hadde problemstillingen foran meg og den gav retning for hvordan jeg kategoriserte. Jeg gikk frem og tilbake i prosessen, forkastet noen tema og gjorde noen om til undertema innenfor en kategori. Denne fasen var krevende og jeg antar at det blant annet var fordi jeg hadde et omfangsrikt materiale. Etter tips fra Johannessen et al., (2018) brukte jeg tankekart, noe som for meg var en god teknikk for å systematisere kategoriseringen.

#### 4.4 Sammenfatning- veien mot beskrivelser, begreper og resultater.

Sammenfatningen skal formidles på en måte som er lojal mot informantenes stemmer. Jeg gikk tilbake til de originale transkripsjonene for å kontrollere og ivareta det. Deretter fant jeg navn på de ulike temaene og undertemaene som hadde fremkommen gjennom analysen. Navnet sammenfatter det viktigste som skal presenteres i det aktuelle avsnittet. Jeg utfordret også resultatene ved å systematisk lete etter data som motsa de konklusjonene jeg hadde kommet frem til. Jeg gikk igjen tilbake til de opprinnelige transkripsjonene og leste nøye gjennom med konklusjonene som mål for hva jeg så etter (Malterud, 2017). Data som motsa

---

konklusjonene fremkommer i studiens presentasjon av funn i form av at jeg påpeker hvis noe skiller seg ut

## 5 PRESENTASJON AV FUNN

Hensikten med denne studien var å undersøke hvordan erfarne saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste mestret arbeidet, hvilke emosjonelle belastninger de hadde og hvordan de ivaretok egen psykisk helse. Som resultat av analysen har jeg fire hovedtema med undertema. Hovedtemaene er 1). *Den viktige starten, grunnmuren bygges*, 2). *Den genuine sosialarbeider*. 3). *Stress og belastninger i jobben som saksbehandler*. 3). *Mange kommer, mange går, men noen mestrer og består-mestringsstrategier* og 4). *Barneverntjenesten før og nå- endringer på godt og vondt*.

Den viktige starten- grunnmuren bygges sier noe om betydningen starten i barneverntjenesten har hatt for informantene, og hvordan det har vært med på å forme at de har blitt den saksbehandleren de er i dag. Informantenes forståelse av betydningen av deres alder og annen arbeidserfaring belyses også. I *Den genuine sosialarbeider*, beskriver jeg i hovedsak hvordan informantene ser på seg selv og sitt yrke. Stress og belastninger belyser sider informantene opplevde som utfordrende i jobben og som påvirket deres psykiske helse.

I temaet, *mange kommer, mange går, men noen mestrer og består- mestringsstrategier*, vil jeg presentere mestringsstrategier informantene bruker. Jeg viser konkrete mestringsstrategier informantene anvender i arbeidshverdagen og i avsnittet, «*Fra flink pike til trygg rebell*», presenterer jeg en mer overordnet mestringsstrategi som informantene har etablert gjennom erfaring. Underavsnittet, «*Å klare å la jobben bli værende på jobb*», omhandler også en overordnet mestringsstrategi knyttet til betydningen av å skille mellom jobb og privatliv. Avslutningsvis i tilknytning til temaet om mestringsstrategier, vil fritid, søken etter fri i hodet, belyses. Her fremkommer informantenes konkrete mestringsstrategier for avkobling på fritiden.

*Barnevernet før og nå- endringer på godt og vondt* handler om hvordan rammebetingelsene i barneverntjenestene og organisatoriske føringer i barnevernet, kan påvirke saksbehandlerenes mestringsstrategier, opplevde belastninger og påvirke informantenes ivaretagelse av egen psykiske helse. Under dette temaet presenteres også funn knyttet til betydningen av arbeidsmiljø, veiledning og debriefing. Temaet avrundes med avsnittet, *små grep, store konsekvenser*. Tanker fra informantene om hensiktsmessige organisatoriske grep som kan fremme mestring, hemme belastninger og styrke psykisk helse. Til slutt i oppsummeres hovedfunnene innenfor alle temaene i funnkapittelet samlet.

---

Temaene er til kronologisk presentert ved at jeg belyser hva de tenker om hva som har gjort at de mestrer arbeidet fra starten av deres yrkeskarriere til hvordan de har lært seg både bevisste og ubevisste mestringsstrategier for å mestre det de opplever som belastende i jobben. Og videre hvordan de gjennom erfaring tenker at det kan tilrettelegges for mestring av arbeidet og ivaretagelse av sakbehandlerenes psykiske helse.

Når studiens funn presenteres vil jeg omtale alle informantene som hun til tross for at det er elleve kvinnelige informanter og en mannlig. Denne vurderingen er gjort med hensyn til anonymitet. I denne studien er ikke et kjønnsperspektiv fremtredende da forholdet mellom kvinner og menn blant informantene er skjevfordelt, og det vil etter min vurdering ikke ha betydning for resultatene. Jeg vil også påpeke at i sitatene fra informantene synliggjøres pauser ved (...).

### 5.1 Den viktige starten, grunnmuren bygges.

*«Siden utgangspunktet ditt er å finne ut hva som skal til for at folk skal bli i jobben, så tenker jeg at inngangen er viktig. For veldig mange forsvinner etter kort tid. Da tenker jeg det som er viktig er hvordan nye blir tatt imot, hva slags opplæring de får og ivaretagelsen som de får i starten»*

Informantene trakk frem betydningen av å få en god start i barneverntjenesten. Med det viser de til det å få god oppfølging, ikke bli kastet ut alene i vanskelige saker og få tid til å bli trygge i rollen som saksbehandler. Flere av informantene trodde det var lettere å starte i jobben da de startet enn det er for de som starter i dagens barneverntjenester.

Betydningen av en god start ble sett på som en av årsakene til at flere av informantene har holdt ut lenge i jobben. De fortalte at de hadde tett og god oppfølging i starten og ble ganske skjerma. Da du var ny skulle du ikke være alene og du skulle være ved siden av hvert fall ett år, sa en informant. En annen informant sa at den trygge og gode starten la grunnlaget for at hun ikke kom i det uføret som mange unge kommer i når de starter i barneverntjenesten i dag. Hun utdypet det med at hun mente de unge blir kastet ut i tøffe ting alene for tidlig. Hun var tydelig på at hun fikk trygghet og ble bygget opp. En av informantene fortalte at da hun startet i barneverntjenesten hadde hun en mentor som hun kunne spørre om alt mulig. Hun lærte mye av mentoren sin, ble godt passet på, hun fikk en god start og trivdes i barneverntjenesten fra første dag.

Mange av informantene virket genuint opptatt av at de som startet i dagens barneverntjenester skulle få en bedre start. De var tydelige på hvor viktig den gode starten har vært for dem og at de så et stort behov for at dem som begynner skal føle at de mestrer jobben og blir.

---

Informantene trakk frem at det var både med tanke på de unge nye saksbehandlerne, men også for klientenes opplevelse av møtet med barnevernet. En av informantene beskrev hvordan hun flere ganger så at starten i barneverntjenesten ikke var som, det hun mente den burde være, og absolutt ikke fremmet uerfarne saksbehandleres mestringsfølelse:

*«Jeg har sett det så mange ganger. De kommer inn nye og freshe, de spruter av energi. Jeg tar den, jeg tar den og så (...) det er som å sitte å se på en togulykke. Så ser du at de begynner å bli litt bleike, de begynner å få litt sånn, de klarer ikke å gå fra jobben, de begynner å stresse, de får ikke gjort noen ting. Så begynner de å gå litt rundt og så begynner det med noen få dager og så ser du, de trekker seg mer og mer unna. Og så pang! Så er det 1-2 år så ligger de der. Så er det sykemeldinger, og så vil de har endrete oppgaver, så går ikke det for de er jo ansatt som, ikke sant. Sett det mange ganger altså. Det er fortvilende, det er selvfølgelig fortvilende, men det er like fortvilende for sakene».*

På bakgrunn av informantenes utsagn om hvor viktig starten i barneverntjenesten har vært for dem var en fellesnevner for flere at de hadde fått tid til å etablere en faglig trygghet og gjennom tett oppfølging også en trygghet på at de ikke stod i dette alene. Dette mente de at kunne være betydningsfullt for deres opplevelse av det å mestre jobben, som igjen kunne generere motivasjon og videre engasjement.

Selv om de fleste informantene påpekte at de fikk en god start og det var viktig for dem, så hadde noen hatt en tøff start. De beskrev at de kom seg gjennom det og at det herda dem. En av informantene som hadde en utfordrende start, begynte i en barneverntjeneste hvor mange var sykemeldte. Hun og de få som var igjen måtte da ifølge henne drifte tjenesten og hun sa:

*«Da tror jeg at jeg ble litt herda kan du si, fordi jeg hadde ikke noe valg. Og etter det så har jeg aldri latt meg stresse av at jeg har hatt mye å gjøre»*

Felles for elleve av tolv informanter var at de hadde annen arbeidserfaring og at de var det de kategoriserer som voksne da de startet å jobbe i barneverntjenesten. Mange av dem var 30 år eller eldre da de begynte å jobbe som saksbehandler i barneverntjenesten. Det var bare en informant som gikk rett fra videregående til barnevernsstudiet for å så kort tid etter endt utdanning begynne å jobbe i en barneverntjeneste. Informanten som begynte i barneverntjenesten som ung og relativt uerfaren påpekte at hun egentlig ikke ville jobbe i 1. linjen med en gang og at hun burde ha mer erfaring før hun gjorde det. Hun endte likevel i 1. linjen grunnet at det var vanskelig å få jobb og at ingen relevante institusjoner ville ansette unge nyutdannede.

---

De elleve resterende informantene hadde bakgrunn med arbeidserfaring eller utdanning fra et annet felt. Mange fra annet arbeid med mennesker, men noen hadde i tillegg hatt helt andre yrker og utdannelser før de tok barnevernfaglig relevant utdanning eller begynte å jobbe i barneverntjenesten. Elleve av tolv informanter havnet ganske tilfeldig i barneverntjenesten. Den siste informanten skiller seg ut her ved at hun hadde en klar tanke med å utdanne seg innen barnevern og hun hadde som mål å jobbe i barneverntjenesten.

Informanten som målbevisst valgte å utdanne seg til barnevernspedagog med et ønske om å jobbe i 1.linjetjenesten skiller seg ut ved å være den som fremstår som tydeligst på at dette var riktig jobb for henne og hvor fornøyd hun var med å være saksbehandler i barneverntjenesten. Flere av informantene som mer tilfeldig havnet i barneverntjenesten uttrykker at de er glad i jobben sin, men formidlet ikke det med like sterke følelser som informanten som sterkt ønsket denne jobben. Hun sa:

*«Jeg elsker jobben min! Jeg elsker, jeg digger de familiene vi møter der ute på godt og vondt, arbeidskollegaene og omgivelsene! Jeg gir meg ikke. Jeg skal være her til jeg dør, skal være her til du må kaste meg ut, hahaha»*

Mange av informantene var opptatt av at alder og erfaring i form av annen arbeidserfaring og livserfaring var betydningsfullt for at de hadde mestret det å jobbe i barneverntjenesten over tid. De trakk frem forskjellige forklaringer knyttet til hvorfor alder og erfaring hadde hatt mye å si. Det å ha ballast, være voksen og hadde levd et liv før hun tok utdanning, positivt å ha livserfaring og annen arbeidserfaring før hun begynte i barneverntjenesten for da hadde hun et ganske gitt forhold til egne holdninger, var beskrivelser informantene kom med. 1.linjen er noe av det tøffeste, det er en ekstremt belastende jobb, det må være veldig tøft hvis barneverntjenesten er den første jobben man får er utsagn informantene formidler i forbindelse med at de snakket om den viktige starten i barneverntjenesten.

## 5.2 Den genuine sosialarbeider.

*«Jeg tror at i og med vi er sosialarbeidere så ligger det i bunn en etikk på at vi ønsker å gjøre en god jobb. Opplever vi at vi ikke klarer å gjøre jobben kan man fort ta det på seg selv og da tenker man at jeg egner meg ikke og at jeg bør komme meg et annet sted».*

Flere av informantene beskrev seg selv som «en gammeldags sosialarbeider». En av informantene sa at hun er en sosialarbeider i et nøtteskall, hvor man alltid stiller opp for den andre. Informantene var opptatt av at de ville gjøre en best mulig jobb for at klientene skulle få det bedre og alle hadde først og fremst barna i fokus.

---

*«Jeg vil gjerne være en hjelper, men så opplever jeg at en eller annen ser på meg som det motsatte av en hjelper altså. Det er vanskelig for man vil gjerne være en hjelper i denne bransjen».*

Alle informantene var glade i relasjonen til familiene de jobber med, og mange trakk frem samtalen og prosessene som skjedde i møtet mellom familiene og barnevernet som viktig for dem. En informant beskrev hvorfor hun trodde hun egnet seg godt i jobben som saksbehandler i barneverntjenesten på følgende måte:

*«Jeg er interessert og engasjert i området sosialt arbeid. Ja, og så er jeg nok god på relasjon, altså jeg er god på å komme i kontakt med folk. Men samtidig så er jeg nok også flink på å være personlig, men ikke privat da. Altså det er sjelden jeg investerer veldig mye følelser, private følelser i jobben min. Det skjer noen ganger, men det tror jeg også er bra. Bare at det ikke skjer hele tiden»*

Informantene fremstod som genuint opptatt av relasjon og det å bygge en god relasjon til klientene. Alle informantene viste engasjement og snakket om familiene de jobbet med på en omsorgsfull og respektfull måte. Det var viktig for dem at barnevernsfaget ikke bare skulle være dokumentasjon, men at det må være litt sosialt arbeid igjen. Noen av informantene påpekte at de tidligere fikk jobbet med klientene på en mer utadrettet måte og gav mer praktisk bistand, noe de mente de fortsatt burde kunne gjøre. En av informantene beskrev sine tanker om dette på følgende måte:

*«Men så har vi blitt, tenker jeg, vi fagfolk har blitt så fine på det at «nei vi skal ikke dekke bord», altså vi har blitt sånn selv også, «men det er ikke vår oppgave». Er ikke vår oppgave å hjelpe med flytting, er ikke vår oppgave å gjøre noe praktisk. Det er liksom under vår stand. Det står ikke i min arbeidsinstruks, altså det er så mye sånn. Herlighet! Brett opp ermene!»*

Det å være kritisk til økende krav til dokumentasjon i jobben gikk igjen hos mange av informantene. Noen trakk også frem at de var kritiske til utviklingen i barneverntjenesten knyttet til et økt fokus på effektivitet og pakkeforløp. Dette ble sagt i forbindelse med at vi snakket om at de var opptatt av relasjon, og de opplevde denne utviklingen til hinder for å bruke tid på relasjonsarbeidet med klientene. Endringer på barnevernsfeltet vil jeg komme nærmere inn på i kapittel 5.5.

Flere av informantene ble tydelig engasjerte da de snakket om å komme i posisjon, bygge en relasjon til klientene i saker hvor det hadde vært utfordrende. De viste dette engasjementet både i form av verbale utsagn, men også ved kroppsspråk. Notater som ble tatt i tillegg til

---

lydopptak under intervjuene viste at noen av informantene fikk en mer fremoverlent kroppsholdning og virket ivrig da de begynte å fortelle om saker hvor relasjonsarbeidet hadde vært utfordrende, men hvor de etter hvert hadde kommet i posisjon.

Under intervjuene påpekte jeg til noen av informantene at de fikk et «glimt i øyet» da de fortalte om saker hvor de har blitt utfordret på å komme i posisjon til klientene, men hadde stått i det og fått det til. Informantene bekreftet at de likte å snakke om det og at de ble engasjert. De hadde vært utholdende, kreative og klart å bygge en relasjon og det gav en mestringsfølelse. I forbindelse med at en informant fortalte om hvordan hun jobbet i en sak for å bygge en relasjon til en forelder og et barn der samarbeidet var utfordrende, og følelsen da hun klarte det, sa hun:

*«Yes! Da har jeg fått det til. Det er sånn mestringsgreie, at jeg får til ting. Klart hvis jeg hadde gått her dag ut og dag inn og følt at jeg ikke fikk til noe, så hadde det ikke vært noe gøy å jobbe her da».*

Informantene brukte beskrivelser som seig, utholdende, driftig, sterk psykisk, robust, sta, hardhuda, uredd, lar seg ikke vippe av pinnen, har vært ute en vinternatt før, ikke redd for å ta i et tak, tar ansvar og strekker seg langt om seg selv. De sa at de strakk seg langt i arbeidet med klientene, men utholdenheten og seigheten deres gjorde at de ofte kom i posisjon til klientene og dette ga dem en mestringsfølelse. En informant fortalte at hun følte hun stort sett hadde en bra relasjon til de fleste klientene og hun beskrev det slik:

*«Jeg tror egentlig klientene liker meg ganske godt, det tror jeg. For jeg føler at de på en måte får respekt og at de blir sett på en måte da. Jeg tror nok kanskje at jeg utstråler litt trygghet, det har jeg hørt mange si hvert fall».*

En informant sa at det var positivt for henne når man kom frem med ideer som kom barnet til gode, når man evnet å tenke utenfor boksen. Noen av informantene sa at erfaring gjorde at de klarte å tenke utenfor boksen i større grad.

*«Sosialt arbeid må være en stor grad av skjønn og det må være åpent for diskusjon og uenighet»*

Informantene fortalte at de følte mye ansvar overfor dem de skulle hjelpe. De fremstod som samvittighetsfulle og kunne plages av dårlig samvittighet hvis de følte de ikke fikk gjort en god jobb. Et utdrag et av intervjuene illustrerte dette. Informanten fortalte at jobben hadde noen kostnader knyttet til egen psykisk fungering og velvære. Dialogen artet slik:

---

**Informant:** *«Jeg tenker at jeg kanskje ville vært en mye gladere og lettere person hvis jeg ikke hadde jobbet i barnevernet».*

**Intervjuer:** *» Mmm» (...).*

**Informant:** *«Ja, det tror jeg» (...).*

**Intervjuer:** *«Da er det veldig interessant at du har den driven, at du sitter her og sier at du vil fortsette»*

**Informant:** *«Men det er litt sånn ansvarsfølelse og da. Litt sånn, men hvis jeg ikke skulle gjøre jobben, hvem skulle gjøre jobben da? Og det er en kjempeviktig jobb!».*

En annen informant fortalte om en krevende sak hvor hun hadde mottatt alvorlige trusler og saken hadde blitt anmeldt til politiet. Informanten fulgte fortsatt opp klienten, men møtte ikke lenger klienten fysisk. Hun sa følgende om hvorfor hun fortsatt ville ha saken:

*«Det er litt sånn, jeg tenker sånn at hvis ikke jeg tåler han, hvem andre skal tåle han da? Og så har jeg liksom en greie gående der, en kamp for å få denne skuta på rett kjø!»*

### 5.3 Stress og belastninger i jobben som saksbehandler.

*«Det er en spesiell jobb, en ekstremt belastende jobb, vet ikke om noe mer inngripende».*

Dette er noen av informantenes beskrivelser av det å jobbe i barneverntjenesten.

Alle informantene hadde opplevd at de ble påvirket av stress og belastninger ved jobben i perioder. Det kunne for eksempel være i form av at de var slitne psykisk, hadde søvnproblemer, var stresset, hadde dårlig matlyst, hodepine, var ikke psykisk tilstede for familien som de pleide fordi de tenkte på jobb, eller at de ikke orket å være sosial.

Det som oppleves mest belastende for de fleste informantene i denne studien var stresset over ugjorte ting og for stor arbeidsmengde.

*«Når jeg klager så er det arbeidsmengden som er en belastning, ikke arbeidsoppgavene»*

Økonomi i form av at de ikke fikk de tiltakene de ønsket for klientene ble beskrevet som belastende av noen informanter. De hadde tanker om hva som var det beste for klientene, men når de ikke fikk tilgang på tiltakene skapte det frustrasjon og fortvilelse på klientenes vegne. Dette var ifølge noen ekstra belastende for de erfarne informantene fordi jo mer erfaring de hadde, desto tryggere var de ofte på at de visste hvilke tiltak klientene skulle hatt.

---



Flere av informantene hadde erfart at stressende perioder gikk over. I forbindelse med dette beskrev en informant at hun visste at det jevner seg ut og at hun landet på beina. Hun understreket at hun ikke vet om hun hadde tålt det i begynnelsen av karrieren.

I forhold til kilder til stress og belastninger ved jobben trakk informantene hovedsakelig frem organisatoriske forhold som gikk på for stor arbeidsmengde. De viste videre til at de organisatoriske belastningene kunne føre til emosjonelle belastninger. Flere av informantene trakk frem det å få dårlig samvittighet for å ikke strekke til og det å føle ansvar for at man grunnet rammebetingelsene ikke utførte den jobben man ideelt sett ønsket. Flere av informantene understreket at det ikke var forhold ved klientene som var belastende, men sider ved systemet.

*«Vi får jo gjort de lovpålagte oppgavene, men vi kunne fått gjort en mye bedre jobb hvis vi hadde hatt færre saker om gangen. Og da ville jo vi i yrket vårt også antakeligvis blitt mindre slitne. Fordi det har veldig mye å si at man føler man mestrer jobben sin da. Så klart i alle de periodene man har altfor mye å gjøre, så får man jo veldig dårlig samvittighet og man føler seg liksom utilstrekkelig. Man føler man får liksom ikke mestringsopplevelser, man føler ikke glede i hverdagen fordi man føler bare på det man burde gjort, skulle gjort og ikke får gjort, og hvilke konsekvenser det får og sånn».*

Da informantene beskrev en konkret sak som hadde påvirket dem eller som hadde vært spesielt krevende for dem, kom det tydeligere frem opplevde emosjonelle belastninger og direkte påvirkning på deres psykiske helse som følge av direkte arbeid med klienter. Når informantene snakket om hvordan enkelte saker hadde påvirket dem emosjonelt hadde de følgende konkrete beskrivelser av hvordan dette hadde påvirket dem psykisk: *«Dårlig søvn, nesten litt traumatisert, indre uro, brast i plutselig gråt, knakk sammen og saken som plager meg aller mest her i livet».*

En av informantene beskriver noen av hennes tanker rundt en krevende sak:

*«Det jeg kan huske var hennes skrik. Altså dette her med å volde andre så mye smerte. Det er ekstremt belastende!»*

Noen av informantene hadde blitt sykemeldte i perioder og noen hadde blitt tatt av de aktuelle sakene. Endringer i noen av informantenes kroppsspråk da de beskrev saker som har vært krevende for dem viste at dette er noe som har gjort noe med dem. En informant fikk tårer i øynene da hun fortalte om en konkret sak. Andre informanter tok flere pauser enn ellers i

---

intervjuet underveis i beskrivelsene. Noen av dem trakk pusten merkbart dypere, sukket og fikk en mer alvorlig mimikk. En informant sa:

*«Da sov jeg lite og da fikk jeg oppfølging faktisk fra psykolog. Jeg fikk det gjennom jobben»*

En annen informant beskrev en sak som hadde berørt henne mye og her er et utdrag av det hun sa:

*«Så viste det seg ganske fort at den ungen var så skada, bare etter de ukene. Og det var kjempevondt, altså det var veldig sånn at jeg følte veldig på det ansvaret»*

#### 5.4 Mange kommer, mange går, men noen mestrer og består- mestringsstrategier.

*«Det er noen ganger som jeg tenker, ja hvorfor utsetter jeg meg selv for dette her liksom? Kan jobbe i blomsterbutikk i stedet, lage fine blomsterbuketter, hehe»*

I forbindelse med intervjuene, under transkribering og i analysen slo det meg hvor gjennomgående det var at ordet, tydelighet, fremkom. De fleste av informantene beskrev seg selv som meget tydelige personer. De var gode til å si ifra på arbeidsplassen om hva de trengte og de var tydelige på sine behov. Noen av informantene sa at de trodde de hadde blitt tydeligere på sine behov og grenser jo mer erfaring og trygghet de har opparbeidet seg, men flere av informantene beskrev seg selv som at tydeligheten deres ikke hadde endret seg. De hadde alltid vært tydelige personer. Noen av informantene sa at det var en mestringsstrategi å være tydelig på sine behov for å ivareta seg selv. De understreket at det var viktig at tydeligheten ble imøtekommet av lederne.

En av informantene sa følgende om sin tydelighet:

*«Det er en beskyttelsesfaktor for meg, det er det uten tvil, selvfølgelig. Jeg er dønn ærlig og kan si til min leder at nå er jeg så sliten at jeg har mest lyst til å legge meg ned å gråte, men jeg venter med å gjøre det til jeg kommer hjem, haha. Men sånn at du vet det. Det kan være at jeg fortsetter å være så sliten at jeg går på en sykemelding, jeg vet ikke, men jeg vil du skal vite det».*

En av informantene sa at hun ikke var redd for å ta plass når hun hadde behov for det. Da hun var yngre og uerfaren var hun redd for å skulle belaste kollegaer eller leder og at hun skulle virke som hun trengte mer enn andre. Dette tenkte hun ikke på nå lenger.

Det å sette grenser var også noe som informantene belyste som en mestringsstrategi for å ivareta seg selv og sin psykiske helse. Informantene var opptatt av at det fikk være grenser for hva de skulle utsette seg selv for, og at man ikke bare var en søppelbøtte for alt. Flere av

---

informantene sa at de syntes de var flinke til å sette grenser i forhold til hva de aksepterte og ikke aksepterte, både fra klienter og fra ledelsen.

*«Man kan ikke være hårsår når du jobber her. Men du kan være bestemt på hva du tåler og gidder, skal gidde å utsette deg for og (...) utsette fornavnet ditt for».*

Flere av informantene nevnte det å klare å ta en ting om gangen som en mestringsstrategi. Hvis man ikke klarte det kommer stresset, sa en informant. Hun sa videre at hvis det var ting hun gruet seg til, så prøvde hun å gjøre det så fort hun kunne om morgenen for å bli ferdig med det. Altså ikke utsette det som var vanskelig og forsøke å forhindre at det hopet seg opp med ting man gruet seg til. En annen mestringsstrategi var det å erkjenne for seg selv at man ikke kunne jobbe fortere enn man klarte. En informant påpekte at det var viktig å etterstrebe en egen forståelse av seg selv om at man gjorde så godt man kunne. Det ble også sagt av noen av informantene at de trodde de hadde evnen til å fokusere på det som var viktigst, og det var nyttig i en hektisk arbeidshverdag.

*«Etter at jeg noen ganger har vært så stressa at jeg blir helt handlingslammet og det bare går rundt i hodet for det er så mye jeg skal gjøre på en gang. Det å klare å roe ned nok til å da ta en ting om gangen, ikke sant. For det er noe av det at man bare kaver, ikke sant, og du blir ikke mer effektiv av det altså».*

Noen av informantene mente det var viktig å ikke legge ting på seg selv, men å klare å tenke at man er en del av et system. Det ble sagt at en fare var at hvis man ble sliten og nedslitt la man gjerne mer på seg selv, og hadde vanskeligere for å fokusere på at man var en del av et system.

En av informantene beskrev at det var viktig med en erkjennelse av at de ikke var supermennesker. Hun påpekte at det måtte være lov å gå på en smell, knekke sammen overfor lederen sin og si at det var for mye og at hun ikke visste hvordan hun skulle håndtere det. Hun sa videre at det også måtte være lov å være ærlig overfor seg selv knyttet til det at man hadde utdannelsen, men det kanskje ikke var 1. linjen man skulle være i. Erkjenne at det kanskje ikke var det som passet for den personen.

Noen av informantene mente at hvis man kom seg gjennom de første tunge erfaringene, så satt man i større grad igjen med troen på at det jevnet seg ut over tid. Da visste man også mer om hva som er sine svakheter og utfordringer. De ble sagt at det ofte ikke skulle så mye til knyttet til det å få et løft for å komme seg gjennom tøffe perioder. En av informantene illustrerte det ved å si:

---

*«For det er jo kanskje sånn det ofte er, mange ting i barnevernet er at man står i tøffe ting og så får man på en måte en liten sånn belønning ved at det går veldig bra med et barn. Da får man en sånn piff igjen og så tåler man å stå i det».*

En informant sa at ved mye stress kunne hun bryte sammen. Hun gråt sånn at hun fikk det ut, og det var synlig for omgivelsene at hun hadde det tøft. Da fikk hun på en måte respons i form av at folk spurte hva det var. Hun fikk snakket om ting, bearbeidet følelsene og sortert tanker. Dette var en mestringsstrategi for henne og følgende sitat belyste hvordan dette bidro til at hun har klart seg i jobben:

*«Jeg går rett inn i følelser sånn at jeg får det ut. Jeg tror det er noe av det som har gjort at jeg (...) at jeg har klart meg. For at jeg klarer liksom ikke å, altså det gjør at jeg tar det inn og så får jeg det ut»*

Andre informanter snakket også om betydningen av å tørre å vise følelser, få ting ut og trygghet til å vise sårbarhet som betydningsfullt for å få sortert tankene og bearbeidet ting. I forbindelse med følelser som mestringsstrategi påpekte en informant at:

*«Barnevernsarbeidet det er ikke bare å la seg styre av følelser. Det er faktisk å kunne kontrollere følelser også (...) Det er den balansegangen».*

#### 5.4.1 Fra flink pike til trygg rebell.

*«Jeg tror jeg har blitt flinkere til å ikke stille så vanvittig høye krav til meg selv, og tenke at jeg skal gjøre en bra nok jobb. Og det er bra nok! (...) for det er noe med sånn flink pike og skulle gjøre alt så, og være perfekt, og det sliter man seg ut på».*

Flere av informantene sa at de ikke lenger var så opptatte av å være det de kategoriserte som «flink pike». De eksemplifiserte det med at de i større grad turte å utfordre systemet og bruke skjønn bygget på erfaring. De var ikke så opptatt av å skulle være best og få til alt. De var opptatt av å gjøre en god jobb, men de hadde en indre trygghet som gjorde at de turte å vise at de ikke mestret alt og de turte å stille spørsmål og utfordre etablerte normer i systemet.

En informant sa at jo mer erfaren hun ble følte hun at hun ikke lenger trengte å være «den flinkeste jenta i klassen». Hun sa at hun følte hun var ferdig med det, og hvis hun opplevde å ikke få til noe i en sak hadde hun ingen problemer med å gi saken til en annen som kanskje kunne få til mer. Det var ikke lenger prestisjebetont for henne, men hun poengterte at det var det før. Nå tenkte hun ikke at det var sin sak, men kontoret sin sak.

---

*«Jeg vil at de som kommer til oss skal få den beste hjelpen de kan få og hvis ikke jeg kan gi dem det så må noen andre gjøre det. Og det er ikke lenger noen prestisje for meg, men jeg synes kanskje det kunne være vanskelig før».*

En annen informant trakk paralleller mellom at hvis man var utrygg og for flink pike i jobben kunne man bli ganske rigid. Da kan det bli lite fleksibilitet og ting kan bli sett på som svart-hvitt, ikke gråtoner som det meste er i livet. Hun påpekte at det kunne være livsfarlig i forhold til forståelsen av familiene de jobbet med.

Mange av informantene trakk frem at de etter å ha jobbet så lenge i barneverntjenesten hadde opparbeidet seg en god posisjon på arbeidsstedet og hos lederne sine. De hadde erfaring som ble verdsatt. Derfor turte de å gjøre litt mer som de ville. En av informantene illustrerte dette ved å si: *«Jeg er jo en som saboterer alle maler, malhelvete, skjemahelvete»*. Hun sa videre at det faglige forsvant i skjemaer og med skjema ble det lite rom for refleksjon og kreativitet. Flere av informantene sa at siden de har jobbet så lenge, så kunne de gjøre litt som de ville, men at de nyansatte ikke våget det.

En av informantene sa at siden hun var så erfaren og hadde en god posisjon på arbeidsstedet turte hun å la ting hope seg opp mer enn hun gjorde før. Hun var ikke redd for å få tyn, og hun kunne si høyt og tydelig at dette fikk hun ikke gjort. En annen informant påpekte at det ikke lenger stresset henne å ta en telefon for å si at ting ble forsinket, men at rapporter og diverse kom etter hvert. Hun sa at hun levde godt med det.

Flere av informantene formidlet at de var trygge på seg selv og på sin rolle i jobben. Noen av dem hadde gjennom erfaring lært å kjenne når de var slitne og måtte koble av. De hadde lært å lytte mer til kroppens signaler. Noen hadde lært det på den harde måten ved å gå på en smell, mens andre hadde lært det uten å ha erfart det å bli utbrent. Felles for flere av informantene var også at de hadde en holdning til at de skulle gjøre jobben sin, men ikke for enhver pris.

Informantene opplevde at deres erfaring og kompetanse var viktig for systemet, og flere av informantene påpekte at deres erfaring og kompetanse var verdifull for klientene. Alle informantene fremstod for meg som kompetente og trygge fagpersoner, men også som trygge i seg selv som mennesker. De opptro på en måte som gjorde at jeg fikk tiltro til det de fortalte og fikk respekt for deres erfaring. De virket ydmyke over mandatet de hadde i jobben og i måten de snakket om klientene, men også selvsikre på hvordan de håndterte jobben. Noen av informantene trakk frem at alder og erfaring hadde gjort dem tryggere på sterke og svake sider i seg selv. De var også tryggere på å be om hjelp hvis det var noe de ikke mestret, uten å tenke at det var noe feil ved seg selv.

---

Det var gjennomgående at informantene trodde jobben de gjorde utgjorde en forskjell for barna og ungdommene de jobbet med. De formidlet at de både syntes de gjorde, og at de hadde en viktig jobb.

*«Jeg tror hovedgrunnen til at jeg har holdt er noe med det at jeg har tro på det jeg driver med. Jeg tror virkelig at jeg gjør en forskjell for barna».*

Nesten alle informantene sa om seg selv at i en stressende situasjon hadde de evnen til å fremstå som rolig utenpå, men at de kunne være stresset innvendig. De opplevde at de var gode på å roe ned folk i vanskelige akutt situasjoner, beholde roen, få overblikk, holde hodet kaldt og handle. Når informantene gav konkrete beskrivelser av hvordan de kunne føle det inni seg fremstod det som motsetningsfylt til det rolige ytre som ble beskrevet. Noen av dem sa «*hjertet dunker*», «*pulsen går opp*» «*føler at det er vondt og usikkert innvendig*», «*føler uro*»,...

En av informantene sa at stressreaksjonen kom etterpå. Da kunne hun puste dypt, sette seg, ta et glass vann og snakke om det som har skjedd med leder eller kollegaer.

*«Det som skjer med meg er at jeg blir veldig rolig og så snakker jeg veldig langsomt, veldig lavt. Men det betyr jo ikke at jeg ikke reagerer».*

Mange av informantene brukte mye humor under intervjuet. Det var mye latter, ironi og spøk, og mange fremstod som lite selvhøytidelige. Flere av informantene trakk frem at humor og galgenhumor var viktig i arbeidshverdagen også. En informant beskrev galgenhumor som en viktig måte å ventilere på når man så og hørte så mye rart. En annen informant sa at det å bruke galgenhumor på kontoret hjalp i vanskelige situasjoner.

*«Man må ha humor oppi dette her, ellers så overlever du ikke».* Dette sitatet var illustrerende for den store betydningen flere av informantene mente det å bruke humor hadde i jobben.

Det å bruke humor i jobben handlet ifølge noen av informantene også om å bruke humor i møte med klientene, både voksne og barn. Det kunne virke ufarliggjørende og isbrytende i relasjonsbyggingen.

Behovet for og betydningen av frihet i jobben og tillit fra ledelsen var noe som gikk igjen hos informantene. De fleste av informantene trakk frem det å kunne styre arbeidshverdagen i stor grad selv som viktig. De opplevde høy grad av tillit fra ledelsen og mange av dem sa at både friheten og tilliten de fikk var en viktig del av det at de ble i jobben. Noen av informantene sa at de ikke var enkle å være sjef for og at de likte å være sin egen sjef. Informantene hadde

---

mye ansvar, tok mye ansvar og mange sa de hadde stor tillit til egne vurderinger og beslutninger.

*«Det er rom til mye her. Trenger vi å gå en tur, så går vi en tur liksom. Det er ikke noen som blander seg inn i det. Vi har veldig lite kontroll på denne jobben, det er frihet så lenge vi gjør jobben vår. Det er tillit til at vi gjør det, sånn at de trenger ikke å drive med kontroll».*

Noen av informantene påpekte at de hadde blitt mer åpen til følelsene sine jo mer erfaring de hadde fått. Jo mer erfaring de hadde, desto mer turte de å vise sårbarhet ved å for eksempel kunne fortelle at de opplevde noe i jobben som tungt og vanskelig. Det ble også fortalt at det var viktig å tørre å vise sårbarhet, tørre å be om hjelp, viser at ting i jobben går inn på dem og ikke skulle være så tøff.

De «trygge rebellene» hadde også en sårbarhet. En av informantene sa:

*«Fordi jeg har en del sånne heftige erfaringer fra tidligere, så kan jeg få en sårbarhet (...) og den er litt problematisk fordi at man har vært vant til å være så tøff, ikke sant. Og det er det med den erfarne. Du jobber så lenge, du har taklet så mange ting, så det tenker jeg det er viktig å være åpen på. Det er viktig at arbeidsgiver er klar over at gamle, erfarne faktisk nettopp fordi de har holdt på så mange år, få en egen, en egen sårbarhet i forhold til å takle vold og trusler».*

#### 5.4.2 Å klare å la jobben bli værende på jobb.

*«Jeg har ikke følt at jeg er en dårlig barnevernsarbeider fordi at jeg skiller mellom jobb og privatliv. Jeg har sett på det som en ressurs».*

Flere av informantene var opptatt av at det var viktig for dem å skille mellom jobb og privatliv. Å klare å la jobben bli værende på jobb og ikke påvirke privatlivet i for stor grad. Jobben var så intens og tøff at det var viktig med pauser i form av å ha et liv utenfor jobben.

*«Man går hjem når arbeidsdagen er slutt. Man skal ikke avslutte dagen med ubesvarte spørsmål eller ha med seg vanskelige samtaler når du skal gå hjem. Og det at (...) det er aldri din beslutning, det er vår beslutning. Det er en felles beslutning, vi står bak alle»*

Informanten som sa dette var tydelig på at kulturen på kontoret hadde gjort at hun i større grad hadde klart å skille mellom jobbverden og privatverden, og det mente hun var viktig. Hun sa videre at hvis hun ikke hadde klart det tror hun ikke at hun hadde holdt ut i jobben. Hun klarte å «skru av bryteren» og synes hun hadde vært flink til det. Hun tenkte at dette

---

hadde vært godt for henne, og det hadde bidratt til at hun i større grad klarte å tenke at jobb var jobb, den måtte hun la bli på kontoret for hun skulle hjem.

*«Vi sitter ikke her alene og skal redde verden etter arbeidstid. Det er ikke bra og ansvaret bærer vi sammen».*

En annen informant beskrev tilsvarende ved at når hun gikk ut døren på jobb om ettermiddagen så tenkte hun ikke på jobb. Hun understreket at det var unntak hvis det har skjedd noe virkelig ille. Hun sa at hun både lukket og stengte for hun kunne ikke ta alt det trasige hun så innover seg, da var hun redd for å knekke sammen. Hun sa videre at hun tenkte mer på ting i starten, men at hun måtte finne noen teknikker for å stenge av, og at hun måtte ha en balansegang i det. Samtidig som man måtte stenge av, så måtte man passe på å ikke bli kynisk.

En annen informant beskrev at hun er god på å ikke tenke på jobb når hun er hjemme ved å si:

*«Det er noen som har sagt de synes det er rart fordi jeg nok er ganske tilstede når jeg er tilstede, så tror de jeg tar med meg alt hjem, men det gjør jeg ikke. Det gjør jeg ikke og jeg tar ferie og kobler ut, så det klarer jeg. Jeg tenker det er bra at man finner en balanse som gjør at du skal være medmenneske og du skal være engasjert, men det er også en jobb og man trenger jo å kunne koble av og være i sitt eget private liv å bygge seg opp».*

Jeg forsøkte å få en dypere innsikt vedrørende konkrete teknikker for å «stenge av» eller «skru av bryteren». Det viste seg at det var vanskelig for informantene å gi konkrete eksempler på teknikker de brukte for å stenge av. Noen sa at det bare var noe de gjorde og at de ikke var bevisst på hvordan.

Til tross for at flere av informantene belyste at de er gode på å skille mellom jobb og privatliv, så var det også noen opplevelser og erfaringer som indikerte at det å jobbe som saksbehandler i barneverntjenesten over mange år kunne påvirke privatlivet. En av informantene sa i den forbindelse:

*«Jeg har vært opptatt av det ganske lenge egentlig, at jeg tenker jo at det kanskje for de aller fleste, ikke minst for de som har holdt ut lenge, at det nok har hatt en ganske sånn personlig pris da. Jeg tror ikke det er tilfeldig at veldig mange sosialarbeidere for eksempel er skilt, hehe. Jeg tror at den jobben vi har sliter også mye på vårt privatliv, det tror jeg».*

Flere av informantene beskrev at noen av barna og ungdommene de jobbet med krøp inn i hjertet deres og bare ble der. I den forbindelse sa en informant at det måtte man bare

---



akseptere, men likevel skulle man ikke bære med seg saksmengden hjem. Hun poengterte at man fikk ikke gjort noe med det hjemme uansett og det kunne være ødeleggende for seg selv.

En av informantene påpekte at man ble så sliten av relasjoner at man uten å merke det kanskje investerte mindre i sitt personlige liv. Man investerte så mye av seg selv på jobb at man på en måte ikke hadde mer å gi. Flere av informantene påpekte at det som skjer hjemme påvirket jobb og jobb påvirket privatlivet. En av informantene sa at:

*«Det kan være ting som skjer hjemme som påvirker. Det skal ikke mye sånn privat støy til før at du blir veldig sånn avmektig her»*

For noen av informantene ble det trukket frem som viktig at det var aksept og fleksibilitet fra ledelsen knyttet til at belastninger på privaten kunne påvirke jobben. Hvis man hadde belastninger på privaten kunne man i en periode skjermes for enkelt type saker, at det var rom for det man stod i. En informant illustrerte dette ved å si:

*«Når jeg stod i en ganske tøff skilsmisse, så var jeg ikke den beste til å snakke med lykkelige par altså».*

De fleste av informantene hadde et bevisst forhold til at de ikke ville jobbe i samme kommune som de bodde. Dette var et valg for å skille mellom jobb og privatliv. Unntaket var informanter som jobbet i avdeling omsorg, og som dermed jobbet med barn og ungdommer som ofte ikke bodde i sin opprinnelige hjemstedskommune. Det var også en informant som bodde i samme kommune som hun jobbet og som ikke spesifikt nevnte dette som problematisk. De som ikke jobbet i samme kommune som de bodde uttrykte at de var veldig bevisst dette valget. En av informantene illustrerte det med å si:

*«Jeg kunne aldri tenkt meg å jobbet i den kommunen hvor jeg hadde barn. Det hadde vært krise! Så belastende ting vi driver med, ja».*

Noen informanter sa at de har gjort det tidligere og at det ikke var noe særlig. Jeg forstod det slik på informantene at ved å ta et bevisst valg på å bo et annet sted enn der de jobbet skjermet de seg og sitt privatliv i større grad fra å møte klienter i private settinger som for eksempel nærbutikk, treningssenter, egne barns skole og barnehage.

#### 5.4.3 Fritid, søken etter «fri i hodet».

Informantene var opptatt av å gjøre helt andre ting på fritiden. Noen påpekte at de med alder og erfaring hadde blitt flinkere til å ikke tenke på jobb på fritiden, og at de hadde mer fokus på det nå enn de hadde tidligere. En av informantene sa at hun tror det å finne ting på fritiden som gav fri var litt av cluet.

---

*«Livet mitt er veldig mye utenfor jobben, mer og mer. Men jeg skal gjøre en god jobb altså, det er ikke det, men jeg kjenner at det blir også en god sirkel for da stiller jeg ikke så høye krav til meg selv».*

Informantene fortalte om aktiviteter de gjorde på fritiden som de opplevde som gode for dem. Flere av informantene betegnet aktivitetene som noe som gav dem «fri i hodet». Det å gå tur, bruke naturen, yoga og mindfulness, håndarbeid, trening, reise, være med familie og gode venner samt se film og lytte til musikk og radio var aktiviteter som gikk igjen. Det å lese krim, var det også flere som gjorde, og mange understreket at de ikke orket å lese tunge romaner. Det å bruke naturen var en aktivitet som flere av informantene vektla som spesielt betydningsfullt for å koble ut. Naturen som egenerapi var et utsagn som flere av informantene brukte.

*«Man må ha pauser. Det er noe med at dette er så intenst og det er så tøft, ikke sant».*

Noen av informantene sa at det var positivt å ha litt reisevei til og fra jobb, og at man kunne bruke tiden til å tømme hodet og legge fra seg jobben. En av informantene som sa at det var godt å koble av med film poengterte at filmer som ikke har noe med menneskelige sammenhenger eller relasjoner å gjøre var å foretrekke. Det ble også sagt at en informant slappet av med å høre på musikk hvor sangen var på et ukjent språk som informanten ikke forstod. Det var beaten i musikken som gjorde det avslappende.

Flere av informantene kjente at de var mentalt slitne i hodet og derfor syntes de ikke noe om mange krevende aktiviteter på fritiden. Noen av informantene orket ikke psykisk krevende aktiviteter hvor de relasjonsmessig måtte by mye på seg selv, men de beskrev at det å ta seg ut med fysisk trening eller oppussing kunne oppleves godt for dem. En av informantene illustrerte dette ved å si:

*«Det er noe med å ta seg såpass ut også på det at jobben eksisterer ikke i mitt hode der og da. For da har jeg andre ting å engasjere meg i, og det er en sånn finurlig greie som jeg har oppdaga etter mange år, og så det der at vi er veldig mange i 1. linjen som driver med oppussing. Vi er veeldig mange som er gode til å montere ting og male».*

Informantene som trakk frem fysisk trening som noe som var godt for dem sa at det er bra å slite seg ut fysisk fordi når er fysisk utslitt klarte man ikke å tenke. En av informantene sa at hun hadde lært seg å planlegge sitt sosiale privatliv med avtaler med andre folk og konserter da hun hadde overskudd. I perioder hvor hun var sliten orket hun ikke å planlegge.

---

Langtidsplanlegging i perioder hvor hun orket å gjøre det hadde hun funnet ut at fungerte godt for henne.

I tilknytning til hva som var godt for dem å gjøre på fritiden brukte informantene beskrivelser om aktiviteter som for eksempel «Jeg får drenert hele hjernen», «får tømt hjernen ut på stien», «få tankene til å slutte å spinne», «få tankene til å slippe litt» og det å «finne aktiviteter som gir pause fra tankene». Med utgangspunkt i disse utsagnene var det tydelig at informantene opplevde at jobben kunne kreve mye mental kapasitet. En av informantene fortalte hvordan hun kunne oppleve det da hun kom hjem fra en dag på jobb som hadde vært krevende:

*«Hvis det har vært en veldig krevende arbeidsdag, da tenker jeg at jeg er veldig glad for at jeg ikke bor sammen med noen. For da er jeg sliten og jeg tror jeg veldig fort kan begynne å krangle eller være ganske aggressiv til folk rundt meg. For jeg er så fylt av så mye».*

Noen av informantene opplevde det å få barn som en slags beskyttelsesfaktor i forhold til jobben. De sa at da ble man på en måte tvunget til å gå fra jobb for å hente i barnehagen. Hjemme måtte man ha et annet fokus og i større grad og være tilstede. Dette mente de kunne virke skjermende fra å ta med jobben hjem eller jobbe mye overtid. Det ble poengtert at når barna har ble større var det lettere å gli tilbake til å være tilbøyelig til å jobbe mer. En av informantene beskrev dette ved å si:

*«Når man får barn selv blir man jo mer sånn tvunget til å leve 100% på fritida, ditt eget liv, ikke sant. Når du kommer hjem så har du jo barna dine. Ja, det er jo det som er viktigst og da kommer jo jobben automatisk litt sånn bak».*

## 5.5 Barnevernet før og nå- endringer på godt og vondt.

Informantene mente utviklingen i barnevernet hadde vært positiv med hensyn til at det gjøres et bedre barnevernfaglig arbeid nå. Barnet og barnets rettigheter var kommet mer i fokus, det ble snakket mer med barna og saksbehandlerne hadde mer kompetanse. Det var også gjennomgående at informantene satt med en opplevelse av at barnevernfeltet hadde blitt mer sammensatt og komplekst i form av at familiene de jobber med hadde blitt dårligere. Flere av informantene formidlet en opplevelse av at før var det mer problematikk relatert til økonomi, men nå var det mye psykiske problemer og barn som var veldig syke.

Informantene fortalte også om deler av utviklingen i barnevernet som de ikke var spesielt positivt til. Flere av informantene opplevde at barnevernet hadde blitt mer byråkratisk. En informant forklarte dette ved å si at det nå var mindre rom for å si hva du som saksbehandler

---

mente, syntes og trodde. Hun sa at man ikke hadde samme handlingsrom som man hadde for 10-15 år siden, og hun syntes det var blitt kaldere, systemet var mer menneskelig før. Noen av informantene opplevde man måtte være mer formell i møte med klientene nå.

En av informantene sa at hun som saksbehandler opplevde barnevernets rolle og betydning i fylkesnemnda ble mer nedvurdert nå enn tidligere. Andre informanter fortalte at de opplevde økende grad av rapportering og målstyring. En informant understrekte at hun ikke satt pris på denne tendensen og sa «*Jeg liker faktisk ikke å bli detaljstyrt, ikke sant. Det er ikke helt meg*».

I tilknytning til det organisatoriske mente noen av informantene at de opplevde mestring ved det å jobbe etter en spesialist modell heller enn en generalistmodell. De sa at det ble et spissere fokus da man ikke skulle jobbe med alt hele tiden. Man ble bedre og tryggere på det området man spesialiserte seg på.

#### 5.5.1 Arbeidsmiljø- støtte og omsorg for seg selv og andre.

*«Et råttert miljø hvor alle kommer på jobb om morgenen og låser seg inn på hvert sitt kontor, og nærmest ikke ser på hverandre i lunsjen, så da kan du like godt stenge det kontoret og bygge opp noe nytt fra scratch».*

Et godt arbeidsmiljø var viktig for alle informantene og det ble brukt beskrivelser som: «*Arbeidsmiljøet har så enormt mye å si for hvordan man har det på arbeidsplassen*». Mange av informantene sa at kollegastøtte var kjempeviktig for dem. Det ble også sagt at et godt arbeidsmiljø begynte med ledelsen for så å spre seg nedover.

Informantene mente det hadde betydning å snakke med andre som skjønnte hva jobben dreide seg om. Flere av informantene snakket om hva jobben gjorde med dem med kollegaer, leder eller venner utenfor jobb. Det gjaldt da venner som hadde samme eller lignende yrkesbakgrunn som dem. Informantene uttrykte at de trengte hverandre for å oppleve en forståelse for hva de stod i som saksbehandler i barneverntjenesten.

*«En del av disse greiene vi driver med er jo faktisk så absurd at folk evner ikke å forstå hva det handler om»*

Noen av informantene påpekte at det var avgjørende for at de skulle bli i jobben at gode kollegaer som de kjente godt og var trygge på også fortsatte. Alle informantene fortalte at de opplevde det var et godt arbeidsmiljø på nåværende arbeidssted. Flere av informantene påpekte at de var sammen med arbeidskolleger også utenfor jobb og at de hadde blitt venner i tillegg til kollegaer.

---

### 5.5.2 Veiledning og debriefing.

*«Samme om du har jobbet kort eller lang tid, det med å få litt prosessveiledning i perioder, fordi du kan lett begynne å tenke at du er kjempeerfaren og dette kan du, men man trenger egentlig å bli utfordret, tenker jeg».*

Det var relativt sprikende hva informantene hadde, hadde hatt og tenkte om veiledning, og hvilken type veiledning de eventuelt syntes var viktig å ha. Noen likte best fagveiledning som gikk på sak og fag, andre så mer verdien av prosessveiledning, noen foretrakk en kombinasjon av fag og prosessveiledning. En av informantene som ikke hadde veiledning på nåværende tidspunkt sa at hun ikke hadde behov for det heller, og at det var viktigere å ha kollegaer man kunne stole på å snakke med. Flertallet påpekte at de så viktigheten av god og tilpasset prosessveiledning.

En informant opplevde at prosessveiledning skapte større aksept for at de ansatte var ulike, at de hadde ulike behov og at de reagerte forskjellig på ting. Hun syntes også at prosessveiledning bidro til en forståelse for hvordan kollegaene skulle ta vare på hverandre på en best mulig måte, og at det skapte trygghet. En annen informant beskrev prosessveiledning både som støttende, men at det også gav et innblikk i hvordan kollegaer opplevde sakene sine og situasjoner som oppstod.

Noen av informantene opplevde at enten dem selv eller kolleger var så travle at de ikke prioriterte veiledningen. De sa også at i perioder man var sliten kunne veiledning, spesielt prosessveiledning, oppleves som så krevende at de unngikk det fordi de ikke orket. En av informantene beskrev det slik:

*«Jeg merker nok litt at man må ha overskudd for å orke (...) Ja, egentlig både prosess og sak, det merker jeg med meg selv, og det er jo ikke bra. Når man føler det er veldig mye og man er litt sliten så orker man ikke, så dropper man det i stedet. Men når jeg liksom har hodet nogen lunde over vann så synes jeg det er kjempeinteressant og gøy. En positiv ting med alle mulige former for veiledning egentlig»*

De fleste informantene mente at veiledning i ulike former var viktig for ivaretagelse av den ansatte. Det fremkom også at flere av informantene så på debriefing som sentralt for å håndtere belastninger i jobben. Noen av dem påpekte at behovet var ofte der og da, og at det ikke var gunstig å måtte vente til veiledning om en uke eller to. De trengte debriefing i etterkant av utfordrende situasjoner og krevende hendelser. En informant påpekte viktigheten av debriefing ved å si at man må ta ting når man er midt oppi det. Hvis man ikke gjorde det mente hun at det kunne låse seg eller man kunne komme for langt inn i sine egne indre prosesser på en

---

uheldig måte. En annen informant knyttet dette med debrifing spesielt til erfarne saksbehandlere og hun sa:

*«Erfarne saksbehandlere, de har (...) de har hatt en del erfaringer som kan hvis man ikke passer på debrifing, så lagrer de seg, ikke sant».*

### 5.5.3 Små grep, store konsekvenser- tanker fra informantene om veien videre.

Dette avsnittet viser ikke direkte til mestringsstrategier informantene brukte, men til deres tanker om fremtidige områder det kunne være viktig å fokusere på for å bidra til å gi saksbehandlerne nyttige verktøy for mestring og ivaretagelse av egen psykisk helse. På bakgrunn av at jeg anser det som viktig å lytte til deres erfaring har jeg valgt å belyse dette som et undertema i studiens funndel. Slik jeg ser det kan kreativitet og engasjement ved å foreslå mestringsfremmende og ivaretagende tiltak for sakbehandlerenes psykisk helse også forstås som en mestringsstrategi.

Flere av informantene delte tanker om hva de syntes var viktig at barneverntjenestene gjorde for å tilrettelegge for at både erfarne og uerfarne saksbehandlere mestret arbeidet og ble i jobben over tid. En informant sa at mange barnevernkontor kunne tatt relativt små grep som hadde gjort at de uten så lang erfaring kanskje hadde blitt, hadde fungert bedre, hadde opplevd større mestring og gleder i arbeidshverdagen. Hun mente det var viktig med regelmessig fastsatt veiledning som gikk både på sak og på rollen som arbeidstaker. En annen informant sa følgende vedørende hva hun mente måtte til for å beholde ansatte:

*«Det er ikke sånn at du må være ekstra sterk for å jobbe i 1. linjen, men du kan heller ikke være, tror jeg, veldig sårbar. Fordi da vil 1. linjen kunne, tenker jeg, velte deg litt. Altså du må være litt robust, litt robust og så må du kunne si fra om dine behov, og så er du helt avhengig av at arbeidsstedet møter deg på det, ikke sant. Så går det på opplæring som nyansatt, veiledningstilbud og så etter hvert blir det jo kurs og type videreutdanninger. Altså dette her, skal du klare å holde på de som er ganske nye, så må det til».*

Det å få opplæring og en trygg bevissthet om sekundær traumatisering ble belyst av noen informanter som viktig for mestring og motivasjon for å bli i jobben. De sa at det å jobbe så tett på mennesker påvirket, uansett om man var erfaren eller uerfaren. I forbindelse med begrepet sekundær traumatisering sa noen informanter at de opplevde det som positivt at psykologen Per Isdal hadde satt fokus på dette, og at det hadde blitt mer fokus på det de senere årene.

---

Mange av informantene formidlet at det å jobbe i barneverntjenesten ikke var for alle, men at man ikke visste det før man hadde prøvd det. Flere av informantene sa at det var et stort gap mellom utdanning og praksis. Noen hadde tanker om at det kunne vært lurt å innføre et turnusår, slik som legene hadde. Da kunne man fått prøvd seg i feltet på en annen måte enn det man kan i dag.

En informant fortalte at hun hadde tenkt på noe som hun trodde kunne vært nyttig for å ivareta sakbehandlerenes psykiske helse og forhindre at jobben gikk utover privatlivet. Hun mente alle i tilsvarende jobb som henne hadde hatt godt av noen runder med en psykolog. Hun skisserte et forslag om for eksempel at alle hadde tre samtaler per år med en psykolog. Hun understrekte at ved traumatiske hendelser kan man bestille time hos bedriftshelsetjenesten, men både hun og andre informanter påpekte at mange ikke gjorde det. Hun mente dette kunne vært et godt tiltak som man hadde uavhengig av at man meldte et behov for det.

## 5.6 Oppsummering.

De fleste informantene hadde annen arbeidserfaring og beskrev seg som voksne (30 år eller mer) da de begynte i barneverntjenesten. De mente alder, annen arbeidserfaring og livserfaring var betydningsfullt for at de hadde mestret å jobbe i barneverntjenesten lenge. Informantene mente det var veldig viktig å få en god start i barneverntjenesten. En start hvor de ble godt ivaretatt, fikk mye støtte, grundig opplæring, tid til å bli trygg og ikke ble kastet ut i tøffe saker alene for tidlig. En god start ble sett på av flere som en av årsakene til at de hadde holdt ut lenge i jobben. En god start gav dem mestringsfølelse. Følelsen av å mestre jobben bidro til personlig og faglig trygghet som igjen genererte økt mestringsfølelse, motivasjon og engasjement. Flere av informantene mente det var lettere å starte i barneverntjenesten da de gjorde det enn det det er i dagens barneverntjenester.

Informantene var opptatt av relasjonen til klientene og av sosialt arbeid. Flere beskrev seg som en typisk sosialarbeider eller en sosialarbeider i et nøtteskall, hvor man alltid stilte opp for den andre. De strakk seg langt i arbeidet med klientene og utholdenheten og seigheten deres gjorde ofte at de kom i posisjon til klientene. Det å klare å etablere en god relasjon til klientene gav mestringsfølelse. Informantene følte mye ansvar overfor klientene og kunne bli plaget av dårlig samvittighet hvis de ikke fikk gjort en god jobb. Endringer i barneverntjenesten gjorde at flere av informantene opplevde at de fikk jobbet mindre praktisk sosialt arbeid nå enn de tidligere hadde gjort. Dette mente de kunne være hemmende for relasjonsarbeidet med klientene.

---

Alle informantene hadde i perioder blitt påvirket psykisk av stress og belastninger i jobben. Det informantene trakk frem som spesielt belastende var for stor arbeidsmengde og stresset over ugjorte ting. For stor arbeidsmengde gjorde at de ikke fikk gjort den jobben de ønsket. Dette gikk utover mestringsfølelsen og kunne skape dårlig samvittighet og en følelse av utilstrekkelighet. Flere av informantene sa at det ikke var forhold med klientene som ble opplevd som belastende, men sider ved systemet. Til tross for denne beskrivelsen ble flere av informantene berørte da de fortalte om en konkret sak som hadde gjort noe med dem. I forbindelse med det ble det av informantene belyst at det var emosjonelt belastende og gav seg utslag i blant annet søvnproblemer, å knekke sammen, plutselig gråt, en opplevelse av å nesten bli litt traumatisert og en indre uro. For noen resulterte det i å bli tatt av saken, sykemelding og psykologoppfølging.

De fleste informantene beskrev seg som meget tydelige personer. Tydelig på sine behov og det å sette grenser for hva man skulle godta ble beskrevet som mestringsstrategier for å ivareta seg selv og sin psykiske helse. Andre konkrete mestringsstrategier var å ta en ting om gangen, ikke utsette vanskelige ting, erkjenne at de ikke var supermennesker og at man ikke kunne jobbe fortere enn det man kunne, fokusere på det som var viktigst og ikke legge alt på seg selv, men tenke at man var en del av et system. Det å vise følelser samt bruk av humor og galgenhumor i arbeidshverdagen ble også beskrevet som en mestringsstrategi.

Informantene var ikke lenger opptatt av å være best og å få til alt. De hadde opparbeidet seg en trygghet, turte å vise om det var noe de ikke mestret og beskrev at de var ferdig med å være «flink pike». De utfordret systemet ved å bruke skjønn og hadde opparbeidet seg en god posisjon som gjorde at de turte å stille spørsmål ved etablerte normer i systemet.

Informantene hadde mye ansvar, tok mye ansvar og hadde stor tillit til egne vurderinger. Tillit fra ledelsen og i stor grad kunne styre arbeidsdagen selv var viktig for dem. De var opptatt av å skille mellom jobb og privatliv. Med alder og erfaring hadde de blitt flinkere til å ikke tenke på jobb på fritiden. Informantene hadde behov for aktiviteter som gav dem «fri i hodet» på fritiden. Å bruke naturen som egenerapi ble spesielt trukket frem av mange. Ellers viste trening, yoga, mindfulness, håndarbeid, lytte til musikk/radio, se film, lese krim, reise og være med gode venner og familie, som gode aktiviteter for informantene.

Informantene mente at barnets stemme var tydeligere i dagens barnevern, og det var de positive til. De mente at saksbehandlerne hadde høyere kompetanse og sakene var mer komplekse enn tidligere. Informantene beskrev dagens barnevern som mer byråkratisk, kaldere, saksbehandlere hadde mindre handlingsrom, økt målstyring, økt krav til

---



dokumentasjon og rapportering. Noe de mente var negativt og som kunne gå ut over relasjonsarbeidet med klientene.

Arbeidsmiljøet var viktig for informantene og det var betydningsfullt å snakke med noen som skjønte hva jobben dreide seg om. Det var variasjon hva informantene mente ulike typer veiledning, men flertallet trakk frem god og tilpasset prosessveiledning som viktig. Muligheten til debrifing, ta ting rett i etterkant av en situasjon, ble trukket frem som viktig for informantene. Informantenes tanker om viktige grep for å tilrettelegge for at erfarne og nye saksbehandlere mestret jobben og ble var: Regelmessig fastsatt veiledning på sak og rollen som saksbehandler, opplæring i sekundær traumatisering, innføre et turnusår og fastsatte årlige samtaler med psykolog.

## 6 DISKUSJON

Diskusjonskapittelet innledes med en metodediskusjon hvor jeg drøfter begrensninger, konsekvenser, betydningen av metodiske valg, samt etiske betraktninger ved studien. Deretter følger en resultatdiskusjon hvor jeg trekker paralleller mellom empiri, teori og tidligere belyst forskning.

### 6.1 Metodediskusjon.

I studiens metodediskusjon vil jeg ta utgangspunkt i akronymet, EPICURE. En huskeliste for ulike tema som fortjener oppmerksomhet ved evaluering av en kvalitativ studie. EPICURE omfatter stikkordene: Engagement, Processing, Interpretation, Critique, Usfulness, Relevance og Ethics. Stikkordene kan sammenfattes i en diskusjon av hvorvidt jeg som forsker presenterer en studie som leverer troverdige fortellinger (EPIC) som kan gjøre en forskjell (CURE) (Stige, Malterud & Midtgarden, 2009; Malterud, 2017).

For å ivareta studiens gyldighet har jeg gjentatte ganger i analyseprosessen vendt tilbake til de opprinnelige transkripsjonene. Dette for å påse at informantenes stemmer fremkom riktig. Intervjuene er ordrett transkribert, lydopptakene var av god kvalitet og forskningslogg ble aktivt skrevet og brukt. På en annen side kan det at jeg ikke gav informantene mulighet til å lese over transkripsjonene være en kritikk mot troverdigheten. Sett fra et etisk perspektiv ble denne vurderingen tatt i hovedsak for ikke å pålegge informantene en merbelastning vedrørende tidsbruk. Og vurderingen ble rettferdiggjort ved å være tro mot informantenes utsagn gjennom ordrette transkripsjoner.

Jeg har jobbet alene med denne studien. Intervjuene er utformet av meg, gjennomført av meg, transkribert av meg og fortolket av meg. Dialog og drøfting med veileder og deltakelse på masterseminar sammen med medstudenter og seminarlærer ble derfor viktige arenaer for blant

---

annet innsikt i egen forskningsprosess. Ved å bli stilt spørsmål til om de valgene jeg tok og begrunne det merket jeg ved noen tilfeller at jeg revurderte enkelte valg og gjennom kritisk refleksjon til egne valg kom frem til løsninger jeg så var mer hensiktsmessige. Dette gjorde meg også bevisst på utfordringen hvis man står for mye alene og kan bli «blind» for eget arbeid. Et eksempel på noe som endret seg gjennom dialog med andre var problemstillingen min.

Etikk har vært integrert gjennom hele forskningsprosessen. Jeg har vært opptatt av å vise informantene respekt og verdighet ved å være tro til deres stemmer. Gjennom å sette meg inn i og følge etiske retningslinjer for forskning som for eksempel ved å ivareta informantens anonymitet og konfidensialitet, samt tydelig informere om studien og innhente både skriftlig og muntlig samtykke, samt informere om at de når som helst kunne trekke seg uten konsekvenser.

## 6.2 Resultatdiskusjon.

For å skape en oversiktlig struktur har jeg valgt å dele resultatdiskusjonen inn i tre deler. 1) Hvilke mestringsstrategier bruker informantene for å mestre arbeidet? 2) Hvilke emosjonelle belastninger har informantene og 3) Hvordan ivaretar informantene egen psykisk helse? De ulike delene er besluttet på bakgrunn av det problemstillingen søker svar på.

Problemstillingen er som følger:

*«Hvilke strategier har erfarne saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste for å mestre arbeidet. Hvilke emosjonelle belastninger har de og hvordan ivaretar de egen psykisk helse?»*

### 6.2.1 Hvilke mestringsstrategier bruker informantene for å mestre arbeidet?

Informantenes fokus på den gode starten gav meg assosiasjoner til husbygging hvor det er viktig for husets varighet, robusthet og kvalitet at grunnmuren er solid bygget opp. For at huset ikke skal «rase» er det videre byggverket viktig, men avhengig av en solid forankring, altså en robust og stabil forankret grunnmur. Slik jeg ser det beskriver informantene mye av den samme prosessen som husets behov for en robust grunnmur knyttet betydningen en god start i jobben har for fortsettelsen i barneverntjenesten. Informantene knytter en god start til viktigheten av å få mye støtte, oppfølging og tilstrekkelig tid til å bygge seg opp og etablere seg som en trygg fagperson med motivasjon for å gjøre barnevernfaglig arbeid over tid. Det er viktig at saksbehandleren skaper trygghet for klienten og en trygg saksbehandler får frem en annen type kunnskap sammen med klientene (Tjersland et al., 2010; Havik et al., 2004).

En god start i barneverntjenesten blir synonymt med en robust og stabil grunnmur i et hus. En forutsetning for at husets videre byggverk skal ha et trygt fundament å stå på. Ekblom (2018)

---

fant også i sin studie at det å bli godt ivaretatt som nyansatt var viktig for videre engasjement og ønske om å bli i jobben.

På bakgrunn av funnene kan det fra dette perspektivet virke som at barneverntjenestene ved å investere i tettere oppfølging og lengre individuelt behovstilpasset opplæring kan fremme mestring, som igjen kan være et forebyggende bidrag mot turnover i barneverntjenesten. Et på kort sikt mer ressurskrevende forebyggende bidrag, men på lengre sikt et mulig både menneskelig, økonomisk og samfunnsnyttig bidrag. Sett fra mitt perspektiv kan den gode starten være en mestringsstrategi både fra organisasjonens side og fra saksbehandlerens side. Noe som kan gi saksbehandlerne et utgangspunkt for å videre finne strategier som gjør at de mestrer jobben og blir værende over tid. Viktigheten at det best mulig tilrettelegges for at saksbehandlerne skal føle at de mestrer arbeidet kan illustreres ved det Bandura (1997), Manger og Wormnes (2015) sier om å forme mestringsforventninger. Han hevder at tidligere erfaringer med å mestre oppgaver former mestringsforventningene for tilsvarende oppgaver i fremtiden og erfaringer med å mislykkes svekker mestringsforventningene.

Det at informantene er opptatt av relasjon og god på relasjonsbygging kan ha betydning for at de fortsatt jobber som saksbehandlere. De har erfaringen og kompetansen til andre stillinger barneverntjenesten, men ved lederstillinger på ulike nivåer mister de mye av kontakten og det relasjonelle arbeidet med klientene. Mange av informantene sier at de har en god relasjon til klientene sine og engasjeres og motiveres ved relasjonsbyggende arbeid. Dette sammenfaller med det Bø (2017) belyser i sin studie knyttet til at en god relasjon til klientene kan skape mestring hos saksbehandlerne, og mestring i arbeidet bidro til videre motivasjon og energi.

Sett fra dette perspektivet kan det å være opptatt av, fokusert på, og god på relasjonsbygging være en mestringsstrategi som viser seg betydningsfull knyttet til hvordan informantene opplever møtene med klientene i arbeidsdagen. Det kan det gi mer energi enn det tar når du stort sett har gode relasjoner til de menneskene du skal hjelpe, noe som kan gjøre at informantene kan oppleve mindre konflikter og bedre samarbeid i de mellommenneskelige møtene. Dette kan igjen bidra til å gi informantene en følelse av at de mestrer jobben.

Informantene fremstår som trygge på seg selv, sin kompetanse og de mener at deres kompetanse er viktig for systemet. De har frihet og tillitt i jobben og har opparbeidet seg en god posisjon på arbeidsstedet. Hvordan hadde det vært hvis de ikke hadde det? Dalgard (2000) påpeker at mulighet for rimelig grad av selvbestemmelse i arbeidet er viktig for den psykiske helsen og Burns (2009) og Ellet et al., (2007) belyser fleksibilitet fra arbeidsplassen som en relevant faktor for at saksbehandlerne ble i jobben. Dette harmonerer dårlig med det

---

Isdal (2017) sier vedrørende utviklingen i offentlig omsorg knyttet til at det kan føre til at de ansatte opplever mindre innflytelse og egenstyring over arbeidets organisering.

Basert på sin lange erfaring bruker informantene skjønn i arbeidet. Kan det å bruke skjønn være en del av det å mestre situasjonen? Hadde deres mestringsfølelse blitt påvirket av å miste mulighet til kreativitet og fleksibilitet i måten å utøve jobben sin på? Funn kan tyde på at informantene, også omtalt som genuine sosialarbeidere og trygge rebeller, hadde hatt utfordringer med å håndtere det. De har formidlet at de tar mye ansvar, liker å være sin egen sjef, saboterer maler som er ødeleggende for refleksjon og kreativitet. Sett fra en side kunne det vært mestringshemmende og motivasjonsdempende for de erfarne saksbehandlerne å miste spillerom til å utføre jobben slik de mente var best, og det kunne påvirke arbeidstilfredsheten negativt. Baugerud et al., (2016) finner i sin undersøkelse at en følelse av å mestre jobben assosieres med følelsesmessig tilfredshet hos informantene.

En annen potensiell mulighet kunne vært at de ikke orket mer og sluttet i jobben. Med bakgrunn i informantenes utsagn kan funn tyde på at det vil være viktig å gi den personlige profesjonaliteten gode rammer og at den ikke mister anerkjennelse på bekostning av den profesjonelle personlighet.

I tilknytning til informantenes bruk av strategier for å mestre arbeidet er det interessant å trekke paralleller til Astvik et al., (2014) sin studie. For å takle belastninger i jobben brukte informantene i deres studie mestringsstrategier som å jobbe overtid, droppe kaffepauser, komme på jobb selv om de var syke, distansere seg fra nyansatte og være fornøyd med godt nok arbeid. Dette er grunnleggende forskjellig fra de mestringsstrategiene denne studiens informanter brukte. Med unntak av å være fornøyd med godt nok arbeid viser funn i denne studien at informantene har andre og mer aktive og hensiktsmessige mestringsstrategier for å håndtere arbeidet. Dette sammenfaller mer med det Lazarus (2006) beskriver som problemfokusermestring. Informantene tilegner seg informasjon, tar tak og utfører handlinger som påvirker problemet. I følge Eide og Eide (2017) vil dette kunne fremme mestring og være mer helsefremmende

Fra mitt perspektiv fremstår mestringsstrategiene Astviks et al., (2014) informanter benytter mer ut som «brannslukking», iallfall kortsiktige mestringsstrategier som ikke er positive i tilknytning til de ansattes psykiske helse. Det kan blant annet tyde på at flere av mestringsressursene (som omtalt i punkt 2.1, identifisert av Lazarus & Folkman, 1984) til informantene til Atstvik et al., (2014) kan svekkes. Basert på mestringsstrategiene som brukes er det rimelig å anta at helse og energi, se på seg selv positivt, evne til problemløsning, sosiale

---

ferdigheter og sosial støtte hemmes hos informantene med en unnvikende mestringstilnærming.

Studien til Anderson (2000) kan også være interessant knyttet til denne studien grunnet forskjeller i informantenes mestringstilnærming. I Anderson (2000) sin studie brukte informantene både passive og aktive mestringsstrategier for å unngå å bli emosjonelt utslitt. I denne studien brukes passive mestringsstrategier i svært liten grad og funn viser at informantene hovedsakelig bruker aktive mestringsstrategier. 62% av Andersons (2000) informanter skårer høyt på at de var emosjonelt utslitt. Jeg har ikke tall på det knyttet til dette prosjektets informanter, men det hadde vært interessant å få et innblikk i.

### 6.2.2 Hvilke emosjonelle belastninger har informantene?

Kan fokus på belastninger ved organisatoriske forhold kan overskygge betydningen av emosjonelle belastninger i møte med mennesker i vanskelige livssituasjoner? Informantene trakk frem organisering og rammebetingelser som belastende og sa at det ikke var sider ved klientene som var vanskelig. Dette viser Børnes (2016) også til i sin studie. Lien (2018), Torefelt (2015) og Bergman (2014) fant også at belastninger i jobben i stor grad kunne knyttes til organisatoriske forhold. Likevel var det tydelig at flere av informantene i denne studien ble berørte og hadde blitt emosjonelt påvirket av møter med mennesker i konkrete saker.

Hadde fokuset på emosjonelle belastninger i mellommenneskelig samhandling kommet mer til syne dersom de organisatoriske rammene var tilfredsstillende? Kunne det hatt betydning for å ha overskudd til et mer innadrettet fokus og en bevissthet på emosjonelle prosesser om hva det kan gjøre med fagpersoner å jobbe så tett på mennesker i vanskelige livssituasjoner? Det hadde vært interessant å vite hvordan det hadde vært hvis de organisatoriske rammene, som for eksempel arbeidsmengde, var slik saksbehandlere i barneverntjenesten selv mente var ideelt for å gjøre et godt barnevernfaglig arbeid.

Slik jeg ser det blir derfor emosjonelle belastninger i stor grad opplevd som en konsekvens av organisatoriske belastninger. Tidspress og stor arbeidsmengde kan lede til en følelse av utilstrekkelighet, dårlig samvittighet og tap av mestring. Noe som igjen kan føre til utbrenthet, søvnproblemer og generelt påvirke den psykiske helsen negativt.

### 6.2.3 Hvordan ivaretar informantene egen psykisk helse?

Gjennom mestringsstrategier som å ha et bevisstforhold på å skille mellom jobb og privatliv, samt oppsøke fritidsaktiviteter som er avkoblende mentalt og gjør dem godt ivaretar informantene egen psykisk helse. Harris (2016) påpeker at mental utkobling fra jobben,

---

kontroll over egen fritid og involvering i aktiviteter som gir mestringsopplevelser er typer restitusjon som kan hjelpe med å slå av stress-systemet. Netterstrøm (2007) understreker at det å øke livsgleden på fritiden kan bidra til positiv arbeidsrelatert mestring.

De ivaretar egen psykisk helse ved å være tydelig på sine behov og sette grenser for hva de skal tåle. Dette er i overenstemmelse med det Ronnes (2000) sier knyttet til at det å sette grenser hører til det å ivareta seg selv. Humor og bruk av galgenhumor i arbeidshverdagen viste seg å være en mestringsstrategi for at informantene skulle ta vare på seg selv, hverandre og overleve i jobben. På den måten fikk de blant annet ventilert. Dette er sammenfallende med det Ellet et al., (2007) fant i sin studie vedrørende at humoristisk sans var en personlig egenskap hos de barnevernansatte som valgte å bli i jobben over tid.

For å gi en oppsummering av resultatdiskusjonen vil jeg si at det å bli godt ivaretatt som ny skaper rom for mestring. Erfaring med å mestre bidrar til videre forventninger om å mestre, som igjen bidrar til en positiv selvoppfatning og trygghet på seg selv i arbeidsrollen. Troen på seg selv og en opplevelse av at man mestrer jobben bidrar til videre mestring, noe som igjen er motiverende og engasjerende. Motivasjon og engasjement er fremmende for at man blir og opparbeider seg ytterligere erfaring og kompetanse.

Gjennom erfaring tilegner man seg hensiktsmessige mestringsstrategier for å håndtere belastninger i jobben, noe som er nødvendig for ivaretagelse av egen psykisk helse. Den organisatoriske belastningen om for stort arbeidspress er den mest fremtredende.

## 7 AVSLUTNING OG KONKLUSJON

Faglitteraturen har inspirert meg. Både med hensyn til at det har vært interessant lesning, men også knyttet til at jeg har sett verdien av, og behovet for å bidra med mer forskning på dette feltet. Det gjelder spesielt Norske forhold. Det har vært lærerikt og nyttig å sette meg inn i faglitteratur om mestring. Ved å få en dypere kunnskap om betydningen ulike sider ved mestringsbegrepet kan ha for å få til ting. Det viste seg å også ha en positiv effekt på meg som uerfaren forsker i perioder hvor tvil og usikkerhet viste seg. En bevissthet på betydningen av troen på seg selv og hva en forventning om å mestre kan gjøre har utelukkende vært positivt for egne forskningsprosess.

Det har vært spennende og berikende å arbeide med studiens tema og problemstilling. Jeg har sett verdien av å forske på et felt jeg interessert i, og som jeg genuint er nysgjerrig på å få en dypere forståelse av. Det har bidratt til å opprettholde engasjement og motivasjon fra start til slutt. Jeg opplevde det spesielt meningsfullt da flere av informantene formidlet at de synes det

---

var et viktig tema å forske på, at de satt pris på å bli lyttet til og så en nytteverdi av å formidle sin stemme.

Da jeg startet dette prosjektet hadde jeg tanker om at jeg potensielt skulle finne konkrete mestringsstrategier som kunne svare på problemstillingen. Det har jeg funnet, men jeg har gradvis endret holdning knyttet til det å se at det har vært en mer overordnet prosess som har vært betydningsfullt i forhold til mestring. Og at veien mot å finne hensiktsmessige mestringsstrategier er formet av en større helhet. Jeg har derfor også vektlagt veien mot å tilegne seg erfaring knyttet til å finne individuelle hensiktsmessige mestringsstrategier. Ikke bare belyst konkrete mestringsstrategier som informantene bruker i dag. Gjennom denne holdningsendringen ser jeg at dette er et mer sammensatt, komplisert, men også et mer interessant og nyttig område enn det jeg hadde forståelse av ved prosjektets start.

Slik jeg ser det kan denne studien bringe med seg ny innsikt knyttet til betydningen av å tilrettelegge for mestring i starten av yrkeskarriæren. Noe som kan være utgangspunkt for en robust grunnmur, fremme mestring og gi en forventning om videre mestring hos saksbehandlere i barneverntjenesten. Studien indikerer at det er betydningsfullt for hvordan de erfarne informantene håndterer jobben, ivaretar egen psykisk helse og blir værende over tid. Relatert til Norske forhold kan funn også tyde på ny innsikt vedrørende forskjellige typer mestringsstrategier erfarne saksbehandlerne bruker, både de konkrete, men også mer abstrakte, som jeg belyser i funnavsnittene om «den genuine sosialarbeider» og «fra flink pike til trygg rebell».

## 7.1 Konklusjon

*«Hvilke strategier har erfarne saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste for å mestre arbeidet. Hvilke emosjonelle belastninger har de og hvordan ivaretar de egen psykisk helse?»*

Gjennom erfaring tilegnet informantene seg hensiktsmessige mestringsstrategier for å håndtere belastninger i jobben, noe som var nødvendig for ivaretagelse av egen psykisk helse. Informantene brukte både konkrete og mer overordnede (abstrakte) mestringsstrategier. Det å skille mellom jobb og privatliv, avkoblende aktiviteter på fritiden, åpenhet om egne følelser, sette grenser og tydelighet på egne behov var de mest fremtredende konkrete mestringsstrategiene informantene brukte.

Det at de var ikke lenger opptatt så av å være «flinke piker», noe som gjorde det mer overkommelig å håndtere arbeidets belastninger og mestre utfordringer uten å stille urealistiske krav til seg selv. Og at de var genuint opptatt av relasjonsaspektet i arbeidet og utøvde skjønn, fleksibilitet og kreativitet i de mellommenneskelige møtene, anser jeg som mer

---

overordnede (abstrakte) mestringsstrategier. Trygghet på seg selv, sin arbeidsrolle, samt erfaring og kompetanse ga rom for å bruke skjønn, fleksibilitet og kreativitet i de mellommenneskelige møtene, og gode relasjoner til klientene fremmer mestringsfølelse.

Godt arbeidsmiljø, bruk av humor, tilpasset veiledning og mulighet til debrifing fremkom også som viktige elementer for ivaretagelse av psykisk helse. For stor arbeidsbelastning med påfølgende følelse av utilstrekkelighet og dårlig samvittighet var den mest fremtredende emosjonelle belastningen ved jobben.

## 7.2 Implikasjon for praksis og videre forskning.

Det er informantene som har mestret det å jobbe i et krevende yrke over tid. Det er de som har erfart hva de må gjøre for å håndtere jobben. Det er de som vet hvor skoen trykker, som vet hva jobben gjør med dem og hvordan de ivaretar seg selv. Gjennom dem kan vi lære mye, og ved å være lydhør for deres erfaring kan man få ny kunnskap som igjen kan generere nyttig og ny erfaring og bevissthet knyttet til temaet.

Jeg får assosiasjoner til fjellvettreglene. Man skal lytte til erfarne fjellfolk før man legger ut på tur. Overført til denne studien kan man si at det kan være lurt å lytte til råd fra erfarne saksbehandlere. Råd i denne sammenheng kan nok ikke konkretiseres så mye som fjellvettreglene da dette er mer sammensatt og komplisert, samt at det er individuelt hva som fungerer for den enkelte. Men likevel vil jeg anta at erfaringer fra informantene vil kunne ha betydning for andre og mer uerfarne saksbehandlere. Spesielt knyttet til en bevisstgjøring av egne og mulige nye mestringsstrategier. Det kan også ha en positiv effekt å bli bevisst at andre har sittet med lignende følelser, men klart å finne måter å håndtere emosjonelle belastninger og ivareta egen psykisk helse for å meste det å arbeide i barneverntjenesten.

Jeg håper denne studien kan være til nytte og til inspirasjon for fagfeltet knyttet til aktivt forebyggende arbeid i tilknytning til å beholde saksbehandlere i barneverntjenesten. Både de erfarne, men også de nye og uerfarne. Ved å få en dypere innsikt og forståelse for hvordan noen mestrer å stå i jobben over tid ønsker jeg at denne kunnskapen vil kunne bidra til både inspirasjon, motivasjon og en økt bevissthet rundt dette feltet, både for nåværende og kommende saksbehandlere i barneverntjenesten. Det er også ønskelig at studien skal kunne gi ledere innen barnevernsfeltet en pekepinn knyttet til behov og tilrettelegging for at de ansatte skal mestre jobben som igjen vil kunne bidra til økt motivasjon, arbeidsglede og redusere turnover. Dette munner ut i et overordnet mål om å beholde erfaring og kompetanse for å yte best mulig hjelp til familier som er i kontakt med barnevernet.

---



Med dette i tankene har jeg vurdert at følgende anbefalinger vil kunne være aktuelle for praksisfeltet å se nærmere på:

- Saksbehandlerne bør få tid til å gjøre godt barnevernfaglig arbeid, som fremmer mestring hos saksbehandlerne og bidrar til videre engasjement og motivasjon.
- Saksbehandlerne bør få tilstrekkelig tid og opplæring i starten. Mulighet til å bygge en solid faglig trygghet som fremmer videre mestring i arbeidet.
- Saksbehandlerne bør kurses i betydningen av mestring/mestringsforventninger, og bevisstgjøres egne og mulige mestringsstrategier.
- Det bør foreligge en åpenhet for hva jobben kan gjøre med de ansatte, og det kan være nyttig med opplæring/informasjon om sekundær traumatisering.
- Et godt arbeidsmiljø hvor man tar vare på hverandre er viktig i denne jobben. Det bør oppfordres til og tilrettelegges for det.
- Det bør gis tilpasset veiledning og mulighet for debrifing ved behov.
- Fokus på betydningen av det relasjonelle arbeidet med klientene bør anerkjennes og vektlegges som en viktig del av jobben.
- Tillit fra ledelsen, frihet i jobben og anerkjennelse av erfaren skjønnsutøvelse er viktig for opplevelsen av mestring og videre motivasjon for å bli i jobben.

Til slutt vil jeg skissere noen områder knyttet til saksbehandlere i barneverntjenesten, som jeg underveis i forskningsprosessen har reflektert rundt at det kunne vært interessant og nyttig å undersøke nærmere. Det var blant annet flere av informantene som fortalte om opplevelser rundt sin rolle og sine følelser i fylkesnemnda. Det kunne vært interessant å utforske videre i fremtidig forskning på barnevernfeltet. Andre områder jeg har reflektert rundt som mulige tema til videre forskning er:

- Hvordan nærmeste familie opplever det å ha en partner/forelder som jobber i barneverntjenesten.
  - Er det en sammenheng på jobbtilfredshet knyttet til utgangspunktet for motivasjonen til å begynne å jobbe i barneverntjenesten?
  - Undersøke mestringsstrategier brukt av de som blir værende i jobben kontra mestringsstrategier brukt av de som har sluttet. For eksempel om bruk av aktive eller passive mestringsstrategier over lengre tid har betydning for psykisk helse eller om ansatte slutter eller blir i jobben.
-

---

## 8 LITTERATURLISTE

- Aasberg, O. 2014. Hvordan arbeider barneverntjenesten?. I Solstad, A., Follesø, R. & Mevik, K (Red.). *Kort om barnevern*. 2. utgave. Universitetsforlaget.
- Anderson, D.G. 2000. *Coping strategies and burnout among veteran child welfare workers*. College of social work, University of Kentucky, Lexington, KY, USA. *Child Abuse and Neglect*. Vol 24 (6), pp. 839-848
- Antonovsky, A. 2000. *Helbredets mysterium*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Astvik, W., Melin, M. & Allvin, M. (2014). *Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health*. *Nordic Social Work Research* 2014. Vol. 4 NO 1. 52-66.
- Bandura, A. 1997. *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman and Company.
- Barne-, ungdoms og familiedirektoratet (BUFDIR) *Kompetansesatsing- kommunalt barnevern*. Hentet 8. juni. 2018. [www.bufdir.no](http://www.bufdir.no)
- Baugerud, G. A., Vangbæk, S. & Melinder, A. 2017. *Secondary Traumatic Stress, Burnout and Compassion Satisfaction among Norwegian Child Protection Workers: Protective and Risk Factors*. *British Journal of Social Work* (2018). 48, 215-235. doi: 10.1093/bjsw/bcx002.
- Bergmann, A.S. 2014. *Jeg prøver å være hjemme, når jeg er hjemme*. (Masteroppgave ved Diakonhjemmet Høyskole i Stavanger). Hentet fra: [https://docplayer.me/storage/27/11098119/1557865764/FJsh2AbCllhxGG7h2f\\_L4A/11098119.pdf](https://docplayer.me/storage/27/11098119/1557865764/FJsh2AbCllhxGG7h2f_L4A/11098119.pdf)
- Boolsen, M.W. 2017. *Kvalitative analyser: At finde årsager og sammenhænge*. 2. utgave. København: Hans Reitzels Forlag.
- Brottveit, G. 2018. *Vitenskapsteori og kvalitative forskningsmetoder: Om å arbeide forskningsrelatert*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Bunkholdt, V. & Kvaran, I. 2015. *Kunnskap og kompetanse i barnevernsarbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
-

- Burns, K. 2009. *Job retention and turnover: a studie of child protection and welfare social workers in Ireland* (Doktorgrad avhandling) URL:  
[http://cora.ucc.ie/bitstream/handle/10468/7005/Burnsk\\_PhD2009.pdf?sequence=10](http://cora.ucc.ie/bitstream/handle/10468/7005/Burnsk_PhD2009.pdf?sequence=10)
- Bø, K. L. 2017. «Hvilke faktorer kan bidra til at man kan redusere turnover i den kommunale barneverntjenesten?» (Masteroppgave, Universitetet i Agder). Hentet fra:  
<https://uia.brage.unit.no/uia-xmlui/bitstream/handle/11250/2492737/ME-509%20Bø%20Kamilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bøe, T.D. & Thomassen, A. 2007. *Fra psykiatri til psykisk helsearbeid: Om etikk, relasjoner og nettverk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Børnes, V. K. 2016. «Det er ikke jobben i seg selv som er slitsom, men alt jeg ikke har tid til å gjøre». (Masteroppgave, Universitetet i Stavanger). Hentet fra:  
[https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/2409668/Boernes\\_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/2409668/Boernes_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiller & Crisp. 2012. *Professional supervision: A workforce retention strategy for social work?* Australian social Work. Volume 65, 2012.  
Doi.org/10.1080/0312407x.2011.625036. 232-242.
- Dalgard, O. S. 2000. Strategier og virkemidler. I Weisæth, L & Dalgard, O. S. (red.). *Psykisk helse: Risikofaktorer og forebyggende arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Dalland, O. 2017. *Metode og oppgaveskriving*. 6. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Eide, H. & Eide, T. 2017. *Kommunikasjon i relasjoner: Personorientering, samhandling, etikk*. 3. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Eklblom, E. 2014. *Jobbengasjement i barnevernet*. (Masteroppgave, Universitetet i Bergen). Hentet fra: <https://docplayer.me/storage/25/5341935/1557865936/o-SYruMFy9he2fWt3Pep8Q/5341935.pdf>
- Ellett, A. J., Westbrook, T. M., & Dews, D. 2007. *A qualitative study of 369 child welfare professionals' perspectives about factors contributing to employee retention and turnover*. Children and Youth Services Review, 29(2), 264-281.  
DOI:10.1016/j.childyouth.2006.07.005.
- Espnes, G A. & Smedslund, G. 2001. *Helsepsykologi*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
-

- Harris, A. 2016. Stress, mestring og helsefremmende tiltak i organisasjoner. I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.). *Den dyktige medarbeider: Behov og forventninger*. 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget.
- Havik, T., Larsen, M. Y., Nordstoga, S., & Veland, J. 2004. *Barnevernet: forutsetninger og gjennomføring*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Isdal, P. 2017. *Smittet av vold: Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelperyrkene*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Jacobsen, D I. 2010. *Forståelse, beskrivelse og forklaring: Innføring i metode for helse- og sosialfagene*. 2. utgave. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Johannessen, A., Tufte, PA. Og Christoffersen, L. 2016. *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. 5. utgave. Oslo: Abstrakt forlag.
- Johannessen, L E. F., Rafoss, T. W. & Rasmussen, E. B. 2018. *Hvordan bruke teori: Nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. Universitetsforlaget.
- Johansen, I. 2014. *Turnover i det kommunale barnevernet*. SSB rapport 2014/18. Hentet fra: [https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/\\_attachment/175497?\\_ts=145d565f0d8](https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/_attachment/175497?_ts=145d565f0d8)
- Kvale, S. og Brinkmann, S. 2017. *Det kvalitative forskningsintervju*. 3. utgave. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kvello, Ø. 2015. *Barn i risiko: Skadelige omsorgssituasjoner*. 2. utgave. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Lazarus, R. & Folkman, S. 1984. *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company, Inc.
- Lazarus, R.S. 2006. *Stress og følelser- en ny syntese*. København: Akademisk Forlag.
- Leseth, A B, Og Telmann, S M. 2018. *Hvordan lese kvalitativ forskning?*. 2. utgave. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Lien, N, H. 2018. *Jeg vil så gjerne hjelpe, men det er ikke tid.*(Masteroppgave ,Norges Tekniske- Naturvitenskaplige Universitet (NTNU). Trondheim). Hentet fra: [https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/2507680/Masteroppgave\\_Nadine%20Hvesser%20Lien.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/2507680/Masteroppgave_Nadine%20Hvesser%20Lien.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
-

- Lingås, L.G. 2008. *Etikk og verdivalg i helse- og sosialfag*. 4. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Malterud, K. 2017. *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag*. 4. utgave. Oslo: Universitetsforlaget.
- Manger, T. & Wormnes, B. 2015. *Motivasjon og mestring: Utvikling av egne og andres ressurser*. 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget.
- Manger, T. 2016. Individuelle forutsetninger for læring i arbeidslivet. I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.). *Den dyktige medarbeider: Behov og forventninger*. 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget.
- Mullenbach, M. & Skovholt, T. M. 2016. Burnout prevention and self-care strategies of expert practitioners. I Skovholdt, T. M. & Trotter- Mathison, M. *The resilient practitioner. Burnout and compassion, fatigue prevention and self-care strategies for the helping professions*. 3. Utgave. New York: Routledge.
- Netterstrøm, B. 2007. *Stresshåndtering. Erfaringer fra en stressklinikk*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Nilssen, V. 2012. *Analyse i kvalitative studier: Den skrivende forskeren*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Nordstoga, S. 2015. Å miste seg selv i profesjonelt arbeid. I Nordstoga, S. & Grønningsæter, A. B. (red.). *Det kommunale barnevernet i utvikling- et nødvendig samarbeid mellom praksis og forskning*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Nordstoga, S. 2018. Kunnskapsbasert praksis. I Ask, T A. & Eide, S.B (red.). *Barnevernets begreper- i bevegelse*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- NOU 2009:8. *Kompetanseutvikling i barnevernet*. Kvalifisering til arbeid i barnevernet gjennom praksisnær og forskningsbasert utdanning. Oslo: Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.
- Ronnes, A. 2002. Om å ta vare på seg selv. I Ronnes, A. & Matthiesen, S B (red.). *Utbrent: krevende jobber- gode liv?*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Røsdal, T., Nesje, K., Aamodt, P. O., Larsen, E. & Tellmann, S. M. 2017. *Kompetanse i den kommunale barneverntjenesten*. Rapport 2017:28. Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning (NIFU).
-

- Skau, G M. 2017. *Gode fagfolk vokser: Personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. 5. utgave. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Stami- Statens arbeidsmiljøinstitutt. 2015. *Faktabok om arbeidsmiljø og helse: Status og utviklingstrekk*. Årgang.16. NR. 3. Oslo.
- Stige, B., Malterud, K. & Midtgarden, T. 2009. *Toward an agenda for evaluation of qualitative research*. Qualitative Health Research 19 (10) 1504-1516.  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.854.9934&rep=rep1&type=pdf>
- Thagaard, T. 2009. *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode*. 3. utgave. Bergen: Fagbokforlaget.
- Thornquist, E. 2003. *Vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Tjersland, O A, Engen, G. & Jansen, U. 2010. *Allianser: Verdier, teorier og metoder i sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Tjora, A. 2017. *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 3. Utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Tjora, A. 2018. *Viten skapt: Kvalitativ analyse og teoriutvikling*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Torfelt, M.D.T. 2015. *De emosjonelle belastningene i barnevernets arbeid*. (Masteroppgave ved Høgskolen i Oslo og Akershus, Oslo). Hentet fra: <https://oda.hioa.no/en/de-emosjonelle-belastningene-i-barnevernets-arbeid-hvordan-oppleves-det-a-jobbe-som-saksbehandler-i-barnevernet/asset/dspace:8688/Torfelt.pdf>
-

## 9 VEDLEGG

### Vedlegg nummer 1. Tilbakemelding fra REK på fremleggsvurdering.

Fra: [post@helseforskning.etikkom.no](mailto:post@helseforskning.etikkom.no)

Dato: 19. juni 2018 kl. 11:10:52 CEST

Emne: Sv: REK sør-øst 2018/1174 Påvirkning og ivaretagelse av psykisk helse for saksbehandlere i barneverntjenesten

Vår ref. nr.: 2018/1174 A

Til Kathrine Søreide Hatteberg.

Vi viser til skjema for framleggingsvurdering mottatt 08.06.2018 angående prosjektet «Påvirkning og ivaretagelse av psykisk helse for saksbehandlere i barneverntjenesten».

Fremleggingsvurderingen er vurdert av komiteens leder.

Slik prosjektet og dets formål vurderes, basert på de opplysninger som fremkommer av framleggingsvurderingen er hensikten med prosjektet å sette fokus på erfarne saksbehandlere for å få en forståelse av hvordan jobben påvirker deres psykiske helse.

Planen er å benytte kvalitative dybdeintervjuer for å løfte frem terapeutens perspektiv.

Prosjektet er en kvalitativ masteroppgave som gjennom semistrukturerte individuelle dybdeintervjuer ønsker å få svar på følgende spørsmål

- "På hvilken måte opplever ansatte med lang erfaring i kommunal barneverntjeneste at jobben påvirker deres psykiske helse, og hvordan håndterer de stress og arbeidslivets emosjonelle belastninger for å ivareta egen psykisk helse og bli i jobben?"

Etter REKs vurdering faller prosjektet, slik det er beskrevet, utenfor virkeområdet til helseforskningsloven. Helseforskningsloven gjelder for medisinsk og helsefaglig forskning, i loven definert som forskning på mennesker, humant biologisk materiale og helseopplysninger, som har som formål å frambringe ny kunnskap om helse og sykdom, jf. helseforskningsloven §§ 2 og 4a. Formålet er avgjørende, ikke om forskningen utføres av helsepersonell eller på pasienter/sårbar grupper eller benytter helseopplysninger.

Prosjekter som faller utenfor helseforskningslovens virkeområde kan gjennomføres uten godkjenning av REK. Det er institusjonens ansvar på å sørge for at prosjektet gjennomføres på en forsvarlig måte med hensyn til for eksempel regler for taushetsplikt og personvern.

Vi gjør oppmerksom på at vurderingen og konklusjonen er å anse som veiledende jf. forvaltningsloven § 11.

Dersom dere likevel ønsker å søke REK vil søknaden bli behandlet i komitémøte, og det vil bli fattet et enkeltvedtak etter forvaltningsloven.

Med vennlig hilsen

Seniorrådgiver

[post@helseforskning.etikkom.no](mailto:post@helseforskning.etikkom.no)

Regional komité for medisinsk og helsefaglig  
forskningsetikk REK sør-øst-Norge (REK sør-øst)  
<http://helseforskning.etikkom.no>



## Vedlegg nummer 2. Tilrådning fra NSD Personvernombudet for forskning § 7-27



Sverre Varvin  
Postboks 4 St. Olavs plass  
0130 OSLO

Vår dato: 05.07.2018

Vår ref: 61198 / 3 / HJT

Deres dato:

Deres ref:

### Tilrådning fra NSD Personvernombudet for forskning § 7-27

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 19.06.2018 for prosjektet:

61198	<i>Påvirkning av psykisk helse og håndtering av egen psykisk helse for saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste</i>
Behandlingsansvarlig	<i>OsloMet - Storbyuniversitetet, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Sverre Varvin</i>
Student	<i>Kathrine Søreide Hatteberg</i>

#### Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er unntatt konsesjonsplikt og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

#### Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon
- vår prosjektvurdering, se side 2
- eventuell korrespondanse med oss

#### Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringsskjema.

#### Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

#### Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt

Ved prosjektslutt 01.06.2019 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

*Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.*



Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Vennlig hilsen

Dag Kiberg

Håkon Jørgen Tranvåg

Kontaktperson: Håkon Jørgen Tranvåg tlf: [REDACTED]

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Kathrine Soreide Hatteberg, [REDACTED]

---

## Personvernombudet for forskning



### Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 61198

#### FORMÅL

Formålet er prosjektet er å undersøke hvordan ansatte med lang erfaring i kommunal barneverntjeneste opplever at jobben påvirker deres psykiske helse, og hvordan de håndterer stress og arbeidets emosjonelle belastninger for å ivareta egen psykisk helse og bli i jobben.

#### UTVALG OG REKRUTTERING

Utvalget består av saksbehandlere som har vært ansatt i kommunal barneverntjeneste i mer enn ti år. De rekrutteres via leder i barneverntjenesten som formidler informasjon og forespørsel om deltakelse til aktuelle ansatte. Studenten tar deretter kontakt med de som viser interesse for å delta.

#### METODE

Det gjennomføres personlige intervju med utvalget.

#### INFORMASJON OG SAMTYKKE

Du har opplyst i meldeskjema at utvalget vil motta skriftlig og muntlig informasjon om prosjektet, og samtykke skriftlig til å delta. Vår vurdering er at informasjonsskrivet til utvalget er godt utformet etter gjeldende lovverk.

I løpet av 2018 innføres ny personopplysningslov med skjerpede krav til informasjon og samtykke. På grunn av prosjektets varighet oppfordrer personvernombudet at det gjøres enkelte tilføyinger i informasjonsskrivet for å imøtekomme disse endringene:

- at samtykke er det lovlige behandlingsgrunnlaget for behandling av personopplysninger
- hvem som skal ha tilgang til personopplysninger, og hvilke opplysninger de får tilgang til
- hvilke tiltak dere gjør for å sikre at ikke uvedkommende får tilgang til personopplysningene
- kontaktopplysninger til institusjonens personvernombud (personvernombudet@nsd.no, +47 55 58 21 17)
- deltakernes rettigheter, herunder rett til innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om deltakeren, rett til å få slettet eller rettet de opplysningene som er registrert, eventuelt motsette seg at opplysningene registreres, rett til å få utlevert en kopi av opplysningene som er registrert (dataportabilitet), samt rett til å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet angående behandlingen av personopplysninger.

På våre nettsider finnes en ny mal for informasjonsskriv vi anbefaler at det tas utgangspunkt i:  
[http://www.nsd.uib.no/personvernombud/hjelp/informasjon\\_samtykke/informere\\_om.html](http://www.nsd.uib.no/personvernombud/hjelp/informasjon_samtykke/informere_om.html)

#### TAUSHETSPLIKT

Personvernombudet minner om de ansatte har taushetsplikt, og anbefaler at prosjektleder tar dette opp med informantene i forbindelse med intervjuet. Student og informant har et felles ansvar for at det ikke kommer taushetsbelagte opplysninger inn i datamaterialet. Student må stille spørsmål på en slik måte at taushetsplikten

kan overholdes. Det må utvises varsomhet ved bruk av eksempler, og vær oppmerksom på at ikke bare navn, men også identifiserende bakgrunnsopplysninger må utelates, f.eks. alder, kjønn, tid, sted og eventuelle spesielle hendelser/saksopplysninger. Personvernombudet forutsetter at det ikke innhentes personopplysninger om noen av klientene, og at taushetsplikten ikke er til hinder for den behandling av opplysninger som finner sted.

#### SENSITIVE PERSONOPPLYSNINGER

Personvernombudet tar høyde for at det kan fremkomme sensitive opplysninger om helseforhold.

#### INFORMASJONSSIKKERHET

Personvernombudet forutsetter at du behandler alle data i tråd med OsloMet - Storbyuniversitetet sine retningslinjer for datahåndtering og informasjonssikkerhet. Vi legger til grunn at bruk av privat pc er i samsvar med institusjonens retningslinjer.

#### PROSJEKTLUTT OG ANONYMISERING

Prosjektlutt er oppgitt til 01.06.2019. Det fremgår av meldeskjema og informasjonsskriv at du vil anonymisere datamaterialet ved prosjektlutt.

Anonymisering innebærer vanligvis å:

- slette direkte identifiserbare opplysninger som navn, fødselsnummer, koblingsnøkkel
- slette eller omskrive/gruppere indirekte identifiserbare opplysninger som bosted/arbeidssted, alder, kjønn
- slette lydopptak

For en utdypende beskrivelse av anonymisering av personopplysninger, se Datatilsynets veileder:

<https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/regelverk-skjema/veiledere/anonymisering-veileder-041115.pdf>

---

### **Vedlegg nummer 3. Informasjonsskriv til barnevernledere.**

#### **Forespørsel om hjelp til å rekruttere informanter til masterprosjekt i psykisk helsearbeid**

Mitt navn er Kathrine Søreide Hatteberg. Jeg er klinisk barnevernspedagog og masterstudent i psykisk helsearbeid ved OsloMet- storbyuniversitetet. I forbindelse med masterutdannelsen skal jeg nå utføre et kvalitativt forskningsprosjekt, og i den forbindelse tar jeg kontakt med barnevernledere i ulike barneverntjenester for å rekruttere informanter til prosjektet.

Jeg ønsker å utføre individuelle intervju med ansatte i barneverntjenesten som har jobbet som saksbehandlere i det kommunale barnevernet i over 10 år. Hensikten med studien er å gjennom intervju få en dypere forståelse for hvordan de erfarne saksbehandlerne opplever at jobben påvirker deres psykiske helse, og hvordan de håndterer stress og emosjonelle belastninger for å ivareta egen psykisk helse.

Da det er en høy grad av turnover i mange barneverntjenester og mye forskning viser at å jobbe som saksbehandler i førstelinje barnevern kan være en belastende jobb ønsker jeg å sette fokus på de saksbehandlerne som makter å stå i jobben over tid. Jeg vil forsøke å få en dypere forståelse for hva de gjør for å håndtere en jobb som mange ikke klarer å bli værende i.

Jeg setter meget stor pris på behjelpelighet til å settes i kontakt med aktuelle informanter, så hvis du som barnevernleder har noen potensielle ansatte er jeg takknemlig for om du forhører deg med dem om dette kan være av interesse, og deretter setter meg i kontakt med eventuelt informanter ved at du kontakter meg eller ber aktuelle informanter kontakte meg.

Jeg tenker at dette kan være et viktig prosjekt som mulig kan bidra til å belyse mulige retninger knyttet til forebygging i tilknytning til ansattes psykiske helse relatert til jobben, samt en økt bevissthet for å beholde erfarne saksbehandlere. Dette både for å ivareta enkeltmennesket (saksbehandleren), men også for at nåværende og kommende familier i kontakt med barnevernet skal få kvalitetsmessig god hjelp og oppfølging uten mange bytter av saksbehandlere.

Intervjuet er tiltenkt gjennomført høsten 2018, og det er estimert en varighet på mellom 1 og 1,5 time. Jeg er fleksibel i forhold til hvor informantene ønsker å gjennomføre intervjuet, og om ønskelig kommer jeg gjerne til deres barnevernstjeneste.

Vedlagt ligger et informasjonsskriv og samtykke skjema knyttet til studien. Ved mer behov for informasjon kan jeg kontaktes på telefon, [REDACTED], eller epost, [REDACTED]. Om ønskelig møter jeg også personlig for å gi ytterligere informasjon.

Med Vennlig Hilsen

Kathrine Søreide Hatteberg

---

**Vedlegg nummer 4. Informasjonsskriv og samtykkeskjema til informanter.**

## **Vil du delta i forskningsprosjektet**

### ***” Påvirkning av psykisk helse og håndtering av egen psykisk helse for erfarne saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste”?***

**Bakgrunn og formål**

Mitt navn er Kathrine Søreide Hatteberg. Jeg er klinisk barnevernspedagog og masterstudent i psykisk helsearbeid ved OsloMet- storbyuniversitetet. Siden jeg ble ferdigutdannet barnevernspedagog i 2006 har jeg erfaring fra barne- og ungdomspsykiatri og som saksbehandler i kommunal barneverntjeneste.

Jeg skal skrive en masteroppgave og i den forbindelse gjennomføre et forskningsprosjekt. Formålet med prosjektet er å finne ut hvordan erfarne saksbehandlere opplever at jobben påvirker deres psykiske helse og hva de gjør for å ivareta egen psykisk helse

Fra egen erfaring som saksbehandler ble jeg oppmerksom av at de er mange som slutter relativt fort i jobben, og jeg er interessert i å sette fokus på de som står i jobben som saksbehandler over tid. Jeg ønsker derfor å snakke med deg som har jobbet som saksbehandler i kommunal barneverntjeneste i 10 år eller lengre, og som fortsatt jobber i barnevernet.

Jeg synes det er viktig å sette fokus på saksbehandlere som håndterer å stå i en tøff jobb over tid, og jeg er interessert i å få en dypere forståelse av hva du gjør for å mestre det. Dette tenker jeg kan være nyttig kunnskap i forhold til forebygging av turnover og å belyse relevante aspekt ved hvordan saksbehandlere som jobber lenge i barneverntjenesten tar vare på egen psykiske helse.

Prosjektets problemstilling er som følger *«På hvilken måte opplever ansatte med lang erfaring i kommunal barneverntjeneste at jobben påvirker deres psykiske helse, og hvordan håndterer de stress og arbeidets emosjonelle belastninger for å ivareta egen psykisk helse?»*

Gjennom å kontakte barnevernledere i ulike barneverntjenester i bydeler i Oslo og kommuner i Akershus håper jeg å bli satt i kontakt med aktuelle saksbehandlere som er villige til å bidra i studien. Barneverntjenestene i Oslo og Akershus er vilkårlig valgt ut og forespørsel om deltakelse sendes ut til både små og store barneverntjenester, samt til både sentrumsnære og mer landlige barneverntjenester.

**Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

OsloMet-storbyuniversitetet.

**Hva innebærer det for deg å delta?**

Det å delta i denne studien innebærer at du som informant gjennomfører ett individuelt intervju med meg. Intervjuet er tiltenkt å ha en varighet på mellom 1 og 1,5 time, og det er ønskelig å gjennomføre intervjuet høsten 2018. Tid og sted for intervjuet vil bli avtalt i samråd med deg. Jeg er fleksibel i henhold til tid og sted, og jeg håper du i en hektisk hverdag kan ta deg tid til å delta i prosjektet.

---

Spørsmålene i intervjuet vil blant annet omhandle din opplevelse av hvordan jobben påvirker din psykiske helse, din motivasjon for å bli i jobben, belastningsfaktorer ved jobben som kan påvirke din psykiske helse, hvordan du håndterer stress og om du har noen mestringsstrategier/ting du gjør på fritiden for å koble av.

Intervjuet vil registreres ved at det blir tatt opp med diktafon, samt at jeg notater underveis i samtalen. Lydopptaket og notatene lagres nedlåst og vil bli slettet når forskningsprosjektet er avsluttet og godkjent. Prosjektet skal etter planen avsluttes 01.06.2019.

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Samtykkeskjema undertegnes før intervjuet blir gjennomført.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det vil ikke komme frem på lydopptaket hva du heter. Det vil ikke være mulig å identifisere deg i studiens resultater når disse publiseres.

Informasjonen om deg vil bli lagret ved at personalia erstattes av et nummer som blir lagret adskilt fra øvrig data. Datamaterialet lagres på en kryptert minnepenn.

Informasjonen er kun tilgjengelig for veileder og meg. Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet.

### **Dine rettigheter**

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

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

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

### **Hvor kan jeg finne ut mer?**

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

- Meg som prosjektleder, Kathrine Søreide Hatteberg, telefon: [REDACTED] eller på epost [REDACTED] eller min veileder og prosjektets overordnede ansvarlige, professor ved OsloMet- storbyuniversitetet, avdeling for helsevitenskap, Sverre Varvin. Han kan kontaktes på telefon [REDACTED] eller på epost [REDACTED].
  - Vårt personvernombud: Ingrid S. Jacobsen på telefon: [REDACTED] eller på epost [REDACTED].
  - NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller telefon: 55 58 21 17.
-

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig

(Forsker/veileder)

Eventuelt student

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet, ”Påvirkning av psykisk helse og håndtering av egen psykisk helse for erfarne saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste”, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju.

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 01.06.2019.

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

---

**Vedlegg nummer 5. Intervjuguide****SEMISTRUKTURERT INTERVJUGUIDE****HØST 2018****Kvalitativt forskningsprosjekt:**

Erfarne saksbehandlere i barneverntjenestens mestringsstrategier, opplevde emosjonelle belastninger og ivaretagelse av egen psykisk helse.

**Tidsplan:** Det planlegges å bruke ca. 1-1.30 timer per intervju.

Informanten informeres om at intervjuet blir tatt opp for å sikre at all informasjon kommer med. Informanten informeres også om anonymitet og at hun/han kan velge å trekke seg (gjennomgang av informasjonsskrivet).

**Rammesetting:**

- Starte med en kort uformell samtale. Presenterer meg/min egen bakgrunn og informanten får presentere seg.
- Informasjon om forskningsprosjektet og problemstillingen, samt spør om informanten har noen spørsmål som hun/han har behov for å avklare for intervjuet starter.

**Intro/innledningsspørsmål til intervjuet:**

- Enkle fakta spørsmål - «alder, sivilstatus hvor lenge informanten har jobbet på arbeidsplassen/i barnevernet grunnutdanning, annen arbeidserfaring eventuell videreutdanning, hvorfor informanten ønsket å jobbe i barnevernet?
- Hvordan vil du beskrive deg selv som saksbehandler og som privatperson?
- Kan du fortelle om noen positive sider ved å jobbe som saksbehandler i barneverntjenesten?

**Erfaringer (Avdekke informantens kjennskap og erfaring knyttet til problemstillingen):**

- Ikke så mange som jobber så lenge som saksbehandler i det kommunale barnevernet.
- Mange påvirkes psykisk av stress og emosjonelle belastninger i jobben/slutter fort (turnover).

**Hovedfokus for intervjuet:**

- Kan du beskrive dagen i går/en vanlig arbeidsdag?
-



- Kan du beskrive hvilke arbeidsmiljøbelastninger du har opplevd/oplever i denne jobben? Hva gjør belastningene med deg?
- Kan du beskrive hvordan du føler deg etter en vanlig arbeidsdag kontra en dag du opplever som spesielt krevende?
- Kan du beskrive en sak som du opplever har vært spesielt krevende for deg?
- Hva med denne saken tror du gjorde den så krevende?
- Har du vært sykemeldt noen gang som du tenker kan relateres til belastningene du har i jobben som saksbehandler i barneverntjenesten? (beskrive eventuelle symptomer)
- Har du noen du snakker med om hva arbeidets belastninger gjør med deg?
- Hvordan opplever du arbeidsmiljøet og forholdet til dine kolleger?
- Hva gjør du når du er stresset i en arbeidssituasjon? Og har du noen ting du pleier å koble av med på fritiden?
- Får du veiledning i jobben (ekstern/intern) og hvilken betydning tror du det har for deg?
- Kan du fortelle om hva som motiverer deg til å jobbe som saksbehandler i barneverntjenesten? Og er det noen faktorer du synes er viktige å opprettholde for at du skal bli i jobben?
- Hvor ser du for deg selv om tre år?

### **Tilbakeblikk:**

- Oppsummerer og avklarer sentrale element i samtalen. Sjekker ut at jeg har forstått informantens budskap riktig.

### **Avslutningsvis:**

- Er det noe viktig jeg ikke har spurt om? Noe du sitter igjen med som du ønsker å få frem?
  - Er det noe jeg som intervjuer/forsker kunne gjort annerledes?
  - Kan jeg ta kontakt senere?
-