

Sandra Berge og Jovana Stojanovic

Relasjonens betydning i barneverntjenesten

En studie om barnevernkonsulenters forståelse av begrepet relasjon og opplevelse av dens betydning i deres arbeidspraksis.

Masteroppgave i Sosialfag, studieretning Sosialt arbeid

OsloMet – storbyuniversitetet

Fakultet for samfunnsvitenskap

Oslo 2023

Sammendrag

Hensikten med vår masteroppgave er å bidra til mer kunnskap om relasjonsarbeid i barneverntjenesten. På bakgrunn av det kom vi frem til følgende problemstilling: *Hvordan forstår barnevernkonsulenter begrepet relasjon, og opplever de at relasjon er en sentral del av deres arbeid?*

Masteroppgaven baserer seg på en kvalitativ studie som bygger på totalt fire individuelle kvalitative intervjuer av barnevernkonsulenter, som er ansatt i ulike barneverntjenester i Oslo området. Funnene fra intervjuene utgjør det empiriske grunnlaget for denne studien og datamaterialet ble analysert og tolket ved hjelp av tematisk analyse. Gjennom en kritisk gjennomgang av tidligere forskning og ulike fagbøker, ble dataene også fortolket i lys av disse. Som teorigrunnlag for oppgaven har vi benyttet fireperspektiv modellen til Røkenes og Hanssen (2012), og deriblant relevant teori om relasjon, kommunikasjon og makt.

Vi kom frem til følgende resultater:

- Flere faktorer påvirker relasjonen mellom barnevernkonsulenter og klienter de møter. Manglende tid, høyt turnover, maktubalanse og negative forforståelser av barnevernet svekker muligheter for å etablere gode relasjoner. Relasjonsfremmende faktorer som fleksibilitet, empati, forståelse og transparens bli beskrevet som nøkkelfaktorer for å lykkes i bygging av gode relasjoner.
- Personlige egenskaper har en vesentlig betydning når en skal møte barn og familier i barnevernet.
- Ledelse i barnevernet kan ha en påvirkning på konsulentens relasjonsarbeid, både positivt og negativt.
- Det finnes lite forskning om behovet for restitusjon hos konsulentene i barneverntjenesten.

Vi har vært særlig bevisste over egen kunnskap og kjennskap til barneverntjenesten, på bakgrunn av at begge to jobber som barnevernkonsulenter. Vi ønsket med andre ord ikke at

sistnevnte skulle sette føringer for utfallet av oppgaven. Likevel opplevde vi at vår kunnskap og interesse for feltet var en ressurs i studien.

Nøkkelord: relasjon, kompetanse, barnevern, barnevernkonsulent, makt, brukermedvirkning, samarbeid.

Summary

The purpose of our master's thesis is to contribute to a better understanding of relational work in child protective services. Based on this, this is how we formulated the following research question: How do child protective consultants understand the concept of relationship, and do they feel that relationships are a central part of their work?

This master's thesis is based on a qualitative study that is based on a total of four individual qualitative interviews with child protective consultants employed in various child protective services in the Oslo area. The findings from the interviews constitute the empirical foundation for the thesis, and the data material were analyzed and interpreted by a thematic analysis. A critical review of previous research and relevant literature was conducted to provide further interpretation of the data. The theoretical framework for this thesis is based on the four-perspective model by Røkenes and Hanssen (2012), and also relevant theories on relationships, communication and power perspective that lies in the role of the profession.

This is the results that were obtained:

- Several factors influence the relationship between child protective consultants and the clients they work with. Factors such as lack of time, high turnover, power imbalances, and negative preconceptions about child protective services weaken the opportunities for establishing good relationships. Relationship-enhancing factors such as flexibility, empathy, understanding, and transparency were described as key elements for successful relationship-building.
- Personal qualities play a significant role when consultants are interacting with children and families through their work in child welfare.
- Management within child protective services can have both positive and negative impacts on a consultant's relational work.

- There is limited research about the need for restoration and self-care among consultants in child protective services.

We have been particularly mindful of our own knowledge and familiarity with child protective services, based on the fact that both of us work as child protective consultants. We aimed to avoid any bias in influencing the outcome of the study because of our roles. However, we can say that our knowledge and interest in this field was a valuable resource throughout this study.

Keywords: Relation, competence, child protective services, child protective consultant, power, user participation, cooperation.

Forord

Vi ønsker først og fremst å takke hverandre for at prosessen med masterprosjektet har vært mulig å gjennomføre. På tross av at vi begge har stått i kjøp av leiligheter, oppussing av disse, tidvis sykdom og ikke minst fulltidsjobb ved siden av masteren, har vi motivert hverandre, ledd, grått og hatt som mål å gjennomføre – uansett hva som skjer. Vi har evnet å stå i fulltidsjobber, samtidig som å ta en masterutdanning på heltid. Det å være «200 % tilstede begge steder» hadde ikke vært mulig med noen andre. Vi gikk inn i denne utdanningen sammen høsten 2021 med å være veldig nære venner, og kan med hånden på hjertet si at det har ført oss enda nærmere hverandre etter valget om å samskrive selve masteroppgaven.

Det har vært en enorm styrke i å være to om dette. Refleksjoner og drøfting i fellesskap har bidratt til økt kvalitet på arbeidet. Vi valgte et tema som står oss nært da vi selv jobber som barnevernkonsulenter på heltid, parallelt mens vi ønsket å utdype vår kunnskap og analytiske evner ved hjelp av en master.

Vi ønsker også å gi en stor takk til informanter som har stilt opp til intervju og delt sine refleksjoner, kunnskap og erfaringer. Uten dere hadde denne oppgaven ikke hatt noe verdi eller betydning. En stor takk til vår veileder, Ida Merete Solvang, som har gitt gode tilbakemeldinger og møtt oss «der vi var». Sist, men ikke minst, takk til våre samboere som har vært støttende, tålmodige og lagt til rette for at vi kunne fokusere fullt på masteren når det gjaldt. Til tross for at de har sett oss lite, er de forhåpentligvis like glade i oss i dag som for 2 år siden, da vi påbegynte denne reisen. Nå gjenstår det vel bare å gjøre det godt igjen.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	3
Summary	5
Forord	7
1. Innledning	11
1.1 Bakgrunn og formål med studien.....	12
1.2 Begrepsavklaring.....	13
1.2.1 Relasjon og relasjonskompetanse.....	13
1.2.2 Barnevernkonsulent og klient	14
1.2.3 Brukermedvirkning.....	14
1.3 Oppgavens oppbygging.....	14
2. Teori	16
2.1 Relasjon.....	16
2.2 Relasjonskompetanse	18
2.3 Brukermedvirkning i saksbehandling	19
2.4 Profesjonalitet og refleksjon rundt egen praksis	20
2.5 Kommunikasjon	21
2.6 Fireperspektiv modellen	21
2.7 Makt.....	23
2.9 Konsulenter som bakkebyråkrater.....	26
2.9 Tidligere forskning.....	26
2.10 Utvalg av litteratur	31
3. Vitenskapsteori og metode	31
3.1 Forskningsvitenskapelig fundament - fenomenologi.....	31
3.2 Forskningsvitenskapelig fundament - hermeneutikk.....	33
3.3 Forskerens forforståelser	35
3.4 Kvantitative og kvalitative metoder.....	36
3.5 Ontologiske og epistemologiske ståsted i kvalitativ forskning	37
3.6 Forskerens nysgjerrighet, forkunnskaper og posisjon	37

3.7 Tverrsnittdesign	39
3.8 Etisk refleksjon	40
3.10 Intervjuguide	43
3.11 Intervjuform og gjennomføring av intervju	44
3.12 Situering	46
3.13 Reliabilitet, validitet og overførbarhet.....	48
4. Analyse	50
4.1 Temaanalyse	50
4.2 Koding og kategorisering	53
4.3 Analytisk fremgangsmåte - abduktiv analyse av data.....	54
4.4 Metodekritikk.....	55
4.5 Presentasjon av funn	57
4.5.1 Informantenes opplevelse av begrepet relasjon.....	60
4.5.2 Det første møtet.....	62
4.5.3 Negativ forforståelse av barnevernet	65
4.5.4 Kommunikasjon.....	66
4.5.5 Fleksibilitet	68
4.5.6 Samarbeid og tillit	70
4.5.7 Transparens.....	71
4.5.8 Tidspress.....	72
4.5.9 Personlig egnethet	73
4.5.10 Makt	74
4.5.11 Ledelse	76
5. Drøft	78
5.1 Relasjonsarbeid i barnevernet	78
5.2 Personlig kompetanse i relasjonsarbeid	79
5.3 Kommunikasjon sett i lys av fireperspektiv-modellen	80
5.4 Profesjonell kommunikasjon.....	82
5.5 Den første kontakten	83
5.6 Samarbeid og tillit i barnevernets praksis.....	84
5.7 Sjenerøsitet og nysgjerrighet	85

5.8 Evnen til å reflektere over egen praksis.....	86
5.9 Transparens i barnevernsfaglig arbeid.....	87
5.10 Relasjonsbrudd som et mulig utfall av høy turnover	88
5.11 Makt.....	90
5.11.1 Ulike maktformer i barnevernet	90
5.11.2 Avmakt	92
5.11.3 Makten i språket	92
5.12 Skjønnsutøvelse i barnevernsfaglig arbeid	94
5.13 Betydning av tid for barnevernkonsulenter.....	95
5.14 Ledelsens påvirkning på relasjonsarbeid	96
5.15 Klientenes fordommer som utfordring i relasjonsbygging.....	97
5.16 Personlige, men ikke private relasjoner.....	98
5.17 Et mulig negativt utfall av relasjonsarbeid.....	100
6. Metodisk refleksjon – styrker og svakheter ved studien	102
7. Avslutning	105
8. Litteraturliste	108
9. Vedlegg	117

1. Innledning

Som ansatt i barneverntjenesten jobber en tett på mennesker. Barnevernkonsulenter som følger opp enkeltsaker samhandler med deres klienter. I noen tilfeller er samhandlingen kortvarig, men i andre tilfeller kan den strekke seg over mange år. I saksbehandlingsrundskrivnet til Barne, ungdoms og familiedirektoratet hevdes det at en forutsetning for å gi best mulig hjelp og bistand til familier, er ved at barneverntjenesten forsøker å oppnå en samarbeidsrelasjon med foreldrene (Barne, ungdoms og familiedirektoratet, 2023, s. 97). Videre understrekes det også at en god relasjon til barn vil være med på å styrke barnets forståelse av barneverntjenestens bistand som hjelp og støtte (Barne, ungdoms og familiedirektoratet, 2023, s. 136).

Barn og familier skal kjenne seg trygge og ivaretatt hos barnevernet når de møter på ulike utfordringer i livet, og vi har funnet flere forskningsartikler som intervjuer nettopp dem. På den andre siden fant vi ikke så mange som studerte de som faktisk sitter med ansvaret for å tilrettelegge for tryggheten og ivaretakelsen, nemlig barnevernkonsulenter.

Barnevernkonsulenter møter mennesker i ulike kriser, og skal på samme tid håndtere og løse ulike problemstillinger som en sentral del av arbeidet. Relasjonens betydning for hvordan familiers og barns utfordringer løses kan være av avhengende karakter for i hvor stor grad konsulentene evner å utøve hjelpen. Det er også mange faktorer som kan påvirke arbeidet, som igjen påvirker relasjonen. På samme tid er relasjonen mellom konsulenter og klienter viktig for utøvelsen av et godt barnevernsfaglig arbeid. Dette er noe vi ønsker å drøfte i denne studien.

Gjennom en kvalitativ studie i form av intervjuer av barnevernkonsulenter ønsker vi å finne ut av hvordan konsulentene opplever eget relasjonsarbeid i arbeidshverdagen. Studien baserer seg intervjuene med konsulentene som belyser temaet ytterligere ved hjelp av egne erfaringer, refleksjoner og meninger. Gjennom studien har vi som forskere også gjort oss opp noen tanker, som vi utdyper underveis.

1.1 Bakgrunn og formål med studien

Formålet med studien vår er å rette søkelyset mot relasjonsarbeid i barneverntjenesten. Vi ønsket å finne ut av hvordan barnevernkonsulenter definerer relasjon, samt hva som er viktig for dem når de skal samhandle med sine klienter. Med bakgrunn i vår egen interesse og erfaring innen feltet, ønsket vi å studere relasjonens betydning på et dypere nivå da vi mener den utgjør en svært sentral del av en barnevernkonsulents arbeidshverdag. Vi har begge erfaring med at familier, som tidligere har vært i kontakt med barneverntjenesten, har uttrykt et savn etter mer informasjon og/eller mer kontakt med tjenesten.

I denne studien ønsker vi å studere barnevernansatte sine perspektiver og se de i sammenheng med tidligere forskning og relevant teori. Vi håper på å utdype viktigheten av begrepet relasjon og vise hvordan relasjonsarbeid kommer til uttrykk i praksis gjennom intervjuer av erfarne barnevernansatte i ulike barneverntjenester.

De seneste årene har tendensen til mer standardisert barnevernspraksis økt, noe som kan skape større avstand mellom barneverntjenesten og klientene (Juul 2010 i Paulsen et al., 2017, s. 85). Barnevernet forvalter stor makt og har et stort ansvar på vegne av resten av samfunnet. Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet har utarbeidet egen kompetansesatsing med ulike tiltak som skal bidra til at barn, unge og familier møter ansatte med høy faglig kompetanse og barneverntjenester av god kvalitet (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, u.å.). Et av flere tiltak er blant annet videreutdanninger for barnevernansatte, hvor en av de er satsing på relasjonskompetanse i barnevernet (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, u.å.). Regjeringens satsning viser et tydelig behov for økt kvalitet av tjenestene til tross for mye bra arbeid. Samtidig vet vi at noen saker havner i media og kan skape frykt blant befolkningen, noe som også kan være en bidragsyter når barnevernet først tar kontakt med familier. Gjennom studien vår ønsker vi selv å lære mer om feltet og utvide vår fagkompetanse, samt bidra til diskusjon rundt temaet.

Problemstillingen vår er dermed følgende:

«Hvordan forstår barnevernkonsulenter begrepet relasjon, og opplever de at relasjon er en sentral del av deres arbeid?»

1.2 Begrepsavklaring

I denne delen ønsker vi å gjøre rede for sentrale begreper for å avklare deres betydning i vår studie. Dette på bakgrunn av at begrepene kan forstås ulikt, avhengig av konteksten de befinner seg i.

1.2.1 Relasjon og relasjonskompetanse

Ellingsen og Levin (2015) påpeker at relasjoner er et ord som brukes mye i dagligtalen (s. 112). Ved bruken av ordet tenker vi først og fremst på mellommenneskelige relasjoner - noe som foregår mellom individer i både sosial samhandling, og også i profesjonell samhandling mellom klient og konsulent. Mennesker som møter hverandre vil på et eller annet vis interagere eller kommunisere med hverandre (Ellingsen & Levin, sosialt arbeid boka s. 113). Måten vi sender ut signaler på, kan den andre tolke på ulike måter - for eksempel ved å åpne opp for videre kommunikasjon, eller avvise kontakten. I arbeid der relasjoner inngår som en sentral del av arbeidsutøvelsen, da eksempelvis barnevern, er arbeidsoppgavene knyttet tett til relasjonsbegrepet.

For at klientene skal kunne medvirke i en barnevernssak, er konsulentene avhengige av å ha utviklet en form for relasjonskompetanse (Bunkholdt & Kvaran, 2021, s. 56).

Relasjonskompetanse kan ikke forstås som en separat og uavhengig kvalifikasjon, men som et sett av ferdigheter som både er personlige og yrkesrelaterte (Aubert & Bakke, 2018, s. 29-30).

Bunkholdt og Kvaran (2021) påpeker at det er konsulentene som må ta ansvar for relasjonen, og ikke klienten (s. 56). I sammenheng med vår studie er informantene konsulenter som er ansvarlige for at relasjonen i deres arbeid blir til, og det er deres opplevelser og erfaringer som kommer frem gjennom denne studien.

1.2.2 Barnevernkonsulent og klient

Barnevernkonsulenter refereres til de ansatte i barneverntjenester som utøver saksbehandling og enkeltoppfølgning av saker. Barnevernsansatte som behandler saker i barneverntjenester har ulike betegnelser, og andre kjente beskrivelser av rollen går også under saksbehandler eller kontaktperson. Dette speiles også av de ulike beskrivelsene av rollen, avhengig av tjenesten konsulentene er ansatt ved.

Klienter brukes i vår studie som en beskrivelse av de foreldrene, barna og ungdommene som har, eller har hatt, saker hos barneverntjenesten. Barnevernloven bruker ulike beskrivelser av foreldrene, barna og ungdommene. Både klient, pasient og bruker kommer frem flere steder i barnevernloven, avhengig av lovens virkeområde som blir beskrevet.

1.2.3 Brukermedvirkning

Gjennom studien vår er begrepet brukermedvirkning ofte nevnt, og særlig da i sammenheng med samhandling/samarbeid med familier. Over flere år har begrepet blitt nevnt i både stortingsmeldinger og offentlige utredninger (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 252).

Brukermedvirkning er ikke kun en rettighet brukere besitter, men det er også et viktig virkemiddel for å gjøre kvaliteten på tjenestene bedre (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 252).

Barnets rett til medvirkning kommer også tydelig frem i barnevernsloven (Barnevernsloven, 2021, § 1-4).

1.3 Oppgavens oppbygging

Oppgaven er bygget opp av totalt 7 kapitler.

Kapittel 1 inneholder innledning for selve oppgaven. I denne delen presenterer vi vår interesse og bakgrunn for valg av tema for vår forskning, samt innsnevring av problemstillingen som skal besvares gjennom denne oppgaven. Her avklarer vi også kort de begrepene som vi bruker løpende gjennom hele teksten.

I kapittel 2 redegjør vi for teorien vi har besluttet å benytte oss av på bakgrunn av tema. Her beskriver vi relasjonen og relasjonskompetanse ved hjelp av teori fra flere teoretikere, men

særlig mye fra Ellingsen og Levin, og Røkenes og Hanssen. Vi presenterer også et teoretisk grunnlag for blant annet brukermedvirkning, kommunikasjon og fireperspektiv modellen da vi ønsket å se våre funn i lys av modellen. Maktperspektivet er også sentralt innenfor barnevernsfaglig arbeid, og dermed er dette også inkludert i teorikapittelet. Deretter presenterer vi tidligere forskning som sier noe om blant annet relasjonens betydning i barnevernet, emosjonelle belastninger hos saksbehandlere i barnevernet, en studie som omhandler klientenes opplevelse av medvirkning i kontakt med barnevernet, og hvordan ledelse har en påvirkning på utøvelsen av relasjonsarbeid. Avslutningsvis beskriver vi hvordan vi har funnet frem til litteraturen som er benyttet gjennom vår oppgave.

I kapittel 3 gjør vi rede for vitenskapsteori og metoden som er valgt for å kunne besvare problemstillingen på en mest hensiktsmessig måte. I dette kapittelet presenterer vi våre metodiske beslutninger, og våre refleksjoner rundt eget ståsted som forskere kommer også tydelig frem. Videre redegjør vi for utvalget, intervjuformen og gjennomføringen av intervjuene. Avslutningsvis reflekterer vi over studiens reliabilitet, validitet og overførbarhet.

I kapittel 4 presenterer vi våre funn og analysen av funnene. Her viser vi også til hvilken analysemetode vi har benyttet i forbindelse med analysen av våre funn, samt hvordan vi har valgt å gå frem under selve analysen.

Kapittel 5 består av drøfting av funn opp mot teori og tidligere forskning.

Kapittel 6 består av metodisk refleksjon rundt styrker og svakheter ved vår studie. Her presenterer vi de refleksjonene vi har gjort oss underveis i studien ved å være kritiske til måten vi har valgt å gå frem i vårt forskningsprosjekt.

Kapittel 7 er vårt avsluttende kapittel som inneholder konklusjon av de funnene som er kommet frem. Her oppsummerer vi de viktigste momentene som er knyttet til problemstillingen. Vi gir også forslag til videre forskning.

2. Teori

I dette kapitlet ønsker vi å gjøre rede for den teoretiske rammen for vår oppgave.

Innledningsvis ønsker vi å vise til Ellingsen og Levin (2015) sine referanser til relasjon i barnevernsarbeid og hvilken betydning relasjon har i barneverntjenesten særlig med tanke på å skape en endring. Vi har valgt å benytte oss av fire perspektiv modellen til Røkenes & Hanssen (2012) som et teoretisk rammeverk gjennom oppgaven. Til tross for at det i utgangspunktet er en kommunikasjonsmodell, opplevde vi at modellen har detaljerte og gode beskrivelser av all samhandling. Slik vi utdyper i kapitlet så finnes det ingen relasjon uten kommunikasjon, og omvendt.

2.1 Relasjon

Ettersom denne oppgaven omhandler relasjoner i barnevernsfeltet, er det en grunnleggende tanke at en relasjonell tilnærming er å søke å forstå den andres perspektiv, og da spesielt klientperspektivet (Levin & Ellingsen, 2015, s. 112). I denne sammenheng er det også relevant å gjøre seg tanker om at to mennesker har to ulike relasjoner til hverandre, og at disse har sine unike kvaliteter. Ved hjelp av en slik innsikt kan det bidra til en mer helhetlig forståelse av relasjonsdynamikken. Relasjoner kan også være noe vi jobber i, eller noe en jobber med, på samme tid som at relasjon er et begrep en bruker i det dagligdagse språket, eller som en del av fagspråket innen eksempelvis barnevernsfeltet (Levin & Ellingsen, 2015, s. 112).

En kan si at sosialt arbeid foregår i relasjoner, rett og slett fordi alle inngår i en sosial sammenheng. På samme tid som yrkesutøveren i barnevernet jobber med relasjon i den daglige utøvelsen av sitt arbeid, handler arbeidet også om å bidra til en endring i klientenes relasjon til andre i sitt nettverk. Et eksempel på dette kan være foreldrenes relasjon til sine barn. Dette er et eksempel på det som muligens er kjernearbeidet i barnevernet, da det handler om å jobbe målrettet mot en endring i familiedynamikken. Ifølge Howe (1993) vurderer klienter kontakten med yrkesutøveren som et viktig aspekt ved det å skulle endre seg (Howe 1993 i Christiansen & Kojan, 2019, s. 110).

Det er viktig å påpeke at selv om vi som mennesker interagerer med andre, betyr det ikke nødvendigvis at vi har en relasjon til en person vi møter for første gang. Det handler om at de vi møter vil på en eller annen måte kommunisere med oss (Levin & Ellingsen, 2015, s. 113). Et eksempel på dette kan være to mennesker som står i en lang kø for å kjøpe matvarer, og den ene personen vil kanskje slå av en prat i køen mens den andre er opptatt med mobiltelefonen sin. Køen vil være menneskene sin felles situasjon, og slik har de en mulig relasjon selv om de ikke snakker sammen og driver med hvert sitt (Levin & Ellingsen, 2015, s. 113).

Levin og Ellingsen (2015) beskriver relasjonsarbeidet gjennom tre nyanser; den første handler om at sosialt arbeid foregår i relasjoner, den andre handler om at en jobber med relasjon, og den siste nyansen beskrives som arbeid gjennom relasjoner (s. 112). Barnevernkonsulenter jobber i relasjoner som også innebærer arbeid med mennesker som de ikke velger selv, samtidig som at mennesker ikke kan definere seg ut av relasjonelle sammenhenger (Levin & Ellingsen, 2015, s. 113). Slike relasjonelle sammenhenger inngår konsulenter i følge Levin og Ellingsen (2015) både på systemnivå, men også på individnivå - i profesjonelt sammenheng, og også utenfor jobben som konsulent (s. 113). Mennesker vil alltid på en eller annen måte forholde seg til andre mennesker som er omkring, enten gjennom ansikt-til-ansikt kontakt, eller gjennom andre former for medier. På denne måten skaper mennesker relasjon mellom hverandre.

I barnevernfeltet jobber en også med og gjennom relasjoner, uansett om det handler om at klienter selv søker om hjelp eller blir henvist av andre. Problemstillingen klientene kommer med vil være relatert til relasjonelle forhold den klienten befinner seg i (Levin & Ellingsen, 2015, s. 113). Eksempler på dette i barnevernfeltet kan være når foreldre ber om hjelp på grunn av deres dårlige samarbeid med skoler eller barnehage, eller i tilfeller der noen sender en bekymringsmelding på grunn av at et barn har uttalt at relasjonen med foreldrene er vanskelig. Begge eksemplene har en relasjonell problemstilling som barnevernkonsulenten må jobbe med, for eksempel ved hjelp av et tiltak om samarbeidsmøter der alle instanser og parter deltar for å bidra til bedre kommunikasjonsflyt og oppklaring av problemstilling.

Ettersom relasjoner kan oppleves svært ulikt både for konsulenten og klienten, må en tolke situasjonen fra andre perspektiver for å få frem klientens forståelse av egen og andres

handlingsatferd (Levin & Ellingsen, 2015, s. 113). Det relasjonelle aspektet er av særlig betydning på grunn av at samtaler og møter i de fleste tilfeller har formål som går ut over det å kun utveksle informasjon (Kojan & Christiansen, 2019, s. 27). Samtalene skal også legge grunnlag for videre kontakt og samarbeid. Noen forskere understreker at foreldre og barn møter barnevernansatte med preg av enten tillit eller mistillit (Kojan & Christiansen, 2019, s. 27).

I arbeid med relasjoner er selve *relasjonen* et slags redskap som brukes i arbeidet (Levin & Ellingsen, 2015, s. 123). Med andre ord kan en si at konsulenten bruker relasjonen de har med klienten til å skape en endring for klientens beste. Mens en jobber gjennom relasjoner, må en som profesjonell yrkesutøver også være i stand til å vedlikeholde relasjonen, samtidig som en skal vite når kontakten skal opphøre (Levin & Ellingsen, 2015, s. 123). I praksis kommer sistnevnte frem i saker der familier mottar frivillige hjelpetiltak fra barneverntjenesten, noe som vil kreve at konsulenten mestrer å etablere en relasjon, men også vedlikeholde den ved å eksempelvis ha hyppige evalueringer av tiltak.

På en annen side er et overordnet mål i barneverntjenesten at familiene på sikt skal klare seg selv uten bistand fra barnevernet, og da er det vesentlig at konsulenten følger utviklingen i saken og beslutter å avslutte saken dersom målene for endring er oppnådd, samt at relasjonen og utviklingen i familien har vært positiv over tid.

Spørsmålet om hvordan relasjonen oppleves for de som er i den er nødvendig å utforske, særlig med tanke på at konsulentens sin opplevelse raskt kan overskygge klientenes mening og oppfatning av den relasjonen (Levin & Ellingsen, 2015, s. 116-117). På bakgrunn av dette vil vi senere i oppgaven gjøre rede for fireperspektiv modellen som vi mener er sentral i arbeidet barneverntjenesten utøver og de relasjonene som skapes underveis i arbeidet.

2.2 Relasjonskompetanse

En kan si at selve begrepet relasjonskompetanse er et sett av ferdigheter, holdninger og evner mennesker behøver for å ha mulighet til å vedlikeholde, samt for å evne å etablere kontakt med

andre mennesker i samfunnet (Spurkeland, 2017, s. 215). Med andre ord er dette et begrep som er fundamental i menneskers mellommenneskelige eksistens, på samme tid som at relasjonskompetanse er kjernen i all menneskers sosiale aktivitet.

Relasjonskompetanse handler om å kjenne seg selv, ha en evne til å sette seg inn i hvordan andre mennesker opplever verden, samtidig som en må legge til rette for fruktbare relasjoner og samspill (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 43). Barnevernsansatte møter ulike mennesker i svært ulike livskriser og med ulike livserfaringer gjennom sitt arbeid. Røkenes og Hanssen (2012) påpeker at det er avgjørende at fagpersonen tillater seg selv å tåle å *være-i-kompetanse*, altså å være nær disse menneskene i en vanskelig tid (s. 43). Videre presiserer Røkenes og Hanssen (2012) at fagpersonen skal kunne sikre seg at vedkommende forstår klienten, og at klienten forstår det som blir formidlet (s. 10). Det er noe som ikke er mulig å få til kun gjennom formidling av informasjon, men gjennom en kontinuerlig prosess der fagpersonen bevisst deler egen forståelse gjennom dialog med klienten.

2.3 Brukermedvirkning i saksbehandling

Som en sentral del av god forvaltningsskikk i barnevernsfaglig saksbehandling inngår medvirkning av barn, unge og deres familier. Særlig barnets rett til medvirkning har blitt ytterligere vektlagt de siste årene, og dette speiles tydeligere enn noen gang i den nye barnevernsloven, jf. § 1-4 (Barnevernsloven, 2021, § 1-4). Barn og deres familier skal få muligheten til å delta aktivt ved alle beslutningsprosessene i en barnevernssak gjennom samarbeid. Ved hjelp av en slik involvering kan klienten oppleve større eierskap til de beslutningene som tas, samt at det også kan bidra til at klienten er mer motivert for å jobbe mot å oppnå målene det besluttes å arbeide mot. Konsulenter skal også ta hensyn til barn og familiens erfaringer, perspektiver og utgangspunkt for å bidra til at tiltak tilpasses deres reelle behov og ønsker, bidra til familienes opplevelse av å bli tatt på alvor, og ikke minst at prosessen er likeverdig (Backe-Hansen et al., 2019, s. 227).

Relasjonen mellom klient og konsulent kan være avgjørende for betydningen av klientenes medvirkning (Oterholm, 2019, s. 139). I eksempelvis saker der ungdom er i behov av mye

fleksibilitet, og barnevernkonsulent evner å legge tilrette for å møte ungdommen på deres premisser i starten, kan i et større perspektiv bidra til at ungdommen møter oftere til samtaler. Dette kan på sikt igjen bidra til bedre vurderinger med godt belyst situasjon på bakgrunn av informasjon ungdommen har valgt å dele med konsulenten. Vi har valgt å se brukermedvirkning som et ledd i et godt samarbeid.

Det er mye forskning i nyere tid som tyder på at det har skjedd forbedringer på brukermedvirkningsområdet i barnevernsfaglig kontekst (Christiansen et al., 2019, s. 108). Det stilles dessuten tydelige formelle rammer med krav til vedtak, tiltaksplaner og evalueringsdokumenter. Godt dokumentert brukermedvirkning styrker grunnlaget for beslutningene ved vurdering av hjelpetiltak og videre oppfølging. Det er viktig å nevne i denne sammenheng at det ikke alltid er slik at barnet kan uttale seg og medvirke aktivt i egen sak, eksempelvis grunnet nedsatt funksjonsevne eller alder. Dette kan også skje i tilfeller med eksempelvis foreldre under aktiv rus. Da er det avgjørende å begrunne for mangelen på medvirkning for å bidra til økt kvalitet i beslutningen, og ikke minst begrunne avgjørelser med mest mulig informasjon fra andre relevante instanser, som for eksempel fastlege (Læret & Skivenes, 2019, s. 42).

2.4 Profesjonalitet og refleksjon rundt egen praksis

I barnevernsfaglig arbeid møter konsulenter familier med ulike utfordringer, og deres emosjoner er av stor betydning for samarbeid mellom konsulent og klient (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 95). I arbeid med familier må konsulenter også utøve varme, ekthet og ydmykhet, da klienter ikke vil møte en som kun besitter teoretisk kunnskap. Klientene ønsker å møte noen som bryr seg om dem, er nysgjerrige, sjenerøse og viser empati. Gunnarsdottir og Studsrød (2019) påpeker at det å være en profesjonell innebærer kompetanse og refleksjon rundt seg selv, ved å «bruke seg selv» på en emosjonelt passende måte (s. 95). I et klient-konsulent samarbeid er konsulentens evne til å kritisk reflektere over egen praksis en viktig del av arbeidet (Studsrød & Mevik, 2019, s. 237).

2.5 Kommunikasjon

Kommunikasjon er nødvendig for all type relasjon, og omvendt. Kommunikasjon er både et middel og et mål i seg selv (Lingås & Herheim, 2008, s. 84). Generelt kan en si at mennesker bruker kommunikasjon når de ønsker å oppnå noe, som for eksempel gi beskjeder til andre (Lingås & Herheim, 2008, s. 84). I barneverntjenesten brukes kommunikasjon som et middel for at de profesjonelle skal oppnå noe i kontakt med klientene, eksempelvis endring, hjelp, eller hjelp til selvhjelp (Lingås & Herheim, 2008, s. 86).

«One cannot not communicate».

(Watzlawick et al 1967 i Lingås & Herheim, 2008, s. 84)

Mye av kommunikasjonens betydning gjenspeiler både tonefall, kroppsspråk og ansiktsuttrykk (Lingås & Herheim, 2008, s. 85). Dette kan en se i sammenheng med at det er vanskeligere å forstå budskapet, dersom personen som snakker ikke synes. Kommunikasjon er alt av handling, både ord, kroppsspråk og atferd som spiller en rolle for egen bevissthet, og hvordan en tolker andre mennesker (Lingås & Herheim, 2008, s. 86).

2.6 Fireperspektiv modellen

I barnevernet møter konsulenter klienter daglig, og interaksjonen dem imellom er avhengig av kommunikasjon. Derav kan vi se på fire ulike, men grunnleggende perspektiver som handlinger kan oppleves utfra; egenperspektivet, andreperspektivet, det intersubjektive opplevelsesfellesskapet og samhandlingsperspektivet (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 39). Som levende vesener oppfatter vi verden fra vår egen subjektive virkelighetsforståelse, altså egenperspektivet, på samme tid som vi må forholde oss til andre menneskers opplevelse av verden, altså gjennom andreperspektivet (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 40).

En konsulent kan ut fra egenperspektivet forstå en god relasjon mellom hen og klient i form av praktisk hjelp og bistand. I barneverntjenesten kan dette være vedtektsfestet økonomisk stønad eller koordinering av saken blant flere instanser. Dersom klienten inntar andreperspektivet og forsøker å se verden ut fra klientens virkelighetsoppfatning, vil det muligens vise seg at klienten

er mer i behov av tiltak i form av råd og veiledning med konsulenten. Til tross for dette vil klienten være i kontakt med konsulenten i form av møter, og det er her intersubjektivt samhandlingsrom skapes.

Røkenes og Hanssen (2012) legger videre vekt på at det i kontakt med andre skapes et opplevelsesfellesskap, i deres modell kalt for *intersubjektivt samhandlingsrom* (s. 40). Dette beskrives som noe mennesker har til felles. Det intersubjektive fellesskapet kan bestå av at klienten ønsker hjelp, og konsulenten ønsker å hjelpe. Det er også mulig å innta et metaperspektiv i denne formen for kontakt som gir oss mulighet til å forstå hva som egentlig foregår, ved å snakke om selve kommunikasjonen i tredjeperson (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 40). Et eksempel på dette kan være at konsulenten i møte med klienten opplever klientens svar som avvisende. Dersom konsulenten velger å benytte seg av metakommunikasjonen/samhandlingsperspektiv i den samtalen, kan vedkommende stille spørsmål som «Jeg opplever at du er avvisende i svarene dine nå, kan vi snakke mer om det?». På denne måten adresserer konsulenten det vedkommende opplever som avvisende svar fra klienten.

Til tross for at de fire perspektivene er grunnleggende i all samhandling, er konteksten avgjørende for utfallet av kommunikasjonsprosessen (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 42). I arbeidslivet og profesjonell kommunikasjon er det ofte ytre rammer som styrer den kommunikative samhandlingen (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 43). I barneverntjenesten kan dette være måten møterommene er organisert på, hvor de er plassert i bygget og hvordan lysforholdene er. Den sosiale konteksten har også en innvirkning på kommunikasjonen, eksempelvis ved at en ytrer seg på en spesifikk måte om spesifikke temaer som en ikke ville gjort i en privat samhandling med venner (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 43). Språket har derfor en avgjørende rolle også i relasjonell sammenheng.

For at et budskap skal få en mening i sosial sammenheng, må den meningen sees i lys av meningskonteksten (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 43). Et eksempel kan være at en konsulent sier til foreldrene “Vi skynder oss sakte”. Agendaen for samtalen med foreldrene var planlegging av en frivillig plassering der partene har samtykket. Dersom foreldrene ikke kjenner igjen

meningskonteksten til uttrykket barnevernkonsulenten benytter seg av, kan det oppstå misforståelser. Det er de forventningene som rettes mot yrkesrollen en har overfor klienter og vice versa som er en sentral del av meningskonteksten (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 43).

Utfallet av en kommunikasjonsprosess kan avhenge av meningskonteksten, særlig dersom partene ikke har de samme forventningene til de ulike rollene. I verste fall kan kommunikasjonen bryte sammen (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 43). I eksempelet ovenfor kan et idiomatisk uttrykk som å “skynde seg sakte” forstås på en måte av konsulenten og på en annen måte av familien. Eksempelvis kan konsulenten ha ment at det ikke skal bli tatt noen forhastede beslutninger, men likevel jobbe mot et felles mål som var frivillig plassering. Familien på sin side kan oppfatte uttrykket som bagatelliserende og stille spørsmål til legitimiteten av arbeidet saksbehandler skal utføre på sikt. Dersom kommunikasjonsprosessen blir brutt, kan det føre til at familien eksempelvis trekker samtykke til plasseringen. Ved slike tilfeller kan konsulenter benytte seg av metakommunikasjon for å oppklare misforståelsene som mulig har oppstått.

2.7 Makt

Maktaspektet i barnevernsfaglig saksbehandling er et svært relevant og viktig aspekt i sammenheng med hvordan denne påvirker relasjonen mellom konsulenter og klienter. Maktens praktiske betydning kommer frem ved alle deler i en barnevernssak – i noen tilfeller tydeligere enn andre.

«Makt er til stede i alle relasjoner mellom klient og hjelper. Dette tilsløres ofte. Allerede i begrep som «hjelpeapparat», «tjenesteytelse», «behandling», «omsorg» eller «undervisning» ligger det en slik tilsløring: Maktaspektet er usynlig. (...) En slik tilsløring er skadelig på flere måter. Den gjør det vanskelig for klienter å beskytte seg mot maktmisbruk.» (Skau, 2016, s. 32).

Skau (2016) beskriver makt som noe kraftfullt og asymmetrisk – noe som er satt opp mot noe annet i en kontekst (s. 32). På samme tid belyser Skau den positive anvendelsen av makt, eksempelvis i tilfeller der det anses som nødvendig å hjelpe. Det legges særlig vekt på

anvendelsen av makt som avgjør hvordan makten påvirker de involverte (Skau, 2016, s. 33). Makt er spredt i det sosiale systemet og kommer frem gjennom ulike strukturer (Askeland, 2011, s. 29). Særlig i marxismen belyses makt som strukturelt og at makt finnes i alle relasjoner. Foucault på en annen side benekter ikke for at det finnes strukturell makt, men gir et mer nyansert bilde av makt.

Foucaults diskurs av makt forstås som en kompleks og produktiv strategi som kan anvendes for å påvirke eller føre kontroll i en positiv sammenheng (Skau, 2016, s. 30). Foucault snakket om maktens mikrofysikk og mente med dette at makten kan disiplinere mennesker i de ulike nivåene i samfunnet – fra mellommenneskelige enkelt-interaksjoner, til samfunnsstrukturelle nivåer, som for eksempel gjennom politiske føringer (Hammer, 2021). Foucaults filosofi kan derfor også benyttes i en barnevernsfaglig kontekst.

Mik-Meyer og Villadsen (2007) belyser på bakgrunn av Foucaults tankeretning at samtaler mellom klienter og yrkesutøvere gir yrkesutøveren kunnskap om klienter og deres atferd, og kunnskapen kan dermed brukes til å kontrollere eller styre klientene – noe Foucault også kalte for en styringsteknologi (s. 100-101). Yrkesutøveren kan på denne måten lede klienten mot for eksempel et mål som det jobbes mot gjennom en tiltaksplan i en barnevernssak. Dermed er maktbegrepet i barnevernsfaglig kontekst relativt negativt ladet, da det i bunn og grunn handler om evnen til å få gjennomslag for å nå et mål, mot andres interesser (Angel, 2018, s. 157). Barnevernets føringer og faglig grunnlag er utarbeidet blant annet gjennom offentlige utredninger og lovreformarbeid, noe som gir tyngde i maktens dominerende diskurs, og dermed anses som en produserende aktiv kraft som særlig kommer til synet i relasjoner mellom konsulentene som utøver mandatet og klientene selv (Angel, 2018, s. 160).

2.8 Barnevernets dobbeltfunksjon – hjelp og kontroll

I sammenheng med det ovennevnte er barnevernets samfunnsoppdrag og oppgaver knyttet til både hjelp og kontroll. Barnevernet skal hjelpe barn og familier som er i behov av det, samtidig kontrollere at det ikke foreligger faktorer som ikke er utviklingsfremmende eller skadelige for barnet (Ofstad & Skar, 2015, s. 17). Haugland (2008) beskriver profesjonsmakten i barnevernet

både som strukturell og individuell, og at den er så sammensatt at det kan være nødvendig å dele den opp i kategorier for å forstå den bedre (s. 284-285).

Posisjons- eller institusjonsmakt som utøves i barnevernet knyttes til oppgaver og roller som er regulert av den lovgivende myndighet (Haugland, 2008, s. 284). *Beslutningsmakten* knyttes til de vurderingene og beslutningene som vedtas. Barnevernet har altså en maktutøvelse i forbindelse med selve iverksettingen av vedtak, som for eksempel adgang til å treffe akuttvedtak om omsorgsovertakelse dersom det er fare for at barnet blir påført skade om vedtaket ikke gjennomføres straks, jf. barnevernloven § 4-2 (Barnevernloven, 2021, § 1-9). Haugland (2008) beskriver denne formen for makt som *aksjonsmakt* (s. 284). En annen form for makt som kan oppleves mer skjult og tvetydig enn de andre formene er *profesjons- eller kunnskapsmakt*. Denne knyttes til konsulentens ekspertkunnskap på et visst område, som for eksempel kulturkompetanse eller lovverk. Den siste kategorien Haugland (2008) definerer er *definisjons- og tolkningsmakt* (s. 284). Denne gir saksbehandleren makt til å bestemme hvordan familiens eller barnets situasjon skal tolkes og behandles, samt hvilke teorier eller forståelsesformer skal benyttes for å beskrive problemet og dens omfang. Dette kan for eksempel skape uenigheter mellom konsulenter og klienter dersom disse ikke besitter lignende forståelse av hva som er til det beste for barnet eller familien. Haugland påpeker at foreldre og barn opplever ofte denne maktformen som avgjørende for om de får tilgang til tjenester eller ressurser som barneverntjenesten forvalter (Haugland, 2008, s. 284-285).

Det er viktig å se ovennevnte maktkategorier i sammenheng, fordi det er kompleksiteten av disse som gjør barneverntjenestens makt særdeles kraftig (Haugland, 2008, s. 284). Videre sier Haugland (2008) at barneverntjenestens dobbeltfunksjon bidrar til at det stilles store krav til profesjonen i sin helhet. Skau (2016) poengterer viktigheten av at profesjonelle hjelpere forstår dobbeltfunksjonen mellom makt og hjelp, og den åpenbare skjevheten i relasjonen mellom konsulent og klient (s. 62).

2.9 Konsulenter som bakkebyråkrater

Konsulenter i barneverntjenester er i en posisjon der deres forståelser og handlinger av klientenes situasjon har betydning i beslutninger i barnevernets myndighetsutøvelse (Kojan & Christiansen, 2019, s. 30). Bakkebyråkratene skilles fra byråkratene flest grunnet direkte ansikt-til-ansikt kontakt fremfor byråkratene som kjenner klientene kun gjennom dokumenter og sakspapirer. Det forventes også at bakkebyråkratene skal realisere målsettinger som er vage og ofte motsetningsfylte. Dette kommer til synet særlig i saker der det forekommer omsorgssvikt, og konsulenter skal sikre barnet trygge og stabile omsorgsforhold, samtidig som det forventes at konsulentene skal støtte foreldrene som omsorgsgivere. Denne motsetningen gjør arbeidet i barnevernet krevende i praksis. Forekomsten av slike motsetninger er hyppig i utøvende barnevernsarbeid og bidrar dermed til at skjønnsutøvelsen blir stort. Et stort bruk av skjønn er også et trekk som gjenspeiler arbeidssituasjonen til bakkebyråkratene. Skjønnsutøvelsen er en viktig del av velferdsstatens funksjon, men på samme tid bidrar den til et større handlingsrom, og dermed også makt (Kojan & Christiansen, 2019, s. 32).

2.9 Tidligere forskning

Det er mye forskning som allerede eksisterer rundt relasjon og dens betydning i arbeid med mennesker. Det foreligger også forskning på relasjonens betydning i ulike fagfelt som ikke er langt unna vår egen, som for eksempel i klinisk arbeid eller pedagogikk. I forkant av vår egen forskning ønsket vi å gjøre oss kjent med forskningen som allerede er blitt gjort av andre i barnevernfeltet, men også andre aktuelle helse-og sosialfaglige felt. Dette på grunn av vår interesse for betydningen av relasjon i samhandling med mennesker i en klient-konsulent-relasjon. Vi ønsket å få mer kunnskap om både resultater av de ulike studiene, men også få innsikt i fremgangsmåten i tidligere forskning for å bli inspirert til eget forskningsprosjekt.

En av de første studiene vi kom over, var om relasjonens betydning mellom saksbehandlere og foreldre for tidlig eller sen iverksetting av tiltak i barnevernet og følger av dette, av Christiansen og Andersen (2011). Studien er i utgangspunktet sentrert rundt plasseringer av barn utenfor hjemmet, men saksbehandlere som blir intervjuet snakker om relasjonens betydning i

samarbeid mellom dem og foreldrene. Det fremkommer blant annet at relasjonen mellom saksbehandlere og foreldre er viktig for at foreldrene skal kunne forstå de beslutningene og vurderingene barnevernet gjør. Christiansen og Anderssen (2011) poengterer ut fra forskningens funn at foreldrenes handlinger påvirker beslutningene i barnevernet, som for eksempel fremskynder eller forsinker barnevernets beslutninger. På en annen side skriver de også at relasjonen kan være utfordrende i situasjoner der samarbeidet ikke fungerer optimalt mellom saksbehandlere og foreldre (Christiansen & Anderssen, 2011).

Heggertveit 2020 undersøkte i sitt masterprosjekt hvordan samarbeidet mellom barnevernansatte og fosterforeldre fungerer, og hvilke faktorer oppleves som utfordrende og fremmede for samarbeidet. Studien konkluderer at faktorer som oppleves som utfordrende for samarbeidet er blant annet ressursmangel i form av tidsbegrensninger, og for stor arbeidsmengde hos saksbehandlere, maktubalanse, dårlig kommunikasjon, manglende tillit, ustabil personale og ulike forventninger til hverandre. Faktorer som ble konkludert i studien som er av fremmede karakter, er respekt, anerkjennelse, tillit, god kommunikasjon, tilgjengelighet og felles enighet om viktigheten av et godt samarbeid. På tross av at det er fosterforeldre som er tjenestemottakere i denne forskningen, kan en tenke seg at forskningen også kan gjelde andre tjenestemottakere i barnevernet, som biologiske foreldre, barn og ungdommer.

Fylkesnes og Netland (2013) har i sin forskning intervjuet foreldre med etnisk minoritetsbakgrunn og deres saksbehandlere etter «beste-praksis»-relasjon, der deres samarbeid var preget av godt samarbeid. Det som var interessant med denne forskningen, var at den presiserte tidligere forskningens konklusjoner om at kulturforskjeller vanskeliggjør samarbeidet mellom sosialarbeidere og minoritetsforeldre. Etter 2013 har vi funnet flere studier som har forsket på samarbeid mellom saksbehandlere og etniske minoritetsfamilier. Informantene i studien av Fylkesnes og Netland var saksbehandlere. Kort oppsummert la informantene trykk på flere faktorer som var viktige for å få til et godt klient-saksbehandler-samarbeid; ta foreldrenes ønsker på alvor, være tilgjengelig for foreldrene, og gi informasjon på en forståelig og åpen måte. Studien dreier seg rundt de faktorene informantene nevnte og viktigheten av disse for å få til et godt samarbeid mellom saksbehandlere og etniske

minoritetsfamilier (Fylkesnes & Netland, 2013). I forlengelse av etniske minoritetsfamilier fant vi også en annen studie som Fylkesnes var en del av. Denne studien la vekt på frykten minoritetsfamilier har for barnevernet av Fylkesnes, Iversen, Bjørknes og Nygren (2015). Funnene i studien indikerer blant annet at etniske minoritetsforeldre har manglende kunnskap om barnevernets praksis, noe som bidrar til at samarbeidet ikke blir mulig å oppnå. Ved å se disse to studiene i sammenheng, kunne vi se dem i et overordnet perspektiv ved at etniske minoritetsforeldrene som faktisk blir godt opplyst, møtt med åpenhet og tatt på alvor har et bedre utgangspunkt for godt samarbeid mellom system og familien.

En annen studie vi kom over var i form av en masteravhandling fra 2011 som la vekt på relasjonens kompleksitet som preger den barnevernansattes arbeid (Pettersen, 2011). Studien dreier seg rundt den todelte rollen i form av å både være en hjelpeinstans, men også ha en kontrollfunksjon. Pettersen 2011 konkluderer studien med at relasjon mellom saksbehandler og klient er av stor betydning, men at saksbehandlere står daglig i en utfordrende rolle grunnet balansen mellom hjelper og kontrollør. Informantene i Pettersen 2011 sin studie beskriver at relasjoner til klienter er viktige. Ifølge Pettersen 2011 ligger sistnevnte også til grunn i at saksbehandlere behandler klienter med respekt, likeverd og anerkjennelse for at klienten skal kunne medvirke i størst mulig grad.

Stordahl 2021 viser til emosjonelle belastninger hos saksbehandlere i barnevernet i sin masteravhandling. Denne studien ble interessant for oss da vi selv er ansatt som konsulenter, og er kjent med at emosjonelle belastninger kan bidra til at barnevernfaglig arbeid kan påvirkes som et resultat av belastningene. En del av våre spørsmål til informanter innebærer arbeidsrelaterte forhold som kan påvirke godt relasjonsarbeid, og Stordahl 2021 sin studie ble derfor interessant for oss. Stordahl 2021 presiserer at informantene i hennes studie opplevde belastninger knyttet til det store ansvaret og makten jobben innebar. Et fellestrekk som gikk igjen hos Stordahls informanter var høy og krevende arbeidsbelastning, og for lite tid og ressurser. Faktorer som skal til for å forebygge belastningene handlet om godt arbeidsmiljø, regelmessig saksveiledning, ivaretagelse av saksbehandlere som personer i sin helhet og ledelse som er tilgjengelig for de ansatte. Studien til Stordahl 2021 viser tydelig at klient-yrkesutøver arbeid er emosjonelt belastende.

På bakgrunn av at vår studie tar utgangspunkt i det relasjonsarbeidet som blir gjort i barneverntjenestene i Norge, ble det aktuelt for oss å ha med prosjektet til Ellingsen, Pettersen, Andersen og Viblemo (2015). Målet med prosjektet til Ellingsen et al. (2015) var å finne ut av forskjellige terskler utenfor, men også i barnevernet, som kan være av betydning for hvordan levekårs- og omsorgsproblematikk blir, eller ikke blir til saker i barnevernet. Prosjektet undersøkte tre hovedproblemstillinger og bygger på analyse av barnevernsstatistikk og levekårsdata, i tillegg til en kvalitativ casestudie i barneverntjenester ulike steder i landet. De kvalitative dataene er bestående av intervjuer med ansatte, ledelsen og en vignettstudie. Videre har prosjektet til Ellingsen et al. (2015) forsøkt å beskrive og drøfte de forskjellige tersklene og hvilke økonomiske konsekvenser tersklene har. Overordnet har målet vært å få forståelse av hva som ligger til grunn for de valg som treffes, og vedtak som fattes i barnevernet.

Vi synes at det var interessant å studere artikkelen til Skjeggstad, Slettebø, og Sørensen (2022) for å belyse ledelse i barnevernet, samt se hvordan dette kan ha en betydning for relasjonsarbeid. Skjeggstad et al. (2022) var ute etter å undersøke om fagansatte sin tilfredshet med ledelsen i barnevernet har en forbindelse med de ansatte sine ønsker om å si opp jobben. I artikkelen vises det til internasjonal forskning som er gjort innen barnevernledelse, hvor organisasjonsklima er relatert til sykefravær, turnover, samt om tjenestene mestrer å innfri eget mandat overfor klienter. Analysen til Skjeggstad et al. (2022) viser at de ansatte som har vurdert å slutte i jobben sin, og ansatte med mest sykefravær, er mindre fornøyde med ledelsen i barnevernet. Til tross for at vår studie ikke har som mål å avdekke verken organisasjonsklima eller sykefraværet i barneverntjenestene, har vi likevel sett at på lik linje med Skjeggstad et al. (2022) sin artikkel, blir både ledelse og turnover i barnevernet nevnt hos våre informanter. Derav ble studien deres interessant for oss da vi drøftet disse funnene senere i teksten.

Paulsen (2016) sin studie er bygget på kvalitative intervjuer med 45 ungdommer i alderen 16-26 år og hadde som formål å utforske to problemstillinger. Den første problemstillingen handlet om å finne ut av i hvilken grad barn og unge opplever medvirkning i kontakt med barnevernet og viste til tre forskjellige medvirkningpraksiser, disse var 1) liten/ingen tilstedeværelse eller medvirkning, 2) tilstedeværende, men ikke medvirkning og 3) medvirkning. Den andre

problemstillingen omhandlet faktorer som hadde en innvirkning på medvirkningens omfang, der blant annet barnas alder samt relasjonen til barnevernsarbeidere spilte en sentral rolle. Studien viser at barn og unge i liten grad opplever medvirkning i kontakten med barnevernet samt at omfanget av medvirkning blir påvirket av barnas alder. Den største innvirkningen er ifølge Paulsen (2016), relasjonen mellom barna og de ansatte i barnevernet. Stikkordet som går igjen i studien er relasjon samt relasjonens betydning for å skape gode medvirkningsprosesser for barn og unge i barnevernet. Paulsen (2016) understreker også at det også finnes eksempler på at gode relasjoner blir skapt og retter også søkelys på andre faktorer, som hyppig utskiftning av barnevernkonsulenter samt begrenset antall treffpunkter med barna/unge. Paulsen (2016) konkluderer blant annet med at dersom barn og unge skal bli hørt og forstått, vil det kreve mer anerkjennelse av at medvirkning er avhengig av forholdet til barnevernkonsulenter.

Artikkelen til Martinsen (2012) baserer seg på enkelte utviklingstrekk hos det statlige barnevernet. Han setter søkelys på hvilke føringer som har blitt gitt, med hensyn til hvilke metoder som skal brukes ovenfor familier som mottar frivillige hjelpetiltak i hjemmet. Videre har han sett på forskningsgrunnlaget av samtlige metoder som Bufetat og Bufdir har valgt å satse på. Gjennom artikkelen har han vist til både internasjonal, men også norsk forskning. Førstnevnte belyste han ved å se på forsknings funn knyttet til psykoterapiforskning. Vedrørende norsk forskning fokuserte artikkelen mest på MST, PMTO og FFT. Martinsen (2012) hevder at målgruppene for de forskjellige områdene er relativt ulike slik at en enkel sammenligning ikke ville vært direkte aktuell. Betydningen av relasjon mellom terapeut og klient, uavhengig av hvilken målgruppe har vært sentral i artikkelen. Martinsen (2012) har stilt noen kritiske spørsmål til det faktum at man skal anvende bare en forskningstradisjon for å finne «den rette kuren» når man arbeider med barn og familier. Artikkelen konkluderer med å understreke viktigheten av forskning på hva som faktisk fungerer i terapeutisk arbeid, og understreker at kunnskap ikke kun er forskning, men også hva klienten og terapeuten finner ut av sammen. Det er verdt å nevne at psykoterapiens arbeidsmetode og rammeverk for arbeidet samsvarer ikke direkte til barnevernsfaglig arbeidsutøvelse. Til tross for det, mener vi at enkelte momenter fra forskningen som presentert ovenfor kan ses i sammenheng med arbeidet i barnevernet.

2.10 Utvalg av litteratur

Vi har vært så heldige og privilegerte ved at vi jobber i barneverntjenester og av den grunn får vi en mengde faglig påfyll hyppig. I tillegg til at begge to har skrevet bacheloroppgave i forkant av denne masteroppgaven, har vi dermed hatt en del fagbøker, kompendier og artikler tilgjengelig. En gjennomgang av disse hjalp oss å velge ut hvilken av ovennevnte sa noe om problemstillingen vår. I tillegg har vi hatt flere ulike emner gjennom masterprogrammet som har gitt oss tilgang på pensumlister som tilhørte ethvert emne, noe vi flittig benyttet oss av i søk etter aktuell litteratur.

3. Vitenskapsteori og metode

I dette kapittelet presenteres metoden som ble benyttet gjennom forskningsprosessen. Hensikten med vår forskning er å fordype vår kunnskap og interesse i teamet, og danne en sammenfattet forståelse av det vi allerede vet og har erfart (empiri), og tidligere forskning og teori. Johannessen et al. (2016) beskriver bruken av metode med å følge en bestemt vei mot et mål, og hvordan en skal gå frem for å finne den allerede eksisterende kunnskapen vi ønsker å undersøke i dybden (s. 26). Videre skal informasjonen analyseres og fortelle noe om de forholdene og prosessene som undersøkes. Dette er en sentral del av empirisk forskning. De viktigste trekkene ved metode / empirisk forskning er systematikk, grundighet og åpenhet. Metoden er dermed avgjørende for å finne frem til den beste måten å innhente og analysere data på. I tillegg vil metodekunnskapene hjelpe forskeren å lese og forstå innsamlet data, og gjøre det lettere å forholde seg kritisk til forskningsresultater (Johannessen et al., 2016, s. 27).

3.1 Forskningsvitenskapelig fundament - fenomenologi

I vår kvalitative forskning er vi opptatte av å fange opp informantenes subjektive perspektiver og erfaringer. Selve begrepet «fenomenologi» oversettes til «læren om det som viser seg» (Gilje, 2020, s. 203). Det er med andre ord en filosofisk tilnærming som handler om å utforske ting i verden på en slik måte, at vi fanger opp menneskers umiddelbare erfaringer (Thomassen,

2020, s. 103). Denne tilnærmingen har også gitt utgangspunkt for forskningstilnærminger til praksisfeltet og praksisutøvelsen i ulike fagfelt. I vår studie er vi nysgjerrige på å utforske barnevernfeltet og relasjonens betydning i barnevernet. Dette ønsker vi å gjøre gjennom empiri fra konsulenter som er ansatte i barneverntjenester gjennom deres erfaringer, kunnskaper og refleksjoner fra arbeid med familier og barn.

Fenomenologien stiller ofte et kunnskapsteoretisk siktemål som stiller et spørsmål til hvordan vi får kunnskap om verden vi lever i, og Thomassen (2020) vektlegger at svaret rett og slett ligger i at vi lever i den (s. 104). Med andre ord så kommer kunnskapen fra den umiddelbare erfaringen mennesker får i møte med et fenomen, og det er nettopp denne erfaringen fenomenologien ønsker å utforske. I vår studie er dette sentralt da vi ønsker å studere konsulentenes levde erfaringsverden. Det er særlig tre tett sammenvevde kjennetegn som tilhører fenomenologisk tradisjon i helse- og sosialfaglig forskning. Disse kjennetegnene er; førsteperson-perspektiv, innenfra-perspektiv og et nedenfra-perspektiv (Thomassen, 2020, s. 106).

Førsteperson-perspektivet handler om studier der en forsker på hvordan mennesker selv opplever sin virkelighet, uten at en tvinger på forutbestemte teoretiske begreper på den virkeligheten (Thomassen, 2020, s. 106). Innenfra-perspektivet handler om at forskningen forsøker å få kunnskap om et fenomen ved å utforske hvordan mennesker som kjenner fenomenet på kroppen opplever det (Thomassen, 2020, s. 106-107). I sammenheng med vår forskning handler det om hvordan konsulenter i barneverntjenesten forstår relasjon i den dagligdagse arbeidsutøvelsen.

Nedenfra-perspektivet er muligens mest relevant for forskning som retter seg mot studier av et praksisfelt, som eksempelvis barneverntjenesten (Thomassen, 2020, s. 107). Det handler med andre ord om at en tar utgangspunkt i de beskrivelsene av praksisutøvelsen på den måten den faktisk utføres, og bygger teorier nedenfra-og-opp, istedenfor å eksempelvis starte prosessen med funn av teori som sier noe om god eller dårlig praksis (Thomassen, 2020, s. 107). På bakgrunn av vår egen erfaring som konsulenter i barneverntjenesten har vi vært særlig opptatte av sistnevnte for å styrke legitimiteten i vår oppgave. Dette på grunn av at vi ønsker å ta

utgangspunkt i de funnene vi faktisk har innsamlet, og ikke vår egen kunnskap som vi har tilegnet oss gjennom egen arbeidserfaring.

3.2 Forskningsvitenskapelig fundament - hermeneutikk

Både begrepet fenomenologi og hermeneutikk er begreper som mange ganger brukes sammen, men også hver for seg (Dalland, 2020, s. 48). I denne oppgaven ønsker vi å bruke begrepet hermeneutikk på bakgrunn av at vi fortolker den informasjonen informantene har gitt oss, og det er nettopp slik hermeneutikken kan forstås - som en lære om fortolkning (Dalland, 2020, s. 48). Sentralt i hermeneutikken er å forsøke å forstå meningen bak noe som eksempelvis er uklart, eller vanskelig å forstå. På en annen side handler fenomenologien om læren om fenomener og det første som vises gjennom menneskers sanseopplevelser (Dalland, 2020, s. 48).

Hermeneutikk handler om å fortolke meningsfulle fenomener, samt beskrive vilkårene for at mening i det hele tatt skal være mulig (Dalland, 2020, s. 48). Eksempel på fenomener som har en mening, er blant annet tekster og språklige uttrykk, men også menneskelige handlinger inngår i denne konteksten. Det meningsfulle fenomener har til felles, er at de først må fortolkes for å kunne forstås (Dalland, 2020, s. 49). Dette er en prosess som kan gjenspeiles gjennom den hermeneutiske spiralen.

Dalland (2020) beskriver den hermeneutiske sirkelen som en prosess der selve sirkelen fremstår som en sluttet enhet, i motsetning til spiralen som ikke har noe ende (s. 49). En forstår helheten ut fra delene, og delene ut fra helheten. Thomassen (2020) påpeker at i en spiral kommer en ikke tilbake til utgangspunktet, slik en hadde gjort i en sirkel (s. 171). I Gadamer sin tolkning av den hermeneutiske sirkel trekker han den som fortolker med inn i sirkelbevegelsen, noe som er motsatt av den hermeneutiske spiralen, fordi der er fortolkeren utenfor det materialet hen prøver å forstå (Thomassen, 2020, s. 171). Gadamer hevder også at våre for-dommer er nødvendige for at mennesker faktisk kan begynne å forstå. Videre understreker Gadamer at vår forforståelse setter i gang vår forståelsesprosess, og på bakgrunn av dette kan en hevde at

mening dannes i bevegelsen mellom den som fortolker, og det materialet hen forsøker å forstå (Thomassen, 2020, s. 171).

Hermeneutikk er ingen metode, da forståelsesprosessen i følge Gadamer går utover metode, og er mer enn en metode. Gadamers tenkning har likevel hatt betydelig påvirkning på metoderefleksjoner i profesjonsfag som helse og sosialfag (Thomassen, 2020, s. 177). Vår oppgave er som nevnt tidligere en kvalitativ studie, og hermeneutiske perspektiver har inspirert utviklingen av kvalitative metoder i forskning, som er anvendelig til å finne ut av brukernes erfaringer i helhetlige kontekster (Thomassen, 2020, s. 178).

Gadamer er mer opptatt av å beskrive de strukturelle særtrekkene ved det å være et forstående menneske, enn å utforske metodeproblemer i fortolkende vitenskaper (Thomassen, 2020, s. 177). Hermeneutikk, slik Gadamer ser det, er ingen metode fordi det å forstå er noe vi mennesker gjør hele tiden, utenom ved vitenskapelige og systematiske undersøkelser av verden (Thomassen, 2020, s. 177). Gadamer hevder at den hermeneutiske bevegelsen er mye mer omfattende enn enhver vitenskapelig tilnærming (Jenssen et al., 2020, s. 177). Gadamer var i tillegg kritisk til tendensen som vitenskapelig forskning har, nemlig det å gjøre alt til et spørsmål om metode (Thomassen, 2020, s. 177). Ved å stadig utforske og utfordre den historiske tradisjonen vi lever i, kan vi nå en dypere innsikt i det menneskelige, uten å noen gang kunne hevde at vi har det fullstendige svaret.

Den hermeneutiske virkelighetsoppfattelsen anses dermed som den mest hensiktsmessige kunnskapsformen i sammenheng med valgt problemstilling (Jacobsen, 2022, s. 32). Det er særlig viktig for hermeneutiske forskere å være rollebevisste og åpne, da forskerens egne erfaringer og perspektiver vil påvirke forskningen i noe grad. Dette kommer for eksempel særlig frem gjennom formuleringen av intervju spørsmålene, da vi ved siden av dette prosjektet innehar samme funksjon som våre informanter. Vi evnet å formulere spørsmålene på en slik måte at informantene forstod og besvarte spørsmålene best mulig. Den hermeneutiske tilnærmingen kan sies å ha noen likhetstrekk med individualistisk tilnærming, da den viktigste datakilden er mennesket, gjennom det mennesket sier og gjør (Jacobsen, 2022, s. 137). Datamaterialet fra

barnevernkonsulentene må forstås som et komplekst samspill mellom dem og deres klienter i den konteksten de befinner seg i (Jacobsen, 2022, s. 27).

3.3 Forskerens forforståelser

Det er også på bakgrunn av våre forforståelser at vi danner et slags utkast for å forstå det vi møter på i verden, før vi videre forsøker å skape en slags mening i det vi ønsker å forstå (Thomassen, 2020, s. 171). Videre kan den meningen utdypes i det vi møter fenomenet vi forsøker å forstå, og meningen kan deretter enten bekreftes eller korrigeres. Sistnevnte kan ofte utspille seg gjennom eksempelvis intervjuer som vi har gjort i sammenheng med vår forskning. Som forskere var det viktig at vi i forkant reflekterte rundt og la bort våre antagelser og fordommer om mulige svar, og være åpne for de svarene informantene faktisk avgir.

I forkant av våre intervjuer kan vi bevisst eller ubevisst ha gjort oss opp en mening om det informantene kommer til å svare. Et eksempel kan være at vi erfaringsmessig vet at barnevernkonsulenter ikke kan uttale seg til andre enn parter i en sak, som kan sette begrensninger for samarbeid med nært nettverk eller andre instanser, som eksempelvis skole eller barnehager. Enkelte har uttalt at dette er uheldig og kan skape utfordringer for videre relasjon med både foreldrene og barna. Disse tankene kan vi ha på bakgrunn av vår egen erfaring og kunnskap om barnevernloven som setter klare føringer i forbindelse med taushetsplikt. Likevel betyr ikke dette at vi faktisk vil få de svarene av informantene. Det er med andre ord ikke alltid at slike før-oppfatninger er korrekte, det er som tidligere nevnt mulig disse korrigeres i et møte med fenomenet (Thomassen, 2020, s. 171).

Det er både fordeler og ulemper ved at vi selv jobber i barneverntjenesten, til tross for at vi ikke jobber i de samme tjenestene som våre informanter. En av fordelene er blant annet at vi kjenner til de uformelle strukturene som finnes, samt hva slags språk som benyttes i barneverntjenesten (Jacobsen, 2022, s. 59). Likevel kan en utfordring for oss være å faktisk holde avstand til det vi ønsker å finne ut av, nettopp på bakgrunn av vår egen erfaring og sterke meninger knyttet til forskningsspørsmålet vårt (Jacobsen, 2022, s. 59). Vi mener at sistnevnte ikke har vært til hinder for oss, dette på grunn av at vi ikke har inkludert oss selv som kilder,

men heller søkt etter avvikende erfaringer som vi selv har opparbeidet oss (Jacobsen, 2022, s. 60).

Med andre ord må vi på en måte sette både oss selv og egne oppfatninger til side, men på samme tid ikke benekte eller late som at de ikke finnes, men i en avventende åpenhet for den andre som skal møte en (Thomassen, 2020, s. 171). Dersom vi tar utgangspunkt i eksempelet tidligere om taushetsplikten til barnevernkonsulenter, skal vi forsøke i størst mulig grad å legge bort vår egen erfaring og kunnskap om lover knyttet til saksbehandling, og være opptatt av å lytte og rette blikket mot det våre informanter forteller. Det betyr heller ikke at vi skal late som at vår egen kunnskap ikke finnes, men fokuset i denne oppgaven er ikke våre meninger eller opplevelser, tvert imot så ønsker vi å forske på andre sine erfaringer i barnevernsarbeid.

3.4 Kvantitative og kvalitative metoder

Samfunnsvitenskapelig metodelære skiller mellom kvantitative og kvalitative metoder, avhengig av hva forskeren ønsker å undersøke (Johannessen et al., 2016, s. 29). En kvantitativ tilnærming henter sin fremgangsmåte fra naturvitenskapelig metode, samtidig som den er tilpasset det faktum at det er menneskelige fenomener som utforskes. Det har vært opp til vurdering om kvantitative empiriske undersøkelser hadde vært aktuelle å anvende i sammenheng med vår forskning og valgt problemstilling. Kvantitative datainnsamlingsmetoder er hensiktsmessige å benytte dersom forskeren søker svar på «*Hvor mye?*», «*Hvor ofte*» eller «*... mer effektiv enn ...*», for å få målbare enheter og objektiv kunnskap om et fenomen (Thidemann, 2019, s. 77).

En kvalitativ tilnærming på den andre siden vil være særlig hensiktsmessig i forskning der forskeren undersøker fenomener som er ønskelig å undersøke i dybden. I kvalitativ metode er forskeren mindre opptatt av årsakssammenhenger, og mer opptatt av å forstå eller beskrive et fenomen - i dette tilfellet hvordan barnevernkonsulenter forstår begrepet relasjon, og om de opplever relasjon som en sentral del av deres arbeid (Johannessen et al., 2016, s. 95). Kvalitative metoder undersøker spesifikt et fenomen innenfor et avgrenset område, noe som er årsaken til at forskere da intervjuer eller observerer en mindre gruppe mennesker.

Valget av metode er først og fremst bestemt av problemstillingen og dens formulering (Johannessen et al., 2016, s. 97). Andre forhold er også med å bestemme metodevalget, som for eksempel ressurser (tid og økonomi). Metodevalget vil dermed være et resultat av fremgangsmåten som er best egnet til å besvare problemstillingen, samt begrenset av de ressursene forskeren besitter. Ettersom vår forskning er knyttet til beskrivelser og forståelser av relasjon og dens betydning, er kvalitativ forskningsmetode mer anvendbar enn kvantitativ metode.

3.5 Ontologiske og epistemologiske ståsted i kvalitativ forskning

I kvalitativ forskning finnes det noen grunnleggende filosofiske forutsetninger (Creswell 2007 i Nilssen, 2014, s. 25). Den ontologiske forutsetningen handler om at det allerede finnes flere virkeligheter, samt at virkeligheten blir sett på som kompleks og som konstruert av de individene som er involvert i en forskningssituasjon (Nilssen, 2014, s. 25). Med andre ord kan forskere og forskningsdeltakerne oppfatte virkeligheten helt forskjellig, og vi som kvalitative forskere ønsker å få tak i deltakerne sin oppfatning av virkeligheten.

Den epistemologiske forutsetningen betyr at kunnskap blir konstruert i møte mellom forskeren og forskningsdeltakerne, hvor forskeren forsøker å redusere avstanden mellom seg og deltakeren (Nilssen, 2014, s. 25). Det datamaterialet som blir samlet inn gjennom samhandlingen til forsker og deltaker er sentral (Nilssen, 2014, s. 25). Både det ontologiske, men også det epistemologiske ståstedet, er altså det som blir (re)konstruert i møtet som finner sted mellom forskeren og deltakeren.

3.6 Forskerens nysgjerrighet, forkunnskaper og posisjon

Problemstillingen vi har valgt for oss vil rette særlig lys på den relasjonskompetansen konsulenter i barnevernet besitter, samt hvordan den aktivt brukes i den daglige arbeidsutøvelsen i kontakt med barn og deres familier. Vårt nysgjerrighetsformål er dermed å forske på relasjon og dens betydning i kontakten mellom konsulenter og klienter. Ettersom vi

selv er ansatt i barneverntjenesten og arbeider tett på familier, ønsker vi å undersøke hvordan andre i samme rolle vektlegger relasjonens betydning.

En av de viktigste faktorene for oss som forskere er også å undersøke eventuelle erfaringer som informantene kanskje kommer til å dele, som kan bidra til at vi selv kan utvikle egen kompetanse på området. Johannessen et al. (2016) påpeker også at egen interesse er den fremste motivasjonen for gjennomføring av et prosjekt (s. 62). I denne sammenheng er det viktig å legge til at vi som forskere som selv er ansatt som barnevernkonsulenter er opptatte av vår relasjonskompetanse. Det ble derfor viktig for oss å bli bevisste over våre motiver for vår forståelseshorisont før vi inntok forskerrollen.

Forskerens ubevisste kunnskaper og oppfatninger, også kalt forkunnskaper, er avgjørende for hvilke verktøy som velges under selve forskningsarbeidet (Johannessen et al., 2016, s. 29). Med andre ord, er forskerens forkunnskaper avgjørende for metoden forskeren vil velge. Dataene som samles vil også analyseres underveis gjennom forskerens forståelse, og dermed vil forskerens kunnskaper, erfaringer og opplevelser farges gjennom denne ubevisste faktoren.

Johannessen et al. (2016) beskriver at det kun er cirka fem prosent av hjernens aktivitet som skjer på det bevisste plan (s. 129). Med dette bør forskeren være kritisk til sitt personlige ståsted. Dette poengterer også Postholm (2010), og legger til at forskeren bør forsøke så godt den kan å møte materialet med et åpent sinn, og forsøke å legge personlige perspektiver til side (s. 86). Dermed er det viktig at vi som forskere vurderer underveis egen forforståelse, og stiller oss selv spørsmålet om vi forsøker å bekrefte den allerede besittende forforståelsen, eller om vi er åpne og nysgjerrige på nye forståelser og kunnskaper.

Vår forståelseshorisont vil påvirkes av *hva* vi studerer og *hvordan* kunnskapen vektlegges og tolkes. Johannessen et al. (2016) presiserer at forskeren sjeldent starter med blanke ark og gjennomfører en undersøkelse uten kjennskap til det som skal undersøkes, eller uten å ha en viss forventning til resultatene som vil fremkomme (s. 37). Selv om vi ikke undersøker innenfor egen tjeneste, er tjenestene vi forsker innenfor likevel ikke særlig ulike fra våre egne. De utøver det samme mandatet gjennom like forvaltningsmessige krav og føringer. Dette bidrar til en bredere og dypere forståelse av fenomenet vi undersøker, samtidig som vi kanskje tar for gitt

den kunnskapen både vi og informantene besitter. Nilssen (2012) beskriver denne balansen mellom nærhet og distanse som nærhetsprinsippet, hvor nærheten til det vi undersøker kan bidra til å utfordre troverdigheten (s. 138). Vår kontekstkunnskap vil dermed påvirke tolkningsprosessen.

Dette er en svært viktig faktor å belyse i sammenheng med vår forskningsprosess. Å være bevisst over egen posisjon i forhold til det vi undersøker er svært viktig å reflektere over. På en annen side presiserer Johannessen et al. (2016) at det er en forutsetning at forskeren orienterer seg i fagfeltet av det fenomenet forskeren undersøker i noen grad for å kvalitetssikre relevante momenter (s. 35). I dette tilfellet er vår barnevernsfaglig kunnskap relevant for å både forstå og tolke informantenes erfaringer.

3.7 Tverrsnittdesign

Barnevernsfeltet er stadig under utvikling. Ved å studere relasjonens betydning i barnevernet i dag, får vi beskrevet det gitte fenomen over en avgrenset periode. Som forskere har vi gjort oss tanker også rundt dette. Johannessen et al. (2016) beskriver dette som tverrsnittsundersøkelser (s. 70). Som forskere er vi klare over at barnevernsfeltet har vært preget av mye forandringer og tilpasninger over tid. For eksempel har flere norske saker vært opp til ny vurdering hos den europeiske menneskerettighetsdomstolen (EMD), som igjen bidro til at vurderingene i barneverntjenesten i dag gjøres grundigere, for å unngå alvorlige brudd i saksbehandlingsskikk.

Tverrsnittsundersøkelser kan gi informasjon om et fenomen på et aktuelt tidspunkt, som i denne sammenheng er barnevernkonsulentenes forståelse av relasjon i nåværende tid, eller på bakgrunn av tidligere erfaringer. Som forskere er vi klare over at de opplysningene vi kommer frem til i dag, ikke nødvendigvis vil ha samme relevans om eksempelvis tjue år. Kanskje relasjonens betydning i barnevernsfaglig sammenheng blir ytterligere styrket, med tydeligere føringer for relasjonens betydning i god saksbehandlingsskikk. Dette er selvsagt kun antagelser, men det er verdt for oss som forskere å reflektere over at relasjonens betydning i dag er dagsaktuell, men vi kan ikke si med sikkerhet i hvilken grad våre funn vil ha betydning for fremtidens barnevern.

Johannessen et al. (2016) legger også vekt på at forskere må være forsiktige med å trekke konklusjoner som sier noe om utviklingen over tid (s. 71). Dersom det hadde vært aktuelt for oss å undersøke endring over tid, burde fokuset vært rettet mot å for eksempel intervju tidligere konsulenter i barneverntjenester som utførte lignende oppgaver for 40-, 30-, 20- og 10 år siden, og sammenlignet disse med konsulenters oppfatninger av begrepet i dag. Da kunne vi evnet å si noe om utviklingen over tid med innsamlet data fra flere ulike tidspunkt.

Tverrsnittdesign har også begrensninger knyttet til utfordringer med å avdekke årsakssammenhenger mellom fenomener – altså om et fenomen påvirker et annet fenomen (Johannessen et al., 2016, s. 71). I sammenheng med denne oppgaven er det for eksempel vanskelig for oss å vite presist hvilke og hvor mange fenomener som påvirker informantenes svar. For eksempel, informant X forteller oss om fleksibilitet og empati som en grunnleggende faktor for god relasjon mellom vedkommende og klienter. Som forskere vet vi ikke hvilke praktiske føringer arbeidsgiveren legger tilrette for informanten, som for eksempel forskjøvet arbeidstid, eller tilgang på bil ved alle døgnets tider. Disse kan være viktige innvirkninger på informantens opplevelse av hva som er viktig i en relasjonssammenheng, men blir ikke belyst som en faktor under intervjuet. Som forsker må en dermed alltid ta hensyn til innvirkende faktorer som kan påvirke studiets resultater. Begrenset tid, ressurser og etiske hensyn kan bidra til at forskeren ikke evner å oppdage viktige innvirkende faktorer i en undersøkelse (Johannessen et al., 2016, s. 71).

3.8 Etisk refleksjon

Forskningsetikk er ikke til å unngå i forskningssammenheng. Etikk karakteriseres som moralens teori da det klargjør hva som er gode handlinger og hvordan en bør handle i enkelte situasjoner (Befring, 2020, s. 28). Som forskere er vi pliktige til å underordne oss forskningsetiske prinsipper og juridiske retningslinjer (Johannessen et al., 2016, s. 83). De skal fungere som en veiledning i vurderingen om handlingene er riktige eller gale, eksempelvis det vi gjorde i vurderingen om vi skal rekruttere informanter fra egne arbeidsplasser. Forskningsetikk har også spilt en sentral rolle under innhenting og bearbeidingen av data.

Forskningsetiske prinsipper har vært med på å «forme» prosessen, særlig med hensyn til de tre typer retningslinjer som forskeren må tenke gjennom i følge Per Nerdrum (1998, i Johannessen et al., 2016); (1) informert samtykke, (2) forskerens plikt til å respektere informantens privatliv, og (3) forskerens ansvar om å unngå å påføre informanten skade (s. 85).

Det første hensynet (1) innebærer at informantene deltar frivillig og har muligheten til å trekke samtykke om deltakelse på hvilket som helst tidspunkt, uten å oppgi grunn og ikke få negative konsekvenser (Johannessen et al., 2016, s. 86). Som forsker er en pliktig til å gi informantene fullstendig informasjon om hensikten med studien og hvordan dataene skal bearbeides. I vårt prosjekt har vi derfor utarbeidet en samtykkeerklæring med detaljert informasjon om studien, hvilke opplysninger vi søker etter, hvordan de skal behandles, og ikke minst hvordan anonymiteten skal ivaretas. Vi oppfordret også til å ta kontakt med oss dersom informantene hadde spørsmål i forkant eller etterkant av intervjuene. Informantene fikk kontaktinformasjon både til oss (studentene) og veileder for prosjektet. Se informasjonsskriv og samtykkeerklæring (vedlegg 2) og intervjuguide (vedlegg 3) som ble sendt til informantene i forkant av intervjuene.

Retningslinjen om å respektere informantenes privatliv (2) ble ivaretatt ved anonymiseringen av data, samt også ved at lydopptak ble slettet like etter transkriberingen av materialet. Ettersom vi som forskere har kunnskap om at noen av de tjenestene vi har valgt å rekruttere informantene fra er mindre tjenester med under ti ansatte ved en avdeling, har vi valgt å anonymisere dette også ved å kun opplyse om at tjenesten er i Oslo-regionen, uten å spesifisere bydelen. Dette er fordi vi er kjent med at barneverntjenester i Oslo er inndelt i bydeler. Forskningen vår inneholder ingen sensitive personopplysninger eller informasjon om sårbare grupper. Dermed var det ikke behov for å iverksette sterkere tiltak for å ivareta kravene til informantenes privatliv.

Det tredje (3) hensynet i følge Nerdrum (1998, i Johannessen et al., 2016) retter seg mot forskerens ansvar for å minimere muligheten til å påføre informanten fysisk, psykisk eller emosjonell skade som følge av deltakelsen i prosjektet (s. 86). Dette er en retningslinje som må tas særlig hensyn til i eksempelvis medisinsk forskningsarbeid, men prinsippet gjelder forøvrig i all forskning – også samfunnsvitenskapelig. Ettersom vårt forskningsspørsmål ikke har som

hensikt å berøre sårbare grupper eller studere følsomme områder som kan være vanskelige å bearbeide, var det ikke nødvendig å iverksette sterkere tiltak for å ivareta dette kravet. Det er likevel en faktor vi vurderte som viktig i forkant, i tilfellet informantene delte opplysninger om for eksempel særlig dårlig ivaretagelse av ansatte på deres egne arbeidsplasser. Dette kunne for eksempel vært en faktor vi da måtte ha håndtert. Dermed tok vi hensyn til retningslinjen ved å vurdere den i forkant, da vi som forskere har plikt til å ivareta at informantene utsettes for minst mulig belastning som følge av deltakelsen (Johannessen et al., 2016, s. 86).

Forskningsetiske hensyn må tas både i forkant av intervjuene, men også under og etter (Johannessen et al., 2016, s. 87). Det er klart flere hensyn som må tas til grunn som har basal vitenskapelig verdi, som for eksempel forskerens kvalifisering til å faktisk gjennomføre forskning med validitet og kvalitet (Befring, 2020, s. 30). Befring (2020) understreker at grundighet og pålitelighet er sentrale vitenskapelige verdier, og forskere må ta hensyn til at utilsiktede og tilsiktede feil beregnes og forhindres i forkant, underveis og etter gjennomførte intervjuer (s. 30). Utilsiktede feil kan oppstå som resultat av mangelfull forskningsmetodisk erfaring. Dermed må forskeren inneha tilstrekkelig kunnskap om forskningsmetoder og etiske hensyn. Tilsiktede feil omhandler grunnleggende forskningsetiske problemstillinger (Befring, 2020, s. 31). Dette innebærer at forskeren eksempelvis bevisst utfører handlinger som har som mål å komme fram til bestemte konklusjoner. Dette anses som vitenskapelig uredlig og er naturligvis noe vi også anså som totalt uakseptabelt for å oppnå resultater i vår forskning.

3.9 Systematisk utvalg av informanter

I valget rundt hvem vi skulle intervjuer i forbindelse med valgt problemstilling, ønsket vi først og fremst ikke å intervjuer ansatte ved de to tjenestene vi selv er ansatt ved. Dette var primært på grunn av at tjenestene jobber ut fra visse modeller og strategier som gir føringer for hva som er mer eller mindre viktig i utførelsen av vårt arbeid. I tillegg tenkte vi også at våre kollegaer antageligvis ikke hadde takket nei til deltakelse for å ikke skuffe oss, eller være bekymret for hvordan det kunne påvirke vår relasjon dersom de avslo forespørselen. En annen faktor som ble løftet var at vi antageligvis hadde valgt noen av våre kollegaer som vi vet er gode på å bygge

relasjoner, bevisst eller ubevisst. Dette kunne bidratt til at forskningens troverdighet ble svekket.

Jacobsen (2022) understreker at det alltid vil foreligge svakheter til det å foreta et utvalg, som eksempelvis usikkerhet rundt tilstrekkelig antall informanter (s. 204). Utvalget av informanter vil i stor grad påvirke hvilken informasjon vi får inn. For at det skal være mulig å vurdere validiteten og reliabiliteten til innsamlet data må utvalgsmetodikken være klar, og kriteriene for deltakelse må være forhåndsbestemt. Derfor har vi bevisst valgt å intervju informanter fra ulike tjenester. Vi startet denne prosessen ved å kontakte ledere på utvalgte tjenester, slik at de formidlet forespørselen til sine ansatte, og frivillige kunne melde sin interesse. Dette skapte forøvrig utfordringer, da vi raskt oppdaget at ledere ikke prioriterte dette, og vi ventet i noen av tilfellene flere uker på svar før vi sendte påminnelse. Kort tid etterpå fikk vi svar om at tjenestene ikke kunne prioritere at ansatte deltok i en slik studie grunnet tidsmangel. Vi henvendte oss dermed til våre ledere, innad i de to ulike tjenestene vi er ansatt ved. Våre ledere ga oss kontaktinformasjon til konsulenter ved ulike tjenester som de tidligere har jobbet sammen med. Totalt fikk vi kontaktinformasjon til sju barnevernkonsulenter, men kun fire av disse hadde anledning til å delta i prosjektet.

Etter at informantene samtykket til deltakelse og vi avklarte tidspunkt og sted for intervju, fikk alle tilsendt informasjonsskriv og intervjuguide. En av fordelene ved å sende intervju spørsmål på forhånd, er det faktum at informantene kunne gjøre seg forberedt og reflektere over spørsmålene før vi møtte dem. Vi fikk tilbakemelding av noen av informantene om at det var fint å ta en titt på spørsmålene før intervjuet fant sted.

3.10 Intervjuguide

En intervjuguide er et manuskript som strukturerer intervjuforløpet i mer eller mindre grad (Kvale & Brinkmann, 2018, s. 162). Denne skal inneholde temaet og spørsmål som kan belyse forskningsspørsmålet. En intervjuguide er ikke et spørreskjema, men en liste over tema og generelle spørsmål som skal gjennomgås (Johannessen et al., 2016, s. 140). Spørsmålene skal være åpne og oppmuntre informantene til å dele informasjon med utdypende svar. Innledende

fikk informantene spørsmål om for eksempel alder, utdanning og tidligere arbeidserfaring. Deretter fikk informantene selv mulighet til å definere begrepet relasjon, før vi stilte mer konkrete spørsmål knyttet til relasjonsarbeidet, og hva som eventuelt bidrar til å styrke relasjonen mellom informanten og klient. For utfyllende intervjuguide, se vedlegg XXXX.

Når vi utarbeidet intervjuguiden, satt vi oss sammen og snakket høyt om hva vi egentlig ønsket å få et svar på. Videre utarbeidet vi både spørsmål og oppfølgingsspørsmål som vi trodde kunne gi oss svar på problemstillingen vår. Deretter skrev vi alle spørsmålene ned og sendte disse til veilederen vår for tilbakemeldinger. Innspillene vi fikk var blant annet at vi var burde omformulere spørsmålene til et mer muntlig språk, noe vi gjorde.

3.11 Intervjuform og gjennomføring av intervju

Et forskningsintervju kan utformes på ulike måter, avhengig av hvor stor betydning struktur har på samtalen mellom forskere og informanter (Thagaard, 2018, s. 90). En uformell tilnærming kan bidra til at informanten bringer opp temaer, og spørsmålene kan tilpasses underveis, knyttet til de temaene som kommer opp. Denne intervjuformen går under navnet semistrukturert intervju. Fordelen med denne er at det følger informantens fortelling og utdyper de emnene informanten er spesielt interessert i å utdype.

Denne formen for intervju er fleksibel, og vi visste at vi ikke hadde mye tid da konsulentene la vekt på at de ønsket å gjennomføre intervjuet enten på slutten eller begynnelsen av arbeidsdagen. Vi er også kjent med at mange i disse stillingene er svært engasjerte i feltet, og vi var bekymret for om semistrukturert intervju kom til å skape såpass mye fleksibilitet, at vi kommer til å snakke om faktorer som ikke har særlig betydning for vårt prosjekt. Dermed ble en mer relativt strukturert intervjuform vurdert.

Med en strukturell tilnærming kunne vi utforme intervju spørsmål på forhånd for å sikre oss at vi fikk relevant data til å kunne besvare vår problemstilling (Thagaard, 2018, s. 90). Strukturert tilnærming innebærer at informanter svarer på de samme spørsmålene. Denne formen for intervju er særlig gunstig å benytte i tilfeller der forskere ønsker å sammenligne fenomener

mellom mennesker. Ettersom at vår problemstilling er knyttet til relevans av et fenomen, som relasjon og dens betydning, er ikke rent strukturorientert tilnærming det beste alternativet etter vår mening. Vi ønsket å være litt fleksible, uten at intervjuet er så strukturert at informantene ikke får noen form for fleksibilitet.

Thagaard (2018) presenterer også en delvis strukturert tilnærming, også kalt for kvalitativt intervju, som innebærer at temaene i forskningen er forhåndsbestemt, men rekkefølgen av temaene kan tilpasses underveis (s. 91). Denne formen for intervju er en samtale mellom forsker og informant som både blir styrt av de temaene som er forhåndsbestemt, men også tema som informanten bringer med seg. Etter flere vurderinger besluttet vi å benytte kvalitativt intervju.

Et viktig moment vi diskuterte mellom hverandre i forkant av møte med informantene, var at vi ønsket i størst mulig grad å jevne ut maktubalansen, som vi vet at vi bringer med oss i en intervjusituasjon. Relasjonen mellom forsker og informant er asymmetrisk, da vi som forskere planlegger temaer for intervjuet og driver intervjuet fremover (Thagaard, 2018, s. 91).

Forskningsintervju er ikke en åpen dagligdags samtale mellom likestilte parter (Kvale, 2018, s. 52). Informantene bringer med seg vitenskapelig kompetanse, men forskeren har beslutningsmyndigheten i hvilke svar det er ønskelig å utdype ytterligere, med hensyn til hva som kan belyse problemstillingen på en best mulig måte. Det er viktig å ta i betraktning at vi som forskere allerede besitter mye av kunnskapen informantene deler med oss, da vi også har på «den samme hatten» utenom å være studenter. Kvale (2018) beskriver forskningsintervju som følger en mer eller mindre skjult dagsorden kan være manipulerende, fordi vi på en indirekte måte oppsøker et direkte svar (s. 52). Det er vårt ansvar som forskere i denne sammenheng å være bevisst over maktubalansen i en intervjusituasjon.

Som forskere var vi veldig opptatte av å skape trygge og bekvemme rammer med informantene. I starten av intervjuet presenterte vi oss selv og informerte om at vi også jobber som barnevernkonsulenter ved andre barneverntjenester. Vi fikk samtykke fra informantene gjennom samtykkeskjema, og i starten av intervjuet gjennomgikk vi informasjonsskrivet kort på nytt i fellesskap. De første spørsmålene var enkle og informerende, som kjønn, alder og hvor

lenge vedkommende har vært ansatt ved tjenesten, samt tidligere arbeidserfaring. Det ga oss innsikt i informantens bakgrunn, som deretter ga oss mulighet til å tolke det informantene deler med oss ut fra deres utgangspunkt.

Under intervjuet var det viktig for oss å være sensible for det informanten forteller, og måten vedkommende uttrykker seg på. Dette gjorde vi for eksempel ved å anerkjenne det informanten forteller med et nikk, eller smile bekreftende til informasjonen som kom frem. Thagaard (2018) legger også vekt på at ved å formidle positive tilbakemeldinger til informantens fortellinger bidrar til å utvikle fortrolighet og gjensidighet i intervjusituasjonen (s. 92). For å kunne være mest mulig tilstede ønsket vi å ta opp intervjuet dersom informantene samtykket. Av erfaring med mye møtevirksomhet, skrivearbeid og journalføring fra barneverntjenesten har vi som forskere mye kunnskaper om at samtalen kan oppleves mindre personlig når den ene personen noterer underveis, eller har mesteparten av tiden rettet sin oppmerksomhet mot skjermen fremfor mennesket. Derfor ønsket vi å være mest mulig tilstede i intervjusituasjonen. Transkriberingen ble gjort like etter hver av intervjuene. Dette bidro til at vi fikk en nærhet til materialet som lå friskt i minnet. Allerede under transkriberingen begynte vi å analysere noen av utsagnene som vi vurderte som særlig viktige for videre arbeid i prosjektet.

3.12 Situering

Det er viktig å reflektere over egen posisjon i forhold til de vi møter, og ikke minst egen posisjon i forhold til det vi forsker på. Neumann og Neumann (2012) legger vekt på at vi som forskere må reflektere over hvordan vi opplever mennesker og hvordan de opplever oss, da det er med på å bestemme hva de sier til oss (s. 17). Videre er dette viktig for hvordan informantene gir oss informasjon, og hvor mye de sier.

Våre verdier, holdninger og erfaringer bidrar til å påvirke måten vi tolker informasjon på – det Neumann og Neumann (2012) kaller for selvsituering, og mener med dette hvordan noe plasseres i forhold til noe (s. 17). Situering kategoriseres innenfor tre områder i samfunnsvitenskapen; feltsituering, selvbiografisk situering og tekstsituering.

Feltsituering beskrives som de ikke-sagte og ikke-gjorte faktorene, som likevel kan være med å påvirke dataene (Neumann & Neumann, 2012, s. 17). Dermed tar denne formen for situering utgangspunktet i situasjonen – hvordan oppleves vi som forskere av våre informanter, og hvordan opplever vi dem? Neumann og Neumann (2012) legger trykk på at dette har en innvirkning på hva informantene ønsker å dele med oss og hvor mye de velger å si (s. 18). Dette opplevde også vi i møte med våre informanter. Noen snakket veldig åpent og fritt om sine erfaringer, mens andre svarte kort, tydelig og konkret på spørsmål uten å dele for eksempel mye kroppsuttrykk, slik andre informanter gjorde. Som forskere i denne situasjonen måtte vi tilpasse oss informanten, men visste ikke om dette var personlighetspreget. Det beste vi kunne gjøre i denne situasjonen var å tilpasse oss og respektere informantene.

Selvbiografisk situering omhandler den sosiale posisjonen og erfaringer forskeren bringer med seg. Feltsituering er knyttet til nå-tid og er mer situasjonspreget enn selvbiografisk situering. Neumann og Neumann (2012) beskriver selvbiografisk situering som fortidig plassering (s. 18-19). Med andre ord handler denne situeringen om at informasjonen informantene allerede har om oss som forskere er med å påvirke hva informantene deler med oss, og hvordan de velger å dele det. Dette merket vi veldig tydelig under intervjuene når informantene brukte faguttrykk og ordlyd som er kjente for oss som også utøver de samme arbeidsoppgavene på daglig basis. Dette var for eksempel forkortelser for avdelinger i barneverntjenesten som undersøkelse, med forkortelsen "US". En av informantene sa for eksempel «... *når saken kom fra US.* ...» forstod vi umiddelbart det informanten mente. Dersom informanten ikke hadde kjennskap til at vi jobbet i barneverntjenesten selv, kan det tenkes at hen antageligvis ikke hadde brukt slike uttrykk.

Tekstsituering tar utgangspunkt i de to situeringene presentert ovenfor. Neumann og Neumann (2012) presiserer at forskere som er nåtidig feltsituert og fortidig selvbiografisk situert, er også situert i den forstand at de stiller forventninger til resultatet av forskningen som omhandler skriving, publisering og virkning av publisering (s. 19). I sammenheng med en masteroppgave, er vi som forskere dermed forventningsfulle til hva våre funn kan brukes til, hva konsekvensene av funnene er, og ikke minst hvem som får kjennskap til våre funn. Dette kan for eksempel speiles av informasjonsskrivet vi delte med våre informanter som omhandlet blant annet deres rettigheter og hvordan deres informasjon kom til å bli brukt. Som forskere bærer vi derfor et

stort ansvar for hvordan informantene kan påvirke resultatet av oppgaven, og dette må vi som forskere reflektere godt over.

Resultatet av disse situeringene dreier seg om å koble seg opp mot, og lage sammenheng mellom det forskeren studerer. Når våre data ble innsamlet og gjort om til tekst, søkte vi som forskere mest mulig sammenheng med for eksempel allerede eksisterende teori og forskning fra feltet for å gi våre data gyldighet, og drøfte eventuelle svakheter eller styrker fra virkeligheten (Neumann & Neumann, 2012, s. 20). Situering spiller derfor en sentral rolle innenfor samfunnsvitenskapelig forskning, noe denne oppgaven gjenspeiler.

3.13 Reliabilitet, validitet og overførbarhet

For å være i stand til å evaluere påliteligheten og kvaliteten av et forskningsprosjekt, må forskeren undersøke validiteten av studien som har blitt gjort (Thagaard, 2018, s. 181). Ifølge Thagaard (2018) blir gyldighet på fagspråk referert til som validitet (s. 181). Å være kritisk i egen forskning er avgjørende, særlig når man skal tolke data og vurdere hva disse tolkningene er basert på. Forskeren må vurdere om den har noen tilknytninger til det som skal bli studert, eller om forskeren er helt utenforstående. Eksempel på dette er når en forsker med yrkesbakgrunn i helsefag ønsker å forske på teknologiske løsninger. En kan tenke seg at vedkommende er utenforstående til materialet som skal tolkes, samt at den ikke har noe tilknytning til feltet innen teknologi. Et annet eksempel der en psykolog ønsker å forske på mennesker som har vært i behandling for depresjon, har en nærmere tilknytning til materialet, og må være svært bevisst over egne tolkninger. Dersom resultatene i prosjektet svarer på det problemstillingen faktisk spør om, vil studien anses som gyldig (Anker, 2020, s. 109).

Vår studie handler om feltet begge er ansatt i, og har utdanning innenfor fra tidligere av. Vi har av den grunn vært kritiske til tilnærmingen vår, både med tanke på valg av metode, men også under analysen av dataene. På bakgrunn av det, ble vi tidlig enige om å intervju barnevernansatte i tjenester som vi selv ikke er ansatt ved. Det valget har bidratt til å eliminere potensielle fallgruver, som eksempelvis valg av kollegaer som kunne gitt oss svar i den ene eller andre retningen. Videre valgte vi bevisst å utføre intervjuene med begge tilstede, slik at begge

fikk med seg helheten av intervjuet og unngå potensielle feiltolkninger av det informantene ga uttrykk for i svarene sine. Eksempel på sistnevnte er kroppsspråk, smil, nikk, blick og nøling, som ikke er gjengitt i ord, men i det nonverbale og kan være av betydning for utfallet av studien. Mot slutten av oppgaven vår svarer resultatene av studien på problemstillingen som vi beskrev innledningsvis.

Reliabilitet handler om studiens pålitelighet, med andre ord handler det om forskeren sin metode, og hvordan forskeren har skaffet de dataene som blir presentert i studien (Thagaard, 2018, s. 181). Under metodekapittelet vårt i denne studien har vi tydeliggjort hvordan vi har innhentet dataene våre, i hvilken form, og hvilke redskaper som ble brukt. Kapittelet redegjør også for hvordan vi har kodet og kategorisert for å sortere dataene. Prosjektet har på forhånd blitt godkjent av norsk senter for forskningsdata (NSD) og godkjenningen ligger vedlagt avslutningsvis oppgaven (vedlegg 1). Reliabilitet handler også i stor grad om hvilken måte forskeren redegjør betydningen av egne erfaringer i feltet, samt om disse har noe å si for data som har blitt utviklet (Thagaard, 2018, s. 181). Vi har forsøkt å ta leserne med i prosessen gjennom vår interesse for feltet og utarbeiding av problemstillingen, og helt frem til sluttresultatet. Ved å gjengi arbeidsmetoden vår så konkret som det har latt seg gjøre, har det vært et ønske om å skape en rød tråd, slik at leseren enkelt kan følge prosessen fra start til slutt. Vi har også forsøkt å gjøre rede for alle våre refleksjoner i størst mulig grad som presentert i oppgaven.

I en studie kan flere ulike faktorer påvirke påliteligheten, eksempelvis om informantene lyver eller snakker sant i de svarene de gir til forskeren (Jacobsen, 2022, s. 191). Det faktumet at vi var to under intervjuene bidro til at det ble enklere å bedømme troverdigheten til informantene. Opplevelsen vi satt igjen med etter å ha intervjuet alle fire informanter var at hver av dem fremstod ærlige og reflekterte. Dataene vurderte vi som pålitelige på bakgrunn av at svarene var forankret i egen yrkeserfaring og underbygd av mange gode eksempler, noe vi også har fremvist under presentasjonen av funn.

Ekstern validitet/overførbarhet handler i hovedsak om tolkninger som er gjort i en undersøkelse, og om de kan være gjeldende også i andre sammenhenger (Malterud, 2017, s.

24). Et annet viktig element ved overførbarhet er spørsmålet om en undersøkelse kan gjelde utover den konteksten der undersøkelsen har blitt gjennomført i første omgang (Malterud, 2017, s. 24). I vår studie kan vi ikke fastslå med sikkerhet at resultatene hadde blitt helt like dersom vi intervjuet andre barnevernkonsulenter. Likevel mener vi at resultatene kan relateres til andre i samme posisjon, og bidra til bevisstgjøring rundt praksisen i barneverntjenesten. Med andre ord mener vi at det delvis finnes en overføringsverdi i våre forskningsresultater.

4. Analyse

I dette kapittelet ønsker vi å presentere hovedkategorier som vi kom frem til gjennom bearbeidingen av data. Vi benyttet oss av en tematisk-analytisk tilnærming som hjelperedskap til sortering og inndeling i kategorier. Målet med analysen vår var å identifisere sentrale temaer som vi delte inn i hovedkategorier. Fremgangsmåten vi har benyttet oss av beskrives gjennom en tematisk-analytisk tilnærming. Vi var kjent med fra tidligere forelesninger fra studiet at det er tillagt særlig vekt på at analyse og tolkning ikke må forveksles med hverandre. Det samme påpeker Nilssen (2012) i det hun sier at analyseprosessen hjelper forskeren å komme frem til funn, mens tolkning av funnene hjelper forskeren å skape mening av innholdet (s. 104). Det er likevel vanskelig å skille mellom analyse og tolkning i kvalitative forskningsprosesser. Forskeren pendler frem og tilbake mellom disse prosessene på tross av at det er et analytisk skille på prosessene. Vi som forskere måtte ta hensyn til dette i forkant av analysearbeidet, og forsøke å lese materialet med et mest mulig åpent sinn.

4.1 Temaanalyse

Vi ønsker å innledningsvis forklare tydelighet rundt at vi har benyttet oss av Braun & Clarke (2006) sin beskrivelse av tematisk analyse, samt Thagaard (2018) sin definisjon av temaanalyse. Dette er grunnet vår opplevelse av at Thagaard (2018) sin definisjon av temaanalyse beskrev mer utfyllende forklaringer og beskrivelser av selve kodingsprosessen. Braun og Clarke's (2006) framgangsmåte av tematisk analyse beskrev derimot prosessen med seks faser som hjalp oss å

skape bedre oversikt under analyseprosessen. Dette gjorde forfatterne ved å foreslå føringer for hvordan en analyse bør foregå, og hvordan forskeren kan på en god måte få oversikt over datamaterialet. Dette er viktig å avklare, da analyseprosessen i denne oppgaven omtales som både tematisk analyse og temaanalyse avhengig av kontekst, men vi forstår begge disse prosessene som avhengige av hverandre etter å ha studert dem i dybden.

Tematisk analyse er ifølge Braun og Clarke (2006) en sjelden anerkjent, men godt brukt analytisk metode innen kvalitativ forskning (Braun & Clarke, 2006, s. 77). Videre beskrives tematisk analyse som fleksibel, samtidig som den er et nyttig forskningsverktøy for å gi både detaljerte, men også komplekse beskrivelser av data (Braun & Clarke, 2006, s. 78). Vi valgte å benytte oss av denne analyseformen på grunn av at tematisk analyse er anbefalt av Braun og Clarke (2006) som første analysemetode for å lære, da den gir kjernekompetanse for å blant annet utføre andre former for kvalitativ analyse. Braun og Clarke (2006) har utviklet en guide med seks faser for å gjennomføre tematisk analyse. Fasene er dessuten ikke regler der en går fra fase 1 til fase 2, men fasene fungerer som ikke-lineære retningslinjer - en kan altså bevege seg frem og tilbake mellom fasene (Braun & Clarke, 2006, s. 86). Fasene beskrives derfor ikke lineært i vårt forskningsprosjekt, men det er viktig å påpeke at vi har brukt Braun og Clarke's guide som et veiledende verktøy i analyseprosessen.

Vi var to som samlet inn dataene våre i fellesskap gjennom intervju som vi beskrev tidligere i oppgaven, og på bakgrunn av det hadde vi noen forhåndskunnskaper om dataene, i tillegg til at vi gjorde oss opp noen analytiske tanker (Braun & Clarke, 2006, s. 87). Eksempel på dette er at vi underveis gjorde oss tanker som vi løftet frem for hverandre, før vi senere leste gjennom intervjuene våre flere ganger. Det er i denne aktive leseprosessen at vi identifiserte mulige mønstre i dataene, noe Braun og Clarke (2006) beskriver som «immersion» (s. 87). Siden vi er to personer ble vi enige om at vi skulle notere hver for oss mens vi leste gjennom intervjuene. Videre tok vi hver våres notater under lesingen, og deretter lagde vi en felles «dagbok» der begge tok med egne notater som senere kunne være aktuelle koder. Her kommer eksempler på hvilke notater ble skrevet ned i denne delen av analysen: «fleksibel», «metakommunikasjon», «ledelse», «respekt», «kultur», «misforståelse» og «redsel».

Intervju er verbale data, og de må transkriberes for at vi skal kunne gjennomføre en tematisk analyse (Braun & Clarke, 2006, s. 87). Transkribering er anerkjent som en fortolkende handling der meninger skapes, og er ikke kun en mekanisk handling av nedskrivning av uttalte ord (Braun & Clarke, 2006, s. 88). På bakgrunn av at vi selv har transkribert våre intervjuer og ikke noen andre, har denne tiden transkriberingen har tatt, bidratt til å utforme en bredere forståelse av materialet vårt, noe Braun og Clarke (2006) også understreker (s. 88). En annen fordel ved å transkribere datamaterialet sitt selv, er blant annet at det bidrar til oppklaring av eventuelle uklarheter, da man som deltaker husker momenter av samtalen (Malterud, 2017, s. 80).

Etter utførte intervju med informanter, benyttet vi oss av temaanalyse for å analysere dataene. Temaanalyse er en metode som innebærer å utforske dybden av de enkelte temaene, og sammenligne data fra alle deltakere for å utvikle en dypere forståelse av hvert tema (Thagaard, 2018, s. 171). Dette gjøres ved å klassifisere og kode dataene fra alle informanter på en enhetlig måte. Prosessen med kategorisering og koding som ble gjort ved hjelp av abduktiv analyse, beskriver vi mer spesifisert i neste delkapittel. Senere presenterer vi også resultater fra kodingsprosessen i en tabell (tabell 1).

Vi brukte temaanalyse som et praktisk verktøy som kunne hjelpe oss å sammenligne temaene «på tvers» av dataene, også kalt «cross-sectional analysis». Thagaard (2018) påpeker at dette krever forøvrig utvikling av et helhetlig perspektiv ved å binde datamaterialet fra utsagn til en større sammenheng, for å utvikle en dypere forståelse av hvert enkelt tema, som vi i denne sammenheng kaller for kategorier (s. 171). I temaanalyse vurderte vi det informantene hadde sagt i hvert intervju, opp mot selve intervjuet – altså som en helhet, slik Thagaard (2018) anbefaler (s. 171). Det var analyser av sammenhenger mellom temaene som ga oss et grunnlag for å utvikle en helhetlig forståelse av dataene.

Sentralt i analysen er å utføre sammenligninger mellom deltakerne, og derav er det avgjørende at en har data fra alle deltakerne om det samme temaet (Thagaard, 2018, s. 171). I følge Thagaard (2018) bør temaene vi analyserer ha utfyllende beskrivelser fra alle deltakerne, og det er disse fyldige beskrivelsene av hvert tema som gir grunnlag for at vi kan analysere de

variasjonene som dataene representerer innenfor hvert tema (s. 172). I vårt prosjekt har alle deltakerne fått like spørsmål gjennom intervjuprosessen. Vi forsøkte å få til fylldige beskrivelser fra våre deltakere ved å benytte kvalitativt intervju, som nevnt tidligere i oppgaven.

Spørsmålene ble også stilt i lik rekkefølge.

Thagaard (2018) påpeker videre at forskere må knytte begreper til analysen av sine data for å kunne utdype meningsinnholdet i fenomenet som studeres (s. 172). Begrepene skal videre bidra til å utvikle forståelsen av dataene, mens de på samme tid bidrar til at forskeren kan kjenne igjen mønstre i dataene for å knytte perspektiver fra analysen av data, til en annen relevant teori. Med andre ord vil begrepene gi forskeren en pekepinn til videre analyse og tolkning av data, mens forskeren parallelt gjennomgår relevant teori. Dette kommer frem i vårt prosjekt ved transkriberingen av intervjuene. Vi brukte svært mye tid på å lese over transkriberte intervjuer og gjennomgikk dem flere ganger. Det var først da vi var i stand til å fange opp mønstre hos de ulike informantene, og deretter inndele data i ulike kategorier i form av begreper, som deretter igjen kunne belyses av relevant teori. Et eksempel på dette var da en av informantene snakket mye om maktaspektet i saksbehandling, særlig med hensynet til at barnevernet er en inngripende instans. Maktbegrepet gjentok seg flere ganger i løpet av intervjuet, og vi skjønnte raskt hvilke teorier som er relevante i makt-sammenheng.

4.2 Koding og kategorisering

Koding av data er en vanlig fremgangsmåte i kvalitativ analyse som innebærer at en bryter opp teksten, og gir navn på deler av teksten med hjelp av kodeord (Thagaard, 2018, s. 153).

Kodeordene kan være til hjelp ved å blant annet lettere finne frem igjen til den delen av teksten senere. I tillegg til sistnevnte gjør koder det mulig for forskere å studere og sammenligne enhetene i studien (Thagaard, 2018, s. 153). Hver kode kan inneholde ett eller flere ord, og det er en selv som velger betegnelsen som en selv mener er best egnet til å fremheve meningsinnholdet i teksten (Thagaard, 2018, s. 153).

Når en skal kategorisere, kan en benytte seg av enten deduktiv eller induktiv tilnærming (Thagaard, 2018, s. 154). Førstnevnte handler om at man navngir kategorier med begreper fra

andre teorier, eller fra studiens problemstilling. Den induktive tilnærmingen innebærer å utvikle teoretiske perspektiver på bakgrunn av analysen av dataene (Thagaard, 2018, s. 184). For at en skal kunne forankre kategoriene empirisk, er det viktig å bruke betegnelser som informantene selv har benyttet, noe som igjen kan bidra til større forståelse for informantenes situasjon (Thagaard, 2018, s. 154). Å kategorisere data på denne måten gir oss på en side et analytisk hjelpemiddel for å blant annet binde sammen de temaene som er sentrale i teksten. På den andre siden er den også en slags begrensning i form av at den kan stenge andre temaer (Thagaard, 2018, s. 155).

4.3 Analytisk fremgangsmåte - abduktiv analyse av data

Etter analysefasene startet det systematiske og grundige arbeidet med å finne ut av hva som er viktig å ha med videre, samt danne en viss oversikt over datamaterialet (Anker, 2020, s 73). Etersom vi er to som samarbeider om oppgaven, fordelte vi transkribering av intervjuene mellom hverandre. Hver av oss transkriberte to intervjuer hver. Deretter leste vi flere ganger gjennom alle de transkriberte intervjuene, og skrev dem ut i papirformat. Her begynte vår kodingsprosess og hensikten var å sette «merkelapper» på materialet vårt (Anker, 2020, s. 75). Når det var gjort satt vi oss ned og markerte med tusjer de ulike kodene (ordene) som gjentok seg. For å ikke skape forvirring hos hverandre, ble vi på forhånd enige om ulike fargekoder for de ulike kodeordene som senere kunne legges inn i de ulike kategoriene. Eksempelvis så markerte vi med oransje tusj koder som handlet om følelser, og blå farge dersom vi skulle markere handlinger.

Vi brukte også sirkler for begrepet relasjon. Dette var muligens det arbeidet som tok lengst tid, ettersom vi var nødt til å være noenlunde samkjørte i kodingen for å skape gode, relevante og oversiktlige kategorier. Vi benyttet oss av både induktiv og deduktiv koding, som kalles abduktiv analyse (Anker, 2020, s. 79). Med andre ord var vi opptatt av å i første omgang finne koder gjennom lesing av materialet, og deretter tolket vi kodene i lys av teoretiske perspektiver (Anker, 2020, s. 79-80). Denne prosessen gjentok seg gjennom hele analyseprosessen vår.

Analysen bevegde seg altså mellom empiri og teori, og på denne måten kom vi frem til mer tilspissede koder (Anker, 2020, s. 80).

Direkte eksempel på sistnevnte er fra når vi leste gjennom intervjuene og begge to av oss fanget opp koden "dialog". Koden tok vi deretter videre og undersøkte i sammenheng med teori som var på pensum, og annen teori som sier noe om dialog i barneverntjenesten. Dette førte oss til ulike teorier og modeller innenfor feltene kommunikasjon og relasjonsarbeid. Vi valgte da å se nærmere på fireperspektiv modellen til Røkenes og Hanssen (2012). Kodene våre ble med andre ord identifisert og laget parallelt gjennom arbeidet med vårt datamateriale (intervjuene), teori (fireperspektiv modellen), og forskningsspørsmålene våre (barnevernansatte) (Coffey & Atkinson 1996 i Anker, 2020, s. 80).

Når vi var ferdige med kodingen, drøftet vi oss imellom rundt de tolkningene vi har gjort oss gjennom analysearbeidet, og deretter kom frem til i fellesskap til følgende tematiske kategorier: relasjon, det første møtet, negativ forståelse av barnevernet, kommunikasjon, fleksibilitet, samarbeid og tillit, transparens, tidspress, personlig egnethet, makt og ledelse. I tabellen (tabell 1) viser vi hvordan kodene ble inndelt i de overordnede kategoriene.

Det er likevel viktig å nevne at analyseprosessen også kan inneholde svake momenter. En av de vanligste fallgruvene i analysearbeid kalles for «påfunn», noe som innebærer at forskeren overtolker dataene, slik at det blir vanskeligere å se sammenhengen mellom det materialet som er presentert, og analysene (Anker, 2020, s. 84). Når en skal presentere analysene, og på samme tid være troverdig for leseren, er en sentral del av prosessen å vise til hva en faktisk gjør - med andre ord vise gjennomsiktighet og transparens, noe vi har forsøkt å gjøre så utfyllende som mulig i dette kapittelet (Anker, 2020, s. 88).

4.4 Metodekritikk

Vi har som tidligere avklart valgt å benytte oss av kvalitativ metode, samtidig som vi har redegjort for vår posisjon til feltet vi har undersøkt. Noen mener at ved å studere et felt en ikke har tilknytning til, i motsetning til det vi har valgt å gjøre, kan bidra til at forskeren møter feltet

med «friske» øyne (Dalland, 2020, s. 64). Patton (1980) understreker at en slik tilnærming ikke skaper annet enn distanse, og garanterer heller ikke for objektivitet (Patton 1980 i Dalland, 2020, s. 64). Når forskere holder avstand til informantene blir det lettere å gjennomføre kritiske vurderinger av funn (Jacobsen, 2010, s. 61). Særlig i kvalitative studier er nærheten til informanter betydningsfullt for den dype forståelsen av det som faktisk skal undersøkes. På den andre siden kan nærheten også resultere i at forskeren bekrefter egne antakelser ved å lete etter noe forutbestemt (Jacobsen, 2010, s. 61). Slike faktorer som nærhet kan bidra til å påvirke resultatet i sin helhet, men kan være vanskelig å fange opp både før og etter utført studie (Jacobsen, 2010, s. 61).

Ved kvantitative undersøkelser er det en større avstand mellom forsker og det en skal forske på, og Jacobsen (2010) mener at slike undersøkelser kun gir et overfladisk bilde av fenomenet (s. 68). Avstand fører kun til at forskeren mister muligheten til å gå dypere inn i den enkeltes forståelse og fortolkning (Jacobsen, 2022, s. 32). En fortolkningsbasert tilnærming medfører samtidig en kritikk av idealet om nøytralitet, som positivismen står bak (Jacobsen, 2022, s. 32). Det vil alltid være en relasjon mellom forsker og forskningsobjekt, uansett hvilken måte dataen innsamles på. På samme tid kan forsker umulig gå utenom egen fortolkning av virkeligheten, enten den kommer fram før gjennomføringen av undersøkelsen, eller når resultatene skal fortolkes (Jacobsen, 2022, s. 32).

Med bakgrunn i at vi har samlet inn våre data ved hjelp av intervjuer, kan vi ikke se bort fra at det mulig kan foreligge feilkilder i kommunikasjonsprosessen (Dalland, 2020, s. 63). Det kan for eksempel være at informantene misforstod spørsmålene våre, eller at lyden på lydopptakene ikke var god nok. I verste fall kan mulige fallgruver være store og føre til unøyaktige data der meningsinnholdet endres og påliteligheten svekkes (Dalland, 2020, s. 63). Vi har så langt det lar seg gjøre forsøkt å unngå disse fallgruvene i forkant av intervjuene ved å strategisk ta et valg om å være to personer under intervjuene for å unngå misforståelser, samt ved gjentatt gjennomgang av vår transkribering.

4.5 Presentasjon av funn

I denne delen ønsker vi å presentere funn fra vår studie. Ved hjelp av den tematiske analysen av datamaterialet identifiserte vi funn som på ulike måter belyser problemstillingen «*Hvordan forstår barnevernkonsulenter begrepet relasjon, og opplever de at relasjon er en sentral del av deres arbeid?*». Måten vi har analysert data på ved hjelp av tematisk analyse ga oss gode pekepinn på hvordan vi kunne avgjøre måten våre funn skal bli presentert på. Thagaard (2018) presiserer at det er vanlig å bruke sitater fra intervjuer, eller beskrivelser fra feltet for å utdype meningskonteksten (s. 201). Det kommer vi til å gjøre i forhold til den kategoriseringen det gjelder, nemlig for å utdype meningskonteksten.

Jacobsen (2022) presiserer at forskeren skal forsøke så langt det lar seg gjøre å gjengi resultater i riktig sammenheng, selv om det ikke er mulig å gjøre fullstendig ord-rett (s. 52-53). All analyse av data fører til at detaljene i datainnholdet reduseres under bearbeiding. Noe av årsaken til det, er fordi det ikke er mulig å legge ved fullstendige gjengivelser av alle relevante utsagn. Det opplevde vi også i det vi forberedte hvordan vi kom til å presentere våre funn. Å være to studenter som skriver på en masteroppgave er både fordelsfullt, men også utfordrende. Thagaard (2018) påpeker at presentasjonen av funn ikke kan løsrives fra forståelsen vi har utviklet oss mens vi intervjuet informantene (s. 199).

Vi opplevde for eksempel at den ene av oss var mer opptatt av visse utsagn, i motsetning til den andre. Dette skjedde i svært minimal grad, men er likevel en ting å tenke over. I tillegg opplevde vi det som vanskelig å velge ut hva som er mest hensiktsmessig å sitere. Vi ønsket så klart å få med mest mulig, men opplevde raskt at det ikke lot seg gjøre, rett og slett fordi det ble for mye. Dermed måtte vi i detalj gjennomgå hvilke sitater som kan fortelle oss mest mulig om det aktuelle temaet/kategorien, uten at sitatene blir for lange til å lese. Fullstendig gjengivelse er noe forskeren aldri kan oppnå, men det er noe forskeren likevel skal strebe etter (Jacobsen, 2022, s. 53). En annen ting som er svært viktig å unngå er å ta ut utsagn fra deres faktiske sammenheng, for å argumentere for noe annet.

En annen faktor som må presiseres er hensynet vi har tatt i forhold til presentasjon av informasjon som er oppnådd ved å stille åpne spørsmål. Denne prosessen startet forøvrig under

utformingen av intervjuguide der vi bevisst har utformet spørsmålene på en slik måte, at informantene ikke ble ledet inn i et svar vi ønsket å oppnå. Dette er også noe Malterud (2017) presiserer forskeren må ta hensyn til (s. 42). Malterud (2017) gir eksempel på hvordan slike ledende spørsmål kan lyde; «Du mener vel også at...», eller «Er du ikke enig i at...». Forskeren må derfor lete etter hva en selv må legge til side for å være i stand til å gjengi informantenes historier på et lojalt vis. Malterud (2017) påpeker på samme tid at det er naivt av forskeren å fornekte egen rolle som har ingen påvirkningskraft i en prosess der data skal presenteres (s. 42). Dette måtte vi ta særlig hensyn til grunnet vårt arbeid utenom masterprosjektet – nemlig det at vi også har formeninger og besitter kunnskap om relasjonsaspektet i barnevernsfaglig kontekst.

De mønstrene vi så etter i uttalelsene fra informantene våre ble ubevisst styrt av de forkunnskapene vi besitter (Malterud, 2017, s. 44). Forkunnskapene våre styrer naturligvis alle deler av et forskningsprosjekt; alt fra før-arbeid, og gjennom alle faser i en forskningsprosess. En av de vanligste fallgruvene i forskning er forforståelser som direkte overdøver de empiriske dataene fra informantene (Malterud, 2017, s. 45). Ved slike tilfeller anses det empiriske kunnskapsgrunnlaget som upålitelig, og forskningen kan anses som direkte bortkastet. Dette er noe vi naturligvis absolutt ønsket å unngå. Vi brukte mye tid på å diskutere frem og tilbake våre forforståelser i forkant av prosjektet. Ved å være bevisst over dem, forebygget vi de fallgruvene vi ønsket å unngå. I forberedelser til presentasjonen av våre funn var vi kritiske til oss selv ved å stille spørsmål til våre valg underveis, som for eksempel «hvorfør valgte jeg å ta ut dette?». Dette gjorde vi for å unngå at forskningen vår resulterer i at våre egne hypoteser forsterkes, da vi ønsket å være nøytrale i størst mulig grad.

I presentasjon av våre funn har vi valgt å kategorisere det informantene har fortalt til temaer som vi analyserte og tolket. Det er viktig å påpeke at de likevel må sees i sammenheng med hverandre for at helheten skal bevares. Videre ønsker vi å presentere våre funn gjennom en tabell, og deretter utdype kategoriene fra tabellen ytterligere.

Tabell 1. Presentasjon av kategorier og koder

Kategori		Koder
Relasjon	Koder som skapte kategorien «relasjon»	<ul style="list-style-type: none"> - Empati - Refleksjon - Samtale - Tålmodighet - Pålitelighet - Frustrasjon - Å jobbe mot endring - Medmenneskelighet - Ærlighet
Det første møtet	Koder som skapte kategorien “det første møtet”	<ul style="list-style-type: none"> - Kontaktetablering - Tilgjengelighet - Nysgjerrighet - Åpenhet rundt barnevernets praksis (transparens) - Ærlighet - Trygge - Tilgjengelighet - Tillit - Respekt - Vise genuin interesse
Negativ forståelse av barnevernet	Koder som skapte kategorien “negativ forståelse av barnevernet”	<ul style="list-style-type: none"> - Frykt - Lite tillit - Avvisning - Nok informasjon - Etnisk minoritet
Kommunikasjon	Koder som skapte kategorien “kommunikasjon”	<ul style="list-style-type: none"> - Byråkratisk språk - Forståelse - Forklare - Forklare forståelsen av barnets beste - Språk
Flexibilitet	Koder som skapte kategorien “flexibilitet”	<ul style="list-style-type: none"> - Jobbe utenfor kjernetid - Strekke seg langt - Personbetinget - Bruke mye tid for å jobbe mot endring - Fleksible måter å møte klienter på
Samarbeid og tillit	Koder som skapte kategorien “samarbeid og tillit”	<ul style="list-style-type: none"> - God relasjon som utgangspunkt for godt samarbeid - Komplekst - Tillit som “nøkkel” for å skape samarbeid - Gjensidig tillit

Transparens	Koder som skapte kategorien "transparens"	<ul style="list-style-type: none"> - Åpenhet rundt barnevernets praksis - Tid strekker ikke til for å være transparent - Frivillig plassering
Tidspress	Koder som skapte kategorien "tidspress"	<ul style="list-style-type: none"> - Mange saker - Arbeidsdagene blir for korte - Dårlig samvittighet - Sykemelding / utbrenthet - Tidspress avhengig av avdeling
Personlig egnethet	Koder som skapte kategorien "personlig egnethet"	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus på det som er bra hos familier (ressurser) - Personavhengig - Ulike måter å jobbe på
Makt	Koder som skapte kategorien "makt"	<ul style="list-style-type: none"> - Drastiske tiltak - "Automatisk makt" - Frykt og redsel - Uvitenhet rundt barnevern - Mistillit - Maktubalanse - Inngripende - Overstyre
Ledelse	Koder som skapte kategorien "ledelse"	<ul style="list-style-type: none"> - Ledere med fokus på godt samarbeid - Tillit fra leder - Tydelig ledelse - Trygghet - Lav terskel for å drøfte med leder - Konflikt og usikkerhet - Leder har oversikt

4.5.1 Informantenes opplevelse av begrepet relasjon

I vårt første spørsmål besvarte alle informantene hva relasjon betyr for dem. Ordet relasjon er et gjennomgående ord som ble brukt av informantene under hele intervjuet, og et begrep vi tolket som svært relevant for temaet i vår oppgave. Gjennom spørsmålene 2a – 2c i intervjuguiden fikk informantene belyse egen forståelse av ordet relasjon, og fortelle ytterligere om ordets betydning. To av informantene la særlig vekt på blant annet viktigheten av den første kontakten med familiene, og ga flere eksempler på hvordan dette har utspilt seg for dem. Vi

opplevde at den ene informanten var særlig opptatt av å vektlegge betydningen av helhetlig hjelp, samt empati for familiens utfordringer der og da, og uttrykte seg på en følgende måte:

«For meg så handler relasjon om å møte alle hvor de er og høre på alle parter (...) selv om vi jobber for barna eller ungdommen så må vi se familien i sin helhet og høre de ut for å finne løsninger (...) sånn at alle får forståelse (...) når man gir forståelse så får man det også tilbake».

Det ble også nevnt noen verktøy som informanten anså som behjelpelige i møte med klienter.

«... det jeg tror er det viktigste for å lykkes i en relasjon er troverdighet (...) at man er medmenneskelig og empatisk og ikke minst ærlig-ærlig om vurderinger og meninger og en må dele litt av seg selv da, ikke minst (...) med disse verktøyene i verktøykassa vil man på en bedre måte møte familier»

Flere av informantene nevnte også betydningen av egen forståelse og refleksjon av egen rolle når de skal skape relasjon med barn og familier. En av informantene forteller om et gjennomført samarbeidsmøte med eksterne samarbeidspartnere og familien.

«(...) overlegen var opptatt av å snakke om selve diagnosen og hvilke utredninger som er blitt gjort (...) far i denne saken sa til meg etter møte at han ikke ville ha flere sånne møter og jeg forstod ikke hva som hadde skjedd, hvorfor reagerer han sånn? Jeg var fornøyd for jeg hadde fått bedre oversikt over hva barnet kan trenge for videre oppfølging (...) mitt umiddelbare inntrykk var at far nå gjorde seg vanskelig for å slippe å ha en barnevernssak, siden det var et ønske han har snakket om før»

Vår opplevelse av det informanten forteller er at informanten anså et slikt samarbeidsmøte som viktig og nødvendig for barnets utvikling, men likevel måtte hen forholde seg til far videre i saken. Informanten var nødt til å jobbe med denne relasjonen for å nå gjennom med sitt ønske om å hjelpe. Informanten forklarte videre at hen fikk andre inntrykk på et hjemmebesøk hos familien.

«Det var først etter noen uker, på et hjemmebesøk hos de at far sa til meg «se på han, han leker som vanlige barn, spiser som vanlig barn» (...) det var vel da jeg innså litt mellom linjene at far

opplevde møte som vanskelig og ikke at han gjorde seg vanskelig med vilje, sånn jeg tolket det først (...) vi snakket masse om psykisk helse i tiden etter og jeg valgte å prioritere veiledning som viste seg å være til hjelp i det lange løp (...)»

Tidligere nevnte vi at kontakt over tid var en viktig bidragsyter i relasjonsarbeidet barnevernkonsulenter skal utføre. En informant nevnte dette i sammenheng med en samtale vedkommende hadde med en klient.

«En ungdom sa i et møte en gang at jeg var den femte kontaktpersonen hun har møtt i løpet av kort tid (...) jeg opplevde egentlig ungdommen som litt oppgitt og likegyldig i det møte, men igjen så er det ikke så veldig rart, det er jo en kjent sak at det er mye gjennomtrekk i barnevernet og de bytter kontaktpersoner før de rekker å få god relasjon til de».

Informasjonen som fremkommer handler om at informanten var en av mange konsulenter ungdommen hadde møtt på kort tid. Informanten beskrev også ungdommen som likegyldig, og dette kan sees i sammenheng med at stor utskiftning av konsulenter over tid hemmer muligheten til å skape gode relasjoner.

«... jeg kan jo ikke love at jeg skal bli i saken heller, ikke sant, det vet jeg jo aldri så det å love ting man ikke kan holde er ikke lurt (...) jeg lot ungdommen heller være litt likegyldig og prøvde å vise med mine handlinger at jeg var der for hun, istedenfor å begynne med overbevisninger eller løfter jeg ikke kan holde bare for å trøste hun.»

4.5.2 Det første møtet

To av informantene la vekt på at det første møte er avgjørende, og også den første kontakten man skaper med familien har også noe å si for hvordan relasjonen eventuelt vil utvikle seg. Videre at denne kontakten skjer ofte før et fysisk møte.

«... hvis jeg bare sender et brev i posten og de aldri har vært i barneverntjenesten før så kan dette skape masse forvirring og spørsmål som de kanskje ikke tør å spørre før de møter oss (...) møte kan være om ti eller sju dager frem i tid og da har man masse tid på seg til å være engstelig før man i det hele tatt har møtt hos barneverntjenesten».

Det blir utdypet videre med at den første kontakten avhenger av hvordan man går frem i å kalle familier inn til et møte. Informantene mener at dette er en sentral del av førsteinntrykket. Samtidig forteller informanten at hen legger vekt på at det er enkelte føringer som setter begrensninger for ulike bekymringer i hvordan den første kontakten skal foregå.

Informanten forteller videre at ved mistanke om grov omsorgssvikt i form av bekymring om overgrep eller vold, handler barnevernet raskt og snakker med barna først. Dette for å unngå å utsette barna for mer fare før de har fått undersøkt bekymringen ytterligere. Videre forteller informanten at det ofte er vanskeligere å komme i posisjon til å skape en god relasjon til familien i etterkant av en slik dag, særlig hvis det viser seg at bekymringen er dempet.

«... tilliten blir brutt og det tar lengre tid å bygge det opp igjen med familien (...) fordi en sånn dag er ganske hektisk og barnevernet drar for å snakke med barnet dems uten at de som forelder vet om det (...) så jeg vil si at relasjon er helt avhengig av tillit, fra begge sider».

Vi opplevde at informanten som er sitert ovenfor opptrer som svært bevisst over egne handlinger og arbeidsmetode, samt meningen bak disse rutinene. Barneverntjenesten er til tross for barnas beste, og dersom det kommer bekymringsmeldinger som melder mistanke om grov omsorgssvikt, er de nødt til å reagere relativt raskt, selv om dette kan gå på bekostning av relasjonen til familien senere.

En annen informant beskriver en førstegangssamtale med en ungdom slik:

«... når jeg hentet ungdommen i venterommet frem til vi skulle sette oss ned på møterommet snakket jeg om været og at det snart var ferie, noe ungdommen sa senere roet henne ned (...) det er kanskje ting man sier og gjør ubevisst noen ganger som den gangen jeg snakket om ubetydelige ting med henne (...) men disse ubetydelige tingene trygget hun på en eller annen måte».

Tidligere forklarte informanten at denne ungdommen aldri har hatt sak hos barneverntjenesten før, og ettersom ungdommen hadde partsrettigheter var det viktig å få frem ungdommens stemme, ved å ha en egen samtale med henne. Det kommer frem at informanten ubevisst, men også bevisst, snakket med ungdommen om ubetydelige ting gjennom gangen inn til

møterommet. Følgende viser til at ting som ikke opplevdes som betydelig for informanten, i den forstand at denne samtalen mulig ikke ble en sentral del av ungdommens sak, opplevde ungdommen seg tryggere og uttalte dette til konsulenten. Vi opplevde at informanten delvis ubevisst førte denne samtalen fra venterommet inn til møterommet. På samme tid var informanten bevisst i form av at hen har erfaring, og dette var ikke første gang hen skulle gjennomføre en førstegangssamtale med en ungdom.

En av de andre informantene beskrev at hen fulgte en familie over flere år med ulike hjelpetiltak, før saken tok en vending, og endte opp med en frivillig plassering av alle barna. Informanten legger vekt på at hen var usikker på om det hadde vært frivillig plassering dersom ikke det forelå en god relasjon i bunnen, og forklarer det slik:

«(...) det gikk i mot alt av foreldrenes verdier, noe jeg visste og var klar over i lang tid før vi vurderte en frivillig plassering (...) det var nødvendig for barna og deres utvikling som jeg også sa til foreldrene (...) jeg tror ikke de hadde akseptert den vurderingen hvis den kom fra noen andre enn meg, ikke fordi jeg er faglig sterkere eller dyktigere enn de andre, men rett og slett fordi de stolte på meg som person og kanskje ikke som en barnevernspedagog».

Tålmodighet, pålitelighet og kontakt over tid er viktig for familier som er i kontakt med barnevernet, og disse tolker vi som viktige bidragsyttere på bakgrunn av det informantene våre har fortalt under intervjuene. Slik ovennevnte informant forteller, ble frivillig plassering et faktum på grunn av at foreldrene stolte på vedkommende som en person, selv om hen er en offentlig ansatt, og i utgangspunktet representerer en organisasjon. Den kontakten de har hatt over flere år har bidratt til at de har blitt kjent med hverandre på en slik måte at informanten kjente til familiens viktigste verdier i livet. En kan tenke seg at denne prosessen fort kunne endt opp hos nemnda og opplevdes mye tyngre og lengre for familien, dersom en ukjent formidlet at barna måtte plasseres.

Betydningen av første kontakt ble også belyst av en annen informant, hvor det bygget seg opp frustrasjon hos konsulenten på grunn av manglende svar fra en familie.

“(...) jeg sendte flere brev og prøvde å ringe til familien uten å få svar(...) det går jo fort flere uker ikke sant, fordi tiden står ikke stille og jeg jobber i andre saker samtidig(...)».

Informanten utdypet også hvordan dette påvirket vedkommende når hen først fikk tak i familien.

«(...) jeg må være ærlig og si at det opplevdes som frustrerende fordi du har en jobb å gjøre og jobben nekter å la seg gjøre, på en måte (...) når jeg endelig fikk tak i familien, måtte jeg gå noen runder med meg selv før jeg snakket med de (...) jeg ville jo ikke vise at jeg var frustrert over at de ikke svarte meg samtidig som jeg nå hadde enda kortere tid på å undersøke saken».

Konsulenten beskriver at “jobben nekter å la seg gjøre, på en måte”, slik vi forstår informanten, er hen ansatt i barneverntjenesten og har en jobb å gjøre. Jobben består altså av å komme i kontakt med familier for å kunne undersøke saker. Dersom ikke konsulenten lykkes med å komme i kontakt med familien, blir det dermed ikke mulig å gjennomføre en undersøkelse.

4.5.3 Negativ forforståelse av barnevernet

En annen informant fortalte om en mor som ikke ønsket å samtykke til samarbeid med andre instanser, og forklarte det slik:

“(...) når jeg spurte om hvorfor ikke hun ville samtykke sa hun at det er fordi hun ikke vil at barnevernet skal blande seg i hennes familie (...) jeg prøvde å forklare både hvorfor og hva vi skulle med samarbeidet, men denne moren hadde så liten tillit til barneverntjenesten (...) hun fortalte meg også at hennes søster har hatt barnevernssak og at det kun skapte problemer for søsteren sin familie (...) det er sånne ting en som ansatt ikke kan kontrollere, og da blir det jo vanskelig”.

Vi tolker det slik at klienten i eksempelet ovenfor har fått et negativt førsteinntrykk av barnevernet på bakgrunn av hennes nærmeste nettverk sine erfaringer. Dette bidro til at konsulenten opplevde samarbeidet krevende, slik hen selv beskriver.

På spørsmål 3g ga den samme informanten følgende råd til fremtidens barnevernkonsulenter:

«ikke bli skremt av avvisning eller det at familier har hørt rykter om at vi bare tar barn (...) bruk tiden på å trygge og gi nok informasjon kanskje spesielt til de som er skeptiske til deg»

Spørsmål 3b etterspurte eksempler fra informanter der de fikk til en god relasjon. En informant fortalte om en sak som hen arbeidet med, der en familie med etnisk minoritetsbakgrunn var redde for barneverntjenesten.

“(...) kultur kan jo være grunn til hvorfor noen barn og foreldre gjør som de gjør (...) jeg jobbet en gang med en familie som kommer fra et annet land hvor de fortalte meg forskjellige skrekkhistorier som de hadde hørt om fra andre folk fra samme land (...) spesielt mor var kjempe redd for barnevernet husker jeg, far hadde bodd lengre i Norge, så han var mer laidback (...) jeg prøvde på en måte å vise at jeg ikke er ute etter å ta de når jeg snakket om oppdragervold, selvom foreldrene vokste opp med oppdragervold i hjemlandet selv”

Informanten forteller at en familie med etnisk minoritetsbakgrunn var redde for barneverntjenesten, og særlig mor, på grunn av andre sine vonde erfaringer i samme etniske miljø i Norge. Videre forstår vi at informanten likevel tematiserte nødvendige temaer, slik hen nevner var oppdragervold. Informanten legger vekt på at hen ikke var ute etter “å ta de”, og vi forstår det slik at informanten ikke var ute etter å straffe foreldrene på noe vis.

4.5.4 Kommunikasjon

Det kom tydelig frem i intervju situasjonene med informantene at kommunikasjon er en faktor som er av stor betydning i samarbeids-situasjoner med familier. En av informantene snakket spesifikt om kommunikasjonens betydning for et godt samarbeid med familiene. Informanten fortalte at språkbruken kan være avgjørende i samarbeid med klienter.

«... det kan også være forskjell på å samarbeide med etnisk norske familier og minoriteter (...) eller bare norske som ikke forstår det byråkratiske språket vi bruker for de fleste gjør egentlig ikke det (...) jeg må passe på at jeg uttrykker meg sånn at de forstår meg og jeg viser at jeg er opptatt av å forstå dem tilbake (...) hvis jeg bruker uttrykk som barnets beste uten å forklare hva det betyr i en barnevernsfaglig setting så kan det være at vi ikke forstår hverandre (...) det betyr ikke at de ikke vet hva det beste for barna di sine er, men da kan vi ha ulik oppfatning av det og

det kan bli misforståelser (...) om vi skal samarbeide om at barnet deres skal ha det bra må vi liksom ha en lik forståelse av hva barnets beste betyr».

Den samme informanten snakket altså om den ulike betydningen av «barnets beste», ikke på en slik måte at foreldrene ikke forstod språket, men innholdet av de samme ordene var ulik. Senere i intervju situasjonen fortalte den samme informanten om en tidligere erfaring fra møte med en etnisk minoritetsfamilie.

«Jeg husker at jeg sa noe som, “det er ikke til barnets beste”, eller noe i den duren, og da ble de sinte (...) foreldrene sa at jeg ikke vet noen ting om de (...) de begynte å ramse opp hvordan de kjøper barnet sitt de beste klærne og at de reiser på de beste feriene (...) jeg skjønnte jo at vi snakket om helt forskjellige ting».

Informanten fortalte at hen tok seg selv i at barnets beste er et uttrykk som har en annen betydning for disse foreldrene, og de definerer ikke dette begrepet på en lik måte som en barnevernskonsulent ville ha gjort. Informanten fortalte i forlengelse av erfaringen at

«... for å kunne samarbeide med alle som møter oss må vi jo bruke et slags språk som de forstår (...) også være gode på å fange det opp hvis vi først har gjort det da».

En av informantene som delte erfaringer med arbeid i plasseringssaker, snakket også om nødvendigheten av å være tydelig.

«... iblant så må jeg også være tydelig (...) det nytter ikke å gå rundt grøten når jeg vet at foreldrene ikke forstår hva jeg mener og da må jeg si det så tydelig som mulig (...) det gjør jo at det kanskje høres hardt og uhyggelig ut, men hvordan ellers skal de forstå hvor jeg vil med det jeg sier (...) og så har vi de tilfellene der vi trenger tolk til å formidle til foreldrene at det er falt en beslutning om å plassere barna de sine (...) det der er en sak for seg selv når det allerede er så vanskelig å formidle noe sånt, også vet vi ikke hvor bra tolken oversetter, eller om de er helt nøytrale, ja du vet, om tolken faktisk oversetter ordrett det vi vil formidle».

Informanten forteller om at det er vanskelig å formidle til foreldre beslutninger om plassering, og særlig i de tilfellene der konsulenter er avhengige av å benytte tolk for å formidle en slik

beslutning. Informanten problematiserer faktorer som er reelle, eksempelvis om tolken faktisk oversetter alle de opplysningene og begrunnelsene konsulentene ønsker å formidle.

En annen informant nevnte kommunikasjon i en annen sammenheng og uttrykte seg slik:

«Altså til syvende og sist kommer alt til hvordan jeg ordlegger meg (...) det har foreldrene sagt til meg personlig, at de vil ikke bli sett ned på av oss (...) jeg tror det med kommunikasjon kan være vanskelig fordi vi alle er forskjellige mennesker, og alle snakker og uttrykker seg forskjellig».

Slik vi forstår informanten ovenfor henviser vedkommende til makten i hvordan barnevernkonsulenter ordlegger seg samtidig som henviser til et tilfelle der noen foreldre ga tilbakemelding om at de ikke ønsket å bli sett ned på. Informanten utdypet kommunikasjonen også mellom seg og kollegaer slik:

«Jeg kjenner jo de fleste kollegaene mine godt, men det betyr ikke at jeg alltid vet hvordan de har det ikke sant».

Informanten nevner at hen i utgangspunktet kjenner sine kollegaer godt, men at det ikke nødvendigvis er gitt at hen vet hvordan de egentlig har det. Det kan tenkes at kommunikasjon mellom kollegaer også er vesentlig for informanten, ettersom hen valgte å si noe om det kollegiale aspektet av kommunikasjon.

4.5.5 Fleksibilitet

I sammenheng med ordet som gjentok seg flere ganger, «relasjon», ble fleksibilitet også nevnt parallelt flere ganger hos tre av informantene. Dette kom særlig frem under spørsmålet 2.c. der informantene ble spurt om hva de anser som viktig for å styrke relasjon i arbeid med klienter. En av informantene sa at hen opplevde det lettere i noen tilfeller å utvikle en bedre og styrket relasjon til klienter ved å gjøre seg selv fleksibel for familien. Eksemplene som etterfulgte dette utsagnet var følgende:

«... å gjøre seg fleksibel utenfor kjernetid (...) det å kunne dra på hjemmebesøk etter at barna er kommet hjem fra skolen og foreldrene er ferdige på jobb, så alle slipper å ta seg fri fordi barnevernet skal komme på besøk (...) det vet jeg mange av mine familier har være glade for»

En annen informant snakket også om fleksibilitet i lik forstand. Informanten argumenterte for at relasjonen blir positivt ladet i tilfellene der familiene ser at konsulenten strekker seg til på alle måter for å hjelpe. Informanten sa følgende:

«Familiene kan se når jeg strekker meg langt for dem (...) en familie fortalte meg om en annen instans de har samarbeidet med som var deres saksbehandler men de fikk jo aldri tak i henne (...) jeg passer også på å si til familiene noen ganger for eksempel at jeg egentlig kanskje ikke har så god tid den dagen de foreslår å møtes, men at jeg kan gjøre meg fleksibel og flytte på noen andre avtaler for å få det til for dem (...) man må på en måte vise at man gjør seg fleksibel og jeg vet at de setter så stor pris på det spesielt når jeg hører at de samme familiene har vært misfornøyde med hvor vanskelig det var å få tak i andre instanser før (...) det tror jeg kan bidra til å gjøre relasjonen positivt ladet.»

Informanten la også til: «... det er så personbetinget avhengig av hvem saksbehandleren er (...) dessverre så er det sånn». I forlengelse av dette fortalte informanten at det burde stilles strengere krav til alle ansatte som jobber med familier og barn, da relasjoner bygges på tillit, og «Tillit må skapes for å oppnå en god relasjon (...) å være fleksibel kan være en god start».

En annen informant la vekt på fleksibilitet gjennom en litt annerledes vending; «... i barnevernet jobber vi for endring (...)», og uttrykte at konsulenter må jobbe *helhetlig* og ha et *objektivt syn* i alt arbeid. Informanten fortalte at «... vi må se alle sider av en sak». Informanten snakket rundt hvordan hen i noen tilfeller brukte mye tid på å jobbe mot endring i familiene for å skape bedre mønstre hos eksempelvis foreldre. Informanten delte også en historie fra eget arbeid «... en mor jeg skulle kalle inn til et møte sa at hun ikke ville møte meg i kontorene fordi hun jobba da i etasjen over barnevernet (...) jeg gjorde meg fleksibel og vi ble enige om å møtes på dagtid hjemme hos dem når barna var på skolen».

Det var forskjeller på måten informantene snakket om fleksibilitet, avhengig av hvilken avdeling de var ansatt ved. En informant fra avdeling undersøkelse nevnte fleksibilitet, men i betydelig mindre grad enn informant ansatt ved avdeling som følger opp familier på langsiktig basis. Likevel var det en faktor som alle tre beskrev som viktig i sammenheng med relasjon.

4.5.6 Samarbeid og tillit

Parallelt med utsagn fra en av informantene som snakket rundt fleksibilitet, ble det også nevnt at ansatte i barneverntjenesten jobber mot en endring i familiene. Ordet samarbeid gikk igjen i flere av beskrivelsene rundt relasjon. Informantene som snakket rundt relasjon, nevnte flere ganger «*god relasjon*» nesten synonymt med «*godt samarbeid*» - i en slik fremstilling at de utfyller hverandre.

En av informantene sa spesifikt at godt samarbeid er et utgangspunkt for endring, og at «... *det er ikke mulig å få til en endring uten at familiene er villige til å samarbeide med oss*». En annen informant snakket rundt samarbeid på en lignende måte. En av dem sa følgende;

«... det med relasjon er komplekst (...) det avhenger av så mye, men først og fremst av å få tillit hos familiene (...) også er det ikke minst viktig å være genuint nysgjerrig på dem (...) høre de ut (...) også vise forståelse (...) tillit liker jeg å se på som en nøkkel som åpner den første inngangsdøren sånn at vi kan klare å få til et bra samarbeid (...) og så etableres den tilliten når foreldrene ser at vi har tillit til dem også (...) jeg har aldri hatt en sak der jeg har klart å få til et godt samarbeid uten at vi har klart å etablere god relasjon først (...) det skal sies også at jeg har vært borti tilfeller der vi ikke har hatt så god kjemi eller dårlig utgangspunkt da, og vi kom jo ingen vei i noe samarbeid for det var ikke enighet om hva vi skulle samarbeide om».

I forlengelse av dette snakket den samme informanten videre om samarbeid og tillit i saker der foreldrene tar imot veiledning;

«... etter hvert når vi er uti veiledningen og foreldrene ser at vi har mye tillit til dem, så går samarbeidet nesten på skinner (...) samarbeidet mellom meg og foreldrene og ungene er jo bygget på tillit (...) de ser at jeg vil dem godt, og jeg ser at de vil at ting skal bli bedre (...) bedre utgangspunkt enn det finner vi ikke».

Erfaringene informantene deler i intervjusituasjonen om samarbeid, sees i sammenheng med det å oppnå en endring, samt at god relasjon er utgangspunkt for godt samarbeid. I tillegg til dette er gjensidig tillit en viktig faktor for å inngå et godt samarbeid med familiene, barna og ungdommer. Informantene nevnte også andre faktorer som er med på å etablere et godt

samarbeid, og uttrykkene som ble nevnt i sammenheng med dette var «å være empatisk og vise at jeg genuint bryr meg» og «være transparent». En av informantene benyttet også begrepet «barnets beste» i denne sammenheng; «... når foreldrene ser at jeg også vil barnet deres det beste, så får vi til å samarbeide litt bedre også».

En annen informant sa følgende:

“... relasjon kan jo forandre seg over tid også (...) jeg har flere eksempler der klienter ikke stolte på noe av det jeg sa». Vi stilte oppfølgingsspørsmål og spurte om informanten kunne utdype hva som bidrar til at en relasjon forandres over tid. “Det er vanskelig å si, men jeg tror det er fordi tilliten ikke er der i starten (...) etter gjentatte samtaler og møter og ikke minst handlinger, så kan det snu på både godt og vondt». Informanten ler når hen sier at det kan snu på godt og vondt.

Vi tolker det informanten forteller slik at en relasjon kan etter møter og samtaler endre seg både positivt, men også i en negativ retning. Samtidig forstår vi informanten slik at hen tror manglende tillit er årsaken til hvorfor familier ikke stoler på barnevernkonsulenter.

4.5.7 Transparens

I forbindelse med barnevernsfaglig arbeidsutøvelse snakket flere av informantene rundt det å være åpne om arbeidet de gjør. Åpenhet ble nevnt i sammenheng med utsagn om relasjonsarbeid, samarbeid og det å etablere tillit hos familiene.

«... den redselen til barnevernet vi snakket om tror jeg man kan unngå hvis foreldrene vet mer om hvordan vi jobber (...) derfor tror jeg vi som jobber med det her kan få bedre relasjoner med familiene vi møter hvis vi er mer åpne».

To andre informanter nevnte direkte ordet «*transparens*» under intervjuet.

«Jeg mener også det nesten burde vært et tydeligere krav om størst mulig transparens i vårt arbeid (...) det avhenger veldig av person til person etter det jeg har erfart (...) på noen avdelinger jeg jobbet på før for eksempel, så husker jeg at noen var veldig opptatte av å være transparente i alle vurderinger de tok, mens jeg vet at andre kollegaer ikke alltid tok seg tid til

det (...) eller så strakk ikke alltid tiden til rett og slett (...) de samme kollegaene kunne klage iblant på sinte foreldre så jeg tror faktisk oppriktig det er en sammenheng med det».

Tidligere presenterte vi erfaringen en av informantene hadde knyttet til en frivillig plassering, hvor informanten var usikker på om plasseringen hadde vært frivillig dersom det ikke forelå en god relasjon i bunn. Den samme informanten snakket også om transparens i forbindelse med erfaringen vedkommende hadde, og sa følgende: «... jeg var veldig transparent og åpen om den vurderingen (...) det gjorde hele prosessen mer skånsom for familien.».

Vi tolker at informantene som snakket rundt åpenhet og transparens i barnevernsfaglig praksis anser det som en viktig forutsetning i sitt arbeid for å kunne utføre et godt relasjonsarbeid, og ikke minst for at familiene får tillit til barnevernet.

4.5.8 Tidspress

Informantene nevnte tid i flere av sine utsagn, særlig i forbindelse med at det er tidskrevende å bygge relasjoner. På samme tid snakket særlig en av informantene om at det er et høyt tidspress på jobb, noe som fører til at det blir vanskelig å etablere gode relasjoner med de klientene som er på sakslisten.

«... akkurat nå har jeg for eksempel over 20 aktive tiltakssaker men flere av de familiene vet jeg at jeg ikke har møtt på veldig lenge nå (...) jeg har ikke tid til å følge opp heller (...) arbeidsdagene blir for korte (...) da sier det nesten seg selv at jeg ikke har noe relasjon til veldig mange av dem på sakslista mi (...) det er noe man bare må slå seg til ro med i denne jobben for det er for mange saker per hode og jeg kan ikke ha dårlig samvittighet for det (...) jeg må prioritere å være der det trengs mest, der det brenner mest på en måte».

Informanten forteller at hen opplever arbeidsdagen for kort i forhold til mengden saker hen følger opp på avdeling med langtidsoppfølging av tiltak. Senere i intervjuet snakket informanten også om at «vi som jobber på gulvet burde sagt tydeligere ifra når det blir for høyt tidspress over tid, men vi går i det for lenge og ender opp med å sykemelde oss eller helt utbrente».

En annen informant ansatt ved avdeling undersøkelse som følger opp familier i tre måneder, eller i særlige tilfeller seks måneder, snakket om tid og relasjon gjennom de rammene som er satt for arbeidet.

«... relasjon er jo en viktig del av min jobb men jeg tror jeg ville stilt meg annerledes til det hvis jeg jobbet for eksempel på tiltaksavdeling der sakene følges opp helt til slutt på en måte (...) på min avdeling henger tid og relasjon veldig mye mer tett sammen (...) jeg har mye kortere tid på å bygge tillit hos familiene i motsetning til mine kollegaer på tiltak eller fosterhjemsteam (...) jeg rekker å bli kjent med familiene, men jeg vil ikke si at vi klarer å utvikle en veldig god relasjon på bare tre måneder».

Det er også viktig å nevne i denne forbindelse at våre funn viser at informanten som var ansatt ved avdeling med langtidsoppfølging av tiltak snakket rundt tidspress på en annerledes måte, sammenlignet med informanten som var ansatt ved avdeling undersøkelse.

4.5.9 Personlig egnethet

Erfaringene som handlet om å hjelpe foreldrene og til å oppnå mestring i vanskelige situasjon, beskrev en av informantene følgende:

«jeg tror det er viktig i den jobben vi gjør spesielt kanskje i forhold også til at vi skal bygge tillit hos familiene (...) at vi i tillegg fokuserer på det som er bra alt det de får til fremfor alt det de ikke får til» .

Den samme informanten deler også en erfaring fra arbeid med en familie.

«... jeg fikk tilbakemelding fra denne familien at de for første gang i møte med barnevernet opplevde seg å bli hørt og forstått (...) de takket meg for at jeg ikke bare brydde meg om problemene de hadde som dårlig råd og helse (...) men mest på det positive og at vi heller jobbet for å styrke det sammen (...) i jobben vi gjør tar vi vurderinger hele tiden og jeg vet at andre ikke gjør de samme vurderingene jeg gjør, selv om jeg ikke tror at jeg gjør de beste vurderingene (...) også handler det kanskje noe om hvordan jeg bare er bygget opp som person ”. Informanten smiler på slutten når hen forteller.

En annen informant nevnte også kort i sitt intervju i forbindelse med godt samarbeid, at samarbeidet mellom hen og familien blir bedre når det rettes fokus på ressurser i familien som er mulig å styrke.

“... det blir jo hyggeligere for familiene å møte meg når de får høre at målene i tiltaksplanen er oppnådd takket være at de selv har gjort en god innsats (...) i stedet for at jeg skal skrive alle de dårlige egenskapene ved foreldrene som for eksempel stort sinne, når jeg på samme tid vet at far er mye mindre sint nå enn før (...) jeg ser ikke vitsen med å skrive at far må fortsette å jobbe med sitt sinne (...) jeg velger heller å skrive at far er blitt bedre på å håndtere eget sinne og fortsetter å gjøre den gode jobben med seg selv for at barnet ikke skal være redd for far når han blir sint».

Ut fra det informantene har fortalt tolker vi det slik at egenskaper de besitter som mennesker blir tatt med i de faglige beslutningene de tar på arbeidsplassen. Vi ser det i sammenheng med at de fokuserer på ressurser fremfor begrensninger. Direkte eksempel på det finner vi også i sitatet presentert ovenfor, der en av informantene sa følgende «også handler det kanskje noe om hvordan jeg bare er bygget opp som person».

4.5.10 Makt

Makt er også et ord som gikk igjen flere ganger i utsagn fra informantene. Makten informantene snakket om var i hovedsak knyttet til barnevernets utøvelse av makt, og at det kan påvirke deres arbeid. Utsagn om makt ble nevnt i forbindelse med spørsmål knyttet til relasjonsarbeidet i arbeidshverdagen til informantene (intervjuguide spørsmål 3.a. – 3.d.). En av informantene beskrev makt som noe hen *automatisk har*.

«... det er ikke sånn at jeg tenker mye over at jeg har makt, men jeg vet jo at jeg har det likevel fordi jeg jobber med det jeg gjør (...) foreldrene er ofte redde for å samarbeide med oss nettopp fordi de tror vi plutselig skal gjøre drastiske tiltak og overstyre (...) på en side så gjør vi det jo (...) som ansatt i barnevernet har jeg automatisk makt og jeg kan i teorien gjøre ting som er veldig inngripende i familienes liv (...) det er jeg som definerer problemene i familiene».

En annen informant brukte en del tid på å fortelle om sine opplevelser med foreldre i førstegangssamtaler når en undersøkelse er igangsatt. Informanten fortalte at hen brukte mye tid på å trygge foreldrene ved å alltid starte med å avklare egen rolle som barnevernkonsulent, og fortelle åpent om hvordan det jobbes i barnevernssaker. Informanten ba også foreldrene om å blant annet stoppe opp og stille spørsmål underveis.

«... jeg opplever at når de hører hvordan vi faktisk jobber, så senker skuldrene dems (...) jeg er tydelig på at de må stille spørsmål og at ingen spørsmål er dumme fordi jeg vet at foreldrene er redde for hva vi kan finne på å vurdere».

Dette sitatet illustrerer og tydeliggjør at makt er en viktig faktor som tas hensyn til i arbeidet med familier. Lignende til dette nevnte en annen informant at hen opplever at foreldrene er redde for det de ikke vet ved å si «... mennesker er redde for det ukjente (...) jeg prøver å fortelle hva det faktisk betyr å ha en sak hos oss». Ettersom mange ikke vet hva det innebærer å ha en barnevernssak, var informanten opptatt av å oppklare dette og fortelle åpent om hva det innebærer å ha en barnevernssak. En annen informant sa også at hen forsøker å jevne ut maktubalansen mellom hen og klienten, særlig i situasjoner der klienten selv uttrykker tydelig redsel for hva barnevernet kan beslutte å gjøre.

«hvis jeg da har en familie der foreldre tydelig viser mistillit eller er redde for å møte barnevernet så prøver jeg å møte de på en sånn måte at de ikke blir så redde (...) jeg blir opptatt av å jevne ut den maktubalansen litt (...) i det første møtet blir det veldig viktig å fortelle til foreldrene deres egne rettigheter (...) det hjelper å jevne ut makten mellom oss (...) for eksempel med det at jeg møter familiene på dems premisser er jo også en måte å jevne ut makten på vil jeg si (...) jeg skjønner at de er redde for oss, det hadde jeg vært selv hvis jeg bare visste de negative tingene om barnevernet og at vi bare kan ta barn».

Det som er interessant er at alle våre informanter snakket rundt makt, både eksplisitt og implisitt. Vi forstod det slik at redsel, unnvikelse og mistillit fra klientene kan ha røtter i det asymmetriske maktforholdet mellom konsulentene og klientene. På bakgrunn av det, tolket vi makt som en direkte eller indirekte faktor som påvirker relasjonsarbeidet. Oppsummerende tolket vi dette som at de alle var bevisste over makten de har, og flere har nevnt at de bruker

mye tid på å bygge tillit og være så åpne som overhodet mulig i arbeidet med familier, for at makten ikke skal fungere som en overordnet fryktfaktor. Ut fra vår tolkning av informantenes beskrivelser forstår vi at makt spiller en svært sentral rolle, og at makt og relasjon har en sammenheng. Dette grunnet informantenes fortellinger om at de streber etter et godt samarbeid med familier, og vi er kjent med på bakgrunn av informantenes tidligere utsagn, at en god relasjon ofte er et godt utgangspunkt for et godt samarbeid.

4.5.11 Ledelse

Blant flere spørsmål i intervjuguiden ble informantene også spurt om hva de er i behov av på sin arbeidsplass for å kunne skape gode relasjoner. Funnene våre viser at informantene har tydelige tanker og meninger rundt organisatoriske og kulturelle forhold som kan tilrettelegge for godt relasjonsarbeid.

En av informantene uttrykte spesifikt at hen har følgende forventninger:

«... jeg forventer at ledere og medarbeidere har fokus på det med godt samarbeid både med familiene, men også oss imellom».

En annen informant fortalte at en av de viktigste forutsetningene for at hen skal kunne utøve et godt relasjonsarbeid, er ved at lederen viser tillit til det arbeidet som blir gjort.

«... hvis jeg vet at min leder har tillit til at jeg gjør en god jobb, så blir det jo lettere å gjøre den gode jobben (...) det er kanskje det viktigste (...)»

Den samme informanten snakket også om at ledelse kan ha en påvirkning på arbeidet hen som konsulent utøver. I denne forbindelse svarte en av informantene følgende:

«... etter noen år i barneverntjenesten har jeg vært under forskjellige ledere som også hadde forskjellige ledelsesstiler (...) jeg vil si at tydelig ledelse er en av de viktigste trygghetene jeg kan få som ansatt.»

Vi forstår det slik at tydelig ledelse bidrar til økt følelse av trygghet hos barnevernkonsulenter. Det er mange tøffe valg som skal tas i barnevernet, og ledelse kan påvirke disse valgene, både positivt, men i noen tilfeller også negativt, eksempelvis dersom det er mangel på tydelighet fra ledelsen. Informanten beskrev dette ytterligere:

«... når jeg vet at det er en lav terskel for å drøfte sammen med leder så blir jeg tryggere i jobben og de beslutningene jeg må ta i saker (...) det skjer at man er uenig også selvfølgelig, men uten det så vokser man jo heller ikke som fagperson».

Informanten lo litt når hen fortalte om uenighetene som kan oppstå mellom hen og leder, og beskriver disse som noe sunt for vedkommende sin utvikling av fagkompetanse. En annen informant fortalte om samhandlingen mellom leder og ansatt på denne måten:

«ofte er det diskusjoner om hvordan vi faktisk skal gi hjelp, ikke om vi skal eller ikke (...)».

Informanten legger trykk på ordet hvordan hjelpen skal gis. Videre sier informanten *«det kan krasje litt hvis en leder ikke stoler på din kjennskap og opplevelse som kontaktperson av familien (...) blir ikke konflikten løst så sitter man der som saksbehandler da, og er plutselig usikker på hva man skal gjøre og si til familien videre (...)».*

Vi stilte oppfølgende spørsmål og spurte informanten hvordan sistnevnte kan påvirke relasjonsarbeidet med klienter, og informanten svarte følgende: *«Det har jo noe å si for relasjonen med familien selvfølgelig (...) de kan tro noe helt annet, for eksempel at jeg ikke bryr meg fordi de ikke får svar på telefon eller meldinger over noen dager».*

Informanten ovenfor reflekterer hvordan en eventuell konflikt med leder kan påvirke relasjonsarbeid med klienter. Hen understreker at konsekvensen av en uløst konflikt over tid kan ha potensielle negative virkninger for vedkommendes arbeid med klienter. En annen informant la vekt på viktigheten av ledere sine overordnede oppgave i barnevernet og understreket dette:

«... ledere skal ha oversikt over alt av saker (...) jeg har hørt at noen kan synes at det er skummelt å ha medarbeider samtaler når de ikke har alt på stell saksmessig (...) for min del hjelper det meg til å skape oversikt over eget arbeid».

Slik vi forstår det informanten forteller om vil medarbeider samtaler med leder bidra til å skape bedre oversikt for vedkommende, og på den måten skapes det en overordnet struktur i arbeidshverdagen.

5. Drøft

Oppgaven vår har hele veien hatt som formål å undersøke hvordan barnevernkonsulenter forstår begrepet relasjon, og om de opplever at relasjon er en sentral del av deres arbeidshverdag. Vi forstod at informantene hadde en nokså lik forståelse av relasjon, med noe ulike beskrivelser av begrepet. I dette kapitlet vil vi se på hvordan personlig kompetanse, profesjonell kommunikasjon, ulike maktformer og negative forforståelser kan ha en betydning for relasjonsdannelse i barnevernet.

5.1 Relasjonsarbeid i barnevernet

En del av kjernearbeidet i barneverntjenesten er relasjonell tilnærming til klientene en arbeider med, noe som understrekes både av empirien og teorien. Når konsulenter skal jobbe med familier for å yte en viss type hjelp, er de avhengige av å ha en slags relasjon, da all kommunikasjon foregår i relasjoner. En kan ikke forestille seg en relasjon der kommunikasjon ikke finner sted (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 25). I studien til Paulsen (2016) uttrykket ungdommer at en god relasjon gjør det enklere for dem å ytre egne meninger og stille spørsmål (s.12). Videre nevner også Bessel (2011) at ungdommer har et behov for å kjenne det mennesket de snakker med hvis de skal uttrykke sine personlige meninger (Bessel 2011 i Paulsen, 2016, s. 12).

En annen som nevner viktigheten av det relasjonelle arbeidet er Martinsen (2012) som anvender et mer kritisk blikk til Bufdir sine føringer. I 2010 la Bufdir mer vekt på bestemte metoder i det statlige barnevernsarbeidet, noe Martinsen (2012) mener er en motsetning til det forskningen viser. Han påpeker at en rekke forskere understreker at relasjonen mellom klient og terapeut spiller stor rolle for utfallet av terapien (Martinsen, 2012, s, 64). Videre at 85% av suksesskriterier for endring ligger hos klienter, situasjoner som oppstår utenfor terapirommet og relasjonen til terapeuten, mens kun 15% er grunnet metoder (Martinsen, 2012, s. 64).

Sistnevnte kan også sees i sammenheng med Paulsen (2016) sin studie der ungdommer uttrykte at en god relasjon bidrar til en opplevelse av mer innflytelse på beslutninger som blir tatt (Paulsen, 2016, s. 12). På en annen side hevder Havnen et al. (2020) gjennom sin studie av foreldre og saksbehandlere i barneverntjenesten at en god relasjon er viktig, men ikke nok for en god samhandling (Havnen et al., 2020, s. 47). En av faktorene som hemmet god samhandling var blant annet families negative forforståelse av barnevernet (Havnen et al., 2020, s. 47). Sistnevnte samsvarer med det vi tidligere presenterte gjennom funnene våre, knyttet til en mor som ikke samtykket til samarbeid. Denne moren hadde, på bakgrunn av sin søsters negative erfaringer, dannet en negativ forforståelse av barnevernet. Informanten beskrev det som vanskelig og som noe de ansatte ikke kan kontrollere. Dette er også noe vi skal se nærmere på senere i teksten. Faktorer som fremmet god samhandling la vekt på blant annet betydningen av en tillitsfull relasjon mellom saksbehandlere og foreldrene for å gjennomføre en vellykket undersøkelse hos barneverntjenesten (Havnen et al., 2020, s. 47).

5.2 Personlig kompetanse i relasjonsarbeid

Det vi syntes var interessant, og som flere av informantene nevnte, var blant annet egenskaper som tilgjengelighet, pålitelighet og fleksibilitet. Disse faktorene kan tenkes å være personlig egnethet og Storø (2008) beskriver at en kan definere personlig egnethet som et element i noe som kalles personlig kompetanse (s. 99). Begrepet kan forstås som at en bruker seg selv som person i yrket sitt. Grovt sett kan en dele personlig kompetanse i to overordnede kategorier, der den første kategorien omfatter allmenne forventninger til arbeidstakere (Storø, 2008, s. 99). De samme egenskapene fant vi også i svarene hos våre informanter. Storø (2008) gir eksempler på egenskaper som pålitelighet, lojalitet, faglig kunnskap osv.

En informant ytret eksempelvis at utfallet av en sak ble veiledning med fokus på psykisk helse, noe som indikerer faglig kunnskap hos informanten. Både det faktumet at informanten kom frem til at foreldreveiledning var et riktig tiltak for familien, men også at vedkommende hadde nok kunnskap om feltet til å veilede familien på det. Dette gjenspeiler en beslutning tatt på faglig grunnlag. Egenskap som lojalitet kommer tydelig frem når en annen informant forteller

om særegne rutiner i barnevernet knyttet til alvorlige bekymringer for omsorgssvikt. Informanten beskriver at utfallet av relasjonen kan bli dårligere på grunn av at tilliten blir brutt, men sier også at rutinene må likevel gjennomføres dersom det er mistanke om grov omsorgssvikt. Informanten viser tydelig lojalitet til rutiner og retningslinjer innen både arbeidsplassen sin, men også barnevernfeltet sine grunnleggende prinsipper.

En informant snakket om en sak der hen synes det var vanskelig å komme i posisjon til en familie og forklarte at etter gjentatte forsøk på å nå familien på telefon samt flere innkallelser per brev, møtte ikke familien opp til samtale. Informanten beskrev dette som et stressende øyeblikk, nettopp på grunn av at dagene gikk og fristen for å konkludere undersøkelsen nærmet seg.

Ved å analysere informantens refleksjon fra sistnevnte utsagn har vi sett det i sammenheng med Røkenes & Hanssen (2012) sin forklaring av konsekvensetikk (s. 169). Det innebærer at dersom en fagperson tar utgangspunkt i konsekvensetikk, vil vedkommende reflektere over egen væremåte, og oppføre seg slik at væremåten skal ha minst mulig negative konsekvenser (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 169). Etter vår opplevelse gjorde informanten dette i form av at hen «*gikk noen runder med seg selv*», før møtet med familien - trolig for at frustrasjonen ikke skulle påvirke familien negativt. Dersom utfordringen eksempelvis hadde vedvart, og familien fremdeles gjorde seg utilgjengelig for barneverntjenesten, kan det tenke seg at undersøkelsen hadde vært manglende og ikke helhetlig. Denne situasjonen kan ses i sammenheng med samhandlingsperspektivet. Røkenes og Hanssen (2012) beskriver i fireperspektiv modellen at samhandlingsperspektivet er å kommunisere om kommunikasjonen som foregår (s. 40). På denne måten bidrar en til mer forståelse knyttet til hva som skjer i samhandlingen mellom mennesker.

5.3 Kommunikasjon sett i lys av fireperspektiv-modellen

Vi både utveksler og avdekker mening når vi kommuniserer (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 215). På denne måten med-deler vi oss og tar med noe fra egenverden inn i det intersubjektive

fellesskapet - som blir tilgjengelig for andre. Gjennom atferden blir det gitt mening at den mellommenneskelige kommunikasjonen faktisk skjer, og mening skapes i fellesskap (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 215). Med andre ord er både den som formidler budskapet, og den andre som skal motta budskapet med på å gi atferden en mening. Dette er resultatet av samspillet mellom innholdet, hvordan budskapet er kodet, i hvilken kontekst det er formidlet i, samt hvordan budskapet blir tolket (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 215).

Informanten fortalte om en sak der hen ikke fikk kontakt med en familie, verken over telefon eller brev. Videre forklarte informanten at flere uker hadde gått før hen fikk kontakt med familien, noe hen opplevde som frustrerende. Dersom en skulle benyttet seg av metakommunikasjon i situasjonen informanten beskriver, kunne dette ha vært i form av spørsmål som "Hva er det som gjør at dere ikke svarer på mine henvendelser?" (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 42). Likevel er det ikke slik at metakommunikasjon alene hadde vært med på å løse utfordringen som informanten opplevde, ettersom det er flere faktorer som kan spille en rolle. Røkenes og Hanssen (2012) beskriver at metakommunikasjon må tilpasses, og at enkelte kan oppleve en slik måte for kommunikasjon som direkte og konfronterende (s. 205).

En annen informant la vekt på hvordan kommunikasjon er vesentlig i relasjonsarbeid, og særlig i barneverntjenesten. Vedkommende illustrerte det gjennom å vise til et samarbeidsmøte, samt et hjemmebesøk på et senere tidspunkt hos familien. Det informanten beskrev så vi i lys av Røkenes og Hanssen (2012) sine fire perspektivene som tidligere forklart i teksten om meningsdannelse og mellommenneskelig kommunikasjon. Informasjonen ble gitt til familien i denne sammenhengen i et samarbeidsmøte med flere til stede (konteksten). Det var overlegen som uttalte seg om diagnosen, og på den måten presenterte budskapet (innholdet). Budskapet ble muligens presentert på et fagspråk og hvordan budskapet ble kodet, samt hvordan det faktisk ble formidlet, i dette tilfellet til far, spilte en sentral rolle for informantens og far sin mellommenneskelige kommunikasjon. Informanten innehar en profesjonell rolle, som innebærer at vedkommende benytter seg av profesjonell kommunikasjon.

5.4 Profesjonell kommunikasjon

Grimen (2008, i Kleppe, 2015, s. 148) beskriver profesjonell kommunikasjon som at en klient henvender seg til en sosialarbeider med sine personlige sosiale problemer, og sosialarbeideren er profesjonell. En slik henvendelse er uttrykk for tillit til kompetansen den sosialarbeideren er i besittelse av. Ettersom familien allerede var i kontakt med barneverntjenesten, og deltok på samarbeidsmøter, så vi på dette som uttrykt tillit til informanten. I en profesjonell kommunikasjon stoler den hjelpesøkende på at den profesjonelle ikke skal misbruke makten sin, og det er dette som skiller den profesjonelle kommunikasjonen, og den kommunikasjonen en har med familier og venner (Kleppe, 2015, s. 148). En slik faglig samhandling skal ha et større formål enn å kun skape kontakt. Den skal også bidra til at den hjelpesøkende faktisk får hjelp til å løse sine sosiale problemer (Kleppe, 2015, s. 148). Informanten forteller om at hjemmebesøket førte til veiledning om psykisk helse, noe som hjalp i videre samarbeid med familien. Med andre ord så er denne kommunikasjonen preget av at informanten var den profesjonelle som fikk nok tillit fra denne faren, og det bidro til å løse familiens sosiale problemer på sikt.

Vi nevnte tidligere at Gadamer hevder at for-dommer er nødvendige for å evne å forstå at våre egne forforståelser setter i gang forståelsesprosesser i oss selv (Jenssen et al., 2020, s. 171). I eksempelet vi benyttet oss av tidligere, knyttet til informanten som beskrev at en far ikke ønsket flere samarbeidsmøter, understreket informanten kjennskap til far sine tidligere utsagn om å ikke ville ha en barnevernssak. Denne kunnskapen informanten hadde, bidro til at informanten antok det samme igjen når far ikke ønsket å ha flere samarbeidsmøter- muligens grunnet andre årsaker enn det informanten antok. Med andre ord, satte denne situasjonen i gang en forståelsesprosess hos informanten. På den andre siden, kan vi ikke vite med sikkerhet hva far sin hensikt eller mening med den setningen var, men det kan tenkes at hans manglende kunnskap om psykisk helse muligens skapte frykt, og han reagerte med å ta avstand.

På hjemmebesøket mestret informanten å leve seg inn i far sin verden samt forstå far sin opplevelse av samarbeidsmøte fra hans ståsted (empati) ved å tolke ting han sa som «*se han leker som vanlig barn*» - trolig refererende til at barnet er velfungerende. Dette kan sees i

sammenheng med Røkenes og Hanssen (2012) sitt begrep introspeksjon (s. 66). Det handler om å ha et åpent men samtidig kritisk forhold til måten en fortolker på, samtidig som en gir mening til andres opplevelser. Empati med den andre og introspeksjon bør foregå parallelt, og når dette skjer optimalt, bidrar det til at fagpersoner og klienter får en felles opplevelse av det klienten formidler (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 66). På den andre siden har fagpersoner en stor definisjonsmakt og er ikke alltid lydhøre overfor andres definisjoner av sine egne opplevelser (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 52).

5.5 Den første kontakten

Kontaktetablering/første kontakt i barneverntjenesten er noe flere av informantene nevnte, slik som presentert i funnene våre. Ellingsen et al. (2015) understøtter betydningen av kontaktetablering og skriver at arbeidsprosessen i sosialt arbeid begynner med det som kalles kontaktetablering (s. 148). Hensikten med den er å skape en relasjon til klienten/brukeren hvor sosialarbeideren får mulighet til å forstå utfordringen slik den oppleves for klienten. Dette på bakgrunn av at en skal kunne benytte seg av den forståelsen for å senere finne den best tilgjengelige løsningen på utfordringen i lag med klienten.

Jensen og Ulleberg (2019) nevner også første møte i barneverntjenesten, og hevder at det har mye å si for hvordan første møte blir igangsatt og forløper (s. 187). Videre at dette skaper rammer for kommunikasjonen (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 187). De understreker også at det er forskjell på å bli kontaktet av barnevernet, eller at familien selv ber om hjelp. Denne forskjellen kan også gjøre noe med relasjonen og kommunikasjonen (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 187). Man kan si at kontaktetablering er første inntrykk som kan sette preg for relasjonens videre utforming. Til tross for at den første kontakten eksempelvis er god, er det ikke sikkert at resterende kontakt også blir det. Derav kan vi tenke oss at en god og/eller dårlig kontaktetablering ikke er et synonym for god og/eller dårlig relasjon.

En annen informant understreket at enkelte rutiner i barneverntjenesten kan komme i veien for både utvikling av gode relasjoner, men også for den første kontakten med familien. Informanten

var tydelig på at selv om rutinene for slike bekymringer innebærer å snakke med barn før foreldrene blir varslet, stammer de fra gode og faglige beslutninger. Vi opplevde en stor grad av personlig egnethet hos informanten med tanke på at vedkommende utførte disse rutinene, til tross for at det kan gå på bekostning av videre relasjon. Slik som Storø (2008) hevder, opptreer en som modell for sine klienter i sitt arbeid som konsulent i barneverntjenesten og er dermed lojal mot grunntanken bak barnevernet (s. 99). I kapittelet under presentasjon av funn forklarte en annen informant at hen snakket om “ubetydelige ting” sammen med en klient fra venterommet til møterommet. Tilbakemeldingen fra klienten var at nettopp denne praten bidro til at klienten roet seg ned. Våre refleksjoner førte oss til tanken om at informanten i utgangspunktet anså denne samtalen som ubetydelig, men på bakgrunn av hennes erfaring kunne den handlingen også være bevisst. Informanten representerer ikke bare seg selv som enkeltperson i profesjonelle sammenhenger der hen skal kommunisere med klienter, det er arbeidsplassen, i dette tilfellet en barneverntjeneste, som skaper viktige rammer for kommunikasjonen (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 187).

5.6 Samarbeid og tillit i barnevernets praksis

Samarbeid mellom foreldre og barnevern har et juridisk grunnlag. Dette avspeiles ved at foreldrene både har en plikt og en rett til å bry seg om sine barn, noe som medfølger at foreldrene også har rett til å medvirke når barnevernet er involvert (Studsørød & Mevik, 2019, s. 233). Barnevernet har også en juridisk plikt til å samarbeide med både barn og foreldre som er lovfestet i § 1-9 i den nye loven om barnevern (Barnevernloven, 2021, § 1-9). Det nye tillegget i denne bestemmelsen er forøvrig også at barnevernet skal legge til rette for at barnets familie og nettverk også involveres. I forarbeidene til loven fremheves det at grunnlaget for et godt samarbeid er god kommunikasjon og dialog (Studsørød & Mevik, 2019, s. 234). Dette kom dessuten tydelig frem i utsagn fra våre informanter som snakket om at “*godt samarbeid*” går nesten synonymt med “*god relasjon*”, på en slik måte at de utfyller hverandre.

En av informantene nevnte spesifikt at mennesker er redde for det ukjente, og derfor er informanten opptatt av å forklare foreldrene hva det innebærer å ha en barnevernssak.

Studsrød og Mevik (2019) legger også vekt på dette ved å presisere at det er viktig å gi foreldrene god informasjon om hva barnevernet er, hvordan barnevernet jobber, og hva barnevernet kan bidra med (s. 234). Det er barnevernets plikt å sørge for at partene forstår det som blir sagt. I tilfeller der konsulenter ikke tilrettelegger godt nok for foreldrenes medvirkning, eksempelvis ved at de ikke har evnet å skape godt samarbeid, kan det føre til at foreldrene ikke forstår barnevernets vurderinger. Dette kan bidra til at det blir vanskeligere å yte den hjelpen barnet og familien er i behov av.

Jacobsen (2007) påpeker at grunnlaget for et godt samarbeid ligger generelt i kulturen på arbeidsplassen, gjennom de holdningene ansatte har og deres forståelse av viktigheten av samarbeid (s. 108). Dette gjenspeiles også i utsagn fra en av våre informanter som uttrykte en forventning til ledere og medarbeidere. Forventningen innebåret det å ha et overordnet fokus på godt samarbeid i relasjonene både med familier, men også mellom de profesjonelle det samarbeides med. Konsulenters samarbeidsevner er et område som ikke er mulig å karaktersette uten omfattende erfaring (Spurkeland, 2012, s. 121). Dermed er det en kvalitet som er i utvikling, og på bakgrunn av informantens utsagn, kan det forstås at evnen til samarbeid kan styrkes ved at det får godt plantet fokus i kulturen på arbeidsplassen.

5.7 Sjenerøsitet og nysgjerrighet

Studsrød og Mevik (2019) tar frem særlig to faktorer som de mener sjeldent blir holdt frem, nemlig sjenerøsitet og nysgjerrighet (s. 235). I denne sammenheng er vi særlig opptatte av nysgjerrighet som en faktor, da en av våre informanter poengterte ut dette ordet. Ordet ble nevnt i sammenheng med å være genuint nysgjerrig på familiene og deres utfordringer, høre dem, og vise forståelse. Familiene som møter barnevernet er ofte i en krise (Studsrød & Mevik, 2019, s. 235). Nysgjerrighet er synonymt med å vise interesse for den andre og et ønske om å forstå. Ved at konsulenter opptrer som nysgjerrige og viser sjenerøsitet, kan det være med å bidra til at krisen foreldrene befinner seg i oppleves som mindre. For å få til et positivt endringsarbeid for familier og deres barn, vil kvaliteten i møtene mellom konsulenter og familier være av avhengende karakter (Studsrød & Mevik, 2019, s. 236).

I forlengelse av dette, er det viktig å nevne at familiene barnevernkonsulenter jobber med også får hjelp til å oppleve mestring og alternative måter å skape mening på i vanskelige situasjoner (Studsørød & Mevik, 2019, s. 237). Dette fremkom også i våre funn. Informantene beskrev viktigheten av å rette fokuset på faktorer som er positive, og styrke dem, fremfor å fokusere på begrensende faktorer i arbeid med familier. En av informantene fortalte spesifikt om positiv erfaring der vedkommende ikke la vekt på far sitt sinne, som hadde blitt bedre over tid. Ifølge informanten fikk saken et positivt preg, ved at fokuset ble rettet på det faren mestret, fremfor det faktumet at far hadde vansker med å regulere sinnet sitt. I følge Antonovskys teori om opplevelse og sammenheng, vil et positivt fylt samarbeid med fokus på å løfte frem foreldrenes ressurser gi mot og håp om at endringene er mulige å gjennomføre (Studsørød & Mevik, 2019, s. 237). Dette gjøres i fellesskap mellom konsulenter og klienter, men har et utgangspunkt i at konsulentene viser nysgjerrighet for familienes utfordringer, forståelse for den vanskelige situasjonen familiene befinner seg i, og retter fokuset på ressurser istedenfor begrensninger.

5.8 Evnen til å reflektere over egen praksis

Den profesjonelle praksisen mellom konsulenter i barneverntjenesten og familier kjennetegnes ved å gjøre ting sammen med, ikke på vegne av, eller ved å overstyre den andre (Studsørød & Mevik, 2019, s. 237). En annen forutsetning for et godt samarbeid er konsulentenes egen vilje til å kritisk reflektere over egen praksis. Thompson og Thompson (2008, i Studsrød & Mevik, 2019) viser til tre dimensjoner ved den reflekterte praksis; den kognitive, den emosjonelle og verdiers betydning (s. 238).

Den kognitive refleksjonens betydning kommer frem i konsulenterens egen refleksjon over egen praksis og dens betydning. Våre funn viser til en informant sin refleksjon over at familiene setter pris på vedkommendes fleksibilitet. Informanten fortalte at hen reflekterer over måten egne arbeidsoppgaver blir utført på, og hvilken betydning det har for familiene.

Den emosjonelle dimensjonen Thompson og Thompson (2008, i Studsrød & Mevik, 2019, s. 238) viser til er følelsenes avgjørende rolle i hvordan problemet til mennesker oppstår, samt hvordan konsulenter kan respondere på disse. Familier som har en aktiv pågående sak blir emosjonelt

berørt og engasjerte når familien må møte noe vondt og problematisk. Dette kan utvises gjennom sinne, frustrasjon, eller for eksempel usaklighet rundt en krisereaksjon. I tillegg kan det være at foreldre selv har dårlige erfaringer med barnevernstjenesten fra før, eller fra samarbeid med andre kommunale instanser. Det er derfor viktig at konsulenter viser klokhet og raushet for foreldre i en krevende situasjon, noe som også kom frem i presentasjonen av våre funn. Ved å vise medfølelse til foreldre, og ikke minst forståelse for tidligere vonde erfaringer, kan det bidra til å skape en åpning for å invitere foreldre til et konstruktivt samarbeid med barnets beste i fokus.

Den siste dimensjonen Thompson og Thompson (2008, i Studsrød & Mevik, 2019) viser til, er betydningen av verdier (s. 236). Konsulentenes bevissthet rundt egne verdier er viktig for å unngå at det profesjonelle arbeidet oppleves som farlig, særlig for den som stoler på konsulenten som skal hjelpe. Dermed er det en grunnleggende verdi å møte foreldre med tro på at de vil sine barn vel, på tross av omstendighetene eller utgangspunkt. Med et slikt utgangspunkt er muligheten for å inngå gode samarbeidsforhold med foreldrene betydelig bedre.

Røkenes og Hanssen (2012) understreker overnevnte gjennom egenperspektivet i fireperspektiv modellen. De hevder at når man arbeider med mennesker, er det særlig viktig å bli kjent med seg selv (s. 40). Dette innebærer blant annet refleksjon over ens egne erfaringer, menneskesyn og verdisyn. Å bli kjent med seg selv innebærer også det faktum å kunne ta i bruk egne ressurser og sterke sider. Dersom fagfolk ikke kjenner seg selv, kan de utgjøre en potensiell risiko, både for seg selv og klienter, eksempelvis ved at konsulentene tar på seg for mange oppgaver på bakgrunn av at de ikke kjenner egne begrensninger (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 40).

5.9 Transparens i barnevernsfaglig arbeid

Våre funn viser også at informantene var opptatt av å være åpne med foreldre ved å være mest mulig transparente om sakens gang, for å bygge tillit som forutsetning for et godt samarbeid. Kravet om transparens i barneverntjenester har fått økt betydning over tid, og det stilles strengere krav til dokumentasjon som forutsetning for et transparent barnevern (Einarsson,

2014, s. 60). Informantene opplyser om at åpenhet rundt sakens gang bidrar til at foreldrene kan få mer tillit til barnevernets arbeid, og forhåpentligvis også et ønske om å samarbeide.

For å få til et godt samarbeid er det viktig at de som skal samarbeide får anledning til å bli kjent med hverandre. Dette innebærer at foreldrene får god innsikt i barnevernets arbeidsmåte, for å etablere trygghet og tillit til konsulentens vurderinger (Jacobsen, 2007, s. 109). Plikten til å samarbeide med foreldrene er godt innavlet i alt teoretisk grunnlag for barnevernets praksis, både gjennom faglitteratur og forskning, men også gjennom juridiske føringer (Studsrød & Mevik, 2019, s. 234). Ut fra informantenes utsagn tolkes det som en faktor som likevel ikke alltid er lett å få til.

Å utvikle et samarbeid er tidskrevende (Jacobsen, 2007, s. 110). Flere av informantene fortalte at tid er en av de mest utfordrende faktorene som direkte utfordrer relasjonen mellom dem og klienter. For lite tid i samarbeidsøyemed kan bidra til at familiene ikke blir godt nok kjent med konsulenter, og fordommene til barnevernets praksis kan få fritt spill (Jacobsen, 2007, s. 110). Studsrød og Mevik (2019) legger vekt på at det er viktig at både konsulenter og foreldre har en felles forståelse av tidsrammen det arbeides under, samt at denne er fleksibel i forhold til de behovene eller forholdene som oppstår under samarbeidet (s. 234). Dette kan ses i sammenheng med en erfaring en av informantene har delt i intervjusituasjonen om å møte en mor hjemme hos henne etter at barna hadde gått på skolen, da denne moren var ansatt i samme bygg som barneverntjenesten holdt til.

5.10 Relasjonsbrudd som et mulig utfall av høy turnover

Forskningen innen psykoterapi om betydningen av relasjon har sine røtter helt tilbake til 1970, og forskningen konkluderer med at relasjonen mellom hjelper og klient er desidert det mest betydningsfulle elementet i forståelsen av hva som fører til et godt resultat (Nocross 2010 i Jensen & Ulleberg, 2019, s. 188). Til tross for at forskningen har sine røtter i psykoterapien kan den også gjøre seg gjeldende i andre deler av praksiser, der samtalen mellom hjelpesøkende og profesjonsutøvere står sentralt. Dette kommer også til syne i barnevernsfaglig arbeidspraksis.

Slik vi beskrev i presentasjonen av våre funn, fortalte en informant om en samtale der en ungdom uttrykte at informanten var en av mange konsulenter ungdommen hadde møtt på kort tid. Samtidig anerkjente også informanten det klienten fortalte ved å si *“det er jo en kjent sak at det er mye gjennomtrekk i barnevernet»*. Med andre ord er hyppig utskiftning av barnevernkonsulenter en utfordring når man skal skape gode relasjoner med familier og barn, Ellingsen et. al (2015) skriver i sin forskning på oppdrag av Oslo kommune at høyt arbeidspress og høy turnover gjør situasjonen i barnevernet vanskelig, og kan føre til liten stabilitet og kontinuitet i saksgangen - derav blir ikke tiltakene i familiene fulgt opp på den best mulige måten (s. 66). En kan tenke seg at dersom den dårlige oppfølgingen vedvarer over tid, vil det påvirke relasjonen og samarbeidet med foreldrene og barna, noe som i verste fall kan resultere i et ønske fra familien om å avslutte tiltaket (Ellingsen et al., 2015, s. 66). Informantens utsagn om at det ikke er et ukjent fenomen vedrørende høyt gjennomtrekk av konsulenter i barneverntjenesten, har også en klar sammenheng med relasjonsarbeid på feltet. Stadig utskiftning av ansatte fører til at tjenestene får vansker med å utvikle og vedlikeholde relasjoner til klienter (Skjeggstad et al., 2022, s. 243). Klienter kan dermed erfare flere relasjonsbrudd mellom dem og konsulenter i barneverntjenesten, noe som Ellingsen et. al (2015, s. 66) hevder er en direkte konsekvens av høy turnover i barneverntjenesten. Skjeggstad et al. (2022, s. 243) presiserer at en annen negativ konsekvens er blant annet at det blir vanskelig å innfri sentrale kvalitetsmål for barnevernet.

Informanten fra samme eksempel nevner dette i forbindelse med ungdommen som opplevde hyppige bytter: *“jeg kan jo ikke love at jeg skal bli i saken”*. Med andre ord er informanten fullstendig inneforstått med at uforutsette endringer kan forekomme, og det kan resultere i enda et nytt relasjonsbrudd for denne ungdommen. Gjennom Røkenes og Hanssen (2012) sitt fireperspektiv modell kan en se informantens utsagn gjennom et andreperspektiv (s. 40). Vedkommende evner da å sette seg inn i klientens verden ved å fortelle at utskiftninger er et kjent fenomen i barnevernet.

I relasjonsteorien kalles relasjoner som gjennomgår brudd og er i behov av å repareres for relasjonelle spill (Spurkeland, 2023, s. 65). I noen tilfeller er det nødvendig å bruke store

mengder energi på å reparere relasjonen, og en frykt for at den plutselig kan få tilbakeslag vil være tilstede (Spurkeland, 2023, s. 49). Kommunikasjon og åpenhet vil dermed være den eneste veien for å unngå nye relasjonsbrudd. Slike utfordringer er det vanskelig for barnevernkonsulentene å gjøre noe med direkte, utenom å forsøke igjen å skape gode rammer for relasjon med den klienten det gjelder.

5.11 Makt

Barnevernet har stor makt på vegne av samfunnet, og dette medfører tydelige lovreguleringer og ansvarsområder for utøvelse av samfunnsoppdraget (Bunkholdt & Kvaran, 2021, s. 18). På samme tid kan ikke rettssikkerheten komme i konflikt med barnevernets utøvelse av faglige vurderinger og den kunnskapen om sammenhengen mellom barnet og familien. Bunkholdt og Kvaran (2021) legger vekt på at barnevernet utfører en av de vanskeligste samfunnsoppgavene, og det medfører dermed faktum at barnevernets praksis blir mye utsatt for kritikk. Med dette påpeker Bunkholdt og Kvaran (2021) viktigheten av at ansatte i barnevernet opparbeider seg tillit og legitimitet hos folk flest, da tilliten kan gjøre at de som kontakter barnevernet for hjelp, eksempelvis foreldre eller instanser, gjør dette så tidlig som mulig (s. 18).

Barnevernet er i den forstand både en hjelpeinstans, samtidig som at de ansatte har myndighet til å utøve tvangsmakt (Bunkholdt & Kvaran, 2021, s. 19). Bunkholdt og Kvaran (2021) påpeker videre at større transparens i barnevernets praksis vil påvirke legitimiteten positivt (s. 19).

Transparens og åpenhet i barnevernsfaglig arbeid var dessuten et omtalt tema også i intervjuene, slik som beskrevet tidligere.

5.11.1 Ulike maktformer i barnevernet

Haugland (2008) legger vekt på at konsulenter besitter flere former for makt som ansatte i barneverntjenesten; posisjonsmakt eller institusjonsmakt knyttes til oppgavene og rollene som utføres, og beslutningsmakt knyttes til vedtaksmyndighet og forvaltningsmessig adgang til å fatte beslutninger (s. 284). En av våre informantene snakket om dette i den forstand at hen har automatisk makt som tidligere ble presentert i våre funn. Bakgrunnen for informantens

uttalelse om “å ha automatisk makt” dreier seg om det faktumet at vedkommende er ansatt i barneverntjenesten, som er en offentlig instans med både hjelpe- og kontrollrolle.

Videre utdyper Haugland (2008) at konsulenter har aksjonsmakt i forbindelse med iverksetting av vedtak, og at det er denne maktformen folket oftest reagerer på hos barneverntjenesten (s. 284). Denne formen for makt gir konsulenter mulighet til å fatte beslutninger samt vurdere faktorer som kan være sårbare for familier å lese og forstå. Eksempel på dette kan være vurderinger om foreldrenes evner til å utøve omsorg overfor sine barn. Dette kan sees i forbindelse med informantens utsagn om transparens i barnevernets praksis, som kan bidra til foreldrenes større forståelse av vurderingene i barnevernets beslutninger. Dette kan eksempelvis også komme frem på en utfordrende måte ved at konsulenter vurderer og fatter beslutninger på bakgrunn av noe foreldrene ikke var bevisste over, noe som igjen kan skape uenigheter og mistillit til barnevernets praksis. Sistnevnte bidrar forøvrig ikke til transparens i barnevernets praksis, og kan dermed skape utfordringer i relasjonsarbeid.

Roller som barnevernkonsulent i barneverntjenesten gir makt på ulike måter. Haugland (2008) snakker videre om en mer skjult og tvetydig maktform som kommer frem gjennom faglig kunnskap hos konsulenter (s. 284). Denne maktformen knyttes til kunnskap på mange ulike områder som juridiske føringer og lovverk, kulturkompetanse, samfunnsforhold, m.m. Haugland (2008) beskriver denne maktformen som definisjonsmakt/tolkningsmakt, da konsulenter i stor grad har frihet til å definere hva problemet i familiene er, hvordan problemet skal forstås, samt hvordan problemet bør løses (s. 289). En av informantene uttrykte at det er hen som «vurderer og definerer problemene i familiene», noe som underbygges av teorien om at barnevernkonsulenter har en tolkningsmakt i praksis.

I sammenheng med kunnskap og makt er det interessant å se dette i lys av Foucaults teori og tolkning. Foucault er opptatt av at skillet mellom hva som er sant og falskt kommer frem, og hvordan disse påvirker videre utfall (Eliassen, 2015, s. 35-38). Dette beskrives av Foucault gjennom diskursen av at makt og viten har en forbindelse med hverandre i form av et sirkulært forhold; for å innhente og definere kunnskap, er makt en direkte forutsetning. Videre danner kunnskapsutvikling grunnlag for mer makt, da den som besitter kunnskapen bruker den til å

danne en sannhet. Barnevernkonsulenter har et særegent faglig ansvar knyttet til bevisstheten rundt egen rolle, og dermed den økte makten de får gjennom viten, slik Foucault beskriver det (Westby, 2019, s. 172).

I barnevernets praksis kan dette eksempelvis være utfordrende dersom foreldrene og barnevernkonsulenten ikke er enige om hva som er til det beste for barnet og deres familie. Foucaults beskrivelse av makt beskrives av Westby (2019) som noe produktivt og ikke undertrykkende (s. 174). Westby (2019) påpeker videre at denne delen av makten er positiv fordi den bidrar til å få kunnskap, men på en annen side kan den bidra til at familiene opplever å bli objektivisert når de observeres eller undersøkes. Dermed blir det viktig at konsulentene er bevisste over at makten danner kunnskap, samt videre hvordan kunnskapen defineres og tolkes, særlig med hensynet til at de har stor frihet til å gjøre det.

5.11.2 Avmakt

I situasjoner der konsulenter utøver mye makt, eksempelvis i tvangssaker, kan det bidra til å skape avmakt og motstand hos motparten – i denne sammenheng bruker vi foreldrene som eksempel (Haugland, 2008, s. 287). Med avmakt menes at motparten får manglende innflytelse og føler seg maktesløs. Avmakten kan kjennes som sterkest i en situasjon der familien er avhengige av hjelp, og dermed overlatt til den mektiges avgjørelser- som i dette tilfellet blir konsulenten (Norvoll, 2019, s. 79). I sosialtjenestene har tjenestemottakere en svakere maktposisjon, fordi klientrollen er underordnet de ansatte (Norvoll, 2019, s. 80). Konsulenten legger premissene for aktiviteter og vurderer hva klienten har krav på.

5.11.3 Makten i språket

Jensen og Ulleberg (2019) legger vekt på at språket barnevernkonsulenten bruker til å kommunisere også kan bidra til en maktubalanse mellom klient og konsulent (s. 186). Dette ved at konsulenten bruker makt til å definere og beskrive virkeligheten, samt få gjennomslag for sin versjon. Denne formen for makt definert ovenfor som definisjonsmakt/tolkningsmakt (Haugland, 2008, s. 289). Barnevernkonsulenter har en stor påvirkningskraft i vurderingen av hvilken type hjelp som skal tilbys til familiene. I forbindelse med dette ligger makten til barnevernkonsulentene også i faglige kunnskaper og et riktig utviklet fagspråk. Kunnskapene

kan benyttes til å skape tillit hos familien, men er også en viktig faktor i definisjonsmakten i å forstå problemene og beslutte hjelpetiltak (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 186). Familiene kan da oppleve å bli overkjørt og ikke lyttet til. I en slik situasjon er det fare for at barnevernkonsulenten utøver paternalisme overfor familiene, i form av at konsulentens ensidig bestemmer hva som er best for familien (Caspersen & Paulsen, 2019, s. 192). Dette kan også bli en utfordring dersom hjelpen baserer seg på frivillighet.

Foreldrene kan i praksis takke nei til hjelpetiltak, på tross av at konsulentens formidler at barneverntjenesten vurderer det er til det beste for barnet at foreldrene takker ja til tiltak. I tillegg kan konsulentens legge til at dersom foreldrene ikke ønsker å ta imot hjelp nå, må barneverntjenesten henlegge saken med bekymring. Utfordringen da kan bli at foreldrene opplever det som en trussel og utvikler frykt for barnevernets profesjonsmakt, på tross av at foreldrene også ser behovet for endring.

Dersom foreldrene samtykker til hjelp under slike omstendigheter, kan konsulentens stille seg kritisk til om foreldrene egentlig har avgitt et reelt samtykke. I en slik asymmetrisk situasjon befinner familien seg i en tilskuerposisjon fremfor en deltakerposisjon, noe som underkjenner relasjonens betydning i arbeidet (Aamodt, 2014, s. 49). For å forebygge at slike situasjoner finner sted, er det avgjørende at konsulentens jobber med å utvikle egen relasjonskompetanse (Westby, 2019, s. 179). En relasjonell maktutøvelse forutsetter at konsulentens evner å kommunisere slik at den andre parten forstår hva som menes med det som blir sagt, samt at konsulentens evner å forklare med tilpasset språk hvorfor eksempelvis en vurdering er viktig eller riktig (Westby, 2019, s. 174).

En annen forutsetning for å utjevne maktubalansen mellom konsulent og klient kan sikres gjennom brukermedvirkning ved å omfordele og omstrukturere maktrelasjonen (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 281). Foruten at brukermedvirkning er politisk og ideologisk korrekt, er det en rettighet som er lovfestet i sentrale lover og forskrifter. Brukermedvirkning inviterer klienten til et samarbeid, og en forutsetning for brukermedvirkning er bygging av gode samarbeidsrelasjoner, dialog og god kommunikasjon (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 285). Med andre ord, ligger alle forutsetninger til grunn i konsulentens relasjonskompetanse.

5.12 Skjønnsutøvelse i barnevernsfaglig arbeid

Barnevernkonsulenter utøver daglig faglig skjønn som kan ha både fordeler og ulemper. Vi har reflektert en del over hvordan skjønn påvirker relasjonsarbeidet i barneverntjenesten. Flere av våre informanter brukte begrepet “barnets beste” og snakket om det i forbindelse med deres og klientens forståelse av begrepet. I lovverket er det kun anvisning om at stabilitet og kontinuitet er viktig for barnet, samt at bestemmelser knyttet til barnets rett til medvirkning og deltakelse i saksbehandlingen er tydeliggjort (Læret & Skivenes, 2019, s. 36). Det finnes med andre ord få føringer for hvordan barnevernkonsulenter faktisk skal vurdere barnets beste i ulike barnevernssaker (Læret & Skivenes, 2019, s. 36). Sistnevnte kan sees i sammenheng med at barnevernkonsulenter har relativt vide fullmakter til å utøve sitt skjønn (Læret & Skivenes, 2019, s. 36).

Sett i sammenheng med hva informantene våre har fortalt, kan skjønnsutøvelse skape utfordringer i det relasjonelle arbeidet. En informant fortalte hvordan noen foreldre beskrev barnets beste ved at de handler inn klær til barnet sitt og reiser på ferier sammen. Informanten påpekte i intervjuet at “jeg skjønnte jo at vi snakket om helt forskjellige ting”. Ettersom det i tillegg til lover og retningslinjer, finnes stort rom for skjønnsutøvelse og de fagprofesjonelles kompetanse og normative oppfatninger av en situasjon, kan det i verste fall ende med at ganske like saker får ulike utfall (Læret & Skivenes, 2019, s. 37). Informanten utdypet ikke eksempelet noe mer utover det vi har lagt frem i presentasjon av funn, men en kan tenke seg at informantens kunnskap om barnets beste ikke kun er bestående av at barnets økonomiske behov er dekket.

De som jobber i førstelinjetjenesten, herunder barnevernkonsulenter, blir ifølge Lipsky (1980) også kalt for bakkebyråkrater (Lipsky 1980 i Buvik, 2021, s. 2). Ofte arbeider de under motstridende og tvetydige mål, men kjernen i deres arbeid er at de må anvende skjønn i sine vurderinger (Buvik, 2021, s. 2). Slik som vi nevnte tidligere er det derfor stort rom for individuelle valg og kanskje særlig på grunn av at målene ikke alltid er like tydelige (Buvik, 2021, s. 2). Samme informant fortalte også hvordan foreldrene ble sinte når informanten uttrykte sin

vurdering knyttet til barnets beste, og en slik reaksjon kan være et resultat av når både språk og faglig skjønn kommer til kort i møte med klientene.

5.13 Betydning av tid for barnevernkonsulenter

Et høyt tidspress i relasjonsarbeid bidrar til at det oppstår situasjoner som gjør handlingsrommet trangt (Aubert & Bakke, 2018, s. 226). Som nevnt tidligere i studien, er tid en faktor som ble nevnt ved flere anledninger i utsagn fra flere av våre informanter, og særlig i sammenheng med at det tar tid å bygge gode relasjoner. Funnene i vår studie viste også at barnevernkonsulenter opplever å ha mange aktive saker, og for kort tid til å skape gode relasjoner med alle deres klienter. En av informantene nevnte også spesifikt at tidspress over tid kan føre til at konsulentene ender opp med å bli sykemeldte og utbrente.

Nordby, Bennin og Buer (2013) påpeker også at tiden konsulenter har til rådighet er betydelig begrenset, også med hensyn til at det er et kjent problem at barnevernsansatte har for mange saker på samme tid, og det er de mest akutte som må prioriteres (s.155). Sistnevnte ble også nevnt av informantene vår der vedkommende sa «*jeg må prioritere å være der det trengs mest, der det brenner mest på en måte*». Eriksen og Sætre (2011) fremhever at det er en ubalanse mellom de forventningene konsulentene har til egen utøvelse av arbeid, og virkeligheten (s. 221). Videre påpeker de at konsulentenes ønske om å hjelpe kan være en mulig sårbarhetsfaktor.

En kan tenke seg at dersom konsulentene stadig har et ønske om å hjelpe, men arbeidsdagen og tiden ikke strekker til, vil det kunne ha konsekvenser både for konsulentene, men også for klientene. Sistnevnte kan vise seg i form av eksempelvis langtidssykemeldinger som resulterer i at klientene må forholde seg til andre ansatte på tjenesten. Slike relasjonsbrudd har vi drøftet tidligere i oppgaven. Røkenes og Hanssen (2012) nevner blant annet at når man jobber med ungdom og har som ønske om å nå til den unge, kan det noen ganger kreve lang tid til å skape en relasjon (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 28).

5.14 Ledelsens påvirkning på relasjonsarbeid

Tre av fire informanter nevnte begreper som ledelse, oversikt og forventninger gjennom sine svar på spørsmål 3a-3g i vår intervjuguide. En av informantene trakk frem at tydelig ledelse skaper trygghet for barnevernkonsumenter. Vi forstår informanten slik at det har vært betydningsfullt for hen å ha støtte fra sin nærmeste leder. Dette fremstår også som en faktor med en sentral rolle i informantens yrkesutøvelse med familier som står i ulike kriser eller utfordringer.

En norsk studie med 40 barnevernansatte viser til at organisasjonsstruktur og den fysiske utforming av barneverntjenesten har en betydning for relasjoner (Skjeggstad et al., 2022, s. 248). Sistnevnte ble beskrevet som barrierer for barnevernansattes mulighet til å bygge langvarige relasjoner med barn og unge (Skjeggstad et al., 2022, s. 246). På den andre siden viser en annen undersøkelse det faktum at et godt organisasjonsklima er med på å minske barnevernansatte planer om å si opp jobben (Skjeggstad et al., 2022, s. 246). Et godt organisasjonsklima er med på å styrke relasjoner i form av at det blir mindre utskiftninger av kontaktpersoner for barn og unge. Hyppige utskiftninger er en stor utfordring, slik vi har drøftet tidligere.

En av informantene snakket om å *“bli tryggere i jobben”* ved at det er en *“lav terskel for å drøfte sammen med leder”* før eventuelle vanskelige beslutninger skal tas. Spurkeland (2017) påpeker dette også i faglitteraturen, og beskriver at åpen dialog uten barrierer på tross av faglige uenigheter ufarliggjør og fjerner sperrer, noe han kaller for en kommunikasjonskunst (s. 75). Videre påpeker Spurkeland (2017, s. 75) at mennesker som er gode på å lede samtaler er klare over at åpningsatmosfære setter tonen og bestemmer over om den andre føler seg fri nok til å ta ordet i dialogen.

En informant trekker også frem at konflikt mellom ledere og ansatte kan bidra til mer usikkerhet i yrkesutøvelsen hos de ansatte. Videre nevner informanten at denne usikkerheten kan ha en dårlig påvirkning på relasjonsarbeidet og kontakten med familiene i barnevernet.

Vi forstår informantene slik at en konflikt mellom leder og ansatte, særlig i forbindelse med faglighet, kan være av stor betydning for arbeidet som skal bli gjort senere. En rekke kvantitative forskningsstudier som er utført de siste 30 årene viser at kvaliteten på relasjonen mellom leder og medarbeidere har en klar sammenheng med eksempelvis jobbprestasjonen og intensjonen om å bli i arbeidsforholdet (Risan, 2012, s. 68).

Ingen av informantene beskriver eksplisitt utfordringer de selv har hatt med verken ledere eller selve organisasjonen. Likevel har de vektlagt tydelig ledelse som et grunnelement barnevernkonstulenter behøver for å utføre sine kjerneoppgaver. Det betyr ikke at ingen av informantene besitter erfaringer knyttet til det temaet, men det kan bety at vår metode ikke fikk frem mer detaljerte beskrivelser om teamet. Likevel kan organisasjonsstruktur, organisasjonsklima og arbeidsmiljø være relevante å studere for å undersøke om disse kan påvirke relasjonsarbeid med klienter. Vår studie har ikke gjort omfattende undersøkelse rundt dette, men våre resultater tyder likevel på at disse faktorene kan ha en viss påvirkning på relasjonsarbeid.

5.15 Klientenes fordommer som utfordring i relasjonsbygging

En av våre informanter snakket om betydningen av "rykter", i den forstand at det handler om et negativt omdømme av barnevernet. Informanten fortalte videre at rykter kan komme i veien for en relasjon, samt hva som er viktig i de tilfellene familiene er skeptiske til barnevernet. Brønn (2019) påpeker at alle organisasjoner er i behov av tillit og legitimitet, samtidig som at offentlig sektor umulig kan unngå å ha et omdømme (Brønn, 2019, s. 17-22). Barnevernet har fått mye oppmerksomhet, både nasjonalt og internasjonalt, eksempelvis i det russiske barneombudet som blant annet koblet norsk barnevern til bortføringer, terror og overgrep (Einarsson, 2015, s. 166).

Videre understreker Einarsson (2015) at det trengs mer oppmerksomhet og målrettet arbeid for å gi informasjon om norsk barnevern internasjonalt (s. 166). Barnevernet er avhengig av legitimitet i befolkningen. Dette samsvarer også med utsagnet til Bunkhold og Kvaran (2021)

knyttet til at transparens bidrar til økt legitimitet hos barneverntjenesten, slik det tidligere er blitt presentert. Barneverntjenester har på bakgrunn av sitt samfunnsmandat stor makt, og gjennom sitt arbeid griper de inn i personlige relasjoner (Eriksen & Skivenes 1998 i Rød & Heggdalsvik, 2019, s, 89). Gjennom denne prosessen berører de verdier hos barn og familier som kan være vanskelige å objektivere, noe som kan være grunnen for at barnevernet ofte blir utsatt for kritikk (Eriksen & Skivenes 1998 i Rød & Heggdalsvik, 2019, s, 89).

I studien til Fylkesnes, Iversen, Bjørknes og Nygren (2015) understrekes det blant annet at frykten for barnevernet blant etniske minoriteter er et gjennomgående tema. Videre understrekes det i studien at etniske minoriteter kan frykte barnevernet på bakgrunn av andre mennesker sine erfaringer som har blitt spredt (Fylkesnes et al., 2015, s. 87). Det fremkommer også av våre funn at kultur, og en annen etnisk minoritetsbakgrunn, kan bidra til frykt for barnevernet, noe en familie fortalte til en av våre informanter.

Det kan tenkes at oppfatningene menneskene i samfunnet vårt opplever, og hvilke tanker de har om barnevernet, er en av flere bidragsyttere til det arbeidet barnevernet skal utføre. Det er ikke ensbetydende at konsulentene ikke får gjort jobben sin på bakgrunn av at en familie har et dårlig inntrykk av organisasjonen, men det kan være med på å skape avstand mellom den enkelte familien og konsulenten. Det vil dermed være nødvendig å bruke lengre tid på å trygge, slik flere av informantene har påpekt, i stedet for at konsulentene kunne ha benyttet tiden på å for eksempel gjennomføre en godt kartlagt undersøkelse. Dette poengterte også en av våre informanter ved å understreke viktigheten av ærlighet knyttet til vurderinger. Informanten omtalte blant annet empati og ærlighet som en av verktøyene til å lykkes i møte med klienter.

5.16 Personlige, men ikke private relasjoner

Under intervjuet med en av informantene ble både empati, troverdighet og evnen til å dele litt av seg selv i møte med klienter beskrevet som viktige for å lykkes i en relasjon.

Barnevernansatte, som mange andre profesjonelle yrkesutøvere, har et spesielt ansvar for relasjonen de inngår sammen med sine klienter. På en annen side er det ikke ensbetydende at personligheten til barnevernsansatte ikke skal komme til synet (Herheim & Lingås, 2008, s. 77).

En bør kunne være seg selv innenfor visse rammer. Det er eksempelvis ikke noe galt i å prate om hvor en har vært på ferie sammen med klientene sine, men grensen går der hvor en begynner å snakke sammen om intime og private hendelser fra eget liv.

Konsulenter i barneverntjenester følger også saker over veldig mange år. Naturligvis har det seg slik at en relasjon har oppstått over tid, og dersom familien eksempelvis vet at konsulenten er glad i å stå på ski, kan disse opplysningene anses som personlige, men ikke private. På en annen side, dersom en ansatt hadde delt intime detaljer om sitt liv, eksempelvis om egen skilsmisse eller psykiske vansker, kan relasjonen nærme seg mer intim og rammeoverskridende. Det kan være utfordrende å balansere i praksis. En måte å begrense grenseoverskridelse på kan være gjennom egen refleksjon, og løfte det frem til medarbeidere og/eller leder (Herheim & Lingås, 2008, s. 77).

Røkenes og Hanssen (2012) skiller mellom jeg-du-møte og jeg-det-relasjon. Førstnevnte beskrives som et møte mellom to individer, og ikke som et møte mellom en profesjonell og en klient (s. 247). Viktigheten av det personlige understrekes og forklares med at dersom det er fraværende, kan det skapes et jeg-det-relasjon, som er en objektiviserende relasjon (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 247). Dersom vi tar utgangspunkt i at en barnevernsansatt har delt mye om sine utfordringer knyttet til sin egen psykiske helse, kan en klient spørre om noe annet som den ansatte ikke er komfortabel med å dele. Konsulenten har rammet inn relasjonen på en slik måte, at klienten opplever at det er akseptabelt å spørre om andre private spørsmål. Klienten som da ikke får svar kan føle seg avvist, få dårlig samvittighet eller bli sint. Til syvende og sist er ikke den ansatte en privatperson i den relasjonen, og dersom det blir delt for mye av det private, vil det bidra til uklare og urealistiske forventninger hos klienten (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 247).

På en annen side bør den profesjonelle etterstrebe et jeg-du-møte, og det kan være vanskelig å vite hvor grensen skal gå mellom det private og det personlige. Røkenes og Hanssen (2012, s. 247) påpeker at kulturelle forskjeller også kan ha en påvirkning på dette. Det kan være at mennesker fra ulike land, men også ulike steder i Norge, anser spørsmål knyttet til ansattes trosretning eller sivilstatus som helt normalt og naturlig å spørre om, uten at de forsøker å være for private i relasjonen med den ansatte (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 247). Våre funn viser

viktigheten av å dele litt av seg selv i møte med klienter, men ingen av informantene nevnte forøvrig erfaringer med grenseoverskridende relasjoner.

5.17 Et mulig negativt utfall av relasjonsarbeid

Underveis i utarbeidelsen av denne masteroppgaven har vi gjort oss opp noen refleksjoner, særlig etter å ha analysert intervjuene og sett empirien opp mot relevant teori. Det som kom tydelig frem var viktigheten av fruktbare relasjoner, og eventuelt hvordan disse kan bygges opp, dersom klienten ikke har tillit til barnevernets utøvelse av arbeid. Som forskere stilte vi oss spørsmål underveis om relasjon - som i utgangspunktet skal være positivt ladet - også kan ha en bakside.

Barneverntjenesten skal ikke ha som intensjon eller mål om å være i en familie over lang tid, selv om dette likevel er tilfellet for mange av ulike årsaker. En kan spørre seg selv hva som skjer når barnevernansatte stadig avslutter og får nye saker, og ansvaret for å etablere gode relasjoner hele veien er tilstedeværende. Barnevernansatte har som tidligere nevnt både en kontrollfunksjon, men også en hjelperrolle - konsulenter etablerer relasjoner til et stort antall mennesker gjennom sitt yrkesliv (Haavik & Toven, 2020, s. 26).

Psykologene Skovholt og Trotter-Mathison (2016) kaller dette for en omsorgssyklus som de deler inn i fire faser. Første fasen kalles for den empatiske tilknytningsfasen, hvor hjelperen og klienten blir kjent med hverandre og etablerer relasjonsbånd. Den andre fasen beskriver de som den aktive involveringsfasen (Skovholt og Trotter-Mathison i Haavik & Toven, 2020, s. 26). Det er i den andre fasen selve arbeidet blir gjort, avhengig av hvor lenge foreldrene samtykker til tiltak. På et tidspunkt opphører samarbeidet. Dette kan være etter ett år med samarbeid, og konsulenten vurderer i fellesskap med familien om at målene de har satt er oppnådd. Dette tar oss videre til neste fase. Den tredje fasen beskrives som separasjonsfasen, da det er her relasjonen skal opphøre (Skovholt og Trotter-Mathison i Haavik & Toven, 2020, s. 26). Videre går konsulenten inn i den fjerde fasen, restitusjonsfasen. Det er her hjelperen skal hente seg inn igjen og gjøre seg i stand til å møte neste klient for å begynne omsorgssyklusen på nytt.

En slik omsorgssyklus som går om og om igjen, og ikke minst parallelt med en stor mengde andre saker, fører til at konsulenter anstrenger seg mye, og kan videre føre til utslitte hjelpere (Skovholt og Trotter-Mathison i Haavik & Toven, 2020, s. 26).

Med bakgrunn i disse fasene, kan en si at vår forskning hadde et overordnet fokus på fase 1 og 2, da det er her relasjonen etableres og opprettholdes. Det finnes mye forskning om fase 1, 2 og 3, altså hvordan en skal gå frem for å få til en god relasjon, hvordan utøve godt arbeid, og hvordan en skal avslutte relasjonen på en forsvarlig måte (Skovholt og Trotter-Mathison i Haavik & Toven, 2020, s. 26).

Den fjerde fasen som omhandler restitusjon, er kanskje den fasen det er minst forsket på av alle fire faser. Det faktumet at det er en mangel på tematisering av denne fasen kan gi signaler om at restitusjon for profesjonelle hjelpere ikke er nødvendig, eller noe som skjer av seg selv (Skovholt og Trotter-Mathison i Haavik & Toven, 2020, s. 26). Vi har tidligere i oppgaven nevnt tid som en utfordrende faktor i barneverntjenesten, noe som også tematiseres i sammenheng med restitusjon. Både det faktum at en skal bruke tid til restitusjon for å unngå utbrenthet, men også for at det skal være mulig, må det faktisk finnes tid og rom for restitusjon - noe hjelpere dessverre ikke alltid har til rådighet (Skovholt og Trotter-Mathison i Haavik & Toven, 2020, s. 27).

En studie av arbeidstakere i forskjellige yrker viste at høye jobbkraav kunne knyttes til økt behov for restitusjon (Sluiter, J.K., Frings-Dresen, M.H., van der Beek, A.J. & Meijman, T.F. 2001 i Einarsen & Skogstad, 2016, s. 310). Sonnentag og Fritz (2007) foreslår fire restitusjonsprosesser: 1) Mental utkobling fra jobben, 2) Avslapping, 3) Involvering i aktiviteter som gir mestringsopplevelse og 4) Kontroll over egen fritid (Sonnentag og Fritz 2007 i Einarsen & Skogstad, 2016, s. 310-311). Det er muligens den første fasen, som er mental avkobling fra jobben, som vi synes er interessant i forbindelse med at vi intervjuet barnevernansatte. Denne fasen er en tilstand hvor et menneske er både fysisk, men også psykisk borte fra jobben (Einarsen & Skogstad, 2016, s. 311). I denne tilstanden anses det at mennesker får kapasitet til å sette søkelys på andre områder som er viktige for enhver, som eksempelvis tilbringe tid med

egen familie. De som scorer høyt på denne restitusjonsdimensjonen vil oppleve mindre grad av konflikt mellom jobb-hjem forholdet (Einarsen & Skogstad, 2016, s. 311).

Gunnarsdottir og Studsrød (2019) nevner også utbrenthet som en mulig konsekvens av arbeid som omfatter langvarig eksponering for andres problemer, mange saker, lang arbeidstid, mye papirarbeid, m.m. (s. 102). De beskriver at disse kan føre til at den profesjonelle utvikler en omsorgstretthet. Videre legger de vekt på at det er viktig å ha strategier for hvordan konsulenter, og ikke minst organisasjonen de er ansatt ved, jobber forebyggende for at det ikke utvikles negative konsekvenser på bakgrunn av belastningene arbeidet medfører (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 103). Videre skriver Gunnarsdottir og Studsrød (2019) at konsulenter har et ansvar for å snakke om egne reaksjoner som de opplever er av emosjonelt krevende karakter, og at det er viktig å være åpne om belastningene arbeidet eventuelt påfører den enkelte (s. 104). Dette er noe konsulenten selv kan gjøre på individnivå. På en annen side er mesting på et kollektivt nivå også viktig. Et godt arbeidsmiljø og organisasjonsklima preget av autensitet kan fungere som en buffer når konsulenter utøver en stor mengde emosjonelt arbeid og opplever negative konsekvenser som resultat av det (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 105).

Som en del av vår forskning fikk informantene spørsmål om hvilke individuelle tilpasninger eller forutsetninger de anser som nødvendige, for at de selv kan utøve godt relasjonsarbeid. De empiriske dataene fortalte oss ingenting om behovet av restitusjon. Som undersøkelser ovenfor viser, finnes det et overordnet behov for restitusjon i yrkesprofesjoner som omhandler mye relasjonsarbeid, for å evne å opprettholde godt relasjonsarbeid i fremtiden. Det er med andre ord ikke utenkelig at våre informanter også kan ha et behov for dette, men at det ikke kom frem i vår forskningsprosess.

6. Metodisk refleksjon – styrker og svakheter ved studien

I dette kapittelet ønsker vi å reflektere over de ulike styrkene og svakhetene ved vår studie. Både hvilke refleksjoner vi har gjort oss før, under og etter prosessen.

Før vi begynte på studien hadde vi gjort oss opp noen refleksjoner, noen av de som f. eks at vi selv er ansatt i barneverntjenesten, beskrev vi tidligere. På den andre siden reflekterte vi også over om vi hadde særegne forventninger til utfallet av studien, noe ingen av oss hadde. Kunnskapen vi hadde med oss resulterte kun i en sterk motivasjon til å undersøke og lære mer om feltet. Et bevisst valg vi tok relativt tidlig under dette prosjektet var å intervju barnevernkonsulenter, og ikke familier og barn som har vært i kontakt med barnevernet. Vi ønsket å belyse relasjonsarbeid gjennom de profesjonelle sine arbeidshverdager, erfaringer og opplevelser. Dette på bakgrunn av at vår problemstilling retter seg mot nettopp denne målgruppen, samtidig er det tydelig forskjell på barnevernkonsulenter og klienter. På en annen side ville vi muligens fått innspill fra familier og barn, som de ansatte muligens ikke tenker over til enhver tid. Likevel påstår vi at de svarene informantene har bidratt med, har belyst både det faglige rundt relasjonsarbeidet, men også det mellommenneskelige aspektet.

Slik som beskrevet tidligere valgte vi å sende ut et informasjonsskriv og intervjuguide på forhånd til informantene. Tanken bak den handlingen var at informantene skulle få tid til å forbedre seg og få en oversikt over studiets formål. I etterkant har vi reflektert over dette og lurt på om svarene hadde vært motstridende eller annerledes, dersom vi ikke sendte ut intervjuguiden. Vi stilte også spørsmål til om det faktisk at vi presenterte oss selv og fortalte om vår yrkesbakgrunn hadde noen innvirkninger på intervjuprosessen. Vi lurte på om informantene muligens ordla seg annerledes enn hva de ellers hadde gjort, dersom vi hadde hatt en annen yrkesbakgrunn. Slik vi reflekterte over i kapitlet om systematisk utvalg av informanter, ble faglige ord og uttrykk anvendt av våre informanter, noe vi ser på som en konsekvens av at vi presenterte vårt eget yrke. Likevel ser vi på det som noe positivt, ettersom informantene på bakgrunn av det, fikk anledning til å snakke naturlig, slik de gjør daglig på sin arbeidsplass- uten forventninger om å forklare seg ytterligere eller bruke andre utsagn.

Det faktisk at vi er to stykker som skriver oppgaven, førte med seg både fordeler og noen ulemper. En av ulempene ble beskrevet under analyse kapitlet. Det er mulig studien hadde tatt en annen vending dersom kun en av oss gjennomførte studien, men på den andre siden var det fordelaktig at vi er to, på bakgrunn av at alt som ble skrevet, ble lest av to ulike mennesker med lik problemstilling i fokus.

Dersom vi presterte å rekruttere flere enn fire informanter, hadde utfallet muligens inneholdt mer fyldige beskrivelser og/eller vært beriket med flere opplevelser. Likevel anser vi at de fire informantene var gode på å beskrive samt svare godt på spørsmålene vi stilte. Dersom vi hadde benyttet oss av kvantitativ studie kunne vi muligens funnet ut av hvor mange av de fire informantene opplever at relasjon er viktig eller hvor ofte de opplever å få til gode relasjoner. Siden vi var ute etter erfaringer, opplevelser og beskrivelser, besluttet vi likevel at en slik metode ikke hadde svart på vår problemstilling helhetlig.

Spørsmålet vi stilte knyttet til om informantene har med seg noen modeller eller teorier fra utdanningen sin inn i eget arbeid, fikk vi ikke noen svar på. I etterkant har vi tenkt at vi kunne stilt spørsmålet på en annen måte som f. eks om det er noe fra utdanningen som informantene savner mer av i praksis, eller om de enkelte tjenestene de er ansatt ved har noen standardiserte metoder de benytter seg av.

Videre har vi også nevnt at ledelse i barneverntjenesten ikke ble belyst ytterligere, muligens på grunn av vårt valg av metode. Dersom vi eksempelvis hadde benyttet oss av spørreskjema kunne dette vært belyst ytterligere. Vi hadde heller ingen direkte spørsmål som omhandlet ledelse i barnevernet, noe vi i ettertid har tenkt kunne vært til hjelp for å belyse informantenes opplevelser rundt temaet nærmere. På en annen side ønsket vi å stille åpne spørsmål uten å lede informantene i den ene eller den andre retningen.

Til tross for at et spørsmål i intervjuguiden etterspurte eksempler der barnevernkonsulentene opplevde å få en dårlig relasjon, fikk vi ikke mange håndfaste svar. Likevel nevnte informantene ulike utfordringer som kan oppstå i relasjonsarbeid, og enkelte hadde eksempler på deres opplevelser. I ettertid har vi reflektert rundt om det er mulig alle andre spørsmål var sentrert rundt det gode/positive knyttet til relasjonsarbeid, som førte til at informantene rett og slett ikke fokuserte mer på å utdype det spesifikke spørsmålet. Det kan ha sammenheng med at vi for eksempel ikke var gode nok til å lede dem tilbake til spørsmålet, eller at spørsmålet i seg selv ikke var tydelig nok.

7. Avslutning

I denne studien har vi undersøkt følgende problemstilling: *«Hvordan forstår barnevernkonsulenter begrepet relasjon, og opplever de at relasjon er en sentral del av deres arbeid?»*

For å besvare problemstillingen har vi gjennomført en kvalitativ undersøkelse med et totalt omfang av fire informanter fra ulike barneverntjenester i Oslo området. Informantene i denne studien var erfarne konsulenter som bevisst ble rekruttert fra ulike avdelinger i barneverntjenester, da relasjonsarbeid kan praktiseres ulikt avhengig av rammene for arbeidet på den gitte avdelingen. Ettersom vi allerede besitter en god mengde kunnskap om relasjon da vi selv er ansatt som barnevernkonsulenter, anså vi dette masterprosjektet som en mulighet til å utdype vår kunnskap og refleksjon over arbeidspraksis. Vi ønsket å undersøke hvilke strategier andre erfarne barnevernkonsulenter benytter seg av, eller anser som avgjørende for å få til et godt klientsamarbeid. Informantene i denne studien har gitt tydelig uttrykk for at god relasjonskompetanse er viktig for å kunne utøve godt barnevernsfaglig arbeid. Dette utdypes ved hjelp av de ulike faktorene som informantene anser som relevante for relasjonsarbeid, på både godt og vondt.

Konsulent-klient relasjonen er svært kompleks, noe som fremvises i resultatene av denne studien. Resultatene viser at det er flere faktorer som er av utfordrende karakter i forbindelse med relasjonsarbeid i klientrelasjoner. Et spesielt fremtredende faktor som utfordrer det å skape gode klientrelasjoner og samarbeid er tid, og ikke minst mangelen på den. Funnene i studien viser at tid er viktig, da det tar tid å etablere relasjoner, noe som senere kan prege samarbeidet mellom klienter og konsulenter i barnevernsaker. På en annen side opplyste informantene om viktigheten av å være fleksibel for familiene for å evne å skape et godt samarbeid i form av å for eksempel være tilbøyelig og dra på hjemmebesøk etter arbeidstid. For mye fleksibilitet av den karakter kan bidra til at konsulentene jobber utover arbeidstid. Som forslag til videre forskning ville det vært nyttig å undersøke nærmere hvordan fleksibilitet og tid kan komme i konflikt, da vår studie ikke evnet å fange opp kompleksiteten rundt dette.

En annen viktig faktor som kommer frem i denne studien er viktigheten av åpenhet og det å arbeide transparent. Dataene viser at konsulenter som evner å være mest mulig transparente om sakens gang med deres klienter har bedre forutsetning for at de har mer tillit til barnevernets praksis, noe som anses som en forutsetning for et godt klient-konsulent samarbeid.

På den andre siden, viser studien at barnevernet har en stor makt som kommer frem i ulike former knyttet til sitt mandat. Makten spiller en sentral rolle for relasjonen mellom konsulenter og klienter, da maktbalansen mellom dem er asymmetrisk. Konsulenter i denne studien viste gode refleksjoner rundt egen praksis, og var dermed opptatt av at klientene deres opplevde seg godt ivaretatt og informert om sakens gang til enhver tid. Dette viste seg også å være utfordrende, særlig i arbeid med klienter som besitter mye fordommer for barnevernet.

Studiens resultater legger også vekt på personlige egenskaper hos konsulentene som bidrar til å skape gode relasjoner. For å evne å skape gode relasjoner, bør konsulenter være empatiske, genuint interesserte i deres klienter, og dele litt av seg selv i møte med dem. På denne måten har konsulentene et bedre utgangspunkt for å lykkes med å skape og opprettholde gode relasjoner med deres klienter. Studiens resultater viser også at konsulenter må evne å arbeide i mange saker på samme tid. Dette innebærer også det å både etablere relasjoner med en mengde klienter, og på samme tid opprettholde relasjonsbånd med andre, eller avslutte relasjoner når saker avsluttes. Konsulenter har med andre ord et stort ansvar som krever mye av dem, både faglig, men også personlig. Resultatene viser at dette i verste fall kan føre til mye anstrengelser og utslitte hjelpere, særlig med tanke på at etablering og opprettholdelse av relasjoner er en sentral del av barnevernkonsulentenes arbeidshverdag. Sistnevnte ønsker vi også å oppfordre til mer forskning rundt. Gode rammer på arbeidsplassen, tydelig ledelse og et godt organisasjonsklima er dessuten også viktige bidragsyttere til at barnevernkonsulenter evner å utøve et godt relasjonsarbeid.

Som forskere har vi også reflektert over vår egen rolle, samt hva vi ønsker å oppnå med prosjektet. Med tanke på at vi selv er barnevernkonsulenter som jobber i barneverntjenester, har vi fått mer kunnskap om temaet og hvilke faktorer som kan være av stor verdi, som vi muligens ikke hadde tenkt over i egen praksis. Enkelte aspekter var vi bevisste over, som for eksempel det faktum at tid er en utfordrende faktor for barnevernkonsulenter, mens eksempelvis ledelsens påvirkning på relasjonsarbeid eller første kontakt fikk oss til å reflektere mer over egen praksis eller det som påvirker den. Avslutningsvis ønsker vi å oppmuntre til videre studier og faglig diskusjon rundt viktigheten av relasjonens betydning i barnevernfeltet.

8. Litteraturliste

Aamodt, L. G. (2014). *Den gode relasjonen* (2. utg.). Gyldendal Akademisk.

Anker, T. (2020). *Analyse i praksis – en håndbok for masterstudenter*. Cappelen Damm Akademisk.

Angel, B. Ø. (2018). Fosterhjemsordningen i endring. I T. A., Ask. & S. B., Eide (Red.). (2018). *Barnevernets begreper – i bevegelse* (s. 156-178). Gyldendal.

Aubert, A. M. & Bakke, I. M. (2018). *Utvikling av relasjonskompetanse – nøkler til forståelse og rom for læring* (2. utg.). Gyldendal.

Askeland, G. A. (Red.). (2011). *Kritisk refleksjon i sosialt arbeid*. Universitetsforlaget.

Barnevernsloven. (2021). Lov om barnevern (LOV-2021-06-18-97). Lovdata.

<https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2021-06-18-97>

Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2023). *Rundskriv for barnevernstjenestens Saksbehandling (Saksbehandlingsrundskrivet)* [Rundskriv].

<https://www.bufdir.no/contentassets/ed7a489b2fbf4c808e4637c037e51450/saksbehandlingsrundskrivet.pdf>

Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (u.å.). Kompetansesatsing - kommunalt barnevern.

Hentet 9. mai 2023 fra <https://www.bufdir.no/prosjekter/kompetansesatsing/>

Becke-Hansen, E., Christiansen, Ø. & Kojan, B. H. (2019). Best mulige beslutninger til best mulig hjelp. I Ø. Christiansen & B. H, Kojan (Red.), *Beslutninger i barnevernet* (s. 214-229). Universitetsforlaget.

Befring, E. (2020). *Sentrale forskningsmetoder – med etikk og statistikk* (2. utg.). Cappelen

Damm Akademisk.

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in *psychology*. *Qualitative Research In Psychology*, 3(2), 77-101. Doi:[10.1191/1478088706qp063oa](https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa)

Brønn, S., P. (2019) *Åpen eller innadvendt – omdømmebygging for organisasjoner* (2. utg.). Gyldendal.

Buvik, K. (2021). Bakkebyråkrater er våre kamerater. *Tidsskriftet forebygging.no*, (1).
https://www.forebygging.no/globalassets/bakkebyrkrater-er-vare-kamerater_19.jan2.pdf

Caspersen, J. & Paulsen, V. (2019). Barnevernspedagogen som profesjonell skjønnsutøver. I I. Kvaran., K. Mevik., V. Paulsen. & I. Studsrød (Red.), *Barnevernspedagog – en grunnbok* (s. 185-198). Universitetsforlaget.

Christiansen, Ø., & Anderssen, N. (2011). Fra bekymring til overbevisning: Barnevernets beslutninger om å plassere barn utenfor hjemmet. *Norges barnevern*, 88(4), 200-214.
<https://doi.org/10.18261/ISSN1891-1838-2011-04-03>

Christiansen, Ø., Iversen, O. & Kojan, B. H. (2019). Beslutninger om plassering utenfor hjemmet. I. Ø. Christiansen & B. H. Kojan (Red.), *Beslutninger i barnevernet* (s. 108-128). Universitetsforlaget.

Einarsen, S. & Skogstad, A. (Red.). (2016). *Den dyktige medarbeider – behov og forventninger* (2.utg.). Fagbokforlaget.

Einarsson, J. H. (2014). Barnevern i hastighetens tid. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 91(2-3), 60-61. <https://doi.org/10.18261/ISSN1891-1838-2014-02-03-01>

- Einarsson, J. H. (2015). En takk til alle barnevernsarbeidere!. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 92(3), 166-167. <https://doi.org/10.18261/ISSN1891-1838-2015-03-01>
- Eliassen, K. O. (2016). *Foucaults begreper*. Scandinavian Academic Press.
- Ellingsen, D., Pettersen, K. S., Andersen., L & Viblemo, T.-E. (2015). *Terskler i barnevernet*. (FoUresultat 2015). Arbeidsforskningsinstituttet. https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/6251/FoU-2015_TersklerIBarnevernet.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ellingsen, I. T. & Levin, I. (2015). Det sosiale i sosialt arbeid. I I.T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L.C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 47-64). Universitetsforlaget.
- Ellingsen, I.T., Levin, I., Berg, B. & Kleppe, L.C. (2015). Kommunikasjon og relasjonskompetanse. I I.T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L.C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 115-130). Universitetsforlaget.
- Eriksen, I. & Sætre, I. (2011). Ivaretagelse av hjelperen – forebygging og håndtering av sekundærtraumatisering. I U. Heltne og P. Ø. Steinsvåg (Red.), *Barn som lever med vold i familien - grunnlag for beskyttelse og hjelp*. (s. 219 -233). Universitetsforlaget.
- Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7. utg.). Gyldendal.
- Fylkesnes, M. K., Iversen, A. C., Bjørknes, R. & Nygren, L. (2015). Frykten for barnevernet - en undersøkelse av etniske minoritetsforeldres oppfatninger. *Tidsskrift Norges barnevern*, 92(02), 81-96. <https://doi.org/10.18261/ISSN1891-1838-2015-02-02>
- Fylkesnes, M. K. & Netland. M. (2013). God praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet: saksbehandlers og foreldrenes erfaringer. *Norges barnevern*, 89(4), 221-235. <https://doi.org/10.18261/ISSN1891-1838-2015-02-02>

- Gilje, N. (2020). Hermeneutikk som metode – Introduksjon til hermeneutisk internasjonalisme. I. D. Jenssen, M. Kjørstad, S. Seim, & P. A. Tufte (Red.), *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag* (s.189-218). Gyldendal.
- Haavik, M. & Toven, S. (2020). *Ivaretagelse av hjelpere: er vi ikke betalt for å tåle dette?*. Universitetsforlaget.
- Hammer, S. (2021, 8. desember). *Michel Foucault*. Store Norske Leksikon.
https://snl.no/Michel_Foucault
- Haugland, R. (2008). *Med makt til å krenke: om makt, avmakt og motmakt i en konfliktfylt barnevernssak* (2. utg.). Gyldendal Akademisk.
- Heggertveit, T. (2020). *Samarbeid mellom saksbehandlere i barnevernet og fosterforeldre - En kvalitativ studie* [Masteroppgave, Universitetet i Bergen].
<https://bora.uib.no/bora-xmlui/bitstream/handle/1956/23061/NYE-masteroppgaven-ferdig-pdf-format.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herheim, Å. & Lingås, L. G. (2008). *Kommunikasjon og samarbeid – utvikling av relasjonskompetanse*. Cappelen Damm Akademisk.
- Jacobsen, D. I. (2022). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- Jacobsen, I. (2007). Barnevernets forebyggende arbeid. I P. Å. Gjertsen (Red.), *Forebyggende barnevern – samarbeid for barnets beste* (3. utg, s. 101-129). Vigmostad & Bjørke AS.
- Jensen, P. & Ulleberg, I. (2019). *Mellom ordene* (2. utg.). Gyldendal.

Jenssen, D., Kjørstad, M., Seim, S., & Tufte, P. A. (red.) (2020). *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag*. Fagbokforlaget.

Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Abstrakt forlag.

Karen, J., Havnen, S., Christiansen, Ø., Ljones, E. H., Lauritzen, C., Paulsen, V., Jarlby, F. & Vis, S. A. (2020). *Barnevernets undersøkelsesarbeid, delrapport 5. Å medvirke når barnevernet undersøker. En studie av barn og foreldres medvirkning i barnevernets undersøkelsesarbeid*. Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet.
https://www.bufdir.no/globalassets/global/nbbf/barnevern/a_medvirke_nar_barnevernet_undersoker_en_studie_av_barn_og_foreldres_medvirkning_i_barnevernets_undersokelsesarbeid.pdf

Kleppe, L. C. (2015). Sosialfaglig kompetanse. I I.T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L.C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 139-153). Universitetsforlaget.

Kojan, B. H. & Christiansen, Ø. (2019). Å fatte beslutninger i barnevernet. I Ø. Christiansen & B. H. Kojan (Red.), *Beslutninger i barnevernet* (s. 19-33). Universitetsforlaget.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2018). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Gyldendal Akademisk.

Levin, I. & Ellingsen, T. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I I.T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L.C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 112-124). Universitetsforlaget.

- Læret, O. K. & Skivenes, M. (2019). Kvalitet og legitimitet i barnevernets beslutninger. I Ø. Christiansen & B. H, Kojan (Red.), *Beslutninger i barnevernet* (s. 34-47). Universitetsforlaget.
- Neumann C. B. & Neumann I. B. (2012). *Forskeren i forskningsprosessen – en metodebok om situering*. Cappelen Damm Akademisk.
- Nilssen, V. (2012). *Analyse i kvalitative studier – den skrivende forskeren*. Universitetsforlaget.
- Nordby, H., Bennin, C. & Buer, B. A. (2013). *Etikk i barnevern*. Gyldendal Akademisk.
- Norvoll, R. (2019). Makt og avmakt. I E. Brodtkorb & M. Rugkåsa (Red.), *Mellom mennesker og samfunn – sosiologi og sosialantropologi for helse- og sosialprofesjonene* (3. utg., s. 63-98). Gyldendal.
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg.). Universitetsforlaget.
- Martinsen, J. T. (2016) Et kritisk blikk på evidensbaseringen i det statlige barnevernet: Hva virker og hvorfor? *Tidsskriftet Norges barnevern*, 89(1-2), 58-69.
<https://doi.org/10.18261/ISSN1891-1838-2012-01-02-06>
- Ofstad, K. & Skar, R. (2015). *Barnevernloven med kommentarer* (6. utg.). Gyldendal Juridisk.
- Oterholm, I. (2019). Beslutninger om ettervern. I Ø. Christiansen & B. H, Kojan (Red.), *Beslutninger i barnevernet* (s. 129-143). Universitetsforlaget.
- Paulsen, V. (2016). Ungdommenes erfaringer med medvirkning i barnevernet. *Fontene forskning*, 9(1), 4-15. <https://fonteneforskning.no/pdf-15.44730.0.3.addb44a4fe>

Pettersen, V. -A. (2021). *Byråkrat eller hjelper? Paternalisme og myndiggjøring i klientrelasjoner i barnevernet* [Masteroppgave, Universitetet i Tromsø].

<https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/3613/thesis.pdf?sequence=1>

Postholm, M. B. (2010). *Kvalitativ metode – en innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier* (2. utg.). Universitetsforlaget.

Risan, H. (2012). Dyadisk lederskap. *Magma Econas tidsskrift for økonomi og ledelse*, 67-74.

<https://hdl.handle.net/10642/1169>

Rød, P. A. & Heggdalsvik, I. K. (2019). Beslutninger i undersøkelsesarbeid. I Ø. Christiansen & B. H, Kojan (Red.), *Beslutninger i barnevernet* (s. 76-91). Universitetsforlaget.

Røkenes, O. H. & Hanssen, P. H. (2012). *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (3. utg.). Fagbokforlaget.

Skau, G. M. (2016). *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper* (4. utg.). Universitetsforlaget.

Skjeggestad, E., Slettebø, T. & Sørensen, T. (2022). Er det sammenhenger mellom barnevernledelse, sykefravær og turnover blant fagansatte i barnevernet?. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 99(4), 242-258. <https://doi.org/10.18261/tnb.99.4.6>

Spurkeland, J. (2012). *Relasjonskompetanse* (2. utg.). Universitetsforlaget.

Spurkeland, J. (2017). *Relasjonsledelse* (5. utg.). Universitetsforlaget.

Spurkeland, J. (2023). *Relasjonskompetanse: resultater gjennom samhandling* (3. utg.). Universitetsforlaget.

Stordahl, C. (2021). «Så begynte jeg å synes veldig synd på meg selv, her prøver vi faen å redde verden, og så jobber vi oss syke». En kvalitativ studie om emosjonelle belastninger hos saksbehandlere i barnevernet [Masteroppgave, Universitetet i Stavanger].

[https://uis.brage.unit.no/uis-](https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/2980848/no.uis%3Ainspera%3A95959847%3A47153832.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[xmlui/bitstream/handle/11250/2980848/no.uis%3Ainspera%3A95959847%3A47153832.](https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/2980848/no.uis%3Ainspera%3A95959847%3A47153832.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/2980848/no.uis%3Ainspera%3A95959847%3A47153832.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Studsrød, I. & Mevik, K. (2019). Foreldresamarbeid – muligheter og utfordringer. I I. Kvaran., K. Mevik., V. Paulsen. & I. Studsrød (Red.), *Barnevernspedagog – en grunnbok* (s. 231-244). Universitetsforlaget.

Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitative metoder* (5. utg.). Fagbokforlaget.

Thidemann, I. J. (2019). *Bacheloroppgaven for sykepleierstudenter* (2. utg.). Universitetsforlaget.

Thomassen, M. (2020). Fenomenologiens mange ansikter. I D. Jenssen, M. Kjørstad, S. Seim, & P. A. Tufte (Red.), *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag* (s.103-137). Gyldendal.

Thomassen, M. (2020). Hermeneutikk som refleksjon og livsfortolkning. I D. Jenssen, M. Kjørstad, S. Seim, & P. A. Tufte (Red.), *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag* (s.162-188). Gyldendal

Villadsen, K. & Mik-Meyer, N. (2007). *Magtens former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. GU Videregående.

Westby, L. C. L. (2019). Makt og tvang – skjult maktutøvelse i barnevernsinstitusjon. I I. Kvaran., K. Mevik., V. Paulsen. & I. Studsrød (Red.), *Barnevernspedagog – en grunnbok* (s. 171-182). Universitetsforlaget.

9. Vedlegg

Vedlegg 1. Godkjenning for gjennomføring av studien fra Norsk senter for forskningsdata (NSD)

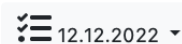
Vedlegg 2. Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Vedlegg 3. Intervjuguide

Vedlegg 1: Godkjenning for gjennomføring av studien fra Norsk senter for forskningsdata (NSD)

[Meldeskjema](#) / [Relasjon i arbeid med klienter](#) / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger



Referansenummer
876910

Vurderingstype
Standard

Dato
12.12.2022

Prosjekttittel
Relasjon i arbeid med klienter

Behandlingsansvarlig institusjon
OsloMet – storbyuniversitetet / Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for sosialfag

Prosjektansvarlig
Ida Merete Solvang

Student
Sandra Berge (og medstudent Jovana Stojanovic)

Prosjektperiode
02.01.2023 - 15.05.2023

Kategorier personopplysninger
Alminnelige

Lovlig grunnlag
Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 15.05.2023.

[Meldeskjema](#) 

Kommentar

OM VURDERINGEN

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

TAUSHETSPLIKT

Deltagerne i prosjektet har taushetsplikt. Intervjuene må gjennomføres uten at det fremkommer opplysninger som kan identifisere pasienter/brukere.

VIKTIG INFORMASJON TIL DEG

Du må lagre, sende og sikre dataene i tråd med retningslinjene til din institusjon. Dette betyr at du må bruke leverandører for spørreskjema, skylagring, videosamtale o.l. som institusjonen din har avtale med. Vi gir generelle råd rundt dette, men det er institusjonens egne retningslinjer for informasjonssikkerhet som gjelder.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til den datoen som er oppgitt i meldeskjemaet.

LOVLIG GRUNNLAG

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

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

PERSONVERNPRINSIPPER

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

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

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

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

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

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

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med.

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

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

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

Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!

Vedlegg 2: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Informasjonsskriv

Du har fått forespørsel om å delta i forskningsprosjekt ved Oslo Met, master i sosialt arbeid med tema: «Relasjon i barnevernsarbeid»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt i forbindelse med en masteroppgave der formålet er å undersøke hvordan barnevernkonsulenter jobber med relasjon i møte med klienter.

Vi ønsker i dette skrivet å gi deg informasjon om målene for dette prosjektet samt hva det vil bety for deg å delta.

Formål

I vårt masterprosjekt ved Master i sosialfag, Sosialt arbeid, Institutt for sosialfag, OsloMet – Storbyuniversitetet har vi valgt tema “relasjon i arbeid med klienter”.

Vi ønsker å undersøke hvilke faktorer barnevernkonsulenter anser som viktige i arbeid med relasjon, samt hvordan denne kan styrkes. Dette vil bli gjort ved hjelp av kvalitativ metode. Vi ønsker å undersøke nærmere rundt de praktiske rammene og lovpålagte retningslinjene og føringer som følger med en i en slik rolle, og om, samt hvordan disse påvirker relasjonsarbeidet mellom konsulenter og klienter.

Videre ønsker vi å undersøke hvilke begrensninger og muligheter som finnes for å bygge eller styrke en relasjon, samt ivareta alle forventninger og krav som stilles til arbeidet.

Sistnevnte innebærer blant annet dokumentasjonskrav og barnets rett til å bli hørt og medvirke i sin sak, samtidig som at konsulenter ofte har en saksmengde med en generelt hektisk arbeidshverdag som skal strekke til for enhver familie.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta i forskningsprosjektet vårt på bakgrunn av tema for oppgaven, da vi mener at du er én av dem som på best mulig måte kan bidra med viktig informasjon til å belyse vår problemstilling.

Barnevernkonsulenter i det kommunale barnevernet jobber med primært familier, og for at dette arbeidet skal lykkes, er konsulentene avhengige av et godt samarbeid. En av grunnpilarene for et godt samarbeid er god relasjon. Du som ansatt i barneverntjenesten besitter bred kunnskap i hvordan barnevernkonsulenter sin arbeidshverdag er utformet, samt hvilke faktorer som er med på å styrke eller svekke en relasjon. Vi ønsker med dette å bruke dine erfaringer og kunnskaper for å belyse temaet ytterligere.

Hva betyr det for deg å delta?

Dersom du velger å delta i prosjektet, innebærer det at det vil bli gjennomført et intervju med deg og studentene. Intervjuet antas å ha en varighet på ca. 1 time. Du vil få tilsendt intervju spørsmålene på forhånd, slik at du bedre kan forberede deg på spørsmålene som vil bli stilt.

Informantene intervjues på deres eget arbeidssted. Dersom du som informant foretrekker å få gjennomført intervjuet over zoom/teams av praktiske hensyn, er det også mulig.

Opptak

Dersom du samtykker til opptak, vil lyden i intervjuet tas opp og deretter brukt til transkribering. Lyden blir slettet umiddelbart etter transkriberingen er gjort. Dersom du som informant ønsker å endre dine utsagn eller legge til noe, kan du ta kontakt med studentene.

Ditt personvern og anonymisering av data

I publikasjon av oppgaven vil ikke enkeltdeltakere kunne gjenkjennes. Barneverntjenestene vil bli generalisert. Studentene har taushetsplikt overfor informantene. Ingen taushetsbelagte opplysninger vil inkluderes i transkriberingen.

Vi benytter kun de opplysningene vi er i behov av for formålet av dette skrivet. Opplysningene behandles konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Det er kun studentene og veileder Ida Merete Solvang, førsteamanuensis ved Institutt for sosialfag, OsloMet – storbyuniversitetet, som vil ha tilgang til opplysningene. Navn og kontaktopplysninger byttes om med koder som lagres på egne navnelister. Disse er adskilt fra øvrig data, og kommer ikke til å lagres på nettet, iCloud eller andre fildelinger.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Informanter kan når som helst trekke samtykket uten å oppgi grunn. Alle dine personopplysninger og data vil da bli slettet.

Dersom du velger å trekke tilbake samtykke, vil ikke dette ha noen negative konsekvenser for deg.

Hva skjer med opplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Opplysningene vil bli anonymisert når prosjektet avsluttes og oppgaven er godkjent våren 2023. Personopplysningene blir makulert og opptak vil bli slettet.

Dine rettigheter

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

- - innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- - å få rettet personopplysninger om deg,
- - å få slettet personopplysninger om deg, og

- - å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

Har du flere spørsmål?

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

- OsloMet - storbyuniversitetet ved førsteamanuensis Ida Merete Solvang
e-mail: idasol@oslomet.no
- OsloMet - storbyuniversitetet personvernombud: Ingrid S. Jacobsen, epost:
personvernombud@oslomet.no

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

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

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig

Ida Merete Solvang

Studenter

Sandra Berge og Jovana Stojanovic

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet.

Jeg samtykker til:

å delta i oppmøteintervju

å delta i intervju over Zoom/Teams

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Intervjuguide

Tema: Relasjonens betydning i barneverntjenesten

Problemstilling: *Hvordan forstår barnevernkonsulenter begrepet relasjon, og opplever de at relasjon er en sentral del av deres arbeid?*

1. Bakgrunns spørsmål

1.a. Alder:

1.b. Kjønn:

1.c. Utdanning:

1.d. Hvor lenge har du jobbet i barneverntjenesten?

2. Relasjonsbegrepet

2.a. Hva legger du i begrepet relasjon?

2.b Oppfølgingsspørsmål på bakgrunn av 2.a. dersom spørsmålet ikke blir godt besvart:
– Hva legger du i god relasjon? Hva legger du i dårlig relasjon?

2.c. Hva anser du som viktig for å styrke relasjon i arbeid med klienter?

2.d. Hvordan synes du din utdanning har bidratt til god kompetanse i relasjonsarbeid?

3. Relasjonsarbeid i arbeidshverdagen

Opp3.a. Kan du gi eksempel på et tilfelle der du har opplevd å evne god relasjon mellom deg og en klient - oppfølgingsspørsmål: hvordan påvirket dette ditt arbeid i saken videre?

3.b Kan du gi eksempel på et tilfelle der du har opplevd å evne dårlig relasjon mellom deg og en klient - oppfølgingsspørsmål: hvordan påvirket dette ditt arbeid i saken videre?

3.c. Hvordan opplever du at din arbeidshverdag legger til rette for å skape gode relasjoner i klientarbeid?

3.d Har det vært tilfeller i din arbeidshverdag der dårlig relasjon har vært utgangspunktet i begynnelsen av samarbeidet, men du har fått til å endre det og skape en god relasjon?

Oppfølgingsspørsmål - Kritisk blikk: isåfall, skyldes denne endringen andre faktorer enn at du har fått en bedret posisjon hos klientene grunnet styrket relasjon som kan bli skapt over tid?

4. Struktur på arbeidsplassen-tilrettelegging for god relasjon

4.a. Hva anser du som viktig på din arbeidsplass for at du selv skal kunne legge til rette for et godt relasjonsarbeid? Gi gjerne eksempel.

4.b Hvordan opplever du at relasjon står i fokus i de arbeidsoppgavene som er forventet av deg?

4.c I hvilken grad står du fritt til å skifte fokuset i de lovpålagte arbeidsoppgavene som kreves av deg som konsulent?