



UIT

NORGES
ARKTISKE
UNIVERSITET

Det helsevitenskapelige fakultet, RKBU Nord

Relasjonskompetanse - et mål og et middel i barnevernets praksis

- *En studie om relasjonens betydning i møte mellom saksbehandler og familier i barnevernet*

—

Bjørge Isaksen

Masteroppgave i barnevern, 50 studiepoeng – mai 2019

Veileder: Mariann Bellika Hansen



Forord

Det å skrive en masteroppgave med alle de forberedelser som ligger til grunn før man ender ut med et ferdig produkt har vært en svært krevende prosess. Det har føltes som jeg har tatt to skritt frem og ett tilbake mange ganger. Til tider har jeg også vært usikker på om jeg vil klare å komme i mål. Da har det vært helt avgjørende å ha personer som har oppmuntret, gitt tips og råd og ikke minst lagt til rette for at det skal være mulig.

Hele prosessen har bidratt til utvikling for egen del, og ikke minst at jeg har vært nødt til å overlate mye av ansvaret for hjem, familie og jobb til andre. Det å ikke ha kontroll på alle ting er en læring i seg selv, samtidig som det har gitt andre mulighet til å ta ansvar og bevise for seg selv og andre at det går bra. Så jeg har blant annet konkludert med at ingen er uerstattelig, samme hvor man står i livet og samme hvilke ansvarsområder man forvalter, det være seg hjem eller på jobb.

Først og fremst vil jeg takke min familie som har vært overbærende med meg gjennom hele dette siste året. Som ektefelle, mor og bestemor er det mange roller som skal fylles og hvor det er forventninger til meg. Familien min har imidlertid tatt hensyn og gitt uttrykk for at de nå er der for meg, noe som har bidratt til at jeg kan senke skuldrende noe, og ikke hele tiden gå rundt med dårlig samvittighet for alt det jeg ikke når å gjøre og at jeg ikke har kunnet være så mye tilstede som jeg skulle ønske. Så derfor en stor takk til min mann, mine fire barn og mine åtte barnebarn som jeg i større grad vil kunne prioritere i tiden fremover.

Så vil jeg takke min arbeidsgiver som har lagt til rette så langt det har vært mulig for at jeg skulle komme i mål. Mine kolleger og min leder har gitt meg tro og muligheten for å gjennomføre det jeg hadde begynt på. Noe jeg setter stor pris på, så tusen takk at dere har stått med meg i storm og vindstille, når det har gått trått og når livet smiler.

Sist, men ikke minst takk til min veileder Mariann Bellika Hansen som har loset meg i havn.

Bjørg Isaksen

Sammendrag

Bakgrunn for valg av tema relasjonskompetanse er at relasjonen kan se ut for å ha fått større og større betydning innenfor de fleste yrkesgrupper hvor det forgår samhandling mellom mennesker. Relasjonens betydning blir sett på som avgjørende for læring, behandling og endring. Så også i barnevernet hvor det stilles krav om at yrket skal utøves med kjærlighet. Kjærlighetskravet i barnevernet vil da få betydning for det relasjonelle uttrykket i barnevernets praksis og vil utgjøre en del av relasjonskompetansen. Hvordan saksbehandler forstår og tolker familien i møte og hvordan saksbehandler forstår seg selv i relasjon til familien.

Formålet med studien er å bidra til refleksjon i forhold til barnevernets praksis når det gjelder det relasjonelle og hvordan saksbehandler kan tilegne seg kompetanse på området.

Problemstillingen er: *Relasjonskompetansens betydning i møte mellom saksbehandler og familier i barnevernet.*

Metoden jeg har valgt for å belyse problemstillingen er kvalitativ, hvorpå jeg har intervjuet 6 ansatte i kommunalt barnevern.

Mine funn viser:

1. At relasjonskompetanse blir sett på som et mål dersom formålet er å bidra til endring hos familier i barnevernet. Med det blir relasjonskompetansen også et middel i forsøket på å oppnå målet. Det å inneha relasjonskompetanse fordrer både personlige egenskaper og faglige kunnskaper sammen med vilje til å sette seg inn i familiens situasjon og forstå det samme som de forstår.
2. Elementer som kan påvirke relasjonens kompetanse negativt er blant annet den makt som ligger i profesjonsrollen, egen sårbarhet og de ressurser som en tjeneste har til rådighet. Det handler her om tidsressurser, stress, stor arbeidsmengde og manglende muligheter for veiledning og refleksjon over egen praksis,
3. Veiledning ble sett på som viktig i utvikling av relasjonskompetansen, men det ble påpekt at det var lite prioritert i barneverntjenesten.

Nøkkelord: Relasjon, kompetanse, relasjons kompetanse, barnevern, endring, samarbeid, veiledning, kjærlighet.

Summary

The reason for choosing the topic relationship competence is that the relationship may appear to have gained greater and greater importance in most occupational groups where there is interaction between people. The importance of the relationship is considered as essential for learning, treatment and change. This also applies to the child welfare service where it is required that the profession must be exercised with love. The requirement of love in the child welfare is therefore of importance to the relational expression in the services practice and will form part of the relationship competence. In practice, this will come to terms in how the caseworker understands and interpret the family during the consultation and how the caseworker understands himself in relation to the family.

This thesis aims to contribute to reflection about the child welfare services practice regarding relations and how the caseworker can acquire competence on the topic. The scientific question for this thesis is set to: *The importance of relationship competence in meeting between caseworker and families in the child welfare service.*

The method chosen to review this topic is qualitative, and interviews with six employees in the municipal child welfare service perform basis for this study.

My findings shows:

1. That relationship competence is seen as a goal if the purpose is to contribute to change in families in contact with the child welfare service. With this, the relationship competence is also a means in the attempt to achieve the goal. Having relationship skills requires both personal qualities and professional knowledge together with the willingness to familiarize themselves with the family situation and understand the same as they understand.
2. Elements that can negatively affect the relationship competence are, among other things, the power perspective that lies in the role of profession, own vulnerability and the resources available to a service. In example; time resources, stress, large workload and lack of opportunities for guidance and reflection on one's own practice,
3. Guidance is considered important in the development of relationship skills, but it was expressed that this had low priority in the child welfare service.

Keywords: Relation, competence, relation competence, child welfare, change, cooperation, guidance, love.

Innholdsfortegnelse

Forord.....	ii
Sammendrag.....	iii
Summery.....	iv
1 Innledning.....	3
1.1 Bakgrunn.....	3
1.2 Formål med studien.....	5
1.3 Problemstilling.....	6
1.4 Begrepsavklaring og avgrensning.....	6
1.4.1 Relasjoner.....	6
1.4.2 Kompetanse.....	7
1.4.3 Relasjons kompetanse.....	7
1.4.4 Familie.....	7
1.5 Oppgavens oppbygging.....	8
2 Tidligere forskning.....	9
3 Teori.....	11
3.1 Makt.....	11
3.1.1 Makt som styringsteknologi.....	11
3.1.2 Profesjonsmakt.....	12
3.1.3 Bakkebyråkrat.....	13
3.1.4 Den objektiverende makt.....	13
3.2 Kommunikasjon og relasjon.....	14
3.3 Selvrefleksivitet.....	14
3.4 Profesjonskompetanse.....	15
3.5 Relasjonsledelse.....	16
3.5.1 Prestasjonshjelpere.....	17
3.5.2 Prestasjonshindre.....	18
4 Vitenskapsteori og metode.....	18
4.1 Vitenskapsteoretisk forståelsesramme.....	18
4.2 Ontologisk og epistemologisk perspektiv.....	19
4.3 Hermeneutikk.....	20
4.4 Fenomenologi.....	21
4.5 Selvsituering og forforståelsen.....	21
4.6 Etske refleksjoner.....	23
4.7 Utvalget og utfordringer.....	26

4.8	Presentasjon av informantene	28
4.9	Intervjuguide	29
4.10	Intervjuet	29
4.11	Validiteten og reliabilitet	31
5	Analysen	32
5.1	Presentasjon av funnene	35
5.1.1	Informantenes definisjon av relasjons kompetanse.....	36
5.1.2	Å komme i posisjon	37
5.1.3	Sensitivitet	38
5.1.4	Kjennskap til seg selv og selvrefleksivitet	39
5.1.5	Kjærlighet.....	41
5.1.6	Samarbeid og endring	42
5.1.7	Rollebevissthet.....	43
5.1.8	Faktorer som utfordrer.....	44
6	Drøfting.....	45
6.1	Relasjon og kompetanse - relasjons kompetanse	46
6.2	Kontekst.....	48
6.3	Maktperspektivet.....	50
6.4	Hjelperrollens kompleksitet.....	54
6.5	Kjærlighet.....	60
6.6	Endring.....	63
6.7	Veiledning	64
7	Metodisk refleksjon.....	67
8	Avslutning	68
9	Litteraturliste	71
10	Vedlegg.....	74

1 Innledning

Som mennesker kommer vi ikke utenom å inngå i en eller annen relasjon så lenge vi samhandler med andre. Relasjon som det som skjer i selve møte mellom to eller flere, og hvor min kompetanse og min erfaring vil kunne påvirke relasjonen. Hva forstår jeg om meg selv, hva er mine svakheter og styrker, hvordan oppfattes jeg av andre og hvordan oppfatter jeg meg selv i møte med andre. Den relasjonelle kompetanse som et utenfra, men også innefra perspektiv, hvor perspektivet vil påvirke min forståelse av den andre i relasjonen, men også meg selv i interaksjon med den andre, og hvor vi gjensidig påvirker hverandre.

1.1 Bakgrunn

Bakgrunn for valg av tema relasjonskompetanse er min fasinasjon av mennesker. Med det mener jeg at mennesker som tenkende og handlende vesen er kompleks, og at en må se og forstå mennesket i en kontekst og ut fra deres forhistorie. Min fasinasjon av mennesker handler også om det verdisynet jeg har. Menneskets verdi i et sekulært samfunn blir ofte satt på bakgrunn av sosial status, utdanning og materielle goder, og som Nordtvedt og Grimen (2004) sier så blir menneskesyn ofte satt opp mot økonomi, byråkrati og jus (Nordtvedt & Grimen, 2004, p. 79). Dessverre tar jeg meg selv noen ganger i å tenke i de samme baner, selv om jeg forfekter et menneskesyn hvor jeg mener at hvert menneske er unikt med ulike egenskaper, ressurser og talenter, men forutsetningene og mulighetene kan være ujevnt fordelt. Men samtidig som vi er unike skapninger er vi også like på mange områder. Wadel & Wadel (2007) sier at samfunnsforskere ofte har tre ulike teoretiske perspektiv når de skal forklare menneskelig atferd:

Alle mennesker er like på bunnen, og derfor handler de likt, alle mennesker er unike, særegne, og derfor handler de på sin egen (særegne) måte, noen mennesker er mer like enn andre (for eksempel. mht. verdier de prioriterer) og derfor handler grupper og kategorier av mennesker likt (Wadel & Wadel, 2007, p. 12).

Dersom mennesker forklares og defineres ut fra de handlinger de gjør, hva er det da som påvirker handlingene og hvordan skal handlingene forstås og tolkes? Hvilken betydning har relasjonen i så måte, og har den noen betydning?

Relasjon er for meg noe som kan være vanskelig å definere og ikke noe som nødvendigvis kommuniseres ut i det daglige møte mellom mennesker. Men det er allikevel noe som kan føles, oppleves og kjennes på kroppen. Etter et møte med en god venn, kollega eller slektning så kan en oppleve seg sett, anerkjent, ivaretatt og få en følelse av at dette var godt. Jeg kan oppleve at jeg ble møtt på en måte som gjorde at jeg ble glad, føler meg rikere og takknemlig for vennskap. En relasjon som vi dessverre noen ganger kan ta for gitt.

Som en motsetning har du relasjoner som også oppleves på kroppen, men kanskje på en lite behagelig måte. Man kan kjenne seg utrygg, underlegen og fryktsom etter et slikt møte. Noe som kan bidra til mange tanker i ettertid, var det noe jeg gjorde eller sa, som bidro til at møte ble som det ble? Et slikt møte er energitappende og kan føre til så stor usikkerhet at man ved neste møte har mobilisert og en møter klar til «kamp». Man kan gå i forsvar og som en konsekvens blir man lite mottakelig for andres interaksjon.

Wadel og Wadel (2007) tar til orde for å tenke relasjonelt. Med det mener de at vi ikke kan se mennesker uavhengig av relasjon. Den relasjonelle tenkningen setter relasjonen i sentrum og hvor de individuelle personene som inngår i relasjonen som oppstått av relasjonen. Resultatet blir at relasjonen skaper personer (Wadel & Wadel, 2007, p. 71). Med denne forståelsesrammen må all menneskelig handling sees i lys av den relasjonen de inngår i. Relasjonskompetansen til saksbehandlere i barneverntjenesten vil da slik jeg ser det være særdeles viktig. Dersom en tenker relasjonelt som Wadel og Wadel sier, så vil det få betydning for hvordan vi forstår og tolker handlinger og atferd til de vi samhandler med.

Bakgrunn for tema i denne oppgaven handler også om min erfaring fra barnevernet. Som saksbehandler har jeg erfart relasjonens betydning for et godt samarbeid og hvor utfordrende samarbeidet kan bli ved en vanskelig relasjon. Men jeg har også erfart at foreldre har beskrevet saksbehandler som «grei», på tross av at foreldre var uenige i beslutninger som ble tatt og at de i situasjonen var sint på saksbehandler. Kan det da handle om at relasjonen var av en slik kvalitet at foreldre opplevde seg ivaretatt på tross av uenigheter?

Barne- og likestillingsdepartementet (2016-2017) sier noe om de krav som bør stilles til barnevernansatte, hvor barnevernsproffene har foreslått kjærighet som et relasjonelt uttrykk bør inn i ny barnevernsreform. Det skal legges vekt på at grunnmuren i barnevernsarbeid bør bygge på varme og kjærighet. At barn og unge skal møtes med vennlighet, et ønske om samarbeid og ansatte som jobber med varme i hjerte, og på måter som bygger tillit og trygghet (Det Kongelige Barne - Og Likestillingsdepartement, 2016-2017, pp. 20-21).

For å stimulerer til videreutdanning i barneverntjenester opprettet Bufdir i 2018 tilskuddsordning for videreutdanning for ansatte i kommunalt og statlig barnevern, hvorpå en av videreutdanningene nettopp er «Videreutdanning i relasjonskompetanse i barnevernet» (www.bufdir.no).

Videreutdanningen skal bidra til å styrke barnevernsansattes relasjonskompetanse og samarbeid med barn og familier i barnevernet slik at barn og familier får den hjelp og bistand de har behov for. Det innebærer at det fokuseres på hvordan barn og foreldre, relasjoner og samarbeid forstås og konstrueres (www.vid.no).

Det at det er blitt et større fokus på relasjon og dens betydning også i barnevernet synes jeg er bra. Barnevernet har manges øyne på seg fra blant annet media, ulike interesse organisasjoner og politikere. Barnevernet er gitt stor makt ved at de kan gjøre inngripen i familier, og det fordrer at makten utøves med varsomhet og klokskap.

1.2 Formål med studien

Formålet med oppgaven er å sette fokus på relasjonskompetansens betydning. Hva betyr den for saksbehandler og hvilken betydning kan den ha for de familier som er i kontakt med barneverntjenesten?

Når jeg spør om relasjonskompetansens betydning så tror jeg alle vi si at det er viktig og jeg tror også at de fleste opplever å gjøre sitt ytterste for å bidra til en god relasjon i sitt arbeid. Men dersom jeg går i dybden for å finne hva relasjonskompetanse betyr i praksis, så kan det være at ikke alle vet hva det handler om og heller ikke er seg selv like bevisst. Bevisst på egen sårbarhet, emosjonell tilgjengelighet, forforståelse, fordommer og verdier, som kan påvirke relasjonskompetansen. Relasjonskompetansen strekker seg slik jeg ser det utover kommunikasjon, tilgjengelighet og teoretisk kunnskap. Det handler også om personlige egenskaper og ikke minst vilje til å gå inn i en relasjon. For det å gå inn i en relasjon og investere i relasjonen har en pris. Det handler om å gi å ta, og det handler om å være sårbar og sterk på samme tid. Det betyr at saksbehandler må ha evne til å være emosjonelt tilgjengelig, men samtidig ikke så følelsesmessig involvert at en ikke blir i stand til å ta nødvendige beslutninger.

Formålet med studien er i så måte å bidra til refleksjon over egen praksis og motivasjon til å utvikle både en selv som fagperson, men også barnevernfeltets faglige grunnmur. En refleksjon om hvordan jeg som fagperson må jobbe med egen personlig utvikling så vel som en forståelse av hva relasjonskompetanse er, og hvilken betydning relasjonskompetansen har for saksbehandlers arbeid med familier i barnevernet.

1.3 Problemstilling

«Relasjonskompetansens betydning i møte mellom saksbehandler og familier i barnevernet»

Tre forskerspørsmål som skal hjelpe meg å besvare problemstillingen:

1. Hvordan forstår barnevernsarbeideren egen relasjons kompetanse i møte med familier i barneverntjenesten?
2. Hva kan utfordre relasjons kompetansen?
3. Kan man utvikle relasjons kompetanse?

1.4 Begrepsavklaring og avgrensning

I begrepsavklaringen har jeg valgt å vise til ulike definisjoner av relasjon og kompetanse hver for seg, før jeg viser til definisjoner av begrepet relasjonskompetanse. Dette fordi begrepene er nær knyttet til hverandre, samtidig som de kan forstås hver for seg. Avslutningsvis viser jeg til en definisjon av begrepet familie.

1.4.1 Relasjoner

Martinussen (1984) definerer relasjoner som stabile samhandlingsforhold mellom to eller flere personer (Martinussen, 1984, p. 53). Mens Spurkeland (2011) beskriver relasjoner som livsomfattende og helt uavhengig av tid og kultur, hvor mennesket beveger seg mellom dimensjonene kjærlighet og hat, krig og fred (Spurkeland, 2011, p. 187).

Jeg har valgt å ta med begge disse definisjonene på relasjon da de sier noe ulikt hva relasjoner er, men samtidig favner de bredden, det spesifikke og det følelsesmessige knyttet til relasjonsbegrepet. Det som skjer imellom, det usagte, det påtakelige, det synlige og det usynlige.

1.4.2 Kompetanse

Aubert og Bakke (2018) sier at kompetansebegrepet kan ses i et kontekstfritt perspektiv, hvor kompetansen er mer allmenn og kan anvendes på ulike områder. Denne kompetansen er basert på livserfaringer og hvem man er som person (Aubert & Bakke, 2018, p. 32). Jeg har imidlertid valgt å se kompetansen i forhold til den konteksten den utspiller seg i. Da det ikke er en hvilken som helst kontekst. Konteksten i barnevernet er preget av et asymmetrisk forhold. Da blir Skau (2002) sin definisjon av kompetanse mer relevant hvor hun sier at kompetanse kan forstås som de formelle kvalifikasjoner en person innehar og vedkommende personlige egnethet. På den måten må derfor kompetansebegrepet forstås innenfor en kontekst, noe det står i forhold til (Greta Marie Skau, 2002, p. 58). Skaus kompetansetrekant tar for seg tre ulike sider av profesjonell kompetanse. Teoretisk kunnskap, yrkesspesifikke ferdigheter og personlig kompetanse (ibid:59).

1.4.3 Relasjons kompetanse

Relasjonskompetanse er ikke å forstå som en egen isolert kvalifikasjon, men utgjør dermed et samlet sett av yrkesspesifikke og personlige ferdigheter som fremmer andre menneskers utvikling (Aubert & Bakke, 2018). Og i en sammenheng hvor den andre blir møtt på en uforbeholden og premissløs måte så vil Linder og Mortensen (i Aubert og Bakke, 2018) sin definisjon av relasjonskompetanse være dekkende: *«evnen til å etablere, fastholde og avvikle kontakt og ut fra denne kontakten ta ansvar for å skape et utviklingsstøttene og lærende samspill»* (Aubert & Bakke, 2018, p. 29).

For saksbehandler i barnevernet så vil relasjonskompetansen være av betydning da det blant annet handler om å møte mennesker der de er, hvordan saksbehandler tolker og definere handlinger og uttrykk, og ikke minst hvordan saksbehandler kan bidra inn i relasjonen som en utviklingsstøtte.

1.4.4 Familie

Familie konsultasjoner er gjenstand for stadig endring i et samfunn i utvikling og jeg har derfor valgt å ta med definisjonen på familie som står i Stortingsmelding nr 24 (2015-2016) hvor familie blir definert som de personer som deler husstand, man har en genetisk og biologisk tilknytning med. Familien har også en psykologisk avgrensning, uavhengig av husstand, gener og lover (Det Kongelige Barne - Og Likestillingsdepartement, 2015-2016, p. 16).

1.5 Oppgavens oppbygging

Opgaven er bygd opp over 8 kapitler.

Kapitel 1 gir en innledning til oppgaven. Her viser jeg til hvorfor jeg er opptatt av temaet relasjonskompetanse. Jeg sier noe om formålet med oppgaven, gir en redegjørelse av begrepene som er brukt og med det oppgavens avgrensning.

Kapitel 2 tar for seg annen forskningslitteratur på området. Det er mye forskning som sier noe om relasjonens betydning i samhandlingen mellom mennesker, også innenfor barneverntjenesten. Jeg har valgt å ta med to doktorgradsavhandlinger. En om kjærlighetens betydning i barnevernets praksis og en som omhandler relasjonen mellom hjelper og hjelpesøkende. I tillegg har jeg forskning som sier noe om relasjonens betydning for handling i barnevernet.

I kapitel 3 redegjør jeg for teori jeg har valgt å benytte. Dette er teori som blant annet har røtter i sosial konstruktivisme, systemteori og relasjonsteori. Her vil maktperspektivet til Foucault og profesjonsmakt være sentralt, sammen med Greta Marie Skau sin kompetansetrekant, teoretisk kunnskap, yrkesspesifikke ferdigheter og personlig kompetanse. I tillegg har jeg Spurkeland sin teori om relasjonsledelse.

Kapitel 4 redegjør for vitenskapsteori og metoden som er valgt. Her vil jeg redegjøre for de metodiske valg som er gjort for å besvare problemstillingen og jeg sier noe om etiske refleksjoner som er gjort i prosessen. Herunder redegjør jeg også for utvalget, intervjuet og oppgavens reliabilitet og validitet.

Kapitel 5 redegjør jeg for analysen og de funn som er gjort. I analysedelen sier jeg noe om hvilken analytiks metode som er valgt og hvordan jeg har valgt å fremstille funnene i oppgaven.

I kapitel 6 drøfter jeg funnene opp mot tidligere forskning og teorien som er valgt. Jeg systematiserer drøftingen i tema som ikke nødvendigvis har den samme tematiske overskrift som i fremstillingen av funnene.

Kapitel 7 reflekterer jeg over den metodiske tilnærmingen som er valgt. Styrker og svakheter med den.

Kapitel 8 er avslutningen hvor jeg da kommer med en konklusjon av de funn som er gjort, gjør en oppsummering med bakgrunn i problemstillingen og gir forslag til videre forskning.

2 Tidligere forskning.

Av tidligere forskning så finnes det mye forskning som tar for seg relasjonen betydning i møte mellom mennesker. Relasjonen betydning i forhold til blant annet læring og endring. Det er videre forsket en del på relasjonens betydning opp mot psykisk helse, hvor relasjonen blir ilagt vekt i forhold til behandling og det å lykkes med behandling.

Grete Salicath Halvorsen (2011) viser i sin doktoravhandling til forskning som er gjort av Hubble, Duncan, Miller, og Miller, Duncan, Hubble hvor en billedliggjøring i form av en trebenet krakk viser balansen mellom felles mål, enighet om veien og følelsesmessig tilknytning som de sentrale faktorene som påvirker ending hos pasienten. Føttene på krakken må stå støtt slik at den som søker hjelp sitter trygt og får tro på endringen (Halvorsen, 2011).

Slik Hubble, Duncan og Miller, og Miller, Hubble og Duncan ser det (i Halvorsen, 2011) så er det behov for mer klientorientering, hvor alliansen mellom behandler og klienter er det grunnleggende for et godt resultat. Det må være en felles oppfatning om «*problem, årsak, mål, løsning*» og det må være et følelsesmessig bånd, forstått som tilknytning mellom klient og behandler (Halvorsen, 2011, p. 42).

Grete S. Halvorsen (2011) har i sin forskning sett på «*relasjonen mellom hjelper og hjelpesøkende - en studie i forståelsen og anerkjennelsens betingelser og utviklingsmuligheter*». Hun bygger sin studie på andres og egen forskning, hvor de sentrale faktorene som menneskelighet, forståelse og anerkjennelse har vist seg mest virkningsfulle. Hvorpå det menneskelige er en forutsetning å forstå og forståelse er en forutsetning for anerkjennelse og hvor da anerkjennelsen bidrar til at relasjonen fungerer (S. Halvorsen, 2011).

Halvorsen viser til Honneth om anerkjennelsesbegrepet. Anerkjennelse blir av Honneth (2008) beskrevet som en individualisering av mennesker hvor subjektet også da endrer forholdet til seg selv. Med det mener han at opplevelse av sosial verdsetting kan bringe frem selvtillit, selvrespekt og med det selvverdsetting av en selv. Og en symmetrisk relasjon hvor partene møtes som likeverdige kaller han for solidarisk fordi det bidrar til at den andres fremmedartede egenskaper kan få utfolde seg og han blir ikke bare passivt tolerert (Honneth, 2008, p. 138). Studien til Halvorsen (2011), viser både til relasjoner der de hjelpesøkende opplevde seg behandlet som objekter som kunne defineres og behandles, og der de opplevde å få styrket sin selvforståelse og sitt selvforhold (Halvorsen, 2011, p. 48).

Oppsummert viser studien til Halvorsen (2011) at når de hjelpesøkende ble møtt av og som mennesker og slik kunne dele virkeligheten med en annen og når hjelperen forsto det de uttrykte og det de formidlet som hjelpebehov, responderte adekvat og på den måten delte og anerkjente den hjelpesøkendes virkelighetsforståelse, da hadde relasjonen en selvstendig betydning for utfallet av hjelpen (Halvorsen, 2011, p. 37).

En annen studie som har vært interessant å se på og som har relevans i forhold til min studie er Hilde Marie Thrana (2015) sin doktoravhandling. Hun har sett på «*Kjærlighetens betydning i barnevernets praksis*». Hennes informanter er ungdommer i en barneverninstitusjon og hennes funn viser at kjærlighet i betydning av anerkjennelse, det å bli sett og hørt, fysisk bekreftelse, det å kunne vises følelser i ulike relasjoner og ikke minst kunne ha utholdenhet i relasjonen er viktige komponenter i relasjonen med ungdommene. Kjærlighet som en relasjonell tilnærming ville kunne gi god utvikling av ungdommens selvtillit ved at de opplever at de har verdi i seg selv og har betydning for de som er rundt. Kjærligheten vil på den måten kunne bidra til at ungdommene får tillit til omgivelsene og bryter ned forsvarsverk og negativitet de måtte ha mot skole, foreldre og andre. Noe som igjen kan bidra til en positiv utvikling hos ungdommen (Thrana, 2015).

At relasjonen mellom saksbehandler og foreldre kan få betydning for hvor tidlig eller sent barnevernet iverksetter tiltak, viser studien til Christiansen og Anderssen (2011). I artikkelen fremkommer det at relasjonen som barnevernet har til foreldre er viktig for å forstå beslutningsprosessen i barnevern saker. De finner at foreldres handlinger og innstillinger var med på fremskynde eller forsinke beslutninger i barnevernet. En saksbehandler som har jobbet med en familie over lang tid i en hjelperelasjon vil kunne få ønske om at familien skal klare det og på den måten vil kunne miste barneperspektivet. Eller motsatt ved en relasjon med foreldre som er krevende og hvor samarbeidet er vanskelig, så kan oppfatningen om at barnet ikke har det godt nok bli forsterket (Christiansen & Anderssen, 2011).

Relasjonens betydning og den kompleksitet som preger rollen til saksbehandler i barnevernet viser masterstudien til Pettersen (2011). Hun finner at barnevernets rolle er todelt, saksbehandler har både en hjelperolle og en kontrollfunksjon. Kontrollfunksjonen er den som i stor grad preger møte med klienten og hvor distanse og effektivitet er rådende. Men i de saker hvor klienten gis mulighet for deltakelse ved selv å definere mål og være delaktig i prosessen så bærer kommunikasjonen mellom partene mer preg av likeverd. En får situasjoner

som gir energi og engasjement fra begge parter. Studien viser også at makt dimensjonen mellom ansatte i barnevernet og foreldre er lite reflektert over (Pettersen, 2011).

Avslutningsvis vil jeg ta med Helsetilsynet (2019) sin rapport hvor de har gjennomført en undersøkelse basert på innsyn i 106 barnevern saker i Norge og har fått tittelen «*Det å reise vasker øynene*». Rapporten viser at relasjonen til foreldre har betydning for avgjørelser i barnevernssaker. Det fremkommer at oppmerksomheten til saksbehandler er gjennomgående mer rettet mot foreldre enn mot barnet. Noen saker bærer preg av tett kontakt og godt samarbeid og andre bærer preg av vanskelige samarbeidsforhold, og da vider rapporten at det søkes lite etter alternative forståelser. Videre viser rapporten at foreldre ikke alltid får nok informasjon eller at de ikke har forstått den informasjonen de har fått (Helsetilsynet., 2019).

3 Teori

De teoretiske perspektivene jeg har valgt har blant annet sine røtter i sosial konstruktivisme, relasjonsteori og systemteori. Jeg mener at disse teoretiske perspektivene favner bredden av de temaer som blir belyst og hver for seg rommer de kompleksiteten, gir innblikk i og større forståelse av begrepet relasjonskompetanse og dens kompleksitet når den er satt i en barnevernfaglig kontekst.

3.1 Makt

Når en taler om relasjon som en måte å tilnærme seg den andre på i en kontekst hvor relasjonen er asymmetrisk, så kommer en ikke utenom makt perspektivet. Makt som den tilstedeværende, men allikevel ikke uttalte tredjepart i rommet. Maktens betydning når relasjonen skal etableres bør nødvendigvis komme til overflaten og tydeliggjøres i møte mellom saksbehandler og familie.

3.1.1 Makt som styringsteknologi

Skau (2003) mener at makt betyr evne og kraft. Makt kan på den måten benyttes til både godt og vondt (Greta Marie Skau, 2003). Askeland (2011) på sin side referer til Foucault når hun mener han var opptatt av makt og hvordan makt kan være tildekket gjennom ulike systemer,

og hvor diskursen definerer hva som er akseptabelt og ikke (Gurid Aga Askeland, 2011, p. 29).

Foucault styringsteknologi kan forstås ut fra et sosialkonstruktivistisk perspektiv. Hvor virkeligheten og det gyldige er sosialt konstruert. For slik Mik-Meyer og Villadsen (2007) tolker Foucault så sier de at den totaliserende makt skjer gjennom statens bestemmelser om lovpålagt skolegang, plikter til arbeidsledige, bestemmelser om skatt og hvor befolkningen blir kategorisert. En form for makt som retter seg mot hele befolkningen. Slik de forstår Foucault så kommer moderne makt i en skapende form, hvor det handler om å fremelske, dyrke og motivere til at bestemte egenskaper hos individet skal tre frem. På den måten blir maktutøvelsen også individualiserende og hvorpå det brukes bestemte teknikker for å oppnå et ønsket resultat. All form for makt er fundert på vitenskap og kan dermed fremstå som gyldig og normativ. De sier videre at samtalen mellom klient og sosialarbeider blir av Foucault beskrevet som styringsteknologi, hvorpå det gjennom definering av bestemte tanker, mål og middel dannes en retning. Gjennom samtalen vil en da søke å lede klienten i en bestemt retning og mot et allerede definert mål (Mik-Meyer & Villadsen, 2007).

I følge Mik-Mayer og Villadsen (2007) mener imidlertid Goffman at mennesket ikke kun et er sosialt produkt, men at det er i stand til å manøvrere og bedrive strategisk manipulering til sin fordel (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, p. 45). Hvis en da legger til grunn av samtalen er å regne som styringsteknologi, er det interessant å ta med seg det Askeland (2011) sier om at den som styrer samtalen er den som besitter makten. I det legger hun at den som tier under samtalen kan være den overordnede og den som taler kan være den underordnede i en asymmetrisk kommunikasjon (Gurid Aga Askeland, 2011, p. 29).

3.1.2 Profesjonsmakt

Med bakgrunn i ovenstående vil barnevernet i så måte kunne fremstå som både en hjelpeinstans og kontrollinstans. Å kan ses i et systemteoretisk perspektiv. En institusjon med makt til å utøve offentlig myndighet hvor makten er uttalt, men som en hjelpeinstans vil makt dimensjonen ofte være mer fordekt. Denne dobbeltrollen sier Haugland stiller store krav til profesjonen (Haugland, 2008, p. 280).

Haugland (2008) deler profesjonsmakten opp i ulike maktperspektiv. *Posisjons -eller institusjonsmakt* er knyttet opp mot barneverntjenestens oppgaver og roller. *Beslutningsmakt* henger sammen med vedtaksmyndigheten. *Aksjonsmakt* handler om den makt som ligger i

iverksetting av vedtak. *Profesjons -eller kunnskapsmakt* handler om fagfolkets ekspertkunnskap på ulike områder og *definisjons – og tolkningsmakt* hvor makten ligger i det å bestemme hvordan et barns eller familiens problem skal forstås og behandles (Haugland, 2008, p. 284).

3.1.3 Bakkebyråkrat

Begrepet bakkebyråkrat (Street - Level Bureaucracy) er brukt av Lipsky (i Vabø, 2014) om yrkesutøvere som jobber direkte i kontakt med mennesker og ved sin yrkesutøvelse stilles overfor motstridene krav og hvor høy etterspørsel og knappe ressurser gjør det umulig å realisere idealene fullt ut. Bakkebyråkratenes hverdag handler om å gjør skjønnsmessige vurderinger i forhold til det enkelte individ, men samtidig forvalte midlene hensiktsmessig opp mot forventinger og krav som initieres ovenfra. Bakkebyråkraten befinner seg da i en mellomposisjon mellom politikere og befolkning (Vabø, 2014, p. 30).

Ved at det foretas skjønnsmessige vurderinger med bakgrunn i knappe ressurser, så må det gjøres prioriteringer hvor noen idealer må forlates, for at andre skal kunne realiseres (ibid).

Skjønnsutøvelse gjøres på bakgrunn av profesjonell autonomi (Terum, 2003, p. 106) men da politikken ofte er preget av uklare, tvetydige og motsetningsfulle mål, så kan det være behov for fleksibilitet i forvaltningen (Djupvik & Eikås, 2010, p. 73).

3.1.4 Den objektiverende makt

Hans Skjervheim (1996) blir av Aarnes beskrevet som en filosof som hadde sitt område innenfor sosialfilosofien og filosofisk antropologi. Han ble en kritiker til den positivistiske tankegang og objektivisering av mennesket (Skjervheim, 1996, p. 18). I følge Aarnes skal Skjervheim ha ment at mennesket i sitt vesen er som et «lunefullt molekyl» som ikke vil bli gjenstand for objektivisering da det er et subjekt med forståelse og selvforståelse. En objektivisering av mennesket vil dermed ikke finne sted uten at det utøves vold, fysisk eller mentalt (ibid:19). Mennesket skulle ifølge Skjervheim ikke bli gjenstand for forførelse og ved makt fordekt som list, «*gjøres til en gjenstand, en forekomst, en bestanddel, en ressurs - til et middel og ikke et mål*» (ibid:21).

3.2 Kommunikasjon og relasjon

Som saksbehandler i barneverntjenesten inngår samtaler med barn, unge og foreldre som en sentral del av det daglige arbeidet og er et nøkkelord når det handler om relasjonskompetanse. Kommunikasjonen mellom partene vil ofte være avgjørende for det videre arbeidet, om en lykkes eller ikke, dersom det å lykkes er synonymt med å få til et godt samarbeid og samhandling mellom partene. Røkenes og Hanssen (2002) sier at handling ikke kan sees isolert og må derfor sees som en del av samhandling mellom parter (Røkenes & Hanssen, 2002, p. 12). Det betyr at handlingskompetansen og relasjonskompetansen er vevd sammen og blir en helhet. Noe som gjør at yrkesutøverer i tillegg til kompetanse på mellommenneskelige ferdigheter også må ha en grunnleggende handlingskompetanse, når det gjelder instrumentelle ferdigheter og faktakunnskap (ibid:13). Handlingskompetansen bidrar til at du som fagperson har mulighet til å gjøre noe *med* den andre eller *for* den andre og relasjonskompetansen handler om å forstå hva som skjer i samhandlingen med den andre, det å ha kjennskap til seg selv og forstå den andres opplevelse (ibid:12).

Aubert og Bakke (2018) sier at kommunikasjon mellom mennesker er dynamisk og vil bidra til bekreftelse og utvidet perspektiv. For hjelperen og mottakeren av hjelp vil det kunne innebære større mening for begge parter. I denne dynamiske kommunikasjonen vil hjelperen motta tilbakemeldinger om en selv som person, hvem man er i forhold til en annen og i forhold til en selv. På den måten flettes nåtid sammen med fortid og fremtid (Aubert & Bakke, 2018, p. 28).

Det forutsettes derfor at hjelperen arbeider med seg selv som person. Dette gjøres gjennom selv refleksivitet, hvor egen sårbarhet og evnen til å la seg følelsesmessig berøre vil ha stor betydning for relasjonen og for den *jeg* møter (Aubert & Bakke, 2018, p. 16). Det blir et møte mellom *jeg* og *du* hvor begge er subjekter.

3.3 Selvrefleksivitet.

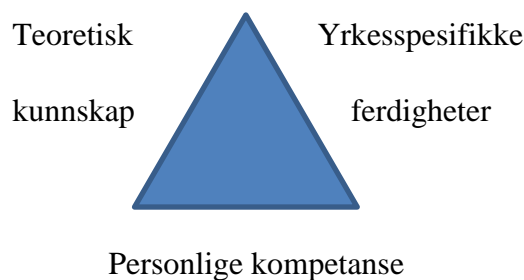
Hjelperens egen forståelse av selvet og hvem man er som person vil på den måten ha betydning for relasjonskompetansen. Aubert og Bakke (2018) henviser til Karterud som beskriver personlighetens tre pilarer, temperament, tilknytning og mentaliseringsevne. Hvorpå disse til sammen utgjør vår selvforståelse (Aubert & Bakke, 2018, pp. 26-27).

Tilknytning forstås som den trygge basen et barn, men også en voksen har for å trekke seg tilbake når verden blir for utrygg og utfordrende. Tilknytningsteori av Bowlby (i Aubert og Bakke, 2018) har fått stor betydning for hvordan vi forstår en persons selvutvikling og det relasjonelle samspillet. Utrygg og dysfunksjonell tilknytning kan dermed gi seg utslag i samspills problemer gjennom hele livet, men kan samtidig jobbes med gjennom utvikling og endring. Temperament blir imidlertid sett på som mer konstant og en del av vår personlighet som vanskelig lar seg endre (Aubert & Bakke, 2018, p. 27).

Mentalisering skjer mer eller mindre bevisst i all samhandling mellom mennesker og det er særlig når kommunikasjonen mellom personer blir vanskelig at evnen til mentalisering blir viktig. På generelt grunnlag kan en si at mentalisering handler om en persons evne til empati, sensitivitet, speiling og verbalisering. I møte med barn, men også voksne vil det være av betydning å kunne forstå deres indre opplevelser. I vår tolkning av andres handlinger så legger vi til grunn at deres følelser, tanker og intensjoner er det som påvirker handlingene (Spurkeland, 2011, p. 110). Aubert og Bakke (2018) beskriver mentalisering som selvrefleksivitet og hvor «jeg utvikles og endres som person i relasjon til meg selv og andre» (Aubert & Bakke, 2018, p. 28).

3.4 Profesjonskompetanse

Greta Marie Skau (2002) har utarbeidet en modell for den samlede kompetansen som de profesjonelle utøverne må beherske i sin yrkesutøvelse. Hun beskriver det som kompetansetrekanten, hvor sidene av trekanten hver for seg utgjør de, yrkesspesifikke ferdigheter, teoretisk kunnskap og personlig kompetanse. Sammen utgjøre sidene den samlede profesjonelle kompetansen:



(Greta Marie Skau, 2002, p. 59)

Teoretisk kunnskap utgjør den akademiske siden av kompetansen hvor de fagspesifikke kunnskaper som er nødvendig å inneha for utøvelsen av yrket er. Dette er imidlertid en kunnskap som stadig er i endring etter som ny kunnskap kommer til, og er en kunnskap som er upersonlig og allmenn (Greta Marie Skau, 2002, p. 59). *De yrkesspesifikke ferdigheter* utgjør ifølge Skau (2002) det håndverksmessige i yrkesutøvelsen. Det er her mer snakk om handlinger av praktisk og metodisk karakter. Det kan for eksempel være metoder for hvordan kommunisere med barn, men å bruke en bestemt metode/teknikk forutsetter ifølge Skau at en kan forstå det teoretiske grunnlaget som metoden bygger på. Derfor kan de yrkesspesifikke ferdigheter vanskelig stå alene, men forutsetter kompetanse også på det teoretiske og personlige plan. *Personlig kompetanse* beskriver Skau som den delen av yrkeskompetansen hvor relasjonen og samarbeidet mellom partene er viktig og hvor yrkesutøverne selv er en del av redskapet og utøvelsen av yrket. I den sammenheng vil hvem man er som person og hvem man lar andre være i møte med en, ha betydning (Greta Marie Skau, 2002, pp. 59-61).

«Våre verdier og holdninger, vår bevissthetsgrad, vår personlige modenhet og vårt menneskesyn inngår i vår personlige kompetanse, sammen med egenskaper som varme og empati, engasjement og forståelse, følsomhet og indre styrke» (Greta Marie Skau, 2002, p. 61)

3.5 Relasjonsledelse

Spurkeland (2017) beskriver fire ulike nivåer av relasjoner:

Kjærlighetsrelasjoner hvor denne har det høyeste nivå av kvalitet med sterke emosjonelle bindinger mellom partene og hvor synergi effekten mellom partene er av høyest mulig grad, og hvor oppløsning oppleves som dramatisk. *Vennerrelasjoner* beskrives som høy kvalitet, hvorpå det emosjonelle i relasjonen er betydelig. Relasjonskvaliteten bidrar til synergier og vil medføre sorg ved oppløsning. *Vennlighetsrelasjoner* har middels kvalitet og det emosjonelle i relasjonen er tydelig men ikke avgjørende. Relasjonen skaper synergier og oppleves som savn og litt sorg ved brudd. *Respektrelasjoner* har et lavere kvalitetsnivå og har ingen utpreget emosjonell side, men er mer intellektuell og kan bidra til samarbeid. De som inngår i relasjonen kan se nytte i hverandre men vil ikke medføre savn eller sorg ved oppløsning (Spurkeland, 2017, p. 29).

3.5.1 Prestasjonshjelpere

Spurkeland (2011) benytter begrepet *prestasjonshjelpere* om det relasjonelle forholdet mellom mennesker hvor hjelperen ønsker å bidra til at andre blir satt i stand til utvikling og bedre fungering som igjen vil bidra til større lykke. Lykke både for den som hjelper og den som mottar hjelp. Han definerer prestasjonshjelp slik: «*Alle relasjonelle påvirkninger som får et annet menneske til å kjenne seg psykisk sterkere, mer kompetent, og i stand til å ta i bruk det beste i seg selv*» (Spurkeland, 2011, p. 99).

I den sammenheng blir evnen til mentalisering en viktig faktor. Hjelperens evnen til å sette seg inn i den andres følelser, hensikter og menings forståelse, så vel som sine egne (Spurkeland, 2011, p. 109). Det handler om å ha både et utenfra og innenfra perspektiv på seg selv og andre. Søren Kierkegaard (i Spurkeland, 2011) skal ha uttrykt seg slik: «*All sunn hjelp begynner med ydmykelse: Hjelperen må først ydmyke seg under den han vil hjelpe*» (ibid:105).

Spurkeland henviser til Carl Rodgers (i Spurkeland, 2011) tre betingelser for at hjelperen skal få til endring:

1. *Hjelperen må være empatisk og forståelsesfull.*
2. *Hjelperen må være genuin og ekte (dette kaller Rodgers kongruent).*
3. *Hjelperen må være ubetinget aksepterende* (Spurkeland, 2011, p. 105).

Og viktigheten av det å bli akseptert som den man er kalles av Beisser (i Falk, 2016) som *den paradoksale teorien om endring*. «Et menneske endrer seg – *ikke* når det prøver å bli det som det ikke er, men når det blir det som det *er*». Paradokset består i at den som vil hjelpe den andre til endring må akseptere den andre som den personen den er (Falk, 2016, p. 33).

Som saksbehandler i barneverntjenesten så kreves det ulike ferdigheter for å kunne hjelpe og ikke minst komme i posisjon til å hjelpe et annet menneske. Greta Marie Skau (2003) sier at respekt for den andres subjektive handlingsrom er viktig, sammen med vilje til å forstå dette handlingsrommet som den andre har. Noe som er en forutsetning for å komme inn i og forbli i en reell hjelperposisjon (Greta Marie Skau, 2003, p. 105).

Spurkeland beskriver også ferdigheter som hjelperen må inneha. Foruten evne til dialog og spørreferdigheter kommer evne til empati, evne til å lytte, undersøke, emosjonell intelligens og relasjonelt mot. Dialogen fremstår som det essensielle i forsøket på samhandling og endring, hvor hjelperen mer fremstår som en los på veien til erkjennelse og innsikt hos

mottakeren (Spurkeland, 2011, p. 109). Hvorpå Falk (2016) beskriver selve *møte* mellom partene som det essensielle, det som gir rom for ny innsikt og nye ideer. I interaksjonen mellom partene finner det sted en ressurs som ikke er verken hos hjelperen eller hos den andre, «*men i rommet mellom dem under samtalen*» (Falk, 2016, pp. 23-24).

3.5.2 Prestasjonshindre

Spurkeland (2011) beskriver *prestasjonshindre* som triggere. Noe som kan få frem irritasjon og motvilje hos mennesket (Spurkeland, 2011, p. 112). I et barnevernfaglig perspektiv er det ikke uvanlig at et møte med barnevernansatte og møte med et system som ikke bare skal hjelpe, men også kontrollere foreldres omsorgskompetanse vekker motstand. Spurkeland sier at den profesjonelle rollen derfor noen ganger kan stå i veien for ønske om å bidra til hjelp og utvikling, hvor evnen til å skape nærhet og kontakt kan bli vanskelig i strømmen av faguttrykk og profesjonalitet som bidrar til avstand (Spurkeland, 2011, p. 110). Da kan det bli som Spurkeland sier: «*Når angst, redsel og frykt preger relasjonen, er prestasjonshjelperen ikke bare verdiløs i rollen sin, men en direkte motstander*» (ibid:112).

4 Vitenskapsteori og metode

4.1 Vitenskapsteoretisk forståelsesramme

Aadland (2013) definerer vitenskap som en «*[..] systematisk og kontrollert utvikling av kunnskap om naturen, mennesket og samfunnet*» (Aadland, 2013, p. 50). Man deler gjerne vitenskapsteorien inn i to hovedgrupper. Den naturvitenskapelige hvor man er opptatt av å årsaks forklare de fenomener man ser ut fra en empirisk fremstilling. I motsetning til den samfunnsvitenskapelige og humanistiske hvor en ofte er mer opptatt av mening og forstå bakgrunnen for handlingen (Røkenes & Hanssen, 2002, p. 14). Her igjen kan man skille mellom den kvantitative og den kvalitative forskningsmetoden. Den kvantitative tilnærmingen henter mange av sine prosedyrer fra naturvitenskapen, man er opptatt av tall og utbredelse, mens den kvalitative metoden kjennetegner den samfunnsvitenskapelige, hvor en har mindre utvalg og søker å gå i dybden på et fenomen (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2016, p. 28).

Med bakgrunn i problemstillingen hvor jeg søker relasjonskomptansen betydning i møte mellom saksbehandler og familier i barneverntjenenesten, så er det relevant å velge en kvalitativ tilnærming. Thagaard (2013, p.11) sier at formålet med kvalitativ metode er å søke en forståelse av sosiale fenomener, hvorpå sosiale fenomener i dette tilfellet kan forstås som samhandlingen og relasjonen mellom saksbehandler og familier i barneverntjenenesten.

Innenfor kvalitativ metode vil en ha ulike perspektiv på sosiale fenomener. Jeg som forsker ønsker å få tak i deltakernes perspektiv (Nilssen, 2012, p. 25). Hvordan de opplever, vurderer og vil beskrive fenomenet relasjons kompetanse. Hvordan de forstår relasjons kompetansens betydning i møte med barn, unge og foreldre i barnevernet.

4.2 Ontologisk og epistemologisk perspektiv

I arbeidet frem mot en problemstilling er det to teoretiske perspektiver som er styrende, det ontologiske og det epistemologiske perspektiv, hvorpå det ontologiske forstås som de forutsetninger og forståelser av mennesker og samfunn som tas som en selvfølge, men som nødvendigvis ikke er selvfølgelig. I dette ligger det at forskeren også må avklare egen forståelse av den sosial virkelighet. Mens det epistemologiske forstås som hva vi egentlig kan vite om virkeligheten og hvordan gå frem for å få kunnskap om mennesker og samfunn. I den sammenheng handler det også om hvordan man gjennom empirien sorterer ut sann kunnskap (Johannessen et al., 2016, pp. 49-51).

Det odontologiske perspektivet blir av Nilssen (2012) beskrevet som at det ikke finnes kun en virkelighet, men mange. Virkeligheten blir samtidig sett på som kompleks og i stadig forandring, hvorpå virkeligheten konstrueres og dannes av de ulike aktørene som deltar i forskningen. Det ontologiske perspektivet vil på den måten kunne gi noen svar, men ikke svaret. På samme måte vil det epistemologiske perspektiv si at kunnskap bli konstruert i selve møte mellom forsker og informant. Kunnskap er dermed ikke noe som finnes men må sees i sammenheng med den samhandlingen som skjer mellom forsker og informant (Nilssen, 2012, p. 25).

4.3 Hermeneutikk

Hermeneutikk er opptatt av fortolkning som vitenskap og er fra tidligere tider mye brukt i tolkning av bibeltekster (Bøggild Christensen, Jørgensen, Olesen, & Rasmussen, 2015, p. 31). Hermeneutikken i vitenskapen er å studere hvilken mening og intensjon subjektet besitter og forsøke å finne forståelse eller fortolkning av subjekter, og til sist en troverdig fortolkning av den sosiale verden (ibid:33). Wilhelm Dilthey (i Aadland, 2013) som var en av foregangsmennene mente at naturen kan forklares, men vårt sjelsliv må forstås (Aadland, 2013, p. 174).

Gadamer er en annen av hermeneutikkens talsmenn (Aadland, 2013). Gadamer bruker begrepet horisont. Horisont forstås som den ramme og mening som skapes hos individet. Forforståelsen og konteksten blir her vesentlig for vår horisont. For når jeg skal forstå den andre er egen forforståelse viktig å være seg bevisst. Forforståelsen vil påvirke min tolkning, hva jeg ser og hvilken mening jeg tillegger det jeg ser. Gadamer sier at mennesket er grunnleggende hermeneutisk i sin tilnærming til omverdenen, vi vil alltid forsøke å fortolke det vi ser (Bøggild Christensen et al., 2015, p. 31). Den tolkningen som gjøres er basert på forforståelsen og hvorpå min forståelse forutsetter at jeg allerede har forstått noe annet. Vår forståelse må derfor sees i sammenheng med den forforståelsen vi har og den konteksten som handlingen utspiller seg i (ibid:32).

Man kan si at den hermeneutiske tilnærmingen søker informantens subjektive forståelse for på den måten å se saken «innenfra», men samtidig er den forståelsen vi danner oss påvirket av vår forforståelse som blant annet bygger på våre erfaringer. En kan her trekke paralleller til det Søren Kierkegaard har sagt «*Livet forstås baklængs, men leves forlængs*» (Oltedal, 2004, p. 5)

Dilthey introduserte den hermeneutiske sirkel som kan beskrives som en prosess hvor en veksler mellom å se helhet og de ulike deler (Aadland, 2013). Å veksle mellom å se deler og helhet vil i et forskerperspektiv bety at jeg som forsker ikke kan se eksempelvis meg selv, informanten, empirien og konteksten hver for seg, men må se det som de deler som sammen utgjør helheten og at helheten består av ulike deler som gjensidig påvirker hverandre.

4.4 Fenomenologi

Det fenomenologiske perspektivet er filosofisk og kvalitativt. Det handler om å undersøke en persons forståelseshorisont som et handlende subjekt med følelser, meninger og opplevelser. Mennesket handler ut fra sin forståelse av et fenomen. Fenomenologien søker på den måten en så nøyaktig beskrivelse som mulig av menneskers perspektiver, handlinger og forståelseshorisont. Handlingen og fenomenet må imidlertid alltid sees i lys av konteksten det utspiller seg i. Det må settes i en sammenheng (Johannessen et al., 2016, p. 78). Ved å sette fenomener og handlinger i en kontekst så blir det som Neumann og Neumann (2012) sier, at det som kjennetegner fenomenologien er at fortid og fremtid alltid er tilstede i nåtiden, som en erfaring og konsekvens (C. E. B. Neumann & Neumann, 2012, p. 18).

Oppsummert kan man si at den fenomenologiske metoden ifølge Merleau-Ponty (i Kvale og Brinkmann, 2018) handler om å beskrive det gitte så presist som mulig, hvor objektivitet er uttrykk for troskap mot fenomener som undersøkes, for deretter i en fenomenologisk reduksjon å nå frem til en fordomsfri beskrivelse av fenomenene (Kvale & Brinkmann, 2018, pp. 45-46).

4.5 Selvsituering og forforståelsen

Når jeg skal i felten å undersøke noe, så har jeg en forforståelse som vil påvirke det jeg spør om og det jeg ser etter. Hvordan vil min forforståelse påvirke de spørsmål jeg stiller og vil jeg søke å få bekreftet min forforståelse eller er jeg åpen for en ny forståelse? Dette er spørsmål det er viktig å stille seg, og i tillegg må jeg som forsker være klar over at det vil skje en gjensidig påvirkning i interaksjonen mellom meg og deltakerne.

Ved å gjøre en kvalitativ studie så er formålet til forskeren å forstå mennesket, hva ligger bak det uttalte, hvordan forstår informanten sin verden og seg selv som en del av denne verden. Den kvalitative tilnærming, om det er gjennom intervju, samtale eller observasjon så kommer forskeren tett på mennesket og deres liv. Aadland (2011) påpeker viktigheten av at forskeren stiller seg så naken og fordomsfri som mulig overfor den andre, at man inntar en posisjon hvor man skjønner så lite som mulig, sånn at en kan få tak i den andres særegenhet og egenart usmittet av egen forforståelse (Aadland, 2013, p. 179). Noe som henger sammen med den fenomenologiske tilnærmingen.

Informantene var villige til åpne opp for meg som en fremmed. Gi meg som forsker og i den forbindelse også lærling, et innblikk i deres forståelseshorisont, det fenomenologiske perspektivet. Bevissthet rundt egen forforståelse blir da viktig. Denne forforståelsen er vi ofte ikke klar over at vi drar med oss (Johannessen et al., 2016, p. 34). Forforståelse min er gjerne et resultat av erfaring, sosialisering, kultur og noe jeg har tilegnet gjennom kunnskap, ny og gammel.

Forskerens forforståelse handler også om interesser, hva en anser som viktig og relevant å forske på. Noe som vil være styrende i valg av tema, problemstilling og valg av teori (Johannessen et al., 2016, p. 34).

Som mangeårig ansatt i den kommunale barneverntjeneste har jeg som forsker en særlig interesse i temaet relasjonskompetanse. Ved å ha jobbet tett på foreldre, barn og ungdom ble det viktig å klargjøre overfor meg selv hva motivet mitt var og hvilken forståelseshorisont jeg selv hadde. Det som er viktig for meg er nødvendigvis ikke viktig for andre. Eller det er viktig for andre, men at vi har ulik forståelse av hva relasjonskompetanse er og betydningen av det.

Gjennom forskning vil jeg nødvendigvis bli påvirket av informantene og de av meg. Selv om jeg ikke har forsket på min egen arbeidsplass, så har jeg forsket innenfor en institusjon, en tjeneste som jeg selv har stor kjennskap til. Dette kan bidra til at jeg får en dypere forståelse av det jeg skal undersøke og at informantene prater på en bestemt måte da de forutsetter at jeg vet hva de mener. Men det at jeg er kjent i feltet kan også virke hemmende da både jeg og informantene kanskje tar for gitt at vi forstår det samme. Konsekvensen kan være at jeg som forsker lar være å utforske det gitte. Nilssen (2012) beskriver dette som nærhetsprinsippet hvor denne nærheten til feltet kan påvirke troverdigheten i forskningen (Nilssen, 2012, p. 138). Egen forforståelse og forutinntatthet kan dermed påvirke det jeg ser og oppfatter. En annen risiko er at jeg søker å finne årsaken til det som skal undersøkes, istedenfor å stille meg undrende og utforskende til fenomenet, det som trer frem.

Det betyr at jeg må være bevisst og kunne reflektere over min egen posisjon og erfaring i situasjonen. Jeg står i forhold til noe og noen, hvor verdier og holdninger til det som observeres vil være viktig å reflektere over. I den sammenheng kan min sosiale status, kjønn og livssyn påvirke «måten jeg ser på». Det som Neumann og Neumann (2012) kaller for selvsituering, hvorpå situering betyr å plassere seg i forhold til noe. Samfunnsvitenskapen kategoriserer situering innenfor tre områder, feltsituering, selvbiografisk situering og tekstsituering (C. E. B. Neumann & Neumann, 2012, p. 17).

Feltsituering tar utgangspunkt i selve forskersituasjonen. Hvordan oppleves jeg av de jeg forsker på og samtaler med, og ikke minst hvordan opplever jeg dem. Dette har betydning for hva som blir sagt, hvor mye som blir sagt og ikke minst hva som ikke blir sagt (ibid:18). I møte med informantene fikk jeg erfare det da jeg opplevde at noen informanter hadde lettere for å prate og dele av sin erfaring enn andre.

Selvbiografisk situering handler om den sosiale posisjon og erfaring som forskeren har med seg. Mens feltsituering handler om en nåtidig plassering er selvbiografisk situering mer å forstå som en fortidig plassering (ibid:18-19). Som leder og med erfaring fra barnevernfeltet så kan det ha påvirket både det som blir sagt av informantene og ikke minst måten det blir sagt på.

Tekstsituering handler om hvordan fortid og nåtid vil påvirke fremtid. Teksten som forskeren produserer hva skal den brukes til, hva er konsekvensen og hvem kan få innsyn (ibid:19). Dette var spørsmål som jeg som forsker fikk av informantene, og som det ble viktig å svare på. Deltarnes mulighet til påvirke resultatet og måten det blir fremstilt på må jeg som forsker reflektere over.

4.6 Etske refleksjoner

I all forskning er det viktig å reflektere over det etiske. Langdridge (2006) definerer etikk som et sett av moralske prinsipper, hvor prinsippene har sitt utspring fra moralsk tankegang, hva som er riktig og god handling og hva konsekvensene av våre handlinger vil være. Man skiller gjerne mellom to måter å tenke på når det gjelder filosofisk etikk, konsekvensetikk og deontologi. Hvorpå konsekvensetikk handler om hvor mye lykke, glede og godhet som kommer ut av våre handlinger, mens deontologi er en moralsk teori som definerer vår handlinger som gode eller dårlige i seg selv, uavhengig av hvilke konsekvenser det måtte få (Langdridge, 2006, p. 346).

Det å benytte en kvalitativ tilnærming til det en vil studere, vil medføre noen etiske problemstillinger. Når vi vurderer regler, retningslinjer og prinsipper som gode eller dårlige så handler det om etikk. Etikks uttrykk stiger først og fremst frem i møte mellom mennesker hvor selve handlingen blir vurdert, men etiske spørsmål kan også reises ved indirekte påvirkning av andre mennesker (Johannessen et al., 2016, p. 83). Derfor må hele forskningsprosessen være gjenstand for etiske vurderinger.

Kvale og Brinkmann (2018) henviser til ulike etiske problemstillinger som kan oppstå der intervju er metoden som benyttes i forskning. Hvor planlegging og tema for forskning er to av områdene. Temaet i forskning bør ha en vitenskapelig verdi, men ikke bare det. Forskeren bør også ha en formening om at det kan ligge et forbedringspotensial i funnene som kan komme mennesker til gode (Kvale & Brinkmann, 2018, p. 97). Mitt håp som forsker var at temaet ville sette fokus på relasjonens kompleksitet innenfor et barnevernsperspektiv. At forskningen vil bidra til refleksjon over egen praksis og motivasjon til å utvikle relasjonskompetansen, om det skulle vise seg å være nødvendig.

Som en del av planleggingen søkte jeg om godkjenning av prosjektet til NSD våren 2018. Prosjektet ble godkjent etter en forenklet vurdering. Dette med bakgrunn i at det ikke ble vurdert å inneholde særlig sensitive tema. Godkjenningen fra NSD ligger som vedlegg.

Som en del av planleggingen var allikevel de etiske retningslinjene for forskning viktig å sette seg inn i (www.etikkom.no). Overskrift på prosjektet da jeg søkte var: Relasjon- en metodisk tilnærming i barnevernets praksis. Overskriften er i senere tid endrer til: Relasjonskompetanse - et mål og et middel i barnevernets praksis. Endring av overskrift ble gjenstand for en etisk refleksjon. Ville overskriften virke devaluerende i den forstand at det ga signaler om et skjult motiv hos saksbehandler? At formålet med relasjonskompetanse ikke var relasjonen i seg selv, men et ønske om å oppnå noe, noe den andre kanskje ikke var bevisst på. Eller ville tittelen speile konklusjonen og også gi et mer nyansert bilde av temaet. Jeg konkluderte med det siste.

Planleggingen besto videre i å sende ut forespørsler om deltakelse og gi informasjon om prosjektet. Etter en etisk vurdering besluttet jeg å sende forespørsel og informasjon til lederne for barneverntjenestene selv om det ikke var de jeg fortrinnsvis ønsket å intervju. Men vurderingen ble gjort på bakgrunn av at jeg ville benytte arbeidstiden til ansatte for å gjennomføre intervju, dermed ville det være uetisk å ikke få godkjenning av leder først. Alle informantene fikk tilsendt informasjon om temaet i forkant og skrev under på samtykke når vi møttes. Med det forsikret jeg meg om at samtykket var informert og informantene visste hva de skrev under på.

Samtykket sier imidlertid ikke noe om at informantene skal være med å bestemme hvordan informasjonen skal tolkes, noe Thagaard (2013) sier kan være problematisk, og da særlig i de tilfeller hvor det er store avvik mellom informantenes forståelse og forskerens tolkning (Thagaard, 2013, p. 153). Det ble viktig å avklare dette med informantene i forkant, og alle

fikk tilbud om å lese oppgaven i ettertid. Selv om de da ikke kan påvirke noe, så vil de i alle fall få vite hva som er resultatet av deres bidrag.

Kvale og Brinkmann (2018) henviser videre til selve intervju situasjonen hvor jeg som forsker må være bevisst på informantene i situasjonen – om de gir uttrykk for stress eller endret selvbilde (Kvale & Brinkmann, 2018, p. 97). Tema i denne forskningen ble ikke vurdert som særlig sensitivt, men allikevel kan deltakelse i en forskning oppleves som krevende. Det ble observert noe som jeg tolket som tretthet hos en av informantene når intervjuet hadde pågått en stund. Informanten fikk tilbud om å avslutte intervjuet, men vedkommende valgte å gjennomføre. Men det kan ha medvirket til at dette intervjuet ble noe kortere enn de andre.

Maktrelasjonen mellom forsker og informant er en asymmetrisk relasjon, hvor jeg som forsker sitter med en del forkunnskap som informanten kanskje ikke har. Det er jeg som har definert hva jeg ønsker svar på og jeg stiller spørsmål, mens den andre må svare. Det blir som Kvale og Brinkman (2018) sier en enveisdialog (Kvale & Brinkmann, 2018, p. 52).

Det som ytterligere kan forsterke asymmetrien i relasjonen er at jeg i min jobb er leder for en barneverntjeneste, mens de som er informanter er ansatte, bortsett fra en informant som også var leder for sin tjeneste. Selv om jeg ikke er lederen til informantene så kan denne bevisstheten om min bakgrunn forsterke maktdimensjonen, men på den andre siden så kan den også bidra til å jevne den mer ut. Da jeg i møte med informantene er kommet for å lære.

Konfidensialitet ble videre viktig å trygge informantene på i selve intervjuet, men også i forhold til transkriberingen. I selve transkriberingen av intervjuene er det viktig å være tro mot det som faktisk kommer frem i samtalen, samtidig som konfidensialiteten ivaretas (Kvale & Brinkmann, 2018, p. 97). Konfidensialiteten ble ivaretatt ved at det ble brukt båndopptaker under selve intervjuet, hvorpå intervjuet fortløpende etter samtalen ble transkribert og lagt på pc som kun jeg har tilgang til. Det ble brukt egen koding for hver enkelt deltaker. Samtalen som var lagret på båndopptaker ble slettet like etter.

Kvale og Brinkmann (2018) sier videre at selve analyseprosessen bør inneholde noen etiske refleksjoner. Hvor dypt og kritisk intervjuene skal analyseres og om informantene skal være med å bestemme tolkningen av opplysningene som er fremkommernoe (Kvale & Brinkmann, 2018, p. 97). Informantene har ikke vært med å bestemme hvordan dataen skal tolkes derfor var en viktig etisk refleksjon knyttet til ivaretagelse av informantenes integritet i analysen.

Som Thagaard (2013) sier så er tolkning og presentasjon av funn et resultat av forskerens fortolkning av informantenes forståelse (Thagaard, 2013, p. 153).

Troverdighet eller verifisering av materialet bør også være gjenstand for etisk refleksjon. Da kvalitativ metode ofte har mindre utvalg som undersøkes kan dette medføre at det blir en nær relasjon mellom de som deltar og meg som forsker. Noe som kan være både en fordel og en ulempe. Nærhet til feltet kan gi verdifull førstehåndskunnskap og innblikk i feltet hvor forskeren får del i følelser og reaksjoner hos informantene. Nærhetsetikken beskriver det som et ansikt til ansikt møte hvor også hjelperen blir berørt følelsesmessig og på bakgrunn av følelsesmessig involvering tas etiske avgjørelser (Nordby, Bennin, & Buer, 2013, p. 132). Dette kan overføres til relasjonen mellom forsker og informant. Bevissthet rundt nærhetsprinsippet er viktig, noe som ellers kan det bidra til å svekke undersøkelsens troverdighet ved at jeg som forsker ikke evner å holde en viss distanse.

Det forutsetter imidlertid en stor grad av refleksivitet hos forskeren for å klare å holde en viss distanse til deltakerne, datamaterialet og konteksten (Thagaard, 2013, p. 139).

Kvale og Brinkmann (2018) er også inne på hvor kritiske spørsmål som kan stilles til en person (Kvale & Brinkmann, 2018, p. 97). I intervjusituasjonen så ble informantene bedt om å utdype eller forklare hva de mente med det de sa. Det kunne være ett enkelt ord som jeg behøvde å få forklart, hvordan forsto de dette ordet og hvilken sammenheng var betydningen satt i. Dette for å avklare at jeg hadde forstått dem rett. Kvale og Brinkmann sier videre at ved fremstilling av den endelige rapporten blir konfidensialiteten til informantene igjen viktig å ivareta, om det kan få noen konsekvenser for de som har deltatt (ibid:97). I den ferdige rapporten vil det ikke komme frem sensitive opplysninger på deltakerne. Dersom de har sagt noe som kan direkte knyttes opp mot bestemte personer eller arbeidsted, så er dette utelatt fra rapporten.

4.7 Utvalget og utfordringer

Når jeg skulle velge hvor og hvem som kunne besvare mitt forskerspørsmål så var jeg veldig klar på at jeg ikke ønsket å intervju noen på min egen arbeidsplass. Dette med bakgrunn i at jeg er deres leder. Jeg vurderte at det kunne være vanskelig for de ansatte å si nei til deltakelse dersom jeg som leder spurte de, selv om de kunne ha lyst til det. Det kunne også være at jeg da hadde valgt, bevisst eller ubevisst de personene som jeg visste var opptatt av det samme

temaet og mente omtrent det samme som meg, eller de som hadde blitt intervjuet ville ha svart det som de trudde jeg hadde forventet. En situasjon som jeg ikke ønsket å stille de ansatte overfor, men heller ikke med tanke på forskningen troverdighet. Vurderingen ble imidlertid også gjort med bakgrunn i at når jeg som forsker ikke har noen kjennskap eller personlig relasjon til de jeg møter, vil jeg kanskje få mest mulig oppriktige svar. Dette da svarene i utgangspunktet ikke gir den enkelte informant noen fordeler, men heller ikke negative konsekvenser.

I utvelgelsen av informanter til forskning er det imidlertid en forutsetning at man finner frem til de som kan si noe om det teamet eller problemstillingen som ønskes belyst, de som innehar den nødvendige kompetansen, kvalifikasjoner og egenskaper. Dette beskriver Thagaard (2013) som et strategisk utvalg (Thagaard, 2013, p. 60). Det vil si at jeg bevisst har henvendt meg til barneverntjenester i ulike kommuner ved deres ledere. Da det ikke var lederen jeg i utgangspunktet ville intervjuer var jeg avhengig av at leder formidlet videre til de ansatte om prosjektet og forespurte om deltakelse. Denne fremgangsmåten blir karakterisert som tilgjengelighetsutvalg (ibid:61). Det betyr at utvelgelsen både er strategisk ved at informanter er valgt på bakgrunn av kvalifikasjoner, men også på bakgrunn av hvem som var tilgjengelige for meg i forskningen.

I mitt utvalg har jeg videre valgt å sende ut forespørsel til 6 ulike barneverntjenester ved deres leder. Jeg har ikke tatt direkte kontakt med saksbehandlere. Dette da jeg vil bruke av deres arbeidstid og det vil være uetisk å ikke ha avklart dette med leder først.

Jeg valgte å sende forespørsel til ulike deler av landet og til kommuner med ulik størrelse. Et bevisst valg da jeg var usikker på om størrelsen på barneverntjenesten ville ha noe å si for funnene. Av de 6 barneverntjenestene jeg henvendte meg til så fikk jeg svar hos 5. Barnevernleder sendte ut forespørsel til sine ansatte, det var imidlertid ett fåtall som samtykket til deltakelse. I en kommune var det to personer som sa ja, i de fire andre kommunene var det en ansatt på hvert sted som ville være med. I de 5 kommunene har jeg intervjuet til sammen 6 personer.

Da informantene var spredt rundt i landet ga det noen utfordringer tidsmessig og kostnadmessig. Ikke minst skulle det passe for informantene. Alle informantene var i full jobb og måtte «presse» meg inn mellom andre avtaler. Det betydde at det var lite handlingsrom for endring. En del av kostnadene fikk jeg dekket av min arbeidsgiver og noe måtte jeg dekke selv.

Ved henvendelsen til de ulike barneverntjenestene la jeg ved informasjonsskriv. Samtykkeskjema tok jeg med til møte og jeg valgt å ikke sende ut intervjuguide i forkant. Dette da jeg ønsket et mest mulig spontant svar. Svakheten ved det kan være at jeg får lite reflekterte svar og det kan mangle dybde og nyanser, men det er samtidig informantenes svar. Dersom jeg hadde sendt ut intervjuguiden på forhånd kunne svarene jeg hadde fått vært tilpasset, velformulert og vært gjenstand for interne drøftinger som ikke nødvendigvis speiler informantenes meninger og forståelse.

Informantene hadde imidlertid fått tilsendt informasjonsskriv i forkant så de var forberedt på temaet og med det kunne har gjort seg noen tanker i forkant. Det vil imidlertid være fordeler og ulemper ved begge valg.

4.8 Presentasjon av informantene

Jeg satte som kriteriet at alle informantene måtte ha erfaring som saksbehandlere. De kunne gjerne ha en annen tittel enn saksbehandler, men de måtte jobbe i nær relasjon til familier. Med nær relasjon mener jeg at de måtte ha ansvar og ukentlige treffpunkt med en eller annen familie, det være seg om det var foreldre, barn eller ungdom. Det har resultert i at også en barnevernleder har vært blant mine informanter. Barnevernledere fra små kommuner har ofte både administrative og saksbehandlings oppgaver.

Alle de jeg intervjuet hadde mer enn 3 års erfaring med arbeid i barneverntjenesten. At alle informantene hadde mer enn 3 års erfaring i barnevernet, var nok noe tilfeldig da jeg ikke hadde det som noe vilkår i utvelgelsen. Det jeg i ettertid ser at det har vært viktig å ha personer som har erfaring med relasjonsarbeid i en barnevernfaglig kontekst da de har gjort seg noen erfaringer og har kanskje et bedre grunnlag å uttale seg ut fra.

Jeg har intervjuet 4 saksbehandlere, en barnevernleder og en familiekoordinator. Det var 5 kvinner og en mann. Alle har høyskole/universitetsutdanning innenfor sosialt arbeid eller barnevernspedagog. I tillegg var det flere av dem som hadde videreutdanning innenfor ulike felt. Noen hadde kun erfaring fra barnevernet, mens andre også hadde tidligere erfaring fra andre arbeidsplasser hvor en jobbet tett på barn, unge og familier.

Likt for dem alle var at alle jobbet tett på familier i barnevernet.

4.9 Intervjuguide

Intervjuguide skal inneholde spørsmål eller tema som en ønsker få belyst ut fra hva som er problemstillingen. Spørsmålene er åpne og skal oppmuntre informanten til å komme med utdypende svar og et semistrukturert intervju kan gi en fin balanse mellom standardisering og fleksibilitet (Johannessen et al., 2016, p. 149). I min intervjuguide så hadde jeg 10 åpne spørsmål, hvorav et av dem har et underspørsmål. Jeg startet med å spørre litt om informanten, utdannelse, erfaring og hvilke arbeidsoppgaver de hadde i barnevernet. De fikk deretter selv definere begrepet relasjonskompetanse, før vi gikk videre til det mer konkrete og spesifikke på hva som kunne påvirke, utfordre og om det var noe som evt kunne bidra til å utvikle relasjons kompetansen. Intervjuguiden ligger med som vedlegg.

Jeg gjennomførte imidlertid først et prøveintervju. Dette gjorde jeg med en av mine ansatte hvor formålet var å teste ut spørsmålene i intervjuguiden. Om de var presise nok til at jeg fikk svar på det jeg var nysgjerrig på og om de var åpne nok til at informanten kunne prate fritt og komme med sine synspunkt.

Etter prøveintervjuet korrigerer jeg intervju guiden noe. Jeg tok bort noen av underspørsmålene da jeg opplevde at de styrte svarene i en bestemt retning, noe jeg ikke ønsket. Jeg vurderte at resultatet da kunne bli konstruert. Jeg valgte heller å ta med ett par andre spørsmål som var åpne og ga informanten mulighet til å prate mer fritt om temaet samtidig som det kunne gi mer bredde og dybde i svarene.

4.10 Intervjuet

«Intervju er en særlig velegnet metode til å gi informasjon om hvordan en person som intervjues, opplever og forstår seg selv og sine omgivelser» (Thagaard, 2013, p. 58).

Men før jeg gikk i gang med intervjuet så sendte jeg ut et informasjonsskriv til barneverntjenestene, og forsikret meg om at informantene hadde fått lest det før jeg kom. Informasjonsskrivet redegjorde kort om temaet og hva jeg ville vektlegge. Min intensjon var at informasjonsskrivet skulle gi informantene nok informasjon til at de fikk forberede seg, men ikke så mye at alle svarene ville være ferdig uttenkt. Jeg har ønsket å få frem spontaniteten og det intuitive i selve svarene som skulle gis.

Selve intervjuet har jeg valgt å gjennomføre som er semistrukturert intervju. Dette da det gir meg som forsker mer fleksibilitet når det gjelder å stille spørsmålene i den rekkefølgen det er mest naturlig. Hvor det også er mulig å følge opp et svar eller en digresjon med et utdypende spørsmål (Langdridge, 2006, p. 56). Ved å gjennomføre et semistrukturert intervju opplevde jeg å få mer informasjon ved at informanten kunne følge sin tankerekke i samtalen da de ikke ble avbrutt.

I og med at jeg har valgt å intervju barnevernansatte som jeg ikke har noen personlig relasjon til, så kan jeg fremstå som en nøytral person hvor informanten deler av sin erfaring, kunnskap og meninger uavhengig av meg som forsker. Men samtidig så vil jeg delta i samtalen med informantene ved at jeg kan stille oppfølgingsspørsmål og med min tilstedeværelse vil jeg være med å påvirke intervjuet og informantene. Intervjusituasjonen vil dermed få et mer konstruktivistisk preg (Thagaard, 2013, p. 95).

Repstad (2007) definerer det kvalitative som kvaliteten ved de sosiale fenomener vi studerer, deres egenskaper og karaktertrekk (Repstad, 2007, p. 16). Kvaliteten ved det vi studerer vil imidlertid vanskelig kunne stå for seg selv. En må også å ta i betraktning konteksten som handlingen og utsagnet inngår i. Kvale og Brinkmann (2018) sier at vi befinner oss *i* en kontekst, som nøkler i en lomme eller epler i en skål (Kvale & Brinkmann, 2018, p. 115). Relasjonen mellom forsker og den intervjuede vil i så måte påvirke handlinger og det som blir sagt, hvor mye en sier og den uttrykksform som benyttes.

I starten av intervjuet med mine informanter så var det derfor viktig for meg å skape en trygg ramme og god relasjon. Jeg brukte derfor noe tid på å fortelle litt om meg selv og vi pratet litt om det informasjonsskrivet de hadde fått utsendt på forhånd. De første spørsmålene i intervjuguiden var også om dem selv for å bidra til at de skulle slappe av, men samtidig ga spørsmålene også grunnlag for å si noe om informantenes bakgrunn og hvilke grunnlag de uttalte seg på.

I møte med informanten var det viktig å være sensibel for informantens kroppsspråk og utsagn. Hvordan informanten opplevde spørsmålene, måten de ble stilt på og om jeg ga nok mulighet til å svare. Min intensjon var videre å ikke gi inntrykk av noen mening under samtalen, men jeg erfarte raskt at ved å ikke gi noen form for tilbakemelding ble informantene usikker. De lurte på om de svarte på det de ble spurt om. Derfor valgte jeg å gi tilbakemeldinger i form av små nikk og små kommentarer som, hmm, ja, ok.

Sensibilitet er essensielt i møte med andre mennesker. Vår forståelse og fortolkning av oss selv skjer i lys av hendelser og relasjoner vi har med andre mennesker (Johannessen et al., 2016). Den varhet som særpreger sensitiviteten vil på den måten kunne åpne opp for den gode samtalen, da sensitivitet berører selvforholdet. Vi forstår oss selv i lys av en annen og ved å bli berørt av et annet menneskes situasjon eller handling får det betydning for en selv (Nortvedt & Grimen, 2004, p. 38).

For å kunne være mest mulig mentalt til stede i nuet og sensitiv overfor informantene, valgte jeg i gjennomføringen av mine intervju å ta opp samtalen på lydbånd. Etter intervjuet valgte jeg å transkribere samtalene fortløpende selv. Jeg gjennomførte transkriberingen raskt etter intervjuet for at jeg skulle kunne notere det som ikke ble sagt med ord, som pauser, kroppsspråk og tanker jeg hadde gjort meg, mens jeg ennå husket det. Det å transkribere selv gjorde at jeg fikk en annen nærhet til materialet og gjennom å høre samtalen gjenfortalt samtidig som jeg skrev ned, var prosessen allerede i gang i forhold til analysering. Jeg oppdaget at jeg begynte å gjøre noe analyse og ble oppmerksom på utsagn som jeg vurderte som viktig å få med i det videre arbeidet.

4.11 Validiteten og reliabilitet.

Den kvalitative studien bærer i seg mange muligheter for feil kilder. Dette med bakgrunn i selve intervjuet gjennomføres i en kontekst og av en forsker som bruker seg selv som redskap. Hvor forskeren med sin forforståelse, verdier, holdninger og begrepsforståelse er den som skal analysere og gi mening til funn som er skapt i relasjon med informanten.

Nærhetsprinsippet er dermed en kilde til mulige feil ifølge Nilssen (2012), hvor godt jeg som forsker kjenner feltet jeg studerer i (Nilssen, 2012, p. 138). Videre sier Nilssen at en kvalitativ studie aldri kan gjennomføres på akkurat samme måte en gang til (ibid:141). Men å sikre størst mulig grad av reliabilitet og validitet er imidlertid viktig i all forskning.

Validitet forstås som troverdighet og en kan operasjonalisere troverdighet inn i indre og ytre troverdighet. Indre troverdighet handler om hvorvidt forskeren måler det han sier han skal måle, men det er vanskelig å ha eksakte mål i kvalitativ forskning, det handler derfor om en metode undersøker det den har til hensikt å undersøke. Dersom resultatene i en forskning har overføringsverdi til andre, men liknende fenomener, så kan vi si at forskningen har en ytre troverdighet (Johannessen et al., 2016, pp. 231-233).

Reliabilitet forstås som pålitelighet og om forskningen er utført på en tillitsvekkende måte. Det betyr at en annen forsker skal kunne komme frem til det samme resultatet ved å benytte den samme metoden. I en kvalitativ studie så kan det være vanskelig da data utvikles i relasjon mellom forsker og informant. Så for å gi studien reliabilitet må fremstillingen og prosessen frem til resultat være mest mulig gjennomiktig (Thagaard, 2013, pp. 201-202). Dette samsvarer med det Nilssen (2012) sier (Nilssen, 2012, p. 141).

I min forskning har jeg derfor vært så presis som mulig i fremstillingen av prosessen, fra problemstilling til endelig resultat. Dette med håp om at andre som leser oppgaven skal kunne følge meg fra start til mål.

Hvorvidt studien kan ha en overføringsverdi så tenker jeg både ja og nei. Overføringsverdi i den forstand at relasjon i alle sammenhenger har betydning for mennesker. Da det handler om å bli sett og anerkjent. Noe som igjen kan påvirke selvfølelsen og det kan bidra til endring. Men konteksten, den asymmetriske relasjonen og maktdimensjonen som en finner i barnevernets praksis har kanskje en begrenset overførbarhet. Med det mener jeg at barnevernet er en institusjon som kanskje mer enn de fleste andre institusjoner er preget av asymmetri mellom saksbehandler og familien, og hvor saksbehandler bidrar med hjelp, men også kontroll. Dette fordrer kanskje en særlig kompetanse i forhold til det relasjonelle og hvor den personlige utviklingen blir vesentlig.

5 Analysen

I min analyse har jeg hatt som mål å gå inn i materialet med et mest mulig åpent sinn. Det vil si at jeg har lagt vekt på å stille spørsmål til teksten uten at jeg på forhånd har lagt meg opp en mening om hva de ulike utsagn fra informantene betyr. Noe som ikke bare har vært enkelt, da jeg ser at man lett går i den fellen at man raskt starter å tolke utsagn. For det er en forskjell på analyse og fortolkning. Nilssen (2012) sier at ved analyseprosessen så kommer en frem til funn, men ved tolkning så skapes det mening i funnene (Nilssen, 2012, p. 104).

Aadland (2011) sier at vi beveger oss i stadig veksling mellom forståelse, tolkning, teori, praksis, refleksjon og opplevelse. Dette samsvarer med den hermeneutiske sirkel hvor en veksler mellom å se helhet og de ulike deler (Aadland, 2013). Forskjellen på analyse og tolkning var for meg en viktig avklaring når jeg skulle starte å analysere, men det som var like viktig var å skjønne at jeg var en del av funnene. I min rolle som forsker så vil jeg påvirke det

som blir sagt, men også det som ikke blir sagt. Jeg bærer i meg en forforståelse og erfaringer som vil innvirke på det jeg ser, men også det jeg ikke ser.

Transkripsjonen av intervjuene har jeg valgt å gjennomføre selv. Dette med bakgrunn i at jeg da både hører igjennom det som er tatt opp på bånd og samtidig får prosessert det jeg hører ved at jeg skriver ned det som er sagt. Jeg har lest gjennom intervjuene flere ganger og på den måte har jeg gjort meg godt kjent med materialet.

Å transkribere betyr å transformere, å skifte fra en form til en annen (Kvale & Brinkmann, 2018, p. 205). I transkripsjonen så har jeg gjort en enkel transkripsjon, det vil si at jeg har skrevet ordrett det som er blitt sagt under intervjuet. Alle feil, pauser og uttrykk er tatt med, også mine egne spørsmål, og utdypende spørsmål (Langdridge, 2006, p. 259). Et fenomenologisk perspektiv er mer interessert i hva som skjer på makronivå i motsetning til diskursanalysen som er opptatt av språket (ibid:258). Det betyr ikke at språket ikke er viktig, da språket og de ord vi velger også sier noe om oss som mennesker. Et språk som består av mye faguttrykk, kan være vanskelig å forstå for de som ikke er en del av den samme fagdisiplinen. Men selv om jeg i et fenomenologisk perspektiv er mer opptatt av det som skjer på makronivå så betyr ikke det at jeg har fått med meg alt, følelser og tanker som kanskje ikke er uttrykt direkte i samtalen, eller formidlet indirekte uten at jeg har klart å oppfatte det. Noe som kan være en svakhet når man skal analysere.

Jeg valgte først å transkribere samtalen med informantene i sin helhet, som en sammenhengende samtale. Dette for å få sammenhengen i det som ble sagt. Deretter valgte jeg å sette opp setning for setning hver for seg. Det gjorde jeg for å se setningen løsrevet fra sammenhengen, om de da sa noen annet enn når de sto i en sammenheng. Dette er hva Thagaard (2013) kaller dekontekstualisering av teksten (Thagaard, 2013, p. 167).

Underveis i transkripsjonen har jeg skrevet noen spørsmål til teksten, streket under ord som går igjen i intervjuene, sammenlignet og sett på ulikheter. Jeg har skrevet ned refleksjoner og tanker som jeg har gjort meg. Dette har vært til hjelp når jeg skulle analysere dataen. Det har åpnet min måte å se og tolke dataene på. I grounded theory kalles dette for memoer (Langdridge, 2006, p. 261).

Analysen i oppgaven er inspirert av Grounded theory som først oppsto innenfor sosiologifeltet av Glaser og Strauss som begge er sosiologer, hvorpå hensikten først og fremst er utvikling av ny teori ved systematisk innsamling og analyse av kvalitativ data. Samtidig

som metoden blir brukt uten å genere ny teori (Langdridge, 2006, p. 285 og 287). Mitt mål er heller ikke å utvikle ny teori, men innenfor Grounded theory ser man etter temaer som dukker opp i materialet og man er opptatt av mening og handling, hvor mening ikke oppdages, men skapes i forskningsprosessen (ibid:286-287).

Analysemetoden i Grounded theory er induktiv, det vil si en åpen koding hvor en har identifisert, kodet, klassifisert og satt navn på de viktigste funnene i materialet. Et åpent sinn hvor teorien først kommer som et resultat av funnene (Nilssen, 2012, p. 82).

En kritikk av en slik metode er imidlertid at det er umulig å møte materialet helt fordomsfritt. Vi har alltid med oss en forforståelse inn i møte. Gadamer (i Nilssen, 2012) sier at det handler ikke bare om teoretiske rammeverk, men også om verdier, holdninger, erfaringer og blant annet kunnskap vi måtte ha på området (Nilssen, 2012, p. 68). For min del så hadde jeg tanker om makt som et teoretisk rammeverk før jeg gikk i gang med intervjuene. Med en slik forforståelse så vil min analyse også være noe deduktiv. Som Thagaard (2013) sier så vil kvalitativ forskning bevege seg mellom en induktiv og deduktiv tilnærming, da det handler om å jobbe fra data til begreper og fra begreper i andres teori til egen data (Thagaard, 2013, p. 187).

Grounded theory kjennetegnes av tre kodefaser, åpen koding, aksial koding og selektiv koding. Hvor den åpne kodingen kjennetegnes av å navnsatte eller kode fenomener og utsagn. Den aksiale kodingen skal gi noen kategorier eller temaer og til sist den selektive hvor forskeren sitter igjen med kjernekategoriene som da blir hovedtema i forskningen (Nilssen, 2012, p. 79).

Etter å ha analysert funnene mine satt jeg igjen med tre kategorier som jeg valgte å gå videre med:

Verdiladede utsagn – dette er utsagn som sier noe om hvordan informantene forsto relasjonskompetanse og med det hvilke krav og forventinger som informantene stilte til seg selv i møte med familier. De ga uttrykk for at det i all hovedsak var deres ansvar å få til en god relasjon. Det handlet da om de måtte møte familien på en bestemt måte i form av blant annet en anerkjennende og lyttende holdning. De måtte være empatiske og sensitive, selv om de hadde mye som ventet, det handlet om at de måtte tilpasse seg familien og derfor måtte de sette sin egen agende på vent noen ganger. Det handlet også om egen oppvekt og erfaringer man hadde gjort seg i livet, på godt og vondt. De verdiladede utsagnene synliggjorde at

relasjonskompetanse ble sett på som den muligheten saksbehandlerne hadde for å komme i posisjon - det ble både et *mål* og et *middel* for det videre arbeidet.

Motivasjonsfaktorer handler om hva saksbehandler kunne forvente å oppnå. De satte likhetstegn mellom relasjonskompetansen og endring. Uten forbehold så var endring hos familien saksbehandlerne motivasjon for å jobbe med relasjonen. Det ble ikke sagt at relasjonen var en forutsetning for å få til endring, men at det kunne bli vanskelig uten. Det ble gitt uttrykk for at hvis man ikke kunne relasjon så var det vanskelig å gjøre jobben man var satt til. Relasjonskompetansen ble derfor både et *mål* og et *middel* i prosessen mot endring.

De *systemrelaterte utsagnene* handlet om hva som kunne utfordre relasjonskompetansen, men også bidra til å utvikle relasjonskompetansen. Det som bidro til å utfordre relasjonskompetansen var blant annet tiden som den enkelte saksbehandler hadde til rådighet, få ressurser, stress og ytre press. Det som imidlertid kunne bidra til utvikling var veiledning, men utfordringen av også her at det var ikke satt av tid til det.

Bakgrunnen for at det var akkurat disse tre kategoriene jeg valgte å gå videre med er at de vil kunne gi svar på problemstillingen min: «*Relasjonskompetansens betydning i møte mellom saksbehandler og familier i barnevernet*» og som beskrevet ovenfor så sier det noe om relasjonskompleksiteten.

Med det mener jeg at relasjonskompetansen kanskje er personavhengig, men ikke bare det. Det er også andre faktorer som kan påvirke relasjonskompetansen hos saksbehandler i barnevernet.

5.1 Presentasjon av funnene.

Når jeg presenterer mine funn innenfor de tre ulike kategoriene, så har jeg valgt å presentere de under ulike tema. Thagaard (2013) sier at ved analyse av data er det også viktig å ta stilling til hvordan vi skal presentere data. I følge Thagaard kan det gjøres ved å presentere funnene fra hver enkelt person eller man kan velge å presenter funnene fra alle deltakerne i tema (Thagaard, 2013, p. 157). En forutsetning for å kunne presentere funnene i ulike tema er at alle informantene har fått de samme spørsmålene (ibid:183). Noe informantene i min undersøkelse har.

En kritikk mot å presenter funnene i tema er imidlertid at utsagnene blir presentert løst fra sammenhengen de er satt i. Men for å ivareta sammenhengen må man vurdere uttalelser fra hvert intervju opp mot intervjuet som helhet. Ved å analysere sammenhenger mellom temaer kan en komme frem til en helhetlig forståelse av materialet (Thagaard, 2013, p. 181). En fordel med å presentere funnene i ulike temaer er at man ivaretar anonymiteten til informantene (ibid:191), det vil ikke være så lett å kjenne igjen hvem som har sagt hva, men samtidig blir det vanskelig for informantene å kjenne seg igjen og kunne verifisere det som de har sagt.

Når funnene blir presentert innenfor ulike temaer så har jeg prøvd å systematisere funnene så de presenteres i de ulike kategoriene, verdiladede utsagn, motivasjonsfaktorer og de systemladede utsagnene. Men de fleste utsagnene vil allikevel ha elementer fra alle kategoriene, da de står i en sammenheng og må presenteres i den sammenhengen de står i for å bevare helheten.

5.1.1 Informantenes definisjon av relasjons kompetanse

Alle informantene ble bedt om å definere begrepet relasjonskompetanse med egne ord. Hva de tenker når de hører ordet relasjonskompetanse og med det hvordan de forstår begrepet. Informantene var noe vag og til dels usikker når de skulle beskrive relasjonskompetanse, men det var allikevel noe samsvar i den innholdsmessige beskrivelsen av relasjonskompetanse. Med samsvar mener jeg at de brukte mange av de samme ordene og begrepene, uten at det nødvendigvis betyr at alle forsto det samme og la den samme betydningen i de ord og begreper som ble brukt.

Når to av informantene opplevde begrepet relasjonskompetansen som «*stort*» og at «*det favner mye*», så kan det tenkes at begrepet blir litt for abstrakt og kan være vanskelig å definere på en konkret måte. Samtidig som informantene beskrev relasjonskompetanse som «*den evnen man har til å komme i kontakt med andre mennesker*», og «*kompetanse i forhold til å møte mennesker og ikke minst hvordan man møter mennesker*».

Kompetanse i forhold til å møte mennesker eller komme i kontakt med andre mennesker ble sjelden stående alene når informantene skulle gi en definisjon av relasjonskompetanse. Begrepet ble definert inn i en sammenheng hvor formålet var samhandling og samarbeid. «*Det handler om samhandling med andre mennesker, det å kunne forstå samhandling og skape samhandling, det handler om samarbeid*».

5.1.2 Å komme i posisjon

Det *å komme i posisjon* var et uttrykk som flere av informantene brukte. Alle informantene opplyste på ulike måter viktigheten av det første møte med familien, det være seg om det var barn eller voksne. Informantene sa at man får en mulighet til å forsøke å «skape» en god relasjon, men samtidig ble det uttrykt fra fire av informantene at relasjon «skapes» over tid. I denne sammenheng ville de personlige egenskapene være viktig. Hvem man er som person handler om hva man har med seg fra egen oppvekst og erfaringer i livet.

To av informantene sa også at «*vi skal bygge en relasjon*». En relasjon som var basert på «*tillit og åpenhet*». I denne sammenheng ble tillit beskrevet som at det var saksbehandlers ansvar å få tillit hos familien. Som en informant sa det «*du skal kunne tilrettelegge for å få et godt forhold til brukeren, få dem trygge og oppnå tillit [...] viktig med informasjon [...] for å kunne skape en god relasjon*». Åpenhet om prosessen og/eller starte møte med å prate om ufarlige temaer var en måte å oppnå tillit på.

«Jeg tenker at relasjon og kommunikasjon henger sammen, det at man kan skape en dialog som er rund og åpen, særlig i vår jobb, at det ikke blir et intervju [...] man gir rom for å kunne fortelle ting, gode ting, vanskelige ting [...] hvor man tør å gjøre det, pirke litt på det som er vanskelig og velge å stå i det».

«[...] en må på en måte komme i allianse med den man skal hjelpe og så heller sette sin agenda litt på pause og så heller styre sin agenda litt senere når en er kommet i posisjon»

Alle informantene benyttet ordet «skape» når de skulle beskrive med egne ord hva de la i begrepet relasjonskompetanse. Siden ordet skape ble brukt av alle informantene så kommenterte jeg dette til den siste av informantene og sa at jeg fikk assosiasjoner til skapelsesberetningen i Bibelen, å forme eller lage noe ut av ingenting, hvorpå denne informanten da kom med følgende utsagn «*at for ansatte i barneverntjenesten kan det kanskje oppleves slik, å måtte ta ansvar for å skape noe som i utgangspunktet ikke er naturlig tilstede, men som en allikevel ønsker å oppnå og se resultater av*». Jeg tolket dette som at målet var å bidra til endring hos familien og middelet for å oppnå dette var relasjonen.

Informantene brukte ordet «skape» i sammenheng med å komme i posisjon, legge til rette, etablering av kontakt og om det «rommet» mellom saksbehandler og familien som bidrar til samhandling og felles plattform.

Siden informantene hadde sine virkefelt innenfor ulike områder av det barnevernfaglige arbeidet, så var det ulikt hvordan de opplevde rammene for det å kunne skape en god relasjon. Informanten som jobbet med akuttarbeid opplevde at tiden som var til rådighet var liten og satte store krav til vedkommende som fagperson. *«[...] i den jobben jeg har så må jeg være i stand til å skape en god relasjon til en person i løpet av kort tid»*

5.1.3 Sensitivitet

Ordet sensitivitet ble brukt av flere informanter. Men alle var innom ulike personlige egenskaper hvor «*mental tilgjengelighet*» og «*varhet*» overfor den andre ble formidlet som viktige ferdigheter. Jeg tolket dette som uttrykk for sensitivitet, men formidlet med andre ord. I den forbindelse så sa alle informantene at det var ikke alt som kunne læres, men at det handlet om personlighet, men også interesse for den du hadde foran deg. Som en av informantene sa det «*du må være genuint interessert i mennesket*».

Interesse for brukeren ble beskrevet som en forutsetning og var avgjørende for å kunne få til endring. *«Jeg bruker å si hvis man ikke bryr seg om brukeren og ikke er interessert så er ikke barnevernet rette plassen, du må ville endring»*

Det ble påpekt som viktig å finne noe som var felles, noe en kunne prate om og som kunne bidra til trygghet og en mer avslappet atmosfære. Flere av informantene beskriver den fasen hvor du skal etablere en relasjon og kontakt som en utforskende fase hvor «*det handler om hvor oppmerksom man er på den andre, evne til å lytte og klare å fange opp hvor den andre er hen*».

Men det ble samtidig påpekt av to informanter at det ofte er lite tid til å ha flere møter for på den måten å komme i posisjon for å skape trygghet. I en hektisk hverdag hvor timeplanen ofte var full, og en hadde tidsfrister som skulle overholdes. Noe som kunne gjøre det ekstra krevende å være sensitiv og bruke tid på relasjonen mellom saksbehandler og familien.

«Hvis du som saksbehandler er litt stresset og brukerne føler at du har et møte fordi du må ha et møte, gjennomføre evaluering eller spørre hvordan det går, så vil de nok merke det, at du er stresset og egentlig ikke har tid til dem, så er du kanskje ikke helt med i tanker og følelser»

«[...] man må kunne gi rom til den andre, lese hvor den andre er hen om det er motstand er det viktig å stoppe opp med det og utforske hva det handler om og ikke bare kjøre på fordi du har dårlig tid»

Sensitivitet overfor seg selv som yrkesutøver ble også formidlet som essensielt i det å kunne skape en god relasjon. Hvor godt man kjente seg selv, sine styrker og svakheter ville bidra til at man ble tryggere i møte med andre. To av informantene opplyste at sensitivitet handlet også om man var trygg i jobben sin. «*Hvis du ikke er trygg i jobben, det faglige ståstedet så blir det vanskelig å være sensitiv*».

Sensitivitet kunne derfor ikke ses løsrevet fra andre momenter som spilte inn. Hadde man for stort fokus på å ikke gjøre noe galt og var usikker på hvor grensene gikk for hva man kunne gjøre og ikke kunne gjøre, ble oppmerksomheten borte fra den som satt på andre siden av bordet. På den måten ville man gå glipp av nyttig informasjon når man skulle etablere relasjon og forsøke å være der den andre var.

5.1.4 Kjennskap til seg selv og selvrefleksivitet

I analysen er det gjennomgående at informantene mener det er en sammenheng mellom kjennskap til seg selv som person og hvor vidt man er i stand til å skape en god relasjon og tilegne seg en kompetanse på området. Kjennskap til seg selv og selvrefleksivitet ble satt i sammenheng med utvikling av relasjonskompetanse.

Informantene ble spurt om viktigheten av egen oppvekst, egen tilknytning og temperament. Om det hadde noe å si i forhold til relasjonskompetansen. Alle mente at det var viktig, men at det kun ville påvirke relasjonen til brukerne negativt dersom en ikke hadde fått bearbeidet egne negative erfaringer. En av informantene begrunnet dette med at «*tilknytningen ikke er statisk og det er heller ikke temperamentet, men det er jo noe som er grunnleggende*».

Tilknytning ble av informantene definert som de erfaringer du hadde gjort deg med andre mennesker og noe av det som gjør deg til den personen du er. Det ble poengtert som viktig at man var klar over betydningen av tilknytning, ikke bare hos de man skulle hjelpe og skulle inngå i en relasjon til, men også hos seg selv da egen tilknytning ville påvirke egen evne til å tåle motstand, foreldre og barn som blir sinte og kan agere på ulike måter. Som en informant sa det «*[...] når du blir utfordret følelsesmessig, hvis du ikke klarer å roe deg, hvis du blir hisset opp, blir sint selv og det vil jo igjen påvirke relasjonen til brukeren*».

Temperament ble omtalt som det følelsesmessige spennet en beveger seg innenfor. Om en er hissig, lett lar seg rive med av følelser, ikke klarer å kontrollere seg eller er rolig og avventende.

«Jeg tror at uansett hvilket yrke man jobber i, der man jobber med mennesker og bruker seg selv som verktøy så må man kjenne seg selv, om du kommer med tung bagasje eller lett bagasje så tenker jeg at hvordan du har jobbet deg gjennom bagasjen og hvor bevisst forhold du har til det, er vel det som avgjør om man er god i arbeid med andre mennesker».

«Men man kan jo også bli både redd og skremt og at man klarer å håndtere de følelsene, for du skal jo også først og fremst ivareta brukerne og barn. Så det kan jo skape utfordringer hvis du ikke er kjent med deg selv og dine egne følelser».

De fleste informantene ga uttrykk for viktigheten av «ydmyket» hos saksbehandleren i møte med familien. Med det ga de uttrykk for betydningen og evnen til å se seg selv i møte med den andre. Det handler om alt fra verbal kommunikasjon, kroppsspråk og blick, hvordan saksbehandler blir oppfattet av familiene og hvordan kan saksbehandlers fremtoning og opptreden påvirke relasjonen.

Evnen til å kunne se seg selv i samspillet med den andre ble av flere informanter sett på som en av de viktigste faktorene i det å inneha relasjonskompetanse, «[...] bevissthet omkring egen person, ja egne svakheter, egne triggere, man må ha snudd speilet innover en god del», «[...]at man like mye ikke bare speiler klienten, men også speiler seg selv».

En av informantene beskrev at «man selv er det viktigste redskapet» så det ble da viktig å ha bevissthet i forhold til «hvilke trekke ved min personlighet som potensielt kan provosere en annen, ja selvrefleksjon».

I forbindelse med evnen til å ha et utenfra perspektiv på seg selv ble det samtidig satt i sammenheng med veiledning, kollegaveiledning eller prosessveiledning. Fem av informantene påpekte viktigheten av veiledning til saksbehandlere for å kunne ha en arena å reflektere over egen atferd i møte med brukeren. Hva var bra og hva kunne saksbehandler ha gjort annerledes.

Det handlet om å «få hjelp til å se seg selv i relasjon [...] for det er mottakeren som kan si noe om hvor god relasjonen er».

«Jeg tenker jo at det med prosess veiledning er en nødvendighet, at det er rom for refleksjon over egne praksis, og at det er rom og takhøyde for tilbakemeldinger [...] man må våge å se på seg selv, vi er jo de største kritikerne på andre og alle hevder jo at det var på grunn av den saksbehandleren vi fikk til noe, så de som er i møte med oss ilegger

oss også egenskaper, så vi må tørre å se innover på det, alltid være kritisk til egen praksis [...]».

Det ble midlertid samtidig påpekt av to informanter at veiledning til saksbehandlere var lite prioritert i deres tjeneste, da det ikke var tid til det.

«Jeg tenker at der er veiledning viktig i forhold til ansatte, at man må kunne reflektere når du har hatt en samtale. At man kan gå tilbake etter en samtale og spørre seg hva gjorde jeg for at utfallet av den samtalen ble som den ble. Dersom det ikke var en god samtale at man klarer å gå tilbake å se, og det handler nok litt om personlige egenskaper om man klarer å se de tingene. Å ransake seg selv og ikke bare legge alt på brukeren. Det var brukeren som var i dårlig humør, eller hva om brukeren var i dårlig humør, men hva kunne man gjort for at brukeren skulle føle seg tryggere [...] men det er dessverre lite prioritert i en travel hverdag».

5.1.5 Kjærlighet

Kjærlighet som et relasjonelt begrep og som en del av barnevernets praksis var et eget tema i intervjuene. Det er ulik oppfatning hos informantene i hva som menes med kjærlighet og om det er mulig å gjennomføre i praksis. Dette da opplevelsen av kjærlighet vil være veldig subjektiv. Samtidig ble det påpekt at det var viktig at loven sier noe om hva brukerne må kunne forvente i møte med saksbehandleren i barneverntjenesten. En informant uttrykte seg slik «[...] betyr så ulikt for alle [...] noe som signaliserer det her med å få en god relasjon, det å bry seg». En annen informant ga uttrykk for at det er mange andre begrep du kan putte inn i kjærlighetsbegrepet og «relasjonskompetanse» var et av dem og burde kanskje heller vært i loven. En tredje informant sa «man skal bli møtt med respekt og kunnskap og man skal bli lyttet til, men jeg vet ikke om alt kan puttes i sekken kjærlighet».

«[...] kjærlighetsbegrepet er ganske stort og vidt og uhåndterlig på et vis, så synes jeg allikevel at det er fint at det er fokus på den biten og den medmenneskeligheten som ligger i det».

Kjærlighetsbegrepet ble også av informantene omtalt som omsorg for den du sitter overfor og hvordan du som saksbehandler møter personen og speilet dennes følelser.

« [...]vi kan vise følelser, jeg blir lei meg når du er lei deg og jeg blir glad når du er glad, det betyr ikke at vi skal dele ut klemmer og kos hvis det ikke passer seg eller hvis det ikke er ønskelig».

Det var imidlertid ikke alle som syntes om at kjærlighetsbegrepet skulle inn i loven. Det handlet om at det var vanskelig å definere, tvangen som lå i det å bli pålagt å utøve kjærlighet i en offentlig forvaltning og det var noen etiske refleksjoner rundt hele kjærlighetsbegrepet.

«Kjærlighet er jo noe som er helt individuelt [...] det som er kjærlighet for mannen er jo ofte ikke kjærlighet for damen, [...] så skal vi som offentlig forvaltning bli pålagt å utøve noe med kjærlighet, ja, nei...».

«[...] ja fordi det blir jo så stort, å det er jo kanskje heller ikke helt bra. For meg kan kjærlighet være noe ... jeg hadde en opplevelse her i forrige uke hvor jeg hadde vært og besøkt et fosterbarn, når jeg skulle dra derfra så kom hun og ville gi meg en klem og hun sa at hun var glad i meg. Jeg kjente på den etterpå og hvordan var nå egentlig dette, ble det for nært eller ble det liksom ... hva skal man svare på det og liksom det der med glad i som jo og er en del av kjærlighet, og er det det man tenker man skal han inn eller ikke? Jeg synes det vanskelig å vite hva man skal svare, men du kjenner jo at ok, da har jeg gjort en god jobb men samtidig så er det noe med glad i, hva er det egentlig?»

Kjærlighetsbegrepet som er kommet inn i barnevernloven oppleves av alle informantene som noe uklart, diffust og vanskelig å forholde seg til. Men samtidig ble det også av flere informanter påpekt som viktig og kjærlighets begrepet kan gi noen forventninger til familier som er i kontakt med barnevernet, men det legges også noen forventninger på saksbehandler som kan bli vanskelig å innfri når begrepet er så lite definert som det er.

5.1.6 Samarbeid og endring

Alle informantene formidlet viktigheten med god relasjonskompetansen hos saksbehandler og satte det i sammenheng med samarbeid og endring. Dette uten av de ble spurt om det. På den måten fikk relasjonskompetansen ikke bare betydning i seg selv, men det var også et formål med relasjonskompetansen og som en informant sa *«[...] bruker det bevisst som en del av veiledningen til foreldre».*

Et av utsagnene til informantene var at *«en forutsetning for å jobbe i barnevernet at man kan det med relasjon, ellers kan det bli vanskelig å få gjort den jobben du skal».* Implisitt i dette utsagnet ligger det en forståelse av at god relasjon er synonymt med endring hos familier. Slik

jeg ser det så kan man tenke at relasjonen er middelet som benyttes for å oppnå et mål, samtidig som relasjonen er målet og kan ses på som to sider av samme sak. Relasjons kompetanse som en måte å komme i posisjon, gjøre brukerne trygge for i neste runde å bidra til endring. «*For å få til endring til beste for barnet og familien*».

En informant fortalte at relasjonen hadde betydning for endring og hadde fått følgende utsagn fra en ungdom som tidligere hadde vært under offentlig omsorg av barnevernet:

«Ungdommen som jeg kom i kontakt med mente at for å hjelpe andre ungdommer under barnevernets omsorg så var relasjoner viktig, særlig for en vanskelig stilt ungdom, derfor mente han at en saksbehandler, en person ungdommen kan stole på og bygge en gode veier i lag med var nok».

5.1.7 Rollebevissthet

To av informantene brukte ordet profesjonell relasjon. I forbindelse med dette utsagnet ble det sagt at relasjonen mellom saksbehandler og bruker ikke kunne sidestilles med en hvilken som helst annen relasjon. Som offentlig ansatt med et «*forvaltningsansvar*» som gir rom for «*myndighetsutøvelse*» gir det et annet utgangspunkt enn relasjoner mellom venner, familie og kollegaer. «*Man er ikke en venn, man er bevisst rollen sin [...] men man inviterer ikke med hjem eller deler det aller mest private*».

Samtidig formidlet informantene at det er en balansegang i rolleutøvelsen. Det å tørre å gi noe av seg selv, samtidig som en ikke går over grensen og blir privat med de som en skal hjelpe. Det å være personlig ble av informantene sett på som en viktig egenskap i relasjonskompetansen og som en del av profesjonsrollen.

«Det er noe med å være personlig, men ikke privat bestandig, men at man faktisk også kan tørre og fortelle litt, også om seg selv. At man ikke bare er en barnevernskonsulent, at man sitter der og jobber og barn, ungdom og foreldre ikke bare er en sak [...] ikke bare et tall og et navn i et journalsystem, men at man kan snakke med mennesker også om litt hvordan man selv opplever det, eller at man kan le litt av de tingene, spøke litt».

«Det kan nok være vanskelig, spesielt hvis man har lite erfaring. At man enten ikke deler noe og bli oppfattet som en som bare sitter og avhører, blir kald selv om man ikke ønsker å være det eller at man blir alt for personlig [...] det er en erfaring man må bygge opp, det er kanskje vanskelig å lære i teorien hvor grensen går [...] en fin balansegang [...] så er jo brukerne også forskjellig så man må jo se litt an hva dem også er mottakelig for».

5.1.8 Faktorer som utfordrer

Informantene var innom ulike elementer som kunne utfordre relasjonen og kompetansen. Et moment var tiden som den enkelte saksbehandler hadde til rådighet. Det ble trukket klare paralleller mellom tid og mulighet til å klare å etablere relasjon og ikke minst klare å opprettholde den. Som en informant sa «*ellers er tiden et poeng når en skal skape relasjon, uansett om en jobber akutt, undersøkelse eller hjelpetiltak [...] det er begrenset med tid så en må by på seg selv*».

« [...] hvis man står i masse saker og tidsfrister og ting du skal få gjort så sier det seg selv at du ikke får like god tid til hver enkelt bruker og du får kanskje ikke bygd opp den relasjonen som du trenger for å få utført en god jobb eller for å få til endring i saken, men noen ganger klarer man ikke å få til en god relasjon [...] noen ganger kan det være kjemi som gjør at brukeren ønsker å bytte saksbehandler eller da tenker jeg det er viktig å være åpen for det [...] det er ikke alle som har kjemi [...] ».

Et annet moment var de erfaringene og den bagasjen som den enkelte saksbehandler hadde med seg inn i møte med familier. «*Egne erfaringer, vi som jobber i barneverntjenesten er jo bare mennesker vi også og er i ulike faser i livet, har både oppturer og nedturer*».

To informanter opplevde at møte med foreldre som hadde utøvd alvorlige former for svikt i sin omsorg utfordret egne følelser i møte med foreldrene og kunne være triggerende som bidro til at relasjonskompetansen ble utfordret.

« [...] i barnevernet må man jobbe med egne følelser hele tiden, hva du opplever og hva du får høre og alt, hva du ser i familier både av vold og overgrep. Det setter jo hele tiden dine egne følelser på prøve. Du skal samhandle med foreldre som har utøvd vold eller begått overgrep, så det utfordrer jo [...] ».

« [...] noe som trigger, egenskaper jeg ikke liker, da kan det være litt vanskelig [...] det er mye lettere å skape en god relasjon hvis voksne i samtale innrømmer at de har gjort noe feil, at det var galt å daske til eller slå den ungen men vi ønsker å endre på det, enn de som totalt forneker det for jeg velger å stole på de ungene som forteller meg ting og hvis de voksne forneker det helt så sliter jeg med å skape en god relasjon »

Av seks informanter var det bare to av dem som kom inn på makt og den asymmetriske relasjonen og hvor denne kunne bidra til utfordring. «*Maktdimensjonen kan utfordre. Det er et asymmetrisk forhold mellom saksbehandler og klient, noe saksbehandler må være seg bevisst*».

«*Så må man ikke glemme at brukerne ser på barneverntjenesten som noen med stor makt [...] å man må ufarliggjøre den delen og samtidig så har jo barnevernet mye makt, så det handler også om åpenhet til brukeren [...] barnevernet er jo gjerne oppfattet som lukket og de vet ikke hva vi egentlig gjør [...]*».

Men en informant kom inn på redsel for barnevernet «*barnevernet er jo noe mange er redde for [...] og man går inn i en privat sfære [...] trækker inn i hjem*».

En informant opplevde stor turnover i barneverntjenesten som utfordrende. Dette bidro til slitasje for både saksbehandler og bruker, noe som igjen påvirket relasjonen.

«*[...] så er det også det her med den stadige gjennomstrømmingen av folk, du når ikke å bli faglig trygg før du har byttet jobb for da er du helt utslitt etter å ha jobbet i barnevernet*».

Informantenes utsagn viser at det var flere momenter som kunne være utfordrende. Makt, turnover, redsel for barneverntjenesten hos familiene, egne følelser og triggere og ikke minst tiden som den enkelte saksbehandler har til rådighet. Slik jeg tolket informantene så var dette utfordringer som de ikke hadde kontroll på selv, men det handlet om systemet som de var en del av i rollen som saksbehandler.

6 Drøfting

I denne oppgaven har formålet vært å finne «*relasjonskompetansens betydning i møte mellom saksbehandler og familier i barnevernet*». Hvordan saksbehandler forstår begrepet relasjonskompetanse med utgangspunkt i egen praksis. Hvor praksis utøves innenfor offentlig forvaltning og Lov om barneverntjenester danner rammen. Det vil da være ulike perspektiver å vurdere relasjonskompetanse i forhold til. Makt som en forståelsesramme i en asymmetrisk relasjon vil være sentral, sammen med dimensjoner som kjærlighet, medmenneskelighet, vennlighet og anerkjennelse. De ulike forståelsesrammene vil gi ulike utfordringer og muligheter.

Relasjonskompetansen hos saksbehandler er også sett opp mot hvem man er som person, tidligere erfaringer, forhistorie og forforståelse, sammen med tjenestens rammer for veiledning og personlig utvikling. Ressurser som den enkelte barneverntjeneste har til rådighet vil påvirke muligheten for å utvikle seg som fagperson noe som jeg tenker henger sammen med relasjonskompetansen. Her kan blant annet tiden den enkelte saksbehandler har til rådighet i møte med den enkelte familie, men også tiden som er satt av til personlig utvikling ved eksempelvis veiledning, få betydning for relasjonen og relasjonskompetansen.

I analysen finner jeg at informantene er forholdsvis samstemte i sin opplevelse av hva relasjons kompetanse er og hvilken betydning den har i møte med familier i barnevernet. Informantene sier at relasjonskompetanse handler om evne til å etablere kontakt med familien og komme i posisjon hvor formålet var endring. Det som var noe overraskende var at relasjonskompetansens betydning i seg selv, det å inneha kompetanse i relasjon for relasjonens egen del, var lite uttalt. Det trenger imidlertid ikke bety at det ble ansett som lite viktig. Men i og med at informantene satte relasjonskompetanse i sammenheng med samarbeid og endring, kan det handle om at informantene så relasjonskompetansens betydning kun i forhold til de familier i barnevernet som har behov for endring i sin omsorgskompetanse. Uten at det var behov for endring, var det kanskje lite relevant å prate om relasjonskompetanse i en barnevernfaglig kontekst.

Som nevnt ovenfor så handler relasjonskompetanse om mer enn endring, men endring er vesentlig for å utvikle relasjonskompetansen og relasjonskompetansen utvikles ved bevissthet om egen rolle og synergier i møte mellom mennesker.

I det påfølgende skal jeg drøfte relasjonskompetansens betydning sett opp mot kontekst, makt, kjærlighet, hjelperrollens kompleksitet og veiledning. Men først skal jeg si noe om begrepet relasjonskompetanse.

6.1 Relasjon og kompetanse - relasjons kompetanse

Relasjons kompetanse kan deles opp i to ord, relasjon og kompetanse. Begrepet relasjon er ganske diffust og kan forstås ulikt, avhengig av hvem man spør og hvilken kontekst man setter relasjonen inn i. Spurkeland (2011) beskriver relasjoner som livsomfattende helt uavhengig av tid og kultur, hvor mennesker beveger seg mellom dimensjonene kjærlighet og hat, krig for fred (Spurkeland, 2011, p. 187), mens Martinussen (1984) definerer relasjon som

stabile samhandlings former mellom to eller flere personer (Martinussen, 1984, p. 53). Slik jeg forstår disse to definisjonene så kan de fremstå som ganske ulike.

Spurkeland (2011) definerer relasjon som livsomfattende, men samtidig på en følelseskala hvor følelser vil være med å definere relasjonen. Følelsene måles på en skala mellom dimensjonene kjærlighet og hat, krig og fred (Spurkeland, 2011). Som mennesker er vi ofte styrt av følelser og det er nok rett at vi vil definere hvor god eller dårlig en relasjon er ut fra hvordan vi opplever og hvilke følelser relasjonen vekker i oss. Noen ganger kan vi imidlertid si at relasjonen var oss likegyldig, vi kjente verken godt eller dårlig i relasjon med en annen. Så er kanskje likegyldighet også en følelse som må tas med når en vurderer hvor god eller dårlig en relasjon er.

Ifølge Martinussen (1984) så er relasjoner preget av stabile samhandlingsformer (Martinussen, 1984) på den måten kan samhandling skje uavhengig av hvilke følelser som preger de mennesker som inngår i relasjonen. Denne definisjonen sier nødvendigvis heller ikke noe om kvaliteten i relasjonen, for kvaliteten på samhandling kan være forskjellig. Er samhandlingens form komplementær eller asymmetrisk, kan den være preget av enten tillitt eller mistillit. Er samhandlingsformen formell eller uformell så vil det også kunne påvirke måten man samhandler på.

Når en ser relasjon i sammenheng med kompetanse så definerer Skau (2002) kompetanse som de formelle kvalifikasjoner en person innehar og vedkommende personlige egnethet. På den måten må kompetansebegrepet forstås innenfor en kontekst (Greta Marie Skau, 2002, p. 58). For saksbehandlerne blir det da viktig å forstå hvilken kontekst relasjonen utspiller seg i og inneha kompetanse i forhold til egen yrkes rolle og fagspesifikke ferdigheter, i tillegg til personlige egenskaper.

Begrepet relasjonskompetanse blir da slik jeg ser det en sammensmeltning av disse to begrepene, relasjon og kompetanse hvor begge kan stå for seg selv, men sammen sier de noe om den etablerte kompetansen, men også om utviklings potensiale som ligger i begrepet relasjonskompetanse. Med denne forståelsen som utgangspunkt har jeg derfor hatt ønske om å se begrepene samlet, men begrepet relasjon må samtidig forstås og defineres innenfor en ramme. Relasjon i forhold til hvem? Og kompetanse i forhold til hva og hvilken kontekst? En forståelseshorisont som åpner opp for en måte å forstå begrepene på, men som samtidig er avgrensende.

Saksbehandlerne definerte selv begrepet relasjonskompetanse innenfor en sammenheng hvor «*samhandling med andre mennesker, hvordan skape samhandling og hvordan forstå samhandling*» var det om hadde betydning og hvor formålet med samhandling var *samarbeid*. På den måten kan man kanskje tenke at definisjonen til Martinussen (1984) er den som samsvarer best med informantenes oppfatning av begrepet relasjon, men samtidig er relasjonen mellom saksbehandler og familier i barneverntjenesten preget mer av ustabilitet enn av stabilitet. Dette da relasjonen mellom familien og saksbehandler i barneverntjenesten i utgangspunktet er tenkt å være av en kortere varighet. Saksbehandler skal utrede og kartlegge evt omsorgsbehov for deretter å iverksette tiltak eller avslutte relasjonen. Ved iverksetting av tiltak så kan da relasjonen bli av en noe lengere varighet, men den vil allikevel ikke være en relasjon som varer ved, og på et tidspunkt vil det bli en naturlig avslutning. Men i den perioden kontakten varer så vil relasjonen ha betydning og påvirke både familien og saksbehandler.

Derfor kan Linder og Mortensen (i Aubert og Bakke, 2018) sin definisjon av begrepet relasjonskompetanse være avklarende, hvor «*evnen til å etablere, fastholde og avvikle kontakt og ut fra denne kontakt ta ansvar for å skape et utvikling støttende og lærende samspill*» (Aubert & Bakke, 2018, p. 29). Noe også saksbehandlerne ga uttrykk for når de snakket om å *skape* og *bygge* en god relasjon, som viktige elementer i relasjonskompetansen, sammen med *samarbeid* og hvor målet var *endring*.

6.2 Kontekst

Konteksten er den rammen og situasjonen som relasjonen utspiller seg innenfor. Konteksten vil i så måte være med å definere hvilken relasjon det er vi snakker om. For saksbehandlere i barneverntjenesten og familiene vil konteksten blant annet være et kontor hos barneverntjenesten. Et møte som ofte er initiert av barneverntjenesten og ikke av familien selv. I denne konteksten inngår noen rammer, og rammene for relasjonen og bakgrunn for relasjonen må ses i sammenheng med det lovverket som saksbehandler er satt til å forvalte.

Betydningen av saksbehandlers relasjonskompetanse må derfor settes inn i en kontekst hvor utøvelse av offentlig forvaltning står sentralt og hvor betydning av saksbehandlers relasjonskompetanse må sees i sammenheng med frivillighet versus tvang, makt versus avmakt, utvikling versus status q, samarbeid versus konflikt og tillit versus mistillit.

Lov om barneverntjenester § 1-1 skal sikre at barn og unge ikke vokser opp under forhold som kan skade deres liv og utvikling og § 4-3 sier at foreldre ikke kan motsette seg en undersøkelse (Stette, 2016). Med dette er rammene for relasjonen allerede satt og for en informant var dette oppstarten på en relasjon som hun beskrev som «å måtte ta ansvar for å skape noe som i utgangspunktet ikke er naturlig til stede». Noe som kan gi utfordringer både for saksbehandler og familien på den måten at ingen av dem kan gå ut av relasjonen før saken er avklart og avsluttet. Begge parter blir derfor tvunget til å måtte forholde seg til hverandre så lenge saken pågår, hvis en da ser bort fra at saksbehandler faktisk kan bli borte og erstattes av en annen, mens familien er den samme og er de som må stå løpet helt ut.

Derfor blir relasjoner ikke noe som enkeltmennesker besitter, men relasjoner er noe vi besitter i forening med andre mennesker (Wadel & Wadel, 2007, p. 73).

Som Wadel og Wadel sier så er relasjoner noe vi besitter, men når en besitter noe så handler det også om et forvaltningsansvar. Så hvordan saksbehandler forvalter relasjonen i en kontekst som er preget av asymmetri og kanskje endatil tvang, kan være utfordrende. I Spurkelands (2011) definisjon, er relasjon livsomfattende (Spurkeland, 2011, p. 187) noe jeg forstår som at det «omgir» oss på alle kanter, vi er «påvirket» og vi «påvirker», det handler om det mellommenneskelige forholdet. På bakgrunn av denne påvirkningen vil vi stadig bevege oss mellom krig og fred, kjærlighet og hat (ibid:187).

Slik jeg ser det så vil konteksten i stor grad kunne påvirke våre følelser i relasjonen. Når konteksten er kompleks og i utgangs punktet bærer i seg mistillit til familiens omsorgskompetanse så sier det noe om de utfordringer som en saksbehandler har i møte med familien. På tross av mistillit skal saksbehandler allikevel prøve å skape en relasjon hvor familien kan oppleve trygghet.

Spurkeland (2017) skildrer fire ulike nivåer av relasjoner: *Kjærlighetsrelasjoner, vennerrelasjoner, vennlighetsrelasjoner og respektrelasjoner* (Spurkeland, 2017, p. 29). Hvis en skal ta utgangspunkt i disse nivåene av relasjon så vil nok relasjonen mellom saksbehandler og familier i barneverntjenesten være i spenningsfeltet mellom en *vennlighetsrelasjon* og en *respektrelasjon*. Hvor *vennlighetsrelasjonen* er preget av middels kvalitet og det emosjonelle i relasjonen er tydelig men ikke avgjørende. Relasjonen kan skape noen synergier og vil kunne oppleve savn og litt sorg ved brudd. Mens *respektrelasjonen* er preget av et lavere kvalitetsnivå og har ingen utpreget emosjonell side, men er mer intellektuell og kan bidra til samarbeid. De som inngår i relasjonen kan se nytte i hverandre,

men vil ikke medføre savn eller sorg ved oppløsning (ibid:29). Når informantene sier *de må komme i posisjon og skape* så tenker jeg at å møte familien med vennlighet og respekt er noe av fundamentet og som må være det bærende i relasjonen. Det handler om å møte familien på en måte som gjør at de åpner opp for følelser og det som kan være vanskelig. Bidra til at familien blir trygg og at en oppnår tillit. En relasjon preget av varme og anerkjennelse, men som i det også kan åpne opp for emosjoner, både hos familien og hos saksbehandler. Hvordan saksbehandler forstår synergien i relasjonen og de emosjonelle uttrykk kan få stor betydning for relasjonen videre og om saksbehandler får til et samarbeid og endring, om det er målet.

Men det å forstå relasjonens betydning i en kontekst handler også om å forstå at mennesket ikke er enten, eller. Man beveger seg gjerne mellom nivåer av relasjoner og dersom man ser på familier i barneverntjenesten som handlende aktører i eget liv så vil familien også kunne gjøre noen strategiske valg. I følge Mik-Meyer og Villadsen (2007) så mener Goffman at mennesket ikke kun er et sosialt produkt, men at det er i stand til å manøvrere og bedrive strategisk manipulering til sin fordel (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Med denne forståelsen vil familien kunne se fordeler med et samarbeid på tross av at de kan oppleve seg mistrodd som foreldre og med det oppleve hele situasjonen som krenkende i seg selv. Da trenger det ikke slik jeg ser det å handle om et strategisk spill og manipulering, men ved å bli møtt med vennlighet og respekt kan familien møte situasjonen med en viss form for verdighet og selvrespekten intakt. Det handler om å anerkjenne familiens egne ressurser og motivasjon for å bidra inn i relasjonen på en hensiktsmessig måte, selv om konteksten kan være utfordrende.

6.3 Maktperspektivet.

Den makt som saksbehandler har i kraft av sin profesjons rolle er ikke alltid uttalt og da mener jeg at man ikke snakker høyt om den implisitte makten som ligger i rollen som saksbehandler i barneverntjenesten, makten som følger med kontrollfunksjonen. Og kanskje er ikke alltid saksbehandler heller helt bevisst denne makten. Dette er noe som jeg synes kom frem i mine funn. Det var kun to av informantene som nevnte makt som en utfordring i forhold til relasjonen med familien. At det kun var to informanter som var innom makt som en utfordring trenger ikke å bety at de andre informantene ikke var bevisst makten sin, det kan like gjerne handle om meg som forsker at jeg ikke utforsket mer av det de sa, eller ga rom for videre refleksjon rundt temaet.

Pettersen (2011) sin studie om paternalisme og myndiggjøring i klientrelasjoner i barnevernet viser imidlertid at makt dimensjonen i liten grad også var omtalt av hennes informanter (Pettersen, 2011, p. 100). Dersom det stemmer at maktdimensjonen i liten grad reflekteres over i barnevernet så kan det bidra til at saksbehandler ikke forstår de reaksjoner som familien eventuelt måtte gi uttrykk for. Haugland (2008) sier at svak maktforståelse kan være en risiko ved at man da ikke forstår kompleksiteten ved maktbruk og den motstand som da kan reise seg hos den som er utsatt for makt. Å tåle konflikt kan da bli en viktigere egenskap enn å reflektere over egen rolle i den samme konflikten (Haugland, 2008, p. 275). Å tåle konflikt kan da bli sett på som en del av jobben og noe man bare må stå i, da det handler om arbeidets art. Og noen ganger er det nok også sånn av saksbehandler må tåle å stå i konflikten, for en lykkes rett og slett ikke å få en relasjon hvor samarbeid var mulig. Spørsmålet er da om det kun er saksbehandlers ansvar å skape en god relasjon og om maktperspektivet er så dominerende at det kan årsaks forklare en utfordrende relasjon? I følge Wadel og Wadel (2007) så bør en se på mennesker som oppstått av relasjoner i motsetning til å se relasjoner som avledet av de personer som inngår i relasjonen (Wadel & Wadel, 2007, p. 71). Slik jeg tolker Wadels og Wadel's teori så ligger det en gjensidighet i relasjonen hvor både saksbehandler og familien gjensidig påvirker hverandre og med det fremstår med bestemte egenskaper i relasjonen. Egenskaper som trer frem i relasjonen blir da et resultat av relasjonen. Men samtidig kan man ikke underkjenne at arbeidets art absolutt handler om den makt som saksbehandler besitter i kraft av sin rolle, og like viktig som å anerkjenne familien for det de er, er det viktig å anerkjenne makt dimensjonen i relasjonen.

For som Haugland (2008) sier så besitter saksbehandler flere former for makt, blant annet det hun kaller for *posisjonsmakt eller institusjonsmakt* hvor makten ligger i rollen (Haugland, 2008, p. 289). Dersom det er slik at saksbehandler i liten grad reflekter over sin makt, så kan det henge sammen med at så lenge saksbehandler ikke iverksetter makten, det Haugland beskriver som *aksjonsmakt*, så er det vanskelig for saksbehandler å se på seg selv som en person med makt. Makten er ikke gjort synlig i form av handling og er dermed heller ikke noe å snakke om. Jeg vil påstå at det er en form for *slumrende* makt, en makt som først blir synlig når den blir gjort aktiv ved handling, men da skjer det gjerne en bevissthet om maktdimensjonen hos saksbehandler også.

Men saksbehandler besitter også makt i form av faglig kunnskap og det Haugland beskriver som *definisjons og tolkningsmakt* (ibid:289). Det betyr at saksbehandler er den som i stor grad

definere hva som er problemet, hvordan det skal forstås og hvordan det skal behandles. Mik-Mayer og Villadsen (2007) referer til Foucault når de sier at makt som styringsteknologi er gjerne fordekt og kommer i en form som skal oppmuntre, fremelske og motivere til endring. Denne formen for makt er normativ og gyldig da den er fundert på vitenskap og hvor samtalen er den styringsteknologi som benyttes (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Dette er en form for styring hvor kanskje endring og styrking av foreldres omsorgskompetanse er målet. En skal hjelpe foreldre til å prestere bedre og saksbehandler blir da det som Spurkeland (2011) kaller *prestasjonshjelpere* (Spurkeland, 2011, p. 99). Saksbehandler blir den som besitter kunnskapen og kompetansen til å lede familien på «rette veier». Det å forstå denne formen for makt i relasjon, selv om den kommer i form av hjelp fra saksbehandler, handler om slik jeg ser det å inneha relasjons kompetanse. I veldig mange tilfeller vil familien også godta denne formen for styring og gi uttrykk for at de er enige med saksbehandler. Hvorpå det kan handle om at familien ikke ser på det som makt, men ser på det som hjelp, uten å tilegne saksbehandler implisitte motiver og hensikter.

Men en form for styringsteknologi kan også vekke motstand. Og en annen side ved det å inneha relasjons kompetanse handler om å forstå motstand hos familien.

Spurkeland (2011) beskriver *prestasjonshindre* som triggere. Noe som får frem irritasjon og motvilje hos mennesket. «*Når angst, redsel og frykt preger relasjonen, er prestasjonshjelperen ikke bare verdiløs i rollen sin, men en direkte motstander*» (Spurkeland, 2011, p. 112). Dersom saksbehandler blir en motstander i relasjonen så kan det være vanskelig å komme i posisjon for å gjøre en endring, men hvordan saksbehandler forstår denne motstanden kan få stor betydning for relasjonen videre. En av informantene sier at «*man må kunne gi rom til den andre, lese hvor den andre er hen om det er motstand er det viktig å stoppe opp med det og utforske hva det handler om*». Denne utforskningen av motstand hos familien kan gi svar på hva det handler om, men det forutsetter slik jeg ser det at saksbehandler tør å være åpen og ærlige. Saksbehandler må spørre familien og gjerne sette ord på det man observerer av reaksjoner. For jeg tenker at det ikke er uvanlig å være usikker og redd i møte med barneverntjenesten, men hvordan saksbehandler definerer og tolker denne motstanden i det videre arbeidet kan få betydning for hvordan saksbehandler møter familien, noe Oltedal (2004) også er inne på når hun sier at måten du definerer situasjonen på, får konsekvenser for hvordan du handler (Oltedal, 2004, p. 20).

Haugland (2008) sier at motstand hos familien kan defineres som avmakt eller motmakt. Avmakt kan gi deg utslag i både en passiv og aktiv holdning til makten og maktutøveren, hvor opplevelsen av å bli krenket og være uten verdi og innflytelse på egen situasjon er overveiende. Mens motmakt uttrykker aktivitet og interaksjon med personer og/eller system som utøver makt (Haugland, 2008, pp. 289-290). En passiv holdning hvor familien stilltiende godtar den intervensjonen som saksbehandler foreslår kan derfor handle om avmakt og ikke nødvendigvis at familien er enige. Motmakt kan ofte tolkes som at familien ikke ser egne begrensninger, men også som en naturlig motstand mot det maktapparatet som saksbehandler representerer. Men dersom saksbehandler kan tolke motmakten som en ressurs hos familien, noe man kan anerkjenne i det videre samarbeidet så kan det åpne opp for en ny forståelse av situasjonen, uten at man underkommuniserer makten som ligger både i systemet saksbehandler representerer og hos saksbehandler som yrkesutøver. For som Skau (2003) sier betyr makt evne og kraft. Makt kan på den måten benyttes til både godt og vondt (Greta Marie Skau, 2003).

Saksbehandlers forståelse av makt som et element i relasjonen blir viktig i forståelsen av egen relasjons kompetanse. Makten må reflekteres over for bare da kan det bli en bevissthet om maktens betydning i relasjonen og bare da kan muligheten for krenkelse og maktmisbruk minimeres. Mennesket skulle ifølge Skjervheim (1996) ikke bli gjenstand for forførelse og ved makt fordekt som list, *«gjøres til en gjenstand, en forekomst, en bestanddel, en ressurs - til et middel og ikke et mål»* (Skjervheim, 1996, p. 21).

Dersom familien ikke skal gjøres til en gjenstand og et middel i relasjonen, forutsetter det slik jeg ser det at saksbehandler har en bevissthet om at familien ikke må bli gjenstand for objektivisering. Skjervheim sier at mennesket må forstås som et handlende og tenkende subjekt som har evne til å strategisk manipulering (ibid:18-19). Men det forutsetter også at saksbehandler ser på seg selv på samme måten, hvor saksbehandler har iboende i seg evnen til strategisk manipulering. Saksbehandler må vurdere egne motiver og virkemidler mot familien og om familien blir behandlet som subjekt og en handlende aktør i eget liv. Ved en subjekt – subjekt relasjon mellom saksbehandler og familien, ligger forutsetningene til grunn for anerkjennelse og respekt mellom partene. Noe som kan bidra til at saksbehandler mer fremstår som en hjelper, hvor omsorg kan være et av elementene i relasjonen. Men omsorg kan også være fordekt som makt, noe Neumann (2012) er inne på sin artikkel om kjærlighet som et omsorgsaspekt i barnevernet (C. B. Neumann, 2012). Og dersom det er slik som jeg

tidligere har belyst, at det kan være svak maktforståelse hos saksbehandlere i barneverntjenesten så kan denne svake maktforståelsen utgjøre en risiko for maktutøvelse fra saksbehandler. Maktutøvelse i form av omsorg, strategisk manipulering, styringsteknologi eller objektivisering av familien. Å inneha relasjons kompetanse kan bidra til at saksbehandler bedre kan tolke og forstå reaksjoner hos familien i lys av makt og som et resultat av relasjonen.

6.4 Hjelperrollens kompleksitet.

Som saksbehandler i barneverntjenesten så har man en kontrollfunksjon, men også rollen som hjelper er en del av mandatet, jfr Lov om barneverntjenester § 1-1 som sier at formålet er «å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid - å sikre at barn og unge får trygge oppvekstvilkår» (Stette, 2016).

I dette ligger mye av kompleksiteten. På den ene siden skal saksbehandler være kritisk og sjekke ut foreldres omsorgskompetanse på bakgrunn av en bekymringsmelding, på den andre siden så skal saksbehandler være den som gir hjelp og den som bidrar til å skape en god relasjon hvor blant annet anerkjennelse og det å møte foreldre med et åpent sinn, ble påpekt som viktig av informantene. Kompleksiteten i det ha både en hjelperrolle og en kontrollfunksjon ligger også i det at *barnet* er den som skal være i sentrum, da det er barnets beste som er formålet med loven, og barnets beste som gir grunnlag for intervensjonen i familien. Da er det et paradoks at *veien til barnet* ofte går gjennom foreldre. Rapporten fra Helsetilsynet (2019) viser også at oppmerksomheten fra saksbehandler i større grad er rettet mot foreldre enn mot barna (Helsetilsynet., 2019, p. 118). I denne kompleksiteten og i dette paradokset kan det ligge motstridene krav, forventninger og oppfatninger om hva som er barnets beste. Foreldre og barnevernet kan ha ulikt syn på en sak og dermed kan hjelperrollen by på noen utfordringer, men også muligheter. Hvorvidt saksbehandler klarer å få en *allianse* med foreldrene vil være av betydning for det videre arbeidet. Noe som ble påpekt av informantene.

Omsorg, omtanke, menneskekjærlighet, medfølelse og hensyn sier Skau (2002) er viktige relasjonsegenskaper (Greta Marie Skau, 2002, p. 40). Slik jeg forstår Skau så mener hun her at det er personlige egenskaper som kommer til uttrykk i relasjonen med andre mennesker. I en

sammenheng hvor man som hjelper bruker seg selv som verktøy så blir de personlige egenskapene viktige. Viktige i den forstand at hjelperen gjennom sine personlige egenskaper ved varme, omtanke og menneskekjærlighet må forsøke å skape en relasjon, og komme i posisjon.

Mine funn viser at informantene var opptatt av å *se* familien i barnevernet, være lyttende, empatisk, omsorgsfull og skape tillit. Men man kan spørre hvor lett det er å skape tillit når utgangspunktet er mistillit. Med det mener jeg at et møte mellom saksbehandler og familien ofte starter med en bekymringsmelding, hvor foreldre bli gjenstand for et undersøkende og kritisk blikk fra barnevernet. Men som en informant sa det «*en må på en måte komme i allianse med den man skal hjelpe*», og det å komme i allianse handlet om å finne en felles plattform, en felles forståelse man kunne forenes om, og jobbe videre ut fra. Hubble, Duncan og Miller (i Halvorsen, 2011) sier at allianse handler om at klient og hjelper deler noen oppfatninger om problem, årsak, mål og løsning (Halvorsen, 2011, p. 42). Det å *komme i* handler slik jeg ser det om en holdning, men også en handling hvor posisjonering i forhold til hverandre står sentralt, og når man har funnet en plattform som begge kan stå på, hvor den felles forståelsen er selve plattformen, først da kan man begynne å samhandle.

Men før en kan begynne å samhandle så ligger mye av jobben til saksbehandler nettopp her, i kontaktetableringen. Det at relasjonen mellom saksbehandler og familier i barnevernet er preget av asymmetri kan være utfordrende når en skal etablere kontakt. Saksbehandlers personlige kompetanse og egenskaper kan i så måte bli avgjørende, og i alle fall har den personlige kompetansen og de personlige egenskapene hos saksbehandler stor betydning for kvaliteten på relasjonen.

Skau (2018) henviser til Dan Millman når hun siterer følgende: «*Du ønsker å hjelpe andre, det er svært bra, men du kan ikke hjelpe andre hvis du ikke forstå dem. Og du kan ikke forstå dem hvis du ikke forstår deg selv. Derfor bør du starte med det først*» (G. M. Skau, 2018, p. 20). Den personlige kompetansen handler da også om å kjenne seg selv og forstå seg selv, som er en forutsetning for å kunne forstå andre.

Hvorvidt saksbehandler forstår seg selv kan i så måte henge sammen med evnen til mentalisering hvor Spurkeland (2011) sier at mentalisering er en persons evne til sensitivitet, empati, speiling og verbalisering (Spurkeland, 2011, p. 110). I overført betydning så handler det om hvorvidt saksbehandler klarer å sette seg inn familiens følelser, hensikter og meningsforståelse, samtidig som saksbehandler klarer å sette seg inn i egne følelser og forstå

seg selv. Kompleksiteten i det å ha både et innenfra og utenfra perspektiv på seg selv og familien, kan gjøre at det blir vanskelig å skille egne følelser fra den andres. Når en informant beskriver viktigheten av å speile familiens følelser slik, «*jeg blir lei meg når du blir lei deg og jeg blir glad når du blir glad*», kan tyde på at skille mellom egne følelser og familiens kan smelt sammen og at saksbehandler i for stor grad tar projiserer familiens følelser og gjør dem til sine. Når det samtidig er en forventning om at saksbehandler skal utøve sitt arbeid med kjærlighet så kan det bli utfordrende for saksbehandler å navigere i spenningsfeltet mellom nærhet og distanse, kontroll og hjelp. Med det mener jeg at saksbehandler skal speile familiens følelser, være empatisk og være sensitiv, men uten at saksbehandler mister seg selv og uten at saksbehandler blir overveldet av familiens følelser og på den måten risikerer å bli handlingslammet.

Når Skau (2018) sier at for å virkelig kunne være til hjelp må vi skille mellom oss selv og andre, mellom andres behov og våre egne, mellom andres oppfatninger og egne. Og som yrkesutøvere er en del av vår profesjonelle kompetanse å kunne skille mellom et *jeg* og et *du* (G. M. Skau, 2018, p. 48) så er det nettopp det det handler om. Saksbehandlers kompetanse i forhold til hvem han eller hun, lar familien være i møte med seg selv og bevissthet omkring at vi som møtes er et *jeg* og et *du*. På den måten får familien eie sine egne følelser. Saksbehandler kan være til stede og anerkjenne følelsene, men ikke overta dem.

Hjelperrollens kompleksitet handler som jeg har nevnt ovenfor om nærhet og distanse, personlig og profesjonell, kontroll og hjelp.

Halvorsen (2011) refererer til Uggerhøj's undersøkelse der klientene etterlyser mer menneskelighet, ærlighet og høyere grad av likeverd med sosialarbeiderne, og der hjelperne fremstår som et helt menneske. En profesjonell personlighet som viser ekthet i engasjement og følelser, fremstår som ærlig og viser vanlige menneskelige reaksjoner (Halvorsen, 2011, p. 118).

En profesjonell personlighet er imidlertid noe som kanskje må utvikles over tid. Mine funn viser at saksbehandlerne er opptatt av det å være personlig i møte med familier i barnevernet, bruke humor, fortelle noe om seg selv og bruke personlige erfaringer i møte, men at det også kan være vanskelig. Særlig for en saksbehandler med lite erfaring kan det være vanskelig å vite hvor grensen går mellom det personlige og det private, og mellom det profesjonell og personlige. Røkenes og Hansen (2002) sier at å gi rom til å være seg selv og sette personlig farge på yrkesutøvelsen kalles personlig profesjonalitet og at relasjons kompetanse i stor grad

handler om personlig profesjonalitet (Røkenes & Hanssen, 2002, p. 217). Med dette forstår jeg at personlig handler om hvem man lar andre være i møte med en selv, hvem man selv er i møte med den andre og hvor profesjonaliteten er styrt av de yrkesetiske retningslinjer og mandatet saksbehandler er satt til å forvalte. I denne kompleksiteten kan det ligge en rollekonflikt. Rollekonflikt kan oppstå når den ene delen av yrkesutøvelsen handler om støtte og hjelp og den andre delen handler om kontroll, grensesetting og sanksjoner (ibid:215). Saksbehandlere i barnevernet står på den måten med en fot i hver leir, de skal forvalte og ivareta begge områder samtidig.

Men er det mulig å være like bevisst på hjelperrollen samtidig som man ivaretar myndighetsrollen, og ikke minst er det mulig å ivareta relasjonen med familien ved iverksetting av beslutninger som går på tvers av familiens ønsker og i de situasjoner hvor saksbehandlers kapasitet er styrt av ytre faktorer?

Christensen og Anderssen (2011) sin studie viser at saksbehandlere som har jobbet over tid med familier og har fått en relasjon til foreldre kan bruke lenger tid før de iverksetter tiltak da de ønsker at foreldre skal få det til. Med risiko for at de da mister fokus på barnets beste (Christiansen & Anderssen, 2011). Dette kan bety at en for tett relasjon mellom saksbehandler og foreldre potensielt kan være skadelig for barnet, barnet får ikke rett hjelp til rett tid. Men det kan også være skadelig for barnet der det er en vanskelig relasjon mellom saksbehandler og foreldre, noe helsetilsynets rapport viser. I Helsetilsynets (2019) rapport ble det sett tendenser til at barnevernet i liten grad søkte alternative forståelser der det var vanskelige samarbeidsforhold med foreldre (Helstilsynet., 2019, p. 118). Så på den ene siden så kan en god relasjon mellom familien og saksbehandler bidra til at barnevernet venter med å iverksett tiltak som kunne vært til beste for barnet, og på den andre siden så kan en vanskelig relasjon bidra til at alternative forståelser ikke søkes etter av barneverntjenesten, noe som kan gå på bekostning av barnets beste. Slike jeg ser det så viser studien til Christiansen og Anderssen (2011) og Helsetilsynets (2019) rapport at relasjonen har betydning på godt og vondt. For saksbehandler som skal ivareta både hjelperrollen og myndighetsrollen samtidig, så kan det by på dilemmaer i yrkesutøvelsen. Det blir en stadig avveining om hva som er best for barnet og hvor *den gode* relasjonen til foreldre kanskje må være underordnet barnets beste.

For som en del av bakkebyråkratiet må saksbehandler forvalte statens politikk. Der det for saksbehandler i barneverntjenesten handler om barnets beste. Ordet bakkebyråkrat er brukt av Lipsky (i Vabø, 2014) om yrkesutøvere som jobber direkte i kontakt med mennesker og ved

sin yrkesutøvelse stilles overfor motstridene krav hvor høy etterspørsel og knappe ressurser gjør det umulig å realisere idealene fullt ut (Vabø, 2014, p. 30). Dette kan gjenspeile det informantene sier om at tiden er en utfordring. Ved stress og tidsfrister så kunne det bli vanskelig å være til stede i nuet, være tilgjengelig og sensitiv. Noe som igjen kunne gå ut over relasjonen, selv om idealet er å ha en god relasjon til familien. Aubert og Bakke (2018) sier at det å inneha kompetanse i relasjonen betyr at du som hjelper er tilstede i nuet, er var for den andres reaksjoner på dine utspill, er bevisst på egen kommunikasjon og være måte. En må være tilstede i øyeblikket og ikke tenke på neste møte og tidspresset en står overfor (Aubert & Bakke, 2018, p. 23).

Dersom foreldre ikke opplever seg ivaretatt ved at saksbehandler tar seg tiden, de opplever seg ikke sett og anerkjent, så kan det påvirke deres opplevelse om de får hjelp eller ikke. I denne kompleksiteten hvor barnevernets ressurser kan påvirke hvorvidt de klarer å være sensitive nok i relasjonen, kan det ligge en mulighet for at familien kan få en opplevelse av å bli krenket. Skau (2002) sier at krenkelse kan være et resultat av at hjelperen ikke har tatt seg tiden som var nødvendig for å lytte, da man har en ny klient som venter på tur (Greta Marie Skau, 2002, p. 37).

Når mine funn viser at tidspresset og frister var noe som alle informantene var innom, uten at de ble spurt om det, så viser det noe av jobbens utfordringer i praksis. Som bakkebyråkrat stilles det krav til saksbehandler at han eller hun skal iverksette statens politikk hvor insentivene ofte er uklare, men med en forventning om effektivitet og at de handlinger som gjøres av saksbehandler er faglig og moralsk begrunnet (Vabø, 2014). Og Askeland mfl. (2011) er inne på denne kompleksiteten når de sier at de ulike verdiene ikke alltid er forenelige. Sosial arbeideren ønsker å være lojal mot byråkratiet og samtidig mot brukerne og seg selv (Gurid. Aga. Askeland, Oskarsen, & Unhjem, 2011, p. 175).

Med disse krav og forventinger hengende over seg går saksbehandler i møte med familien hvor de etablerer et ansikt til ansikt forhold. I dette møte skal saksbehandler vær nær nok til å ivareta familien emosjonelt, samtidig som saksbehandler skal ha distanse nok til å kunne handle på statens vegne. Dette stiller store krav til saksbehandler og kan være utfordrende å stå i. Det er en kompleks situasjon som fordrer kunnskaper på flere områder. Alle tre sider i kompetansetrekanten til Skau (2002) må komplementere hverandre, faglig kunnskap, personlig kompetanse og yrkesspesifikke ferdigheter (Greta Marie Skau, 2002). Og ikke minst handler

det om kommunikasjon som en del av de yrkes spesifikke ferdigheter. For som en informant sa «*kommunikasjon og relasjon henger sammen*».

Hvordan og hva saksbehandler kommuniserer får betydning når kontrolløren og hjelperen skal forenes i en og samme person, saksbehandleren.

Haugland (2008) sier at dobbeltrollen som hjelper og kontrollør stiller store krav til saksbehandlers formidlings kompetanse. At saksbehandler snakker på en forståelig måte og på den måten bygger en relasjon som bidrar til troverdighet og legitimitet, er relasjons kompetanse i praksis (Haugland, 2008, p. 280).

For å ha troverdighet fordrer det at saksbehandler kanskje tør å være ærlig om det man er usikker på, det man har kunnskaper om, det man er bekymret for og hvilke handlingsrom man har. Men samtidig er det en balansegang i hvor ærlig en skal være om det som ikke angår familien, som for eksempel tidspresset, selv om det i høyeste grad kan angå familien skal de allikevel ikke være nødt til å ta hensyn til det. Imidlertid handler det om at saksbehandler er så åpen som mulig om prosessen i saksbehandlingen og det som vil kunne påvirke familien, så de vet hva som skjer. På den måten kan saksbehandler fremstå med troverdighet. Ærlighet handler da om *hva* du sier i møte med familien. Men ærlig handler også om hvordan saksbehandler kommuniserer.

Skau (2018) beskriver kongruens som en samstemthet av våre følelser, ord og handlinger. Vi sender ut samstemte signaler på alle kanaler (G. M. Skau, 2018, p. 90). Det å være kongruent handler da om *hvordan* saksbehandler kommuniserer.

Når da saksbehandler skal være kongruent i sin kommunikasjon til familien så betyr det at også følelser som ikke nødvendigvis er anerkjennende kan komme til uttrykk. Som en informant sa så kan man bli «*trigget*» av noe hos familien, og dette noe kunne være foreldre som benektet at de hadde utøvd eksempelvis vold mot barnet. I en tjeneste hvor du samtidig er pålagt å utøve dit arbeid med kjærlighet, så kan det by på utfordringer og det kan gi et bilde på kompleksiteten i hjelperrollen.

For saksbehandler så kan imidlertid det å lære seg kommunikasjons ferdigheter og bli bevisst på egen kommunikasjon bidra til at familien føler seg trygg på at det som sies stemmer. Noe som kan hjelpe saksbehandler i relasjonen og hjelpe familien til å oppleve trygghet i relasjonen. Men kommunikasjon handler også om at saksbehandler blir kjent med seg selv

gjennom det som kommuniseres ut. Det er som et speil som også snus innover mot saksbehandler.

Kommunikasjon gir oss en mulighet til å uttrykke det personlige, men er også nødvendig for å utvikle det. Ved å ord sette våre erfaringer, tanker og følelser kan vi klargjør, endre og utvikle dem (G. M. Skau, 2018, p. 83). Det handler om at man ofte ikke vet hva man mener eller tenker før man begynner å sette ord på det. For saksbehandler i barneverntjenesten så byr hjelperrollen på kompleksitet. Det handler om å inneha relasjonelle ferdigheter hvor familien blir møtt med nærhet og ekthet, det handler om å ha tilstrekkelig distanse så saksbehandler ikke blir handlingslammet, det handler om at de teoretiske kunnskaper, yrkesspesifikke ferdigheter og den personlige kompetansen skal gå hand i hand og det handler ikke minst om utvikling og endring, både hos saksbehandler og de familier som er hjelpetrengende.

Når endring hos familien er et mål kan relasjonskompetansen hos saksbehandler være midlet som benyttes, selv om hjelperrollen viser at relasjonskompetansen også er et mål i seg selv.

6.5 Kjærlighet

Barnevernsproffene har lansert at grunnmuren og verdigrunnlaget i alt barnevernsarbeid må bygge på varme og kjærlighet og at en jobber med varme i hjerte og på måter som bygger tillit og trygghet. Hvorpå alle familier i barnevernet skal bli møtt med omsorg og empati og at en anerkjenner barnets behov for trygghet og kjærlighet (Det Kongelige Barne - Og Likestillingsdepartement, 2016-2017). Dette legger føringer for hvordan saksbehandler møter barn, unge og deres foreldre i barnevernet.

Mine funn viser at informantene opplevde kjærlighetsbegrepet noe ulikt. Noen syntes det var problematisk da begrepet er vanskelig å definere og betyr ulikt for mennesker du spør. Det ble videre påpekt at en ikke kan forlange at saksbehandler skulle ha følelser i form av kjærlighet i møte med familien.

Dersom en tenker kjærlighet som det nivå av kjærlighet som Spurkeland (2017) henviser til i sin kjærlighetsrelasjon. Hvor kjærlighetsrelasjonen er knyttet opp mot de nære relasjoner i en familie med sterk emosjonell binding mellom partene, gjensidighet i behovstilfredstillelse og hvor oppløsning oppleves som dramatisk vanskelig (Spurkeland, 2017, p. 29), så blir det umulig å kreve dette av saksbehandlere. Det vil også være på grensen til det uetiske å skulle påtvinge familien en kjærlighetsrelasjon de ikke har bedt om eller gir uttrykk for at de føler

seg komfortable med. Men så er det kanskje heller ikke dette nivå av kjærlighet som er tenkt fra lovgivers side. Da er det kanskje mest nærliggende å tenke relasjoner i en barnevernkontest som det Spurkeland beskriver som vennlighets relasjoner eller respektrelasjoner (ibid:29). Her er relasjonen preget mer av symmetri og gjensidighet uten at det medfører de store vansker for partene ved brudd.

Men kjærlighetsbegrepet er lansert som et begrep man ønsker inn i barnevernloven, så hvordan skal saksbehandler forstå dette begrepet i lys av egen relasjons kompetanse og hva vil det bety for familiene i barnevernet?

Thrana har i sin doktoravhandling om kjærlighetens betydning i barnevernets praksis lagt til grunn to sentrale kjernekomponenter, nestekjærlighet og anerkjennelse. Nestekjærlighet som moralsk kompetanse og en del av barnevernets verdigrunnlag og etiske tilnærming i utførelsen av arbeidet. Og hvor anerkjennelse handler om barn og unges behov for å bli sett og hørt som unike mennesker (Thrana, 2015, p. 74). Røkenes og Hansen (2002) sier at anerkjennelse handler om ubetinget aksept, bekreftelse, validitet og respekt av et annet menneske (Røkenes & Hanssen, 2002, p. 161). Nestekjærlighet og anerkjennelse handler derfor ikke bare om barn og unge, men kan også overføres til foreldre da det handler om grunnleggende behov hos ett hvert menneske, samtidig som det vil være forskjell på hvordan saksbehandler formidler kjærlighet til et barn kontra en voksen, om det er barn/ungdom i fosterhjem og institusjon eller om det er i en undersøkelse. Her vil blant annet tidsperspektivet på relasjonen kunne innvirke på hvordan kjærligheten kommer til uttrykk.

En måte å vise nestekjærlighet og anerkjennelse på er det som noen informanter beskriver som det å være genuint interessert i det menneske du har foran deg, gi av seg selv og speile den andres følelser. Røkenes og Hansen (2002) mener speiling forutsetter *«en genuint medopplevende hjelper som fra sitt ståsted strever med å forstå en annens opplevelser»* (Røkenes & Hanssen, 2002, p. 161). Det handler om å kunne le med de som er glade og gråte med de som er lei seg. Uten at egne følelser tar overhånd. Da blir det som Aubert og Bakke (2018) beskriver, evnen til å skille mellom andres sårbarhet og det som er ens egen bidrar til at den andre kan eie følelsene sine og hjelperen klarer å romme disse følelsene uten å blande inn egne følelser (Aubert & Bakke, 2018).

Men kan man gjøre seg noen etiske betraktninger med å bringe inn kjærlighets begrep i barnevernloven? En informant opplevde det som vanskelig når et fosterbarn kom med det som hun opplevde som en kjærlighetserklæring til henne. På en side kan man tenke at

saksbehandler har gjort en god jobb, noe hun selv også reflekterte over. På en annen side slik jeg ser det vil barnet på ett eller annet tidspunkt mest sannsynlig miste kontakten med sin saksbehandler og det skjer ofte ved at saksbehandler slutter og vil barnet da oppleve dette som ennå et brudd og kanskje svik i sitt liv? Hvor etisk forsvarlig er det å utsette et barn for en så sterk relasjonell binding når en vet at relasjonen vil bli brutt?

Eller man kan også se den gode relasjonen og barnets uttrykk som en naturlig del av barnets språklige og emosjonelle utvikling og at barnet vil tåle et brudd. For barn opplever jo gjerne flere brudd i løpet av barneårene, skifte av personell i barnehage og bytte av vennerelasjoner blant annet. Så er det da kanskje saksbehandlers egne følelser som blir det vanskeligste? Kombinasjonen av den profesjonelle rollen, lov kravet om å vise kjærlighet og personlige egenskaper er nært knyttet sammen og kan bidra til usikkerhet. Hvor grensen for hva som er forsvarlig, hva som er nødvendig og hva saksbehandler selv kan stå inne for, kan overlapse hverandre, men også komme i konflikt med hverandre.

Falk (2016) sier at kjærlighet er en relasjon, der man betrakter og behandler den andre som ubetinget viktig. Når en person blir viktig for oss så fører denne relasjonen til de ulike grunnfølelsene i oss som glede, sinne, sorg og frykt. Hvorpå det motsatte av kjærlighet er likegyldighet (Falk, 2016, p. 40). Dersom det hadde vært helt klart hva det nye kjærlighetsbegrepet betyr, hvordan saksbehandlere skal forstå begrepet og hvordan det skal komme til uttrykk i praksis så hadde det kanskje vært lettere å forholde seg til det. Det er kanskje dette som kommer til uttrykk hos informanten når hun ble usikker på hva hun skulle svare barnet. Det handlet kanskje om å være tro mot egne følelser i en profesjonell rolle, men samtidig ivareta barnet i dets åpenhet og spontanitet. En anerkjennende holdning til barnet vil være å stadfeste og bekrefte barnets følelsesutbrudd, men samtidig ha et åpent og en aksepterende holdning til seg selv. En evne til både å være nær og samtidig ha distanse til den andre (Røkenes & Hanssen, 2002, p. 163).

For saksbehandler i barneverntjenesten forutsetter da relasjonskompetansen at en ikke bare har fokus på den andre i relasjon, men også klarer å se egne behov og ikke minst sette grenser for seg selv. Men kjærlighet som et relasjonelt begrep og uten nærmere definisjon om hva det faktisk betyr i praksis, kan medføre ulike forventninger både hos saksbehandler og familiene, og det vil dermed være opp til den enkelte å definere begrepet. På den måten blir det veldig personavhengig hva som *kommer ut i den andre enden*, hvordan kjærlighet i en relasjonell sammenheng kommer til uttrykk. Men ikke minst hvordan kjærligheten som et relasjonelt

utrykk blir oppfattet av mottakeren. For som en informant sa så er det familien selv som må definere hvor god en relasjon er. Saksbehandler kan ha en oppfatning av relasjonen, mens familien har en annen oppfatning. Hvilken oppfatning som da skal bli stående som sann og den rette, kan slik jeg ser det være vanskelig å gi en ensidig konklusjon på.

6.6 Endring

I min analyse fant jeg at informantene så egen relasjons kompetanse i sammenheng med endring hos familier i barneverntjenesten. Den endringen det da hen speiles til er atferdsendring hos foreldre for på den måten å bidra til bedre omsorgsforhold for barnet eller ungdommen. Falk (2016) sier at en aksepterende kontakt, uten maktdimensjonen, men basert på åpenhet og ærlighet er det som gir rammebetingelser for vekst og utvikling (Falk, 2016, p. 34). Endring ville da skje som et resultat av relasjonen, samtidig kom det ikke frem i mine funn at relasjonen var en forutsetning for endring. Men endring kom som følge av at man hadde klart å etablere tillit og trygghet hos familien og sammen med faglig argumentasjon og kunnskap fikk saksbehandler en troverdighet og legitimitet, som igjen bidro til at familien var mottakelig for endring.

Skau (2002) sier imidlertid at varig endring ikke er mulig uten at det også skjer endringer i verdigrunnlaget hos en person. Det en virkelig tror på og verdsetter hos mennesket må berøres, uten det vil endring ikke være til å stole på (Greta Marie Skau, 2002, p. 25).

Det er jo et spørsmål om det er mulig å ende en annens verdigrunnlag, men dersom en saksbehandler skal kunne bidra til å endre en annens verdigrunnlag holder det ikke kun med gode samtaleteknikker, men forutsetter at saksbehandler klarer å røre ved noe av det moralske grunnfundamentet til familien. Det handler også om at saksbehandlers egne verdier må bli gjenstand for vurdering og saksbehandler må tro på at den endring som skal skje er nødvendig.

Å vurdere konsekvenser som avgjørende for handlingers verdi, blir av Nordby mfl (2013) beskrevet som filosofisk konsekvensetikk, hvor det er handlingens konsekvenser som sier noe om etisk status. Fører handlingen til gode konsekvenser regnes den som god, ellers ikke (Nordby et al., 2013, p. 44 og 47). For saksbehandler så blir dilemmaet og avveiningen å vurdere konsekvenser på kort og lang sikt, hva vil tale for en positiv endring og hva vil tale imot. Hva vil tjene barnets best og vil det stå i konflikt med foreldres ønsker? Dersom

foreldre skal være med i en endringsprosess så kan relasjonen til saksbehandler ha stor betydning. Skauli (2007) sier at å samarbeide om endring handler om å finne frem til hva klienten kan ha tro på og bidra til at dette kan prøves ut i praksis. God behandling er derfor ikke å «produsere» en endring i klienten, men gjennom samarbeid, utforskning og tydeliggjøring av klientens perspektiver kan terapeuten bidra til nye perspektiver (Skauli, 2007, p. 100).

Dette perspektivet henspiller til det Falk (2016) sier at det er selve *møte* mellom partene som er det essensielle, og at det er *i selve rommet mellom partene under samtalen* at det finner sted en ressurs som ikke er verken hos hjelperen eller hos den andre (Falk, 2016, pp. 23-24).

Saksbehandlers bidrag til endring kan da handle om å være en prestasjonshjelper som Spurkeland (2011) beskriver det (Spurkeland, 2011). Hvor saksbehandler har en mere støttefunksjon for familien. Hvor det relasjonelle forholdet mellom saksbehandler og familien bidrar til at familien finner ressurser i seg selv, eller får hjelp til å utvikle ressurser og på den måten styrke familiens omsorgskompetanse.

6.7 Veiledning

Aubert og Bakke (2018) sier at utdanning som bidrar til refleksjon over egne følelser, kroppslige fornemmelser og utforskning av eget følelsesliv kan bidra til at vi blir klokere på oss selv og andre i samspill, og kan dermed gjøre en bedre jobb som hjelpere (Aubert & Bakke, 2018, p. 38). Mine funn viser at informantene mente at egen oppvekst, tilknytning, temperament og erfaring hadde betydning for deres relasjonskompetanse i dag. Slik jeg forsto informantene så hadde egen oppvekst og erfaring betydning i forhold til relasjonskompetansen på en positiv måte dersom man hadde en trygg tilknytning og erfaringene i all hovedsak var gode, eller at man hadde fått bearbeidet negative erfaringer. Men som en motsetning ville relasjonskompetansen hos saksbehandler bli påvirket på en negativ måte dersom man hadde dårlige erfaringer som man ikke hadde fått jobbet med i ettertid. Og som en informant sa det «*man må ha snudd speilet innover en god del*».

Slik jeg forstår det så handler det om å ikke bare ha et kritisk blikk på familien, men også på seg selv. Røkenes og Hansen (2002) sier at den narrative historien vi alle forteller om oss selv er den subjektive historien om vår livsverden slik vi lever den, forstår den og erfarer den. Hvor formålet med historien er at de som lytter kan la seg berøre, bevege, utfordre og påvirke.

Historien gir samtidig fortelleren mulighet til å holde opp et speil for seg selv hvor refleksjon over egen historie skal bidra til utvikling gjennom samtale med andre (Røkenes & Hanssen, 2002, p. 103). Gjennom veiledning som bidrar til slik refleksjon kan saksbehandler få bearbeidet egen historie, kanskje hjelp til å rekonstruere historien eller få hjelp til å leve med den som en del av seg selv. Som Røkenes og Hanssen sier «*ingen kan kle av seg sin egen personlighet*», men det handler om å være i en utviklingsprosess og det å være kongruent. At det er samsvar mellom den du er og den du fremstår som (ibid:73).

Når informantene påpekte at bearbeiding av egen bagasje var en forutsetning for å kunne lykkes i relasjon med andre, da handler det kanskje om at den som skal hjelpe andre også må kunne ta imot hjelp. For saksbehandler i barnevernet kan det å gå ut av *ekspertrollen*, den som kommer med råd og veiledning til foreldre og den som i stor grad definerer og begrunner utfordringer i en familie, være en læring i seg selv.

Ved å gå ut av *ekspertrollen* og gå inn i en *hjelpesøkende* rolle må saksbehandler kanskje tørre å kjenne på egen sårbarhet og nakenheten i det å skulle utlevere sin personlige historie, følelser og opplevelser med en annen. Noe som kan ha stor betydning for hvordan saksbehandler forstår familier, og hvordan familiene kan oppleve det å måtte utlevere seg for saksbehandler i barneverntjenesten.

Skau (2002) sier at den personlige kompetansen må utvikles da den ellers vil forfalle over tid og at vår personlige kompetanse er et resultat av bearbeidet livserfaring og hvilken virkning vår livshistorie har på oss vil være avhengig av hvilken forståelsesramme vi setter på vår livshistorie (Greta Marie Skau, 2002, p. 79).

Når noen av informantene da sier at relasjons kompetanse handlet om «*å kunne romme den andre*». Da handler det kanskje om at den personlige kompetansen bør få gode vekstvilkår, i den forstand at saksbehandler erkjenner at bearbeiding av egen livshistorie vil ha noe å si for hvordan man klarer å *romme den andre*. For dersom man skal klare å romme den andre så fordrer det kanskje at man også klarer å romme seg selv.

Ved å la livshistorien bli en del av den personlige kompetansen til saksbehandler, hvor også den teoretiske kunnskapen og de yrkesspesifikke ferdigheter smelter sammen og komplementere hverandre, så kan man fremstå som den man *er* i møte med familier i barnevernet. På den måten kan man forstå «*den paradoksale teori om endring*» til Beisser (i Falk, 2016) ikke bare opp mot endring hos familier, men også opp mot saksbehandlers

utvikling og endring. «Et menneske endre seg - *ikke* når det prøver å bli noe som det ikke er, men bare når det blir det som det *er*» (Falk, 2016, p. 33).

Når informantene sier at det er behov for veiledning for utvikling av relasjons kompetansen, så er utvikling et resultat av bearbeiding og forsoning med vanskelige erfaringer og følelser fra tidligere. Men håndtering av vanskelige følelser som oppstår i daglige møter med familier kan også gi utfordringer og påvirke relasjonen. Informantene utrykte at møter med foreldre som hadde begått overgrep og utøvd vold kunne være vanskelig og ville påvirke følelsene til saksbehandler, men at det allikevel var forventet at man skulle samhandle med foreldrene. Det å samhandle med noen som utfordrer egne følelser kan være vanskelig. Røkenes og Hanssen (2002) kaller det å *være - i -kompetansen* når man samtidig må forholde seg til seg selv, egne reaksjoner og opplevelser, og personer og situasjoner på en fruktbar måte (Røkenes & Hanssen, 2002, p. 86).

En måte å styrke å *være- i- kompetansen* kan ivaretas gjennom veiledning. Hvor veiledning ikke bare skal ivareta opplevelser og reaksjoner til saksbehandler, men også kan bidra til en realistisk forståelse av egne reaksjoner. Jeg tenker at veiledning er tosidig. Gjennom veiledning kan saksbehandler få hjelp til å se seg selv i relasjon, hjelp til personlig og profesjonell utvikling, men også hjelp til å se sine begrensninger. Ved å se sine begrensninger og det handlingsrommet man har, kan det frata saksbehandler noen urealistiskes forventninger til egen fortreffelighet. Alle som jobber i barneverntjenesten er mennesker med feil og mangler, noe som også ble påpekt av en informant. Det å ha et for idealistisk krav til seg selv kan være en større hindring for utvikling enn det å få hjelp til å nyansere bildet. Ved et urealistisk krav til seg selv kan utfordringene oppleves som så store og uoverkommelige at man ikke orker å gå inn i dem. Det er hva Røkenes og Hansen kaller for *prematurlukning* (ibid:75). Et urealistisk krav til seg selv, kan også bidra til at man hever terskelen for hva man tillater hos andre. Dermed så kan det blir en synergieffekt hvor verken saksbehandler eller familien når opp til forventninger og noe som igjen vil kunne innvirke på relasjonen mellom partene.

Relasjonkompetansen er som jeg ser det avhengig av den personlige utviklingen. Her kan veiledning bidra i så måte og var også noe som ble utrykt av informantene. Da er det et paradoks at veiledning kanskje er så lite prioritert som mine informanter gir uttrykk for. Veiledning som et utviklingsstøttene tiltak til ansatte i barnevernet vil kunne bidra til større

refleksivitet over barnevernets egen praksis, bedre innsikt i en selv som hjelper, og med det kanskje større forståelse for de familier som er i barnevernet.

7 Metodisk refleksjon

I dette kapitlet vil jeg se på styrker og svakheter ved min forskning. Hva var bra, og hva kunne eventuelt vært gjort på en annen måte.

Temaet relasjonskompetanse er forholdsvis stort og kan være vanskelig å definere på en presis måte. Dette viser også noe av mine funn når informantene ble bedt om å si hva de assosierte med begrepet. Selv om informantene på en måte var samstemte i sin beskrivelse av hva det handlet om, så var det samtidig noe vagt og usikkert over svaret. Hadde jeg kun spurt om relasjonens betydning så kan det hende at det hadde vært lettere, selv om også relasjonsbegrepet er forholdsvis stort å svare på. Men straks begrepet relasjon ble satt i sammenheng med kompetanse, så blir det enda større og man kan bli mindre presis i beskrivelse av hva det handler om.

Jeg anser det som en stryke i forskningen at jeg fikk dratt ut og møtte alle informantene. Vi hadde et ansikt til ansikt møte hvor en da får sett både kroppsspråk og andre uttrykk som en ikke fanger opp ved for eksempel et telefonintervju. Men det at jeg møtte informantene i deres arbeidstid kan være en svakhet da alle ga uttrykk for at de var under tidspress og det er mulig at en kunne brukt lengere tid med hver enkelt informant dersom intervjuet hadde blitt utført utenfor arbeidstid. Nå varte de fleste intervjuene mellom 1-1,5 time, mens ett intervju varte i 30 min, så det er ikke sikkert at det hadde gjort noen forskjell, men allikevel en refleksjon det er verd å ta med seg.

Min erfaring som mangeårig ansatt i barnevernet kan ha vært både en styrke og en svakhet. Styrken i å ha erfaring fra barnevernet er at jeg og informantene på mange måter taler samme språk. Det er ikke vanskelig for meg som forsker å kjenne meg igjen i det som blir sagt og kan stille spørsmål som andre som ikke er kjent i feltet ville kunne stille. Men svakheten er at jeg kan ta for gitt at jeg og informantene har samme oppfatning av hva begreper og utsagn betyr og dermed så unnlater jeg å utforske mer ut av det informanten sier. Dette er noe jeg har reflektert over i ettertid og ser som en svakhet i studien.

Det jeg har valgt å vektlegge i studien av funn og teori kan man også reflektere over. Når jeg har valgt å vektlegge noe, så utelater jeg samtidig noe annet. På den måten blir det en forenkling av virkeligheten. Dersom jeg hadde vektlagt relasjonskompetanse opp mot en spesifikk gruppe i barneverntjenesten for eksempel barn, så kunne det blitt en annen vinkling på oppgaven. Annen teori kunne vært brukt og dermed kunne man kanskje belyst temaet fra andre synsvinkler. I ettertid ser jeg også at en av informantene var innom relasjonskompetanse som noe ulikt avhengig om det var barn eller voksne man hadde en relasjon med. Å velge seg ut en gruppe ville dermed kunne avgrenset oppgaven mer og kanskje kunne man gått enda mer i dybden på temaet.

Dersom jeg hadde valgt å intervjuere familier i barnevernet om hvilken betydning de tiller saksbehandlersrelasjons kompetanse, så kan det hende at jeg hadde fått andre svar. Det er ikke sikkert de hadde samsvart med saksbehandlers oppfatning. Noe som kunne vært interessant, men studiens størrelse ga ikke rom for det og dermed så mister man en viktig stemme inn i forskningen.

En kvalitativ studie kan være vanskelig for andre å gjennomføre på akkurat samme måte, da det som tidligere nevnt handler om at jeg som forsker setter mitt preg på studien med min personlige påvirkning, både i forhold til deg jeg spør om og påvirkningen jeg har på informanten. Studien er heller ikke av en slik størrelse at man kan generalisere. Men min vurdering er at studien har bidratt med kunnskap om veiledningens betydning i utvikling av relasjonskompetansen, dette da den personlige og profesjonelle utviklingen henger sammen med utvikling av relasjonskompetansen.

8 Avslutning

I min studie har problemstillingen vært som følger: *Relasjonskompetansens betydning i møte mellom saksbehandler og familier i barnevernet.*

Jeg har gjort en kvalitativ undersøkelse hvor jeg har intervjuet 6 ansatte i kommunalt barnevern som jobber i direkte kontakt med familier. Formålet med studien har vært å sette søkelys på relasjonskompetansens betydning samt å bidra til refleksjon over barneverntjenestens praksis i møte med familiene.

Intervjuene har gitt innsikt i saksbehandleres syn på relasjonskompetanse og saksbehandlere har gitt uttrykk for at relasjonskompetansen er viktig når de skal møte familier i barnevernet. Informantene uttrykker da at relasjonskompetansen handler om hvordan de evner å møte familier på en måte som bidrar til at de kommer i posisjon og kan skape en god relasjon.

Det å komme i posisjon var utgangspunktet for det videre arbeidet som saksbehandler skulle gjøre. Relasjonskompetansen ble på den måten satt i sammenheng med endring i familien.

Relasjonskompetansen ble av saksbehandlere sett på som mangesidig, da det handlet om personlige egenskaper, faglige kunnskaper, yrkesspesifikke ferdigheter som for eksempel kommunikasjon, og sist men ikke minst, så handlet det også om tidspress, arbeidsbelastning og den makt som ligger i profesjonsrollen. Det å forstå de ulike sidene av relasjonskompetansen, hvordan de kan påvirke i relasjonen til familien var av stor betydning, og noe en kunne jobbe med i for eksempel veiledning.

Relasjonskompetansens betydning kan dermed sammenfattes i disse tre funn:

1. At relasjonskompetanse blir sett på som et mål dersom formålet er å bidra til endring hos familier i barnevernet. Med det blir relasjonskompetansen også et middel i forsøket på å oppnå målet.
2. Elementer som kan påvirke relasjonskompetansen negativt er blant annet den mulighet for makt som ligger i profesjonsrolle, egen sårbarhet og de ressurser som en tjeneste har til rådighet. Det handler her om tidsressurser, stress, stor arbeidsmengde og manglende muligheter for veiledning og refleksjon over egen praksis.
3. Veiledning ble sett på som viktig i utvikling av relasjonskompetansen, men det ble påpekt at det var lite prioritert i barneverntjenesten.

På bakgrunn av ovenstående kunne det derfor vært interessant i videre forskning og sett på hvor mange av landets barneverntjenester som legger til rette for både den personlige og den profesjonelle utviklingen, ved for eksempel å tilby veiledning til de ansatte. Dette da relasjonskompetansen er nært knyttet til den personlige utviklingen.

Jeg vil her støtte meg til det Killen (2017) sier om veiledning: «*Veiledning er ved å bli en nødvendighet med hensyn til støtte og erkjennelse av belastningene av å arbeide med sårbare*

familier, uansett i hvilken yrkesfunksjon en møter dem, og for å sikre klientene en faglig etisk forsvarlig behandling» (Killen, 2017, p. 27)

Den personlige og profesjonelle utviklingen er ikke minst viktig med tanke på kjærlighetskravet som er forfektet av barnevernsproffene. Saksbehandlere skal utøve sitt yrke med varme hjerter og omtanke for de familier de møter og det stiller krav til relasjonskompetansen.

Den personlige og profesjonelle utviklingen hos saksbehandlere bør derfor prioriteres høyt slik jeg ser det, og det bør legges til rette for det. Jeg vil gå så lang å si at det skulle vært et lovkrav at alle som jobbet i barneverntjenesten skulle mottatt veiledning. Veiledning kunne bidratt til større personlig trygghet og faglig integritet, noe som igjen kanskje kunne bidratt til at flere saksbehandlere klarte å stå lenger i jobben, en jobb som er utrolig viktig, men hvor belastningen ofte blir for stor.

9 Litteraturliste

- Aadland, E. (2013). *"Og eg ser på deg-" : vitenskapsteori i helse- og sosialfag* (3. ed.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Askeland, G. A. (2011). Teorigrunnlag for kritisk refleksjon. In Askeland (Ed.), *Kritisk refleksjon i sosialt arbeid* (2 ed., pp. 25 - 41). Oslo: Universitetsforlaget.
- Askeland, G. A., Oskarsen, E. M., & Unhjem, G. (2011). Holdninger og handlinger - bevisstgjøring gjennom kritisk refleksjon. In G. A. Askeland (Ed.), *Kritisk refleksjon i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Aubert, A.-M., & Bakke, I. M. (2018). *Utvikling av relasjonskompetanse : nøkler til forståelse og rom for læring* (2. utg. ed.). Oslo: Gyldendal.
- Bøggild Christensen, A., Jørgensen, S., Olesen, S.-P., & Rasmussen, T. (2015). *Viden og vitenskapsteori i sosialt arbejde : en introduktion til centrale temaer*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Christiansen, Ø., & Anderssen, N. (2011). Fra bekymring til overbevisning: Barnevernets beslutninger om å plassere barn utenfor hjemmet. *Norges barnevern Nr.4-2011*, 88.
- Det Kongelige Barne - Og Likestillingsdepartement. (2015-2016). *Familien - ansvar, frihet og valgmuligheter*. (Meld. St. 24 (2015-2016)). Retrieved from <http://www.regjeringen.no>.
- Det Kongelige Barne - Og Likestillingsdepartement. (2016-2017). *Endringer i barnevernloven mv. (bedre rettsikkerhet for barn og foreldre)*. (Prop. 169 L (2016-2017)). Retrieved from <http://www.regjeringen.no>.
- Djupvik, A. R., & Eikås, M. (2010). *Organisert velferd: organisasjonskunnskap for helse - og sosialarbeidarar*. Oslo: Samlaget.
- Falk, B. (2016). *Å være der du er : oppmerksomhet, grenser og kontakt i den hjelpende samtalen*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjerke AS.
- Halvorsen, G. S. (2011). *Relasjonen mellom hjelper og hjelpesøkende - En studie i forståelsens og anerkjennelsens betingelser og utviklingsmuligheter*. (Doktoravhandling), Universitetet i Nordland, Bodø.
- Haugland, R. (2008). *Med makt til å krenke. Om makt, avmakt og motmakt i en konfliktfylt barnevernsak* (2 ed.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Helstilsynet. (2019). *Det å reise vasker øynene*. Retrieved from Oslo: <http://www.helsetilsynet.no>
- Honneth, A. (2008). *Kamp om anerkjennelse*. Oslo: Pax Forlag AS.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg. ed.). Oslo: Abstrakt.
- Killen, K. (2017). *Profesjonell utvikling og faglig veiledning - Et fellesfaglig perspektiv for helse-, sosiale og pedagogiske profesjoner* (5 ed.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2018). *Det kvalitative forsknings - intervju*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Langdridge, D. (2006). *Psykologisk forskningsmetode : En innføring i kvalitative og kvantitative tilnærminger*. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag.
- Martinussen, W. (1984). *Sosiologisk analyse : en innføring*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Mik-Meyer, N., & Villadsen, K. (2007). *Magtens former : sosiologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. København: Reitzel.

- Neumann, C. B. (2012). Omsorgsetikk i barnevernet. En refleksjon over det "nye" kjærlighetskravet til barnevernsarbeidere. *Sosiologi i dag*, 42(Nr. 3-4/2012), 104-124.
- Neumann, C. E. B., & Neumann, I. B. (2012). *Forskeren i forskningsprosessen : en metodebok om situering*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Nilssen, V. L. (2012). *Analyse i kvalitative studier : den skrivende forskeren*. Oslo: Universitetsforl.
- Nordby, H., Bennin, C., & Buer, B. A. (2013). *Etikk i barnevern*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Nortvedt, P., & Grimen, H. (2004). *Sensibilitet og refleksjon : filosofi og vitenskapsteori for helsefag*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Oltedal, S. (2004). *Klientsamtaler innen velferdsstaten. Ei kvardagsleg sak*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS.
- Pettersen, V.-A. (2011). *Byråkrat eller hjelper? Paternalisme og myndiggjøring i klientrelasjoner i barnevernet*. (Masteroppgave), UiT Norges arktiske universitet, Tromsø.
- Repstad, P. (2007). *Mellom nærhet og distanse. Kvalitative metoder i samfunnsfag* (4 ed.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Røkenes, O. H., & Hanssen, P.-H. (2002). *Bære eller bryte : kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Skau, G. M. (2002). *Gode fagfolk vokser- : personlig kompetanse som utfordring* (2. utg. ed.). Oslo: Cappelen akademisk forl.
- Skau, G. M. (2003). *Mellom makt og hjelp : om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper*. (3 ed.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Skau, G. M. (2018). *Gode Fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. Oslo: Cappelen Damm AS.
- Skauli, G. (2007). Å arbeide i tråd med klientens endringsteori. In K. A. Ulvestad, A. K. Henriksen, A.-G. Tuseth, & T. Fjelstad (Eds.), *Klienten -den glemte terapaut* (pp. 94-113). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Skjervheim, H. (1996). *Deltakar og tilskodar og andre essays*. Oslo: H. Aschehoug & Co (W. Nygaard).
- Spurkeland, J. (2011). *Prestasjonshjelp : hvordan gjøre andre gode?* Oslo: Universitetsforl.
- Spurkeland, J. (2017). *Relasjons-kompetanse* (2 ed.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Stette, Ø. (2016). *Barnevernloven og forskrifter. Med forarbeid, tolkninger og rundskriv*. Oslo: Pedlex as.
- Terum, L. I. (2003). *Portvakt i velferdsstaten. Om skjønn og beslutninger i sosialtjenesten*. Oslo: Kommuneforlaget AS.
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse : en innføring i kvalitativ metode* (4. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Thrana, H. M. (2015). *Kjærlighet og sosialt arbeid. En studie av kjærlighetens betydning i barnevernets praksis*. (Doktoravhandling), Høgskolen i Lillehammer, Lillehammer.
- Vabø, M. (2014). Bakkebyråkratiet - der emosjonelt arbeid blir politikk. In M. Vabø, Vabo, S. I. (Ed.), *Velferdens organisering* (pp. 29 - 46). Oslo: Universitetsforlaget.
- Wadel, C., & Wadel, C. C. (2007). *Den samfunnsvitenskapelige konstruksjon av virkeligheten*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.
- www.bufdir.no. Tilskuddsordning for barnevernfaglig videreutdanning. Retrieved from https://www.bufdir.no/Tilskudd/Soke_om_tilskudd/Barnevern/barnevernfaglig_videreutdanning/

www.etikkom.no. Kvalitative og kvantitative forskningsmetoder - likheter og forskjeller.
Retrieved from <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/>
www.vid.no. Videreutdanning i relasjonskompetanse i barnevernet. Retrieved from
<https://www.vid.no/studier/relasjonskompetanse-i-barnevernet/>

10 Vedlegg

1. Godkjenning fra NSD
2. Informasjonsskriv
3. Intervjuguide
4. Samtykkeskjema

Mariann Bellika H ansen

9037 T ROMSØ



Vår dato: 02.07.2018
ref:

Vår ref: 61235 / 3 / BGH

Deres dato:

Deres

Forenklet vurdering fra NSD Personvernombudet for forskning

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 21.06.2018. Meldingen gjelder prosjektet:

61235	Relasjon - en metodisk tilnærming i barnevernets praksis
Behandlingsansvarlig	UiT Norges arktiske universitet, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Mariann Bellika Hansen
Student	Bjørge Isaksen

Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet med vedlegg, vurderer vi at prosjektet er omfattet av personopplysningsloven § 31. Personopplysningene som blir samlet inn er ikke sensitive, prosjektet er samtykkebasert og har lav personvernulempe. Prosjektet har derfor fått en forenklet vurdering. Du kan gå i gang med prosjektet. Du har selvstendig ansvar for å følge vilkårene under og sette deg inn i veiledningen i dette brevet.

Vilkår for vår vurdering

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet
- krav til informert samtykke
- at du ikke innhenter [sensitive opplysninger](#)
- veiledning i dette brevet
- UiT Norges arktiske universitet sine retningslinjer for datasikkerhet

Veiledning

Krav til informert samtykke

Utvalget skal få skriftlig og/eller muntlig informasjon om prosjektet og samtykke til deltakelse. Informasjon må minst omfatte:

- at UiT Norges arktiske universitet er behandlingsansvarlig institusjon for prosjektet
- daglig ansvarlig (eventuelt student og veileder) sine kontaktopplysninger
- prosjektets formål og hva opplysningene skal brukes til
- hvilke opplysninger som skal innhentes og hvordan opplysningene innhentes
- når prosjektet skal avsluttes og når personopplysningene skal anonymiseres/slettes

På nettsidene våre finner du mer informasjon og en veiledende mal for [informasjonsskriv](#).

Forskningsetiske retningslinjer

Sett deg inn i [forskningsetiske retningslinjer](#).

Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

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

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

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

Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt. Ved prosjektslutt 15.05.2019 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

Gjelder dette ditt prosjekt?

Dersom du skal bruke databehandler

Dersom du skal bruke databehandler (ekstern transkriberingsassistent/spørreskjemaleverandør) må du inngå en databehandleravtale med vedkommende. For råd om hva databehandleravtalen bør inneholde, se [Datatilsynets veileder](#).

H vis utvalget har taushetsplikt

Vi minner om at noen grupper (f.eks. opplærings- og helsepersonell/forvaltningsansatte) har [taushetsplikt](#). De kan derfor ikke gi deg identifiserende opplysninger om andre, med mindre de får samtykke fra den det gjelder.

Dersom du forsker på egen arbeidsplass

Vi minner om at når du [forsker på egen arbeidsplass](#) må du være bevisst din dobbeltrolle som både forsker og ansatt. Ved rekruttering er det spesielt viktig at forespørsel rettes på en slik måte at frivilligheten ved deltakelse ivaretas.

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

Vennlig hilsen

Dag K iberg

L is T enold

Kontaktperson: L is T enold tlf: 55 58 33 77 / lis.tenold@nsd.no

Informasjon om mitt forskningsprosjekt.

Hei.

Mitt navn er Bjørg Isaksen og jeg holder på med et masterstudie ved UiT i Tromsø. Jeg skal nå gå igang med mitt forskning prosjekt og i den forbindelse henvender jeg meg til deg som leder.

I min masteroppgave skal jeg gjøre en kvalitativ studie av relasjonskompetansens betydning i møte mellom saksbehandler og familier i barnevernet.

I den forbindelse ønsker jeg å intervju saksbehandlere i deres barneverntjeneste. Om du som leder ville være behjelpelig med å formidle dette videre til dine ansatte ville jeg være takknemlig for det, og samtidig godkjenne at intervjuet gjøres innenfor saksbehandlers arbeidstid.

Litt informasjon om temaet, relasjonskompetanse:

Relasjon kan bety mye eller lite, ha ulikt innhold og uttrykk. Kanskje alt etter hvem man spør. Men hva vil det si å inneha kompetanse på området? Er det noe om er medfødt, noe som kan læres, evt noe som må avlæres for å kunne inneha relasjonskompetanse?

I barneverntjenesten jobber saksbehandler tett på og med mennesker i ulike livssituasjoner og ofte er målet å oppnå endring i en eller annen form. Dette krever imidlertid samarbeid hvor relasjonen vil kunne få betydning for hvorvidt man lykkes eller ikke. Men hvor bevisst er barnevernansatte på egen relasjonskompetanse, hvordan jobber man og hva må man kunne vite noe om for å få en god relasjon?

Kjærlighetsbegrepet som er ønsket inn i ny barnevernsreform av barnevernsproffene er kanskje også en bekreftelse på at barnevernansatte må investere i relasjonen til de man skal hjelpe, på tross av tidsfrister og stort arbeidpress.

Vil på forhånd takke for hjelp og ser frem til å møtes.

Mvh. Bjørg Isaksen

Intervjuguide

- Kan du si litt om deg selv og hvilken utdanning du har?
- Hvor lenge har du jobbet i barnevernet, og hva jobber du med?
- Hva tenker du når jeg sier relasjonskompetanse?
- Hvilke områder/temaer tenker du er viktige i forhold til relasjon?
- Hva betyr egen tilknytning og temperament i forhold til relasjonskompetansen?
- Hva betyr det å være personlig i møte med familien?
- Barnevernsproffene har lansert begrepet kjærlighet og ønsker det inn i ny barnevernsreform, hva tenker du om det?
- Er det noe som kan utfordre relasjonskompetansen?
 1. Er det noe som kan være vanskeligere å jobbe med enn andre ting, i så fall hvorfor?
- Hva kan bidra til å utvikle relasjonskompetansen?
- Er det tema vi ikke har pratet om som du tenker er viktige i forhold til relasjonskompetanse?

Samtykkeskjema

Jeg har mottatt informasjon om prosjektet “Relasjonskompetanses betydning i møte mellom saksbehandler og familiar i barnevernet”

Jeg er klar over at jeg til enhver tid under prosjektet kan trekke meg fra deltakelse og er kjent med at de opplysninger jeg gir anonymiseres og vil bli brukt i en masteroppgave. Jeg vil kunne få tilgang til å lese oppgaven i ettertid.

Etter endt prosjekt vil alle opplysninger bli makulert.

Jeg samtykker til deltakelse i prosjektet:

Navn:

Epost:

Sted og Dato: