

Fakultetet for humaniora, samfunnsvitenskap og lærerutdanning

Hvordan kan indre motivasjon fremme kontinuitet blant saksbehandlere i kommunalt barnevern?

En kvalitativ intervjuundersøkelse med erfarne saksbehandlers opplevelser

Beatrice Johanne Olsen

Masteroppgave i barnevern. HEL-3980. November 2020



Forord

Denne masteroppgaven er siste del av masterstudiet master i barnevern ved UIT Norges Arktiske Universitet. Oppgaven er obligatorisk og oppfyller 50 av totalt 120 studiepoeng.

Det har vært en kronglete vei mot ferdigstilling av denne oppgaven. Det har vært spennende, krevende og frustrerende. Etter å ha vært småbarnsmor nå i 27 år er jeg blitt en reser på å være effektiv, noe som har hjulpet meg i forhold til å fullføre. Det har vært hardt, men i dag kan jeg si at det var verdt det. Studietiden har vært som en reise. Jeg har lært masse, samt kjent på og utfordret mine holdninger og verdier. Studiet har bestått av lærerikt pensum, spennende forelesere, interessante og heftige diskusjoner under forelesningene. Med andre ord alt som skal til for å skape en god læringsarena.

Å kombinere en masterstudie og samtidig holde koken i et hektisk hverdagsliv er krevende. Det er flere jeg vil takke for at dette har vært mulig for meg. Jeg vil først takke mine informanter for at dere gjorde denne oppgaven mulig. Jeg er takknemlig for at dere tok meg med på deres «reise» gjennom flere år i barnevernet. Dere er flotte mennesker! Barn og familier i Norge er heldig som har slike mennesker som dere til å hjelpe dem. Nok en gang, tusen hjertelig takk. Jeg vil også takke Jeanette Skoglund ved RBKU for veiledning.

Jeg vil takke Linda for korrekturlesing og medstudent Linn for alle samtaler, drøftinger og veiledning over face time. For ikke å snakke om alt annet du har bistått meg med i denne prosessen. Er ydmyk og evig takknemlig for all tid dere har brukt på å hjelpe meg. Tusen, tusen takk.

Til sist, men ikke minst vil jeg takke min fantastiske familie som har holdt ut med en mamma og kone som ikke har vært den beste utgaven av seg selv. Ord som: «Vi er så stolte av deg mamma», «Du er flink, ikke gi deg», «Stå på, dette klarer du», «Gå bare på kontoret mamma, vi passer lillesøster» og «Gjør det du må, ta den tiden du trenger kjære. Jeg holder fortet» er jeg blitt tildelt mange av. Kjære familien min, vi står sammen, og sammen er vi sterkere!!
Elsker dere høyere enn himmelen Per-Harald, Benedicte, Tarek, Malin, Mirra, Mats Johan og Kapitalina. Ekstra takk til Malinmora og Karoline som tok en siste korrekturlesing før endelig innlevering.

Sammendrag

Kommunal barneverntjeneste sees på å være et av Norges mest kompliserte arbeidsfelt. Den typiske arbeidshverdagen til saksbehandlerne er preget av å forvalte krevende saker, samt at de er tett på vold, overgrep og omsorgssvikt mot barn. Det kreves stor indre motivasjon og gode mestringsstrategier for å holde ut over tid som saksbehandler i kommunalt barnevern.

Problemstilling i denne kvalitative studien er følgende: «Hvordan kan indre motivasjon fremme kontinuitet blant saksbehandlere i kommunalt barnevern»

Hensikten med undersøkelsen er å få informasjon om hvordan erfarne saksbehandlere i kommunalt barnevern opprettholder sin motivasjon og hva de selv mener er av betydning for at de blir i jobben som saksbehandler.

Metoden jeg benyttet for å belyse problemstillingen var av kvalitativ tilnærming med dybde intervjuer. Utvalget besto av seks informanter som alle er ansatt som saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste, med minimum fem års ansiennitet i tjenesten. Funnene er hovedsakelig drøftet i lys av Deci og Rayans (1985) *Self-determination theory tre psykologiske behov; Autonomi, kunnskap og tilhørighet og teorien om anerkjennelse*.

Funn fra undersøkelsen viste at saksbehandlernes indre motivasjon ble forsterket gjennom tilførelsen av selvbestemmelse/autonomi, kunnskap, tilhørighet og anerkjennelse. Deres personlige verdier i forhold til å hjelpe, gi omsorg og bidra ovenfor andre mennesker ble forsterket av deres indre motivasjon. Motivasjonen syntes å bli stimulert og opprettholdt gjennom blant annet kollegastøtte, autonomi, en opplevelse av at barnevernfaget er spennende og at faget oppleves som utviklende. Funnene viser at deres personlige egnethet til å ivareta seg selv og ta ansvar for egen opplæring som nyansatt, har stor betydning for at de fortsatt er i jobben. Samtidig er det en jobb mange slutter i før to år er gått. Studien beskriver viktigheten av at barnevernsansatte får anledning til å samarbeide med sine kollegaer, i saker der kollegastøtte er viktig. Videre kan studien vise at personlig og faglig utvikling er viktig for utvikling av indre motivasjon, og for å fremme kontinuiteten blant saksbehandlere.

Konklusjonen viser at oppgavens informanter blir indre motivert av selve jobben i barnevernet. Samtidig setter de organisatoriske forholdene begrensninger for saksbehandlernes opplevelse av å få gjort en tilfredsstillende, grundig og god barnevernfaglig jobb.

Summary

The Child Welfare Service is considered to be one of Norway's most complicated fields to work in. A typical day at work for the child welfare worker in the municipality Child Welfare is characterized by managing demanding cases, as well as witnessing violence, abuse and neglect of children. Great internal motivation and good coping strategies are required to endure time as a case manager in the Child Welfare System in the municipality.

Issue: Issues in this qualitative study is the following: "How can inner motivation promote continuity among employees in the Child Welfare services?"

Purpose: The purpose of the survey is to obtain information about how experienced employees in the Child Welfare community maintain their motivation and what they think is important for themselves to stay in the job as case manager.

Method: The method used to elucidate the problem was of a qualitative approach with partially semi-structured, individual interviews. The committee consisted of six informants who are employed as case workers in municipal Child Welfare Service with a minimum of five years of seniority in the service. The findings are mainly discussed in light of Deci and Rayan's (1985) self-determination theory's three psychological needs: Autonomy, knowledge and belonging and the theory of recognition.

Findings: Findings from the study showed that the caseworkers' inner motivation was enhanced by the addition of self-determination / autonomy, knowledge, belonging and recognition. And their personal values when it comes to helping, caring and contributing to other people. This seems to be stimulated and maintained through, among other things, collegial support, autonomy and the fact that the child welfare profession itself is exciting and experienced as developing. The findings show that their personal suitability to example; look after themselves and take responsibility for their own training as a new employee, is of great importance for them to still stay in their job. A job that many quit before two years has passed. The study also shows the importance of giving the employees the opportunity to collaborate with their colleagues in cases where collegial support is important in a demanding

day at work. Furthermore, personal and professional development is important for developing inner motivation and for promoting continuity among employees in the Child Welfare system.

Conclusion: Conclusions shows that the employees are intrinsically motivated by the job itself in the Child Welfare, but the organizational conditions impose restrictions on the employees to feel that they get to do a satisfactory, thorough and a good, professional job.

Innhold

Forord.....	ii
Sammendrag.....	iii
Summary.....	iv
1 Innledning og bakgrunn for valg av tema.....	1
1.1 Turnover.....	3
1.2 Hensikten med oppgaven og temaets relevans for feltet.....	4
1.3 Problemstilling og forskerspørsmål.....	6
2 Barnevernets oppgave og mandat.....	7
3 Tidligere forskning.....	11
3.1 Kollektive og individuelle mestringsstrategier.....	11
3.2 Jobbtilfredsstillelse som motvekt mot utbrenthet.....	12
3.3 Trivselsfremmende tiltak og gode rutiner.....	13
3.4 Personlig egnethet.....	13
3.5 Motivasjon, arbeidsmiljø og tilhørighet.....	14
4 Teoretisk referanseramme.....	15
4.1 Motivasjon.....	15
4.2 Selvbestemmelsesteorien (Self- Determination Theory).....	15
4.2.1 Autonomi.....	16
4.2.2 Kompetanse.....	17
4.2.3 Tilhørighet.....	17
4.2.4 Indre og ytre motivasjon.....	18
4.3 Anerkjennelse.....	20
4.4 Kompetansetrekant.....	22

4.4.1	Teoretisk kunnskap	23
4.4.2	Yrkesspesifikke ferdigheter.....	23
4.4.3	Personlig kompetanse.....	23
5	Metode	25
5.1	Kvalitativ metode	25
5.1.1	Kvalitativ tilnærming	26
5.1.2	Hermeneutikk og fenomenologi.....	26
5.1.3	Forforståelse	27
5.2	Valg av design	28
5.3	Utarbeidelse av problemstilling.....	29
5.4	Redegjørelse for utvalg.....	30
5.5	Rekrutteringsfasen	31
5.6	Intervjuene	31
5.7	Analyse	34
5.8	Reliabilitet og validitet - overførbarhet	34
5.9	Etiske aspekter i intervju og analyse	36
6	Presentasjon av funn.....	38
6.1	Forhold ved organisering og ledelse.....	38
6.1.1	Første tiden som saksbehandler i kommunalt barnevern	38
6.1.2	Erfaring bidrar til kunnskap og kunnskap bidrar til trygghet.....	41
6.1.3	Veiledning og debriefing	42
6.1.4	Fleksibilitet i forhold til arbeidstid og arbeidsoppgaver	43
6.2	Kollegastøtte og samarbeid	45
6.3	Hovedfunn knyttet til faglige, - og personlig utvikling/forhold	47
6.3.1	Personlig egnethet	47
6.4	Hovedfunn knyttet til forhold utenfor organisasjonen	51
6.4.1	Politiske føringer, krav og kompetanseløftet	51

6.5	Oppsummering	54
7	Drøftning.....	56
7.1	Første tiden som saksbehandler	58
7.2	Kollegastøtte og samarbeid	64
7.3	Faglig- og personlig utvikling/forhold	68
7.4	Forhold utenfor organisasjonen	70
7.5	Oppsummering	73
7.6	Svar på problemstillingen	75
7.7	Avslutting og forslag for videre forskning på temaet.....	75

Referanseliste

Vedlegg

Figurliste

Figur 4-1	Self- Determinator Theory.....	22
Figur 4-2	Kompetansetrekanten	24
Figur 4-3	kompetansetrekant i sirkulær bevegelse	24
Figur 5-1	Forskningsdesign	29

1 Innledning og bakgrunn for valg av tema

Norsk barnevern har gjennom flere år blitt omtalt å mangle kompetanse på de arbeidsoppgavene de er tillagt. Beskrivelsene kommer fra samarbeidspartnere, tilsynsmyndigheter, politiske nivå/ministre i «eget» fagdepartement, aktører i media, i tillegg til alle egendefinerte «barnevernseksperter» (Hoff, 2016). Bare det siste året har barnevernet vært kritisert og debattert i media, både i domfellelser i den Europeiske menneskerettighetsdomstolen (EMD) i Strasbourg, Frankrike, (Lundbo, 2020) og i Helsetilsynets kritikkverdige rapport av barnevernet. Helsetilsynets rapport konkluderte med at kommunale barneverntjenester har utfordringer med stort sykefravær, at saksbehandlere slutter i jobben etter kort tid, samt at det er utfordrende å ansette kvalifisert og stabil bemanning (Andresen, 2018). Dette vekker bekymring, spesielt med tanke på forskning som viser at det tar 2 år før nyansatte i barnevernet klarer å opparbeide seg tilstrekkelig med kunnskap, ferdighet og trygghet for å arbeide selvstendig (Ellet, Ellis, Wresbrook og Dews, 2007).

Barne- ungdom- og familiedirektoratet (Bufdir) gjennomfører fra 2017-2020 et kvalitet- og kompetanseløft i kommunalt barnevern. Kompetanseløftet skal heve barnevernfaglig kompetanse og bidra til at barn, unge og foreldre skal få den hjelpen de har behov for og har krav på. Et element i kompetanseløftet er å få redusert den store turnoveren i yrkesgruppen og klare å beholde erfarne og kompetente medarbeidere.

Barnevernets viktigste ressurs er motivasjonen og kunnskapen til de ansatte. De tilsatte i det kommunale (og statlige) barnevernet har en svært viktig og krevende jobb. Barnevernets hovedoppgave 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, samt at barnevernet bidrar til at barn og unge får trygge oppvekstvilkår. Hovedsakelig som en hjelpeinstans, men også gjennom inngripende tvangsvedtak. Som barnevernsarbeider må man ofte håndtere vanskelige dilemmaer og ta avgjørelser som påvirker og bidrar til endringer både i familier og i barns liv.

Gjennom sin arbeidshverdag møter saksbehandlere en virkelighet som for mange kan være vanskelig å tolke. Derfor stilles det høye krav til saksbehandlerens kompetanse og evne til å utøve skjønn (regjeringen.no).

Forskning viser at det er både utfordrende og krevende å være ansatt i kommunalt barnevern. Slike funn knyttes ofte opp mot emosjonelt stress og de psykososiale belastningene ved jobben. Statens arbeidsmiljøinstitutt (Aagestad m/fl., 2015) la i sin rapport frem at saksbehandlere hadde høyt nivå av emosjonelle belastninger, angst og depresjon.

Overnevnte belastninger har fått oppmerksomhet i media. Her er to eksempler fra bladet Fontene og avisen Verdens Gang:

«Nå orker jeg ikke mer!!: - Å jobbe med barnevern utsetter fagfolk for stor følelsesmessig slitasje. Slitne medarbeidere sier opp, og så blir de andre enda mer slitne. Barneverntjenesten må sørge for at de ansatte blir» (Fontene: Auglen og Haver, 2017).

«Grasrotopprør i barnevernet: - Vi trenger flere ansatte for å ha bedre tid til de som trenger oss mest: - Dersom Norge skal ha et bærekraftig barnevern må vi ha en regjering som er villig til å betale for det. Dette handler om de mest sårbare barna, som trenger hjelp og beskyttelse» (VG: Haver og Stephansen, 2019)

Mediesakene tematiserer barnevernsansattes ønsker om flere ressurser for å klare og utføre en kvalitetsmessig, god jobb. Saksbehandlere etterspør bemanningsnorm for å heve kvaliteten i barnevernet, hvilket er noe de mener vil bidra til å redusere frafallet av saksbehandlere. Det fremstår gjennom mediene som om regjering/politikere og saksbehandlere ikke er helt enige i hva som må til for å forbedre kvaliteten og redusere turnover i kommunalt barnevern. Der barnevernsarbeidere sier «ja-takk, begge deler» til mer kompetanse og høyere bemanning, uttaler regjeringen og Statsministeren at det de siste årene er bevilget mer penger til Norsk barnevern enn noensinne. De mener løsningen ikke ligger i økt bemanning, men i økt kompetanse til barnevernsansatte.

Felles for mediasakene er viktigheten av å sørge for at ansatte med opparbeidet erfaring og kompetansen fortsetter å jobbe i barnevernet.

Bakgrunnen for denne oppgaven er ubesvarte spørsmål etter å ha skrevet en annen masteroppgave med tema turnover i kommunalt barnevern (Olsen og Garnes, 2018). Videre mitt engasjement for sosialt arbeid i tillegg til erfaringer jeg har gjort meg i møte med barnevernets saksbehandlere i kraft av mitt arbeidsliv. Dette dannet grunnlaget for oppgavens problemstilling som beskrives i kapittel 1.3

1.1 Turnover

Begrepet turnover er brukt for å beskrive ansatte som slutter i en organisasjon. Ord som gjennomtrekk og gjennomstrømninger blir også brukt for å beskrive turnover (Johansen, 2014). Barne- og familieminister Ropstad sa i spørretimen 13.03.2019 at en av tre saksbehandlere i barnevern slutter pr. år (Haver og Stephansen, 2019). Andre statesikker er mer nyansert. SSB (SSB 2014/18) beskriver en turnover blant saksbehandlere fra 2010 til 2011 på 31.5 %. Den største andelen av saksbehandlere som slutter i jobben, sluttet etter 3,3 år i stillingen. Andre undersøkelser viser lavere tall. I en nyere undersøkelse gjort av Kommunens sentralforbund (KS) var gjennomsnittet på turnover i barnevernet på landsbasis fra 2015-2016 17.1%. Det er ikke sikkert at disse tallene er direkte sammenlignbare (Owren og Soleng, 2017). Til tross for at tallene fra SSB og KS viser forskjeller, viser begge undersøkelsene til tall som bekrefter høy turnover i norsk barnevern i forhold til andre næringer. Turnover beskrives som en tilleggsbelastning for ansatte som blir, og er skadelig for stabiliteten og kvaliteten i barnevernet fordi opparbeidet erfaring og kompetanse forsvinner ut av tjenesten (Lunde, 2019).

Turnover i barnevernet er et tema som engasjerer meg, både som student og i min arbeidshverdag som samarbeidspartner til barnevernet. Våren 2018 skrev jeg sammen med

min studievenninne Linda Kristin Garnes en masteroppgave i studiet ” Erfaringsbasert master i ledelse ” ved Høyskolen i Harstad, (nå Norges arktiske universitet, campus Harstad). Målet med oppgaven var å finne årsaken(e) til den høye turnoveren i det kommunale barnevernet. Oppgaven problemstillingens var «Hva skyldes høy turnover blant saksbehandlere i kommunalt barnevern?». Funnene i vår kvalitative undersøkelse ble analysert med utgangspunkt i Fredrick I. Hertzbergs to-faktorteori, og viste «vanskelige arbeidsforhold, høyt arbeidspress, mangel på tid og dårlig oppfølging fra ledelsen, samt mangelfull struktur og rutiner som ivaretok helse, miljø og sikkerhet blant ansatte». Alle informantene vi snakket med hadde sterkt engasjement for sosialt arbeid, da spesielt for barn. De var tydelig på at barnevernsarbeid var arbeid som gav mening. De følte at de «reddet verden» for enkelte av disse barna. Samtidig ble de så preget av mangelen på ressurser, veiledning, dårlig ledelse, store saksmengder og stort tidspress, at deres indre motivasjon ble spist opp (Olsen og Garnes, 2018). Våre funn stemmer med Ellet m.fl (2006), Astvik m fl.(2014) og Anderson (2000) som alle viser at det er sammenheng mellom ivaretagelsen av den enkelte barnevernsarbeideren og turnover.

bidro til at deres indre motivasjon ble spist opp (Olsen og Garnes, 2018).

1.2 Hensikten med oppgaven og temaets relevans for feltet

Kommunalt barnevern opplever i dag mye negativ kritikk. Det påpekes store lovbrudd og ansatte slutter etter relativt kort tid. Konsekvensene av at ansatte slutter etter kort tid, medfører relativt store utfordringer for barneverntjenesten som skal utøve faglig forsvarlige tjenester til hjelpetrequende barn og familier. Barneverntjenesten mister kompetanse det er brukt mye ressurser på å utvikle, når ansatte slutter i tjenesten (Andresen, 2018).

Det er en utbredt opplevelse blant barnevernsarbeidere at barneverntjenesten i stor grad er påvirket av hvilke betingelser tjenesten jobber under. Påstander som at det er for få ansatte, for lite midler til å løse lovpålagte arbeidsoppgaver som politikere, samfunnet og sentrale myndigheter forventer av barnevernet, blir uttalt av de som jobber i tjenesten.

Barnevernsansatte opplever en arbeidshverdag med økende krav, forventninger og

arbeidsmengde. Dette er ikke unikt i forhold til andre virksomheter, men barnevernsansatte opplever at kommunalt barnevern i særlig grad preges av uforenelig og urealistiske mål i henhold til ressurser de er tildelt (Lunde, 2019).

Helsetilsynet utarbeidet en rapport på oppdrag fra Barne- og likestillingsdepartementet. Rapporten er utarbeidet etter tilsyn med 44 norske kommunale barneverntjenester i 2011 og beskriver et kommunalt barnevern med store utfordringer i forhold til oppsigelser, høyt sykefravær og utfordring i å få tak i kvalifiserte og stabile ansatte (Helsetilsynet, 2012).

Undersøkelser viser at en tredjedel av barnevernsansatte slutter fra et år til et annet og gjennomsnittlig etter 3,3 år. Dette er høyere tall enn i andre omsorgsarbeidsyrker og viser at det er større utfordringer å beholde ansatte i barneverntjenesten enn i andre omsorgsyrker (Johansen, 2014). Tallene gir grunn til flere bekymringer. Forskning av Ellet, Ellis og Westbrook Dews (2007) viser at det tar om lag to år for nyansatte i barnevernet å opparbeide gode ferdigheter, kunnskaper og trygghet til å jobbe selvstendig. Undersøkelsen viser hvor omfattende og ressurskrevende opplæring i barneverntjenesten er. Konsekvensen ved at saksbehandlerne slutter etter så kort tid i tjenesten er store, fordi tjenesten er forpliktet til å levere forsvarlig tjenester til de sårbare barna og deres familie (Helsetilsynet, 2012).

For å ivareta de sårbare barna og tilby innbyggere en forsvarlig tjeneste, er det viktig at barnevernet som en kunnskapsorganisasjon har kompetente ansatte. Målet for denne oppgaven er å belyse hva saksbehandlere med lang erfaring i kommunalt barnevern opplever som avgjørende faktorer for at de fortsatt jobber i barnevernet. Videre få fram hva som fremmer deres motivasjon og engasjement for barnevernsarbeid. Med bakgrunn i dette setter oppgaven søkelys på ressurser hos ansatte, organiseringen av arbeidet og organiseringen på arbeidsplassen som bidrar til at informantene har valgt å forbli i sine stillinger over tid.

1.3 Problemstilling og forskerspørsmål

Det overordnede målet med denne oppgaven er å undersøke hvordan en saksbehandler opplever sin arbeidshverdag. Jeg vil se på hvilke personlige, faglige og organisatoriske ressurser som fremmer kontinuitet blant saksbehandlere i kommunalt barnevern. Jeg vil belyse både positive og negative faktorer som påvirker deres motivasjon til å fortsette som saksbehandlere.

Det har vært utført mye forskning på utfordringer i barnevernet, men lite på det positive ved å jobbe der. Det er mye fokus på positiv psykologi i organisasjonsteoriene. Det settes søkelys på de biologiske, psykologiske og sosiale faktorene som aktiverer, gir retning til, og opprettholder atferd i ulike grader av intensitet for å oppnå et mål (Kaufmann og Kaufmann, 2009:93). Dette fremfor hva som bidrar til stress, sykdommer og belastninger. Jeg vil gjennom denne studien se på hva som motiverer erfarne saksbehandlere til å fortsette å jobbe i barnevernet, samt hvilke mestringsstrategier de bruker når arbeidshverdagen blir utfordrende.

Opgavens problemstilling er:

«Hvordan kan indre motivasjon fremme kontinuitet blant saksbehandlere i kommunalt barnevern?»

Videre vil jeg belyse problemstillingen ut fra to forskerspørsmål:

1. *Hvordan opplever en saksbehandler sin arbeidshverdag i kommunalt barnevern?*
2. *Hvilke mestringsstrategier bidrar til at denne arbeidsgruppen håndterer belastningen og forblir i sine stillinger over tid?*

Denne oppgaven tar utgangspunktet i induktive intervjuer av saksbehandlere i kommunalt barnevern med ansiennitet på over fem år, hvilket er nesten dobbelt av tiden den gjennomsnittlige turnoveren (Johansen, 2014).

2 Barnevernets oppgave og mandat

Lov om barneverntjenester (1992) gir ansatte i barnevernet et mandat som både hjelper og kontrollør. Mandatet forutsetter at saksbehandlere innehar stor grad av faglig skjønnsutførelse (NOU, 2009). Barnevernets hovedoppgave er å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og /eller utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid, samt bidra til at barn og unge får en trygg oppvekst (Barnevernloven, 1992 §1-1).

Arbeidsoppgavene til saksbehandlerne er å undersøke bekymringsmeldinger, fatte og iverksette vedtak og følge opp nødvendige omsorgstiltak/hjelpetiltak i familier for å sikre at omsorgssituasjonen til barn og unge forbedres (Barnevernloven av 1992 §§4-3 og 4-4). Barnevernet skal jobbe ut fra tre prinsipper; prinsippet om barnets beste, det biologiske prinsipp og mildeste inngreps prinsipp. «Prinsippet om barnets beste» skal være førende for all jobb i barnevernet. Og er et av de mest sentrale områdene barnevernet jobber med, er å styrke foreldreferdigheter og relasjon mellom barn og foreldre. Når barnevernet setter i verk tiltak skal *barnets beste* alltid være avgjørende for tiltakets innhold. Barnevernet har plikt til å tillegge hva barnet selv mener i saker som berører han eller henne, da alle barn som er i stand til å danne egne standpunkter skal gis anledning til å utale seg i sin sak (Prop 106L, 2012:23-28). «Det biologiske prinsipp» sier at det anses som til det beste at barna får vokse opp i sin biologiske familie. «Mildeste inngreps prinsipp» forplikter barnevernet å kunne dokumentere at det er forsøkt tilpasset hjelpetiltak for barnet og familien før man går til tvangsvedtak (Barnevernloven av 1992).

Barnevernet er forpliktet til å vurdere og påse at tiltakene som er satt inn virker til sin hensikt i henhold til tiltaksmålene (ibid). Barnevernet er også ansvarlig for å fremme sak til fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker. Fylkesnemnda har myndighet til å vurdere hvorvidt hjelpetiltak er tilfredsstillende for å sikre barn forsvarlig omsorg, eller ikke (Barnevernloven av 1992 §4-12). De som jobber i barneverntjenesten, møter mennesker med forskjellige og sammensatte behov og utfordringer. Barnevernet trenger saksbehandlere med en bred og dyp fagkompetanse for å kunne gi barn forsvarlig oppfølging (NOU, 2009:8). Det

er viktig at saksbehandlere har forståelse for samfunnets utvikling og at definisjonen på god omsorg endres med ny kunnskap, politiske ideologier og endringer i samfunnet. Det settes store krav til menneskene som skal jobbe i barnevernet, både i form av faglig og personlig kompetanse (Prop 106 L. 2012-2013).

Barnevernet har et forebyggingsansvar, samt et ansvar for at andre tjenester ivaretar barnets interesser. For at barnevernet skal gi barnet rett hjelp, er de avhengig av et samarbeid med andre profesjoner som har med barn å gjøre. Eksempler på dette er skole, helsestasjon, barnehage, velferdstjenester og politi. Barnevernet er avhengig av at disse tjenestene melder ved bekymringer for et barn (Prop 106L. 2012-2013:23-28). Barnevernet har behov for høy grad av integritet i samfunnet for å kunne utføre sine lovpålagte oppgaver (Kvelling, 2007)

De som jobber i barnevernet, har varierte arbeidsdager. En saksbehandlers arbeidsdag kan variere mellom møter på kontoret, samtaler med barn, samarbeidsmøter, være kommunens representant i fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker, samt andre rettsinstanser som omhandler barnevernssakene (Bufdir.no, 2017).

Barnevernet har en uke på seg til å konkludere om en bekymringsmelding skal henlegges eller undersøkes jf barnevernloven av 1992 §4-2. Barnevernet mottok i 2018 57013 bekymringsmeldinger fra privatpersoner eller offentlige instanser. Dette utgjorde 4 % av barnebefolkningen (0-17 år) og var en økning på 53 % fra 2008. De siste årene (2015-2018) har det vært flest bekymringsmeldinger som gjelder barn i alderen 13-17 år og færrest meldinger for småbarn fra 0-2 år. Av 55 623 barn og unge i alderen 0-22 år som mottok hjelp fra barnevernet i 2018, fikk 60 % av disse hjelpetiltak i hjemmet (Bufdir.no). Dette var en markant økning fra 2007, der 42 600 barn fikk hjelp av barneverntjenesten. I 2006 var det bare 5,4 % som fikk hjelp (Dyrhaug og Grebestad, 2008).

Alle vurderinger barnevernet gjør, skal begrunnes skriftlig (Barnevernloven, 1992). Ved rimelig grunn til bekymring for barnet, har barnevernet en rett og en plikt til å utføre en

grundigere undersøkelse av barnets oppvekstvilkår innen tre måneder. I særlige tilfeller kan dette utvides til 6 måneder, jf. Barnevernloven §4-3. Undersøkelser viser at barnevernet holder disse fristene (Dyrhaug og Grebestad, 2008). I 2018 gikk 83 % av alle meldingene videre til undersøkelse. Undersøkelser viser at henleggelse øker i takt med barnets alder (Dyrhaug og Grebestad, 2008). En viktig del av undersøkelsen er å innhente opplysninger fra forvaltningsorganer som kjenner barnet, i tillegg til å innhente opplysninger fra barnet og familien. En undersøkelse fører enten til at saken henlegges eller at barneverntjenesten går inn med tiltak.

Hjelpetiltakene er hovedsakelig frivillige. Dersom hjelpetiltakene ikke bidrar til å skape tilfredsstillende endringer i barnets omsorg, og daglig omsorg fortsatt er preget av alvorlige mangler, kan kommunen fremme forslag til fylkesnemnda om omsorgsovertakelse (Barnevernloven av 1992, §4-12) Om Fylkesnemnda vedtar å overta omsorgen for barnet, plasseres barnet i fosterhjem eller på institusjon. Ved omsorgsovertagelse er det barnevernet som overtar omsorgen. Fosterhjemmet eller institusjonene utøver den daglige omsorgen for barnet. Barnevernet kan også fremme forslag for fylkesnemnda om plassering på institusjon for barn som viser alvorlig atferdsvansker, uten samtykke fra foreldrene (Barnevernloven av 1992, §4-5,5 ledd).

Barnevernet har plikt til å følge opp foreldrenes utvikling nøye. Om foreldrene kan gi barnet forsvarlig omsorg skal fylkesnemnda oppheve vedtaket om omsorgsovertagelsen. Det må gjøres en faglig vurdering om en tilbakeføring vil skade barnet. Barnets tilknytning til mennesker og miljø skal tas med i vurderingen (Barnevernloven av 1992, §4-21,1 ledd).

Barnevernet er organisert på ulike måter i Norge. Arbeidsoppgavene til en saksbehandler kan derfor være ulik fra kommune til kommune. I noen kommuner, gjerne de mindre, jobber saksbehandlere ofte som generalister. Dette betyr at en saksbehandler følger en sak fra bekymringsmelding til eventuelt tiltak («fra A til Å»). I større kommuner eller der flere mindre kommuner har slått seg sammen til interkommunalt barnevern, jobber saksbehandlerne mer avgrenset ut fra en spesialistmodell der ansatte er delt opp i team eller avdelinger. Det er vanlig at barnevernet da er delt opp i tre forskjellige team/avdelinger som: undersøkelse, tiltak i hjemmet og barn som er plassert utenfor hjemmet. Saksbehandlerne har

gjennom spesialistmodellen anledning til å avgrense sitt faglige fokus og få høy kompetanse på sitt fagområde (Heggen, Jørgensen & Rød, 2013:85-97).

3 Tidligere forskning

Det er nødvendig å orientere seg i forskningsfeltet når man skal gjøre en undersøkelse på et område. Når jeg i denne oppgaven skulle innhenterelevant informasjon, foretok jeg kritiske vurderinger angående informasjonens verdi og nytte, slik som: troverdighet, saklighet, nøyaktighet og egnethet (Euris, Everett og Furuset, 2012). Jeg fant det relevant for studien å se på andre studier som er gjort på barnevern utenfor Norge, samt studier som er gjort i lignende omsorgsyrker. Dette for å få en bredere forståelse enn dersom jeg bare fokuserte på saksbehandlere i kommunalt barnevern. Tidligere forskning har stor verdi når man skal forske på et tema. Det finnes lite forskning på hva som gjør at saksbehandlere trives og blir værende i sine stillinger. Det er derimot forsket mye på generell motivasjon og trivsel blant ansatte. Tidligere forskning viser en sammenheng mellom personlige egenskaper hos saksbehandlere, mestring av arbeidsoppgaver, varierte arbeidsoppgaver, engasjement for sosialt arbeid med mennesker, fleksibilitet på arbeidsplassen, anerkjennelse, trygg ledelse, veiledning og godt arbeidsmiljø med sine kollegaer som forsterkning av indre motivasjon.

3.1 Kollektive og individuelle mestringsstrategier

Kassah, Kassah og Dahl (2015) har i sin artikkel satt søkelys på hvordan ansatte ved barnevernsvakten, barnevernets akuttberedskap, håndterte opplevelsen av å være utsatt for vold i akutte situasjoner på jobb. Bakgrunnen for denne studien er at barnevernvaktens ansatte utsettes for utrykningssituasjoner som er preget av ulike former for vold. Dette er situasjoner som gir ansatte opplevelse av emosjonell uro, redsel, sinne og usikkerhet hos ansatte. Nevnte følelser i situasjoner der de ansatte skal være profesjonelle samtidig som de skal ivareta klientene, er utfordrende. I artikkelen omtales det et misforhold mellom egne følelser og følelsesregler som var forventet at ansatte har og viser i disse situasjonene. Med bakgrunn i dette, viser studien at ansatte utviklet både individuelle og kollektive mestringsstrategier. Individuelle mestringsstrategier i form av selvkontroll, distanse, realitetssjekk og skjerming. De kollektive mestringsstrategiene var normendringer i form av ledelsesstyrt kultur på

arbeidsplassen. Kulturen ga rom for kollegastøtte og debriefing etter hendelser uavhengig av hvem de var på jobb med, samt at de bygde tillit til hverandre. Ansatte formidlet at mestringsstrategiene var viktig for å forebygge at ansatte tok emosjonell uro med seg hjem etter endt arbeidsdag. Artikkelen konkluderer med at de kollektive og individuelle mestringsstrategier som kollegastøtte, debriefing, respekt og tillit, samt individuelle mestringsstrategier som selvkontroll, distanse, realitetssjekk i forhold til normalitet og fysisk aktivitet, bidro til at ansatte kunne ivareta arbeidsoppgavene sine og redusere emosjonelt stress. Kassah, Kassah og Dahl (2015) beskriver ledelsesstøtte som viktig resiliens mot utbrenthet der emosjonell utmattelse er et kjernemoment.

3.2 Jobbtilfredsstillelse som motvekt mot utbrenthet

Baugerud (2019) undersøkte hvorvidt det å jobbe i barnevernet er en kilde til jobbtilfredsstillelse eller stressrelaterte belastninger. Funnene i denne studien viser at jobbtilfredsstillelse kan brukes som en motvekt til utbrenthet i barnevernet. Videre viser den at saksbehandlere som hadde symptomer på utbrenthet, hadde lavere skår på jobbtilfredsstillelse, versus lavere turnover blant de som hadde høy grad av jobbtilfredsstillelse. Studien viser at veiledning, kollegastøtte, kompetanseutvikling og støtte fra familie og venner kan være utfyllende til de eksisterende ressurser på en arbeidsplass. De som opplevde jobbtilfredshet, var mer fornøyd med jobbmengde og utfordringer de møtte i jobben. De opplevde også en større arbeidsmotivasjon og en positiv og inspirerende organisasjonstilørighet. Baugerud sier i sin artikkel at mennesker som vil jobbe i barnevernet har høyere nivåer av involvering, medfølelse og empati, noe som kan bidra til at disse menneskene er mer sårbare og har større utfordringer med å se profesjonelle grenser. På bakgrunn av dette, vil det være viktig at ansatte får hjelp til å håndtere stress. Baugerud nevner forskjellige strategier som effektive tiltak for å fremme mestring og personlig utvikling. Eksempelvis gi Anerkjennelse, veiledning, håndterbar arbeidsmengde og legge til rette for sosial støtte fra ledelse og kollegaer. Gjennom økt jobbtilfredsstillelse og gode arbeidsbetingelser vil man kunne oppnå mer kontinuitet og stabilitet gjennom at flere ansatte forblir i barnevernet (Baugerud, 2019).

3.3 Trivselsfremmende tiltak og gode rutiner

Breivik og Obsterfelder (2012) har skrevet en artikkel om hvordan fremme yrkesmotivasjon og arbeidsglede i en tid preget av reformer og raske omstillinger. Artikkelen er inspirert av liberalistisk ideologi og markedsøkonomisk tenkning, der konsekvensene blir nye organisasjons- og ledelsesformer med fokus på målstyring og effektivitet (NPM), samt endringer i lovgivning for å sikre kvalitet på tjenesten og rettigheten til brukerne. Studien viser at hensiktsmessig organisering av pleie- og omsorgsarbeid skaper trivsel. Informantene i denne undersøkelsen sier at de har håndtert endringer i arbeidskrav og organisatoriske omstillinger, fordi forhold som fremmet trivsel hadde vært til stede i de viktige kommunikasjon- og handlingsrutinene (Breivik og Obsterfelder,2012).

3.4 Personlig egnethet

Kim og Kao (2014) Har gjort en metaundersøkelse for å finne hvilke faktorer som hemmet og fremmet den store turnover som er blant barnevernsarbeidere i USA. Studien viser at alder og ansiennitet hadde betydning på økt kontinuitet blant barnevernsarbeiderne. Ansatte i denne studien forteller om økt ønske om å slutte når de opplevde rollekonflikter på jobben og/eller de opplevde arbeidsoppgavene sine som utydelige. Opplevelsen av at de var inkludert i beslutningsprosesser var med på å redusere tanker om å slutte. De fremhever arbeidsmiljøindikatorer som organisatorisk veiledning, kollegaer og et godt privatliv hadde positiv innflytelse på reduksjon av turnover. Blant arbeidsrelaterte faktorer som stress, utbrenthet, inkludering og arbeidernes autonomi viste disse middels høy innflytelse på turnover. De faktorer som viste relativt høy effekt på turnover var ansattes oppfatning av rettferdighet og politiske føringer som påvirket arbeidshverdagen. Kim og Kao (2014) mener første skritt for å redusere turnover er og ansatte riktige mennesker i jobben. Mennesker som er tilstrekkelig mentalt og fysisk forberedt for stresset som er i feltet. Studien viser at saksbehandlere med organisatorisk og profesjonelt engasjement, omsorgsevner og selvtillit på egne ferdigheter, rapporterte lavere turnover. Til tross for stort fokus på saksmengde per saksbehandler, viser denne undersøkelsen at det ikke hadde så stor betydning som en prediktor for turnover som de i utgangspunktet hadde forventet. Derimot mente de at det er

viktig å legge til rette for godt arbeidsmiljø. Godt samarbeid mellom administrasjonen, veiledere og barnevernsarbeidere, samt fokus på å utvikle et støttende arbeidsmiljø på arbeidsplassen, er viktig for å oppnå større kontinuitet. Funnene i studien tyder på at barnevernsorganisasjoner må være mer enn bare en arbeidsplass, en plass der man også fokuserer på den generelle helsen og trivselen til barnevernsarbeideren. Dette genererer ikke bare til lavere turnover, men er også en investering i sunne saksbehandlere (Kim og Koa, 2014).

3.5 Motivasjon, arbeidsmiljø og tilhørighet

Kamille Bø Larsen (2017) har i sin masteroppgave mål om å fremskaffe kunnskaper om hva som bidrar til å fremme kontinuitet blant saksbehandlere i kommunalt barnevern. Studien viser at barnevernsarbeidere scorer høyere på arbeidsrelatert psykisk utmattelse enn gjennomsnittet er for andre yrker. Kvinner scorer høyere enn menn og snittet øker i takt med alder. Følelsen av «å mangle tid» var en faktor som fremmet psykisk utmattelse. Hun fant ingen klar sammenheng mellom psykiske belastninger og mestringsstrategier. Derimot bidrar indre motivasjon, godt arbeidsmiljø, tilhørighet til arbeidsplassen og fellesskapsfølelsen til en følelse av at man ikke står alene i vanskelige saker. Og dette reduserer turnover. Hun trekker også frem personlig kompetanse og egenskaper som viktig for hvordan man opplever barnevernsarbeidet (Larsen, 2019).

4 Teoretisk referanseramme

Jeg ønsker i denne oppgaven å se nærmere på hva som påvirker barnevernsarbeidere til å forbli i sine stillinger. Jeg ønsker å belyse dette ved å vise til tidligere forskning som vektlegger motivasjon som et kjernebegrep. I oppgavens referanseramme vil dermed begrepet motivasjon være dominerende.

4.1 Motivasjon

Motivasjon er utledet av det latinske ordet «movere», som betyr å «bevege». Kaufmann & Kaufmann definerer motivasjon som de biologiske, psykologiske og sosiale faktorene som aktiverer, gir retning til og opprettholder atferd i ulike grader av intensitet for å oppnå et mål (Kaufmann & Kaufmann, 1996:93-116). Motivasjon er et sentralt tema i arbeids- og organisasjonspsykologien.

4.2 Selvbestemmelsesteorien (Self- Determination Theory)

Teorier om menneskers grunnleggende behov og motivasjon er relevante for å forstå hvordan saksbehandlere i kommunalt barnevern opprettholder sin trivsel og motivasjon til å forbli i sine stillinger. Behovsteori har lang tradisjon i psykologien og har som sentralt siktemål å finne frem de grunnleggende behovene vi mennesker har som forklarer vår atferd. Den knytter menneskelig motivasjon til sosial tilhørighet, intellektuell utfoldelse og individuell selvopplevelse (Kaufmann og Kaufmann, 1996:93).

Jeg tar utgangspunkt i Self-Determinaton Theory (1985, 1990, 2000, 2002) (selvbestemmelsesteori/SDT) av Edward Deci (1942) og Richard Rayan (1953) i mitt videre arbeid for å belyse funnene i min studie. Selvbestemmelsesteorien ble utviklet på 1970- tallet og ble på midten av 1980- årene akseptert som empirisk teori. Teorien er nyansert og

videreutviklet gjennom ulike studier etter dette (Deci og Ryan, 2002). I selvbestemmelsesteorien blir menneskelig motivasjon beskrevet som et medfødt permanent ønske om utvikling og tilpasning. Behovet uttrykkes forskjellig mellom mennesker fordi man har forskjellige årsaker til våre handlinger og mål (ibid). Selvbestemmelsesteorien har som mål å beskrive hvordan samspillet mellom menneskets indre behov og motiver reguleres i samspillet mellom de ytre betingelsene i ens liv (Deci og Ryan, 2000). Teorien skiller mellom ulike motivasjonstyper, men skillet går grunnleggende mellom indre og ytre motivasjon (ibid).

I selvbestemmelsesteorien er det tre primære psykologiske behov som motiverer menneskelig atferd. Behovene er autonomi, kompetanse og tilhørighet (Deci og Ryan, 2002). Studien viser det er viktigst å tilfredsstille disse tre behovene for å oppnå indre motivasjon med høy kvalitet. Ved tilfredsstillelse av nevnte behov blir mennesker motiverte, produktive og fornøyde. Parallelt øker kreativitet, våre prestasjoner forbedres, og gjør oss mer fornøyd med kollega og ledere (R.Ryan, Deci og Robertson Hoefen, 2017). Ved oppnåelse av disse positive faktor vil ansatte oppleve høy grad av selvbestemmelse og redusere negative faktorer som stress, sykefravær, angst og utbrenthet (Humrey, Nahrgang, Morgeson & Zedeck, 2007).

4.2.1 Autonomi

Kaufmann og Kaufmann (2009:112) beskriver selvbestemmelse som den friheten arbeidstakeren har til å gjøre arbeidet på sin måte, samt ha mulighet til å påvirke de avgjørelser som fattes på vegne av en selv. Autonomi i SDT handler om selvbestemmelse og mulighet til å påvirke avgjørelser som fattes på vegne av en selv. SDT hevder at grad av motivasjon til å jobbe øker i takt med opplevelse av involvering. Forpliktelse og engasjementet forsterket i takt med medbestemmelse og egenkontroll. Autonom motivasjon forstås gjennom SDT at man utfører en handling ut fra indre motivasjon fordi man føler å ha kontroll over egen situasjon. Selvbestemmelse er et menneskelig behov som omhandler kontroll over omgivelsene vi omgir oss i. Det handler også om at mennesket trenger å oppleve at en har et valg når det gjelder å ta initiativ og regulere sine handlinger (Deci og Ryan, 2002). Man kan gjennom et SDT perspektiv se at autonomi og avhengighet nødvendigvis ikke er motstridig. Autonomibegrepet er ikke nødvendigvis en tilstand av uavhengighet-

avhengighet, kollektivistisk eller individualistisk karakter. Man kan utrykke verdier og atferd på forespørsel fra andre, så lenge de er i overenstemmelse med egne verdier og mål. Man utfører handlingene fordi man er av samme oppfatning (Deci & Ryan 2000).

4.2.2 Kompetanse

Kaufmann og Kaufmann (2009:360) beskriver kompetanse som personens fagtekniske og mellommenneskelige kunnskaper. SDT tar utgangspunkt i forskning som viser at mennesker er født nysgjerrig og opptatt av å lære. Deci og Ryan (1985) hevder mennesker er født med behov for kompetanse for å forstå hvordan vi skal oppnå indre og ytre mål gjennom effektiv samhandling med miljøet. Kompetansebehovet handler om at mennesker må føle at de har den kompetansen som kreves og troen på at de kan utføre jobben – noe som er viktig for å fremme følelsen av mestring. Kompetanse- og mestringsfølelsen øker ved å få positive tilbakemeldinger og anerkjennelse, noe som igjen styrker menneskets indre motivasjon (Deci og Ryan, 2000). Kompetansebehovet handler også om menneskets behov for å få brukt sine ferdigheter og evner, få utviklet disse, samt få optimale utfordringer ut fra egen opplevelse av mestring (Deci og Ryan, 2000).

4.2.3 Tilhørighet

Tilhørighetsprinsippet er det siste av SDTs tre behov og sees på som avgjørende for å trives i jobben. Tilhørighetsbehovet innebærer at mennesker trenger å etablere sosiale bånd for å knytte seg til andre mennesker (Deci & Ryan, 2000). Baumeister og Leary (1995) har hevdet at dersom behovet for tilhørighet ikke dekkes, kan mange negative konsekvenser oppstå. Noen eksempler er mistriivsel, lite produktivitet og helseutfordringer blant ansatte (ibid).

4.2.4 Indre og ytre motivasjon

SDT er en empiriskbasert teori av menneskelig motivasjon, utvikling og velvære. SDT har søkelys på typer, ikke mengde motivasjon. Teorien ser på resultatene om de grunnleggende psykologiske behovene for autonomi, kompetanse og tilhørighet er støttet fremfor svekket. Den ser også på hvordan den påvirker (hemmer eller fremmer) indre og ytre motivasjon. Deci og Ryan hevder at menneskets behov for trygghet og respekt er en indre faktor som gir motivasjon. Det er ikke bare miljøet menneskene oppholder seg i som er avgjørende for motivasjonen, men også menneskets egenskaper. Dette gjennom våre interesser, hvordan analyserer vi miljøet rundt oss og hvilke aktiviteter har vi anlegg for (Deci & Ryan, 1985).

SDT er en omfattende sosialkognitiv teori som skiller mellom ulike former for motivasjon, deriblant indre og ytre motivasjon. Hos Deci og Ryan (1985) er indre motivasjon basert på menneskets ønske om å være kompetent og selvbestemt og gjenspeiler den indre drivkraften vi har til å utføre handlinger. Den indre motivasjon er det medfødte drivet mennesker har til å engasjere, utforske egen kapasitet og forsøke å overvinne optimale utfordringer. De beskriver at hvordan en oppfatter sin egen kompetanse, har nær sammenheng med indre motivasjon. Jo mer kompetent en barnevernsarbeider oppfatter seg i jobben, jo mer indre motivert vil han/hun være. Dette forutsetter to viktige forhold. Aktiviteten må være best mulig utfordrende og man må ha en opplevelse av at man selv kan påvirke resultatet for at denne kompetansen skal påvirke indre motivasjon (Deci og Ryan, 1985). Den ytre motivasjonen er ikke like verdifull fordi den er kortvarig og fordi den trenger stadig stimuli for å opprettholde en atferd (Deci og Ryan, 2000).

Hvordan mennesket blir motivert kan ifølge teorien variere mellom ren indre motivasjon og ren ytre motivasjon. SDT antar at mennesket har en medfødt evne til å aktivt utvikle egenskaper, utsette seg for utfordringer og undersøke nye aktiviteter, selv uten at det er stilt noen ytre krav eller belønninger. Gjennom vårt eget ønske tilpasser vi oss omgivelsene for å fungere sosialt i vårt nærmiljø. Denne medfødte tendensen er den grunnleggende forutsetningen for indre motivasjon (Deci og Ryan, 2007). SDT er en teori som ønsker å oppnå full forståelse av målrettet atferd. Det er ikke nok å bare fokusere på menneskers psykologiske utvikling og velvære. Man bør også se hvilke behov som gir disse målene

psykologisk innflytelse og mening, og hvordan disse regulerer prosessen i søken etter målene en har satt seg. Både bakgrunn for å nå målene og innholdet i målene burde undersøkes. Man deler mellom innholdet indre og ytre mål i SDT. I tillegg til dette deler teorien årsaken for målene mennesker setter seg inn i autonome eller kontrollerte årsaker (Deci og Rayan,2002).

Forholdene mellom indre og ytre motivasjon beskriver Deci og Rayan (1985) i selvbestemmelsesteorien som *indre locus of causality* og *ytre locus of causality* her de skiller mellom to motivasjonssystemer. Gjennom indre locus of causality referer SDT til motivasjonsverdien som ligger innebygd i selve arbeidsutførelsen. Energien som strømmer ut av en slik motiveringsfaktor har sine røtter i behovet for kompetanseopplevelse og selvbestemmelse (Kaufmann og Kaufmann,2009:103). Ytre locus of causality er en belønning i tradisjonell forstand som lønn, bonus, frynsegoder eller andre former for utfallsavhengige belønninger. Et eksempel er status i form av stillingsopprykk. Motivasjonen er belønningen som ligger utenfor eller i et utvendig forhold til selve jobbutførelsen (ibid). Ifølge SDT er de grunnleggende psykologiske behovene antatt å være den nødvendige motivasjonsmekanismen som gir energi og styrer menneskets atferd. Her blir de psykologiske behovene sett på som viktige næringsstoffer som mennesker trenger for å fungere og føle seg bra (Deci & Rayan, 2000). Om sosiale kontekster sørger for at menneskene får mulighet til å tilfredsstille sine grunnleggende psykologiske behov for kompetanse, tilhørighet og autonomi er mulighetene for å utvikle motivasjon og prestasjon best (ibid).

Behovet for anerkjennelse er en sentral del av selvbestemmelsesteorien da dette er en motivasjonsteori. Når man opplever ulike måter av anerkjennelse, vil både motivasjon og ønsket atferd styrkes. SDT synliggjør behovet for anerkjennelse gjennom behovet for tilhørighet og kan sees på som et grunnleggende behov for å ha relasjon til andre mennesker (Deci & Rayan, 2000).

4.3 Anerkjennelse

Axel Honnet(1949) betrakter behovet for anerkjennelse som et menneskelig grunnvilkår. Anerkjennelse kan gi økt selvtillit og vår motivasjon for å gjennomføre en oppgave kan bli forsterket. Ved mangel på anerkjennelse kan konsekvensene være at man avslutter en handling (Honneth, 2008), som for eksempel si opp jobben. Anerkjennelsesteorien handler om menneskers kamp om å bli anerkjent. Anerkjennelse er noe som bestandig går begge veier og er noe som skjer i relasjoner. Anerkjennelse er grunnleggende for etablering av sosiale relasjoner og for menneskers selvforståelse. Ergo kan man si at anerkjennelse innebærer synliggjøring av personen som person (Honneth, 2008). Underkjennelse er det motsatte av anerkjennelse. Man kan oppleve seg underkjent når man føler seg utestengt, opplever at jobben man har gjort ikke blir verdsatt, eller om man blir utsatt for direkte krenkelse. Man kan også oppleve seg underkjent om man får utdelt en oppgave man ikke har kompetanse for å utføre. Et annet eksempel er dersom det ikke er samsvar mellom oppgavens størrelse og tiden man har fått tildelt for å utføre oppgaven (Eide og Eide, 2007). Honneth utviklet sin teori om anerkjennelse, og deler anerkjennelse i tre former: anerkjennelse i nære relasjoner, den rettslige anerkjennelsen og den sosiale verdsettelsen som til sammen utgjør en forståelse av hvordan samfunnet henger sammen (Honneth, 2008)

Anerkjennelse i nære relasjoner:

Her kan en gjerne snakke om anerkjennelse i den private sfæren, da relasjoner en finner her eksempelvis er de mellom barn og foreldre, eller vennskap. Kjærligheten utgjør det første nivået av gjensidig anerkjennelse fordi de involverte bekrefter hverandre gjensidig (Honneth, 2008). Denne anerkjennelsesformen er av grunnleggende betydning for hvordan opplevelse vi har av oss selv som verdsatt og verdifull (selvtillit) (Falkum, Hytten og Olavsens, 2011).

Rettslig anerkjennelse:

Rettslig anerkjennelse danner relasjonen til alle andre enn nære relasjoner og er en forutsetning for personens utvikling av selvrespekt (Falkum et al., 2011) Rettslig anerkjennelse refererer til samfunnets måte å anerkjenne på gjennom domstoler, politiske rettigheter, forvaltningsbeslutninger, velferdsrettigheter eller andre former for

samfunnsmessige legitimering, ekskludering eller inkludering (ibid.) Den rettslige anerkjennelsen handler om hvordan man opplever å få sine rettigheter anerkjent.

Sosial verdsettelse:

Det tredje og siste området for anerkjennelse handler om sosial verdsetting, som dreier seg om menneskers spesielle egenskaper som skiller oss fra hverandre (Honneth, 2008). I vårt samfunn dette noe som ofte blir knyttet opp mot utdanning og yrkesutøvelse (Hyttén, et al., 2011). Kriteriene for den sosiale verdsettingen av personer er det samfunnets kulturelle selvforståelse som leverer (ibid). Denne anerkjennelsesformen kjennetegnes ved anerkjennelse i likeverdige fellesskap, og dreier seg om at man blir verdsatt for hva man kan, hva man bidrar med, og hva man representerer i en sosial kontekst gjennom for eksempel sosial status, lønn eller anseelse på ulikemåter (Falkum. et al., 2011).

Når man ser anerkjennelsesbegrepet i forhold til lederskap og arbeidslivet generelt, kan anerkjennelse forstås som en bekreftelse for hvem man er i arbeidslivet, men også som et fenomen som omhandler resultater, kompetanse og arbeidsinnsats. Med andre ord, anerkjennelse som en sosial verdsettelse (Falkum. et al., 2011).

Underkjennelse er det motsatte av anerkjennelse. Man kan oppleve seg underkjent når man føler seg utestengt, opplever at jobben man ikke har gjort blir verdsatt, eller om man blir utsatt for direkte krenkelse. Man kan også oppleve seg underkjent om man får utdelt en oppgave en ikke har kompetanse for å utføre. Eller det ikke er samsvar mellom oppgavens størrelse og tiden man har fått tildelt for å utføre arbeidsoppgave. Eide og Eide, 2007).

Jeg vil i denne oppgaven drøfte anerkjennelse begrepet gjennom sosial verdsetting i beskrivelsen av hvordan studiens informanter opplevde denne anerkjennelsen ble ivaretatt og hvordan behovet for anerkjennelse påvirket deres motivasjon for å fortsette i jobben.

Modell 4.1 viser i store trekk hvordan man gjennom mestring, autonomi og tilhørighet kan opprettholde og forsterke indre motivasjon (Deci og Ryan, 2000).



Figur 4-1 Self Determination Theory (Horverak, 2020).

4.4 Kompetansetrekant

For å jobbe i barnevernet krever personlig egnethet, teoretisk kompetanse og erfaringskompetanse (Regjering.no, 2020). Greta Marie Skau (2005) har utviklet modellen «Kompetansetrekanten» (figur 4.2). Hun mener vår personlige kompetanse er utslagsgivende for den jobben vi gjør i, fordi den innvirker på vår væremåte. Vår kompetanse hjelper oss med måten vi er oss selv på, og måten vi møter andre. Skau mener at denne delen av en yrkesutøvers profesjonelle kompetanse blir lite vektlagt i utdannelser, og at man har for liten bevissthet på hvilken betydning den har for yrkesutøvelsen. Hun hevder at sosialarbeidernes profesjonelle kompetanse kan forstås i tre aspekter som kommer til uttrykk samtidig, med

forskjellig tyngde. De tre aspektene er; teoretisk kunnskap, yrkesspesifikke ferdigheter og personlig kompetanse. Disse tre aspektene henger sammen, påvirker hverandre og er gjensidig avhengig av hverandre. For stort fokus på en av aspektene kan gå på bekostning av de andre aspektene (Skau, 2005).

4.4.1 Teoretisk kunnskap

Teoretisk kunnskap består av faktakunnskaper og allmenn, forskningsbasert viten. Teoretisk kunnskap er kunnskap man finner i litteratur eller noe man erverver seg gjennom utdanninger. En god fagperson må være oppmerksom på at teoretiske kunnskaper foreldes, derfor er det viktig at man holder seg faglig oppdatert på nyere forskning (Skau, 2005). Barnevernsansatte må kontinuerlig i sin barnevernfaglige karriere, holde seg faglig oppdatert og tilegne seg nye teoretiske kunnskaper.

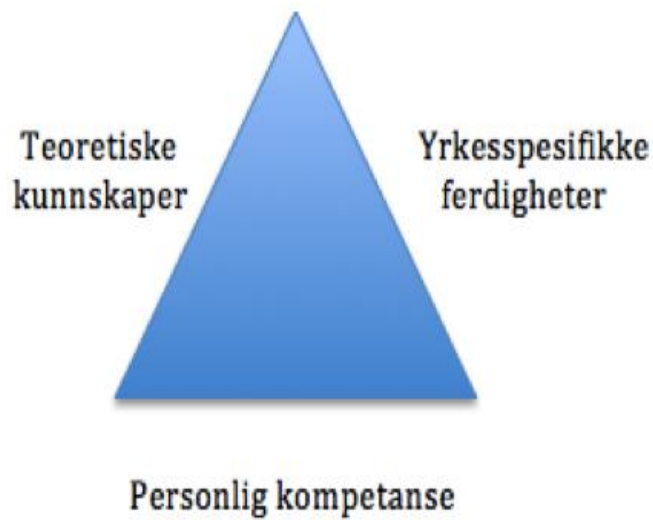
4.4.2 Yrkesspesifikke ferdigheter

Yrkesspesifikke ferdigheter består av praktiske ferdigheter, teknikker og metoder som barnevernsarbeiderne bruker i deres yrkesutøvelse (Skau, 2005). Dette kan for eksempel være utøvelse av miljøterapi, saksbehandling og lignende.

4.4.3 Personlig kompetanse

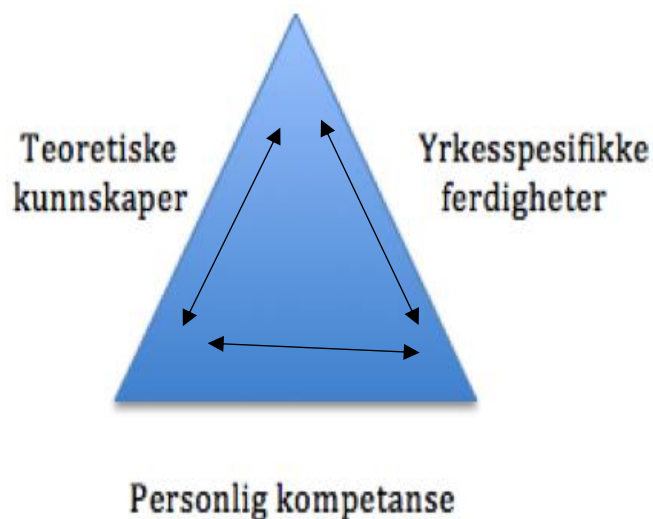
Personlig kompetanse handler om hvem vi er som person, både for oss selv og i samspill med andre. Kompetansen handler om hvem vi lar den andre få være i, sammen med oss. Våre verdier, egenskaper, menneskelige kvaliteter, holdninger, engasjement, empati og forståelse er sider av vår personlige kompetanse. I yrker som krever samspill mellom mennesker, er vår personlige kompetanse være avgjørende for hva vi kan oppnå med våre teoretiske kunnskaper og yrkesspesifikke ferdigheter (Skau, 2005). Personlig kompetanse er en den siden av vår

profesjonelle kompetanse som er vanskeligst å dokumentere, og den kompetansen vi har utviklet minst, ifølge Skau.



Figur 4-2 Kompetansetrekant (Skau, 2000)

Nedenfor vil jeg gjennom figur 4-3 vise hvordan kompetansetrekanten henger sammen. Jeg har valgt å tegne inn piler i en sirkulær bevegelse, da kompetansetrekantens tre aspekter henger sammen.



Figur 4.2 kompetansetrekant i en sirkulær bevegelse (Skau, 2005).

5 Metode

I dette kapitlet skal jeg presentere forskningsprosessen til denne studien. Jeg vil gjøre rede for min fremgangsmåte på hvordan jeg har analysert materialet mitt, hvilke valg jeg har tatt underveis, hvilke etiske hensyn som måtte tas og utfordringer jeg har hatt.

5.1 Kvalitativ metode

Metode betyr en måte å gå frem på for å samle inn data om virkeligheten (Jacobsen,2005:24) og kan beskrives som «veien til målet», og valg av metode bør derfor være nyttig i forhold til det fenomenet man ønsker å undersøke (Kvale, 2008). Fordi problemstilling er å forstå et sosialt fenomen, gjennom meningsforståelse og det særskilte, vil kvalitativ metode være metoden som er best egnet for å besvare oppgavens problemstilling (Thagaard, 2009). De mest sentrale kjennetegnene på kvalitativ forskning er at man går i dybden på et fenomen gjennom nærkontakt mellom forsker og det som studeres. Dette kan gjøres gjennom intervju eller observasjon. Forskeren undersøker da et begrenset felt og nærmer seg verden der ute for å forstå, beskrive og noen ganger forklare sosiale fenomener fra innsiden og fra forskerdeltagerne sitt ståsted (ibid).

Jeg vil videre beskrive hvilken kvalitativ tilnærming jeg har brukt i denne oppgaven. Jeg vil også gjøre rede for fremgangsmåten og begrunne de metodiske valgene jeg har brukt gjennom forskerprosessen.

5.1.1 Kvalitativ tilnærming

Kvalitativ tilnærming gir grunnlag for fordypning i sosiale fenomener man ønsker å undersøke (Thagaard, 2013:11). Da oppgavens problemstilling er av beskrivende og eksplorerende karakter (Thagaard, 2013:16), har jeg valgt å intervjuer erfarne saksbehandlere fra kommunalt barnevern. Hensikten med kvalitative intervjuer er å få fylldige og detaljerte beskrivelser av det en studerer. Slike intervjuer egner seg godt for å gi informantene større frihet til å uttrykke seg, fremfor strukturerte skjemaer (Jacobsen, 2005:142).

Denne oppgavens overordnede mål er å utvikle kunnskap om hvordan det er å jobbe som saksbehandler i kommunalt barnevern. Dette vil jeg gjøre ved å se nærmere på saksbehandlerens erfaring, deres egenskaper og karaktertrekk. Gjennom dybdeintervjuer ønsker jeg å få frem nyanser og detaljer, for å få en helhetlig forståelse av hvordan saksbehandlerne opplever og mestrer sin arbeidshverdag i kommunalt barnevern.

5.1.2 Hermeneutikk og fenomenologi

Kvalitative metoder bygger på teorier om fortolkning og forforståelse (hermeneutikken) og menneskelige erfaringer (fenomenologien) med mål om å undersøke meningsinnholdet i sosiale fenomener slik det oppleves for de involverte selv (Thagaard, 2013:40-41). Fenomenologi er studiet av menneskelige erfaringer og hvordan verden presenterer seg for oss i og gjennom erfaringer. Dette innebærer at vi må fortolke handlinger og ytringer. Fenomenologisk metode benyttes for å studere verden slik den oppfattes av andre. Målet er å gi en så presis beskrivelse som mulig av andres perspektiver, opplevelser og forståelser (Johannesen et al., 2016). Fenomenologien krever at man er bevisst på å møte andre mest mulig fordomsfritt, ved at man reflekterer over egne erfaringer for ens subjektive forståelse og mening av et fenomen (ytring eller handling). For å tolke en handling eller ytring er det viktig at disse sees innenfor sammenhengen de finner sted. Et fenomen har ulike meningsinnhold ut fra hvem som beskriver det (Thagaard, 2013:40-41). Man kan derfor ikke forstå meninger utenfor de sammenhenger der meningene skapes, ettersom de kan bety en ting i en

sammenheng og noe helt i en annen. Det er mennesket som konstruerer virkeligheten med mål om økt forståelse og innsikt i andres livsverden (Johannesen et al., 2016).

Hermeneutikken viser at virkeligheten er konstruert av menneskets subjektive forståelse av verden. Man fortolker omgivelsene når man tenker, opplever eller gjør noe (Thagaard og Thagaard, 2013:40-41). Forståelse forutsetter at vi har en bakgrunn å forstå fra. Forståelse og tolkning er viktig for samfunnsforskere fordi man benytter seg av tolkning for å finne mening i det man opplever som uklart, uforståelig, motsetningsfylt og komplekst. I forsøk på å tydeliggjøre underliggende meninger eller uttrykk som fremstår som utydelig bruker man tolkning. Et viktig poeng i hermeneutisk tilnærming er at det ikke finnes en sannhet, men at fenomener kan forstås på ulike måter. Tolkning og forståelse er avhengig av vår bakgrunn, forskningsmetode, hensikt og fokus (Nilssen, 2017 71-72).

5.1.3 Forforståelse

Når man utforsker informantenes meningsinnhold i sosiale fenomen er det viktig at forsker tenker gjennom dens posisjon i forhold til forskningen, deltagelse og formidling av forskningen. Fenomenologien etterstreber åpenhet for å forhindre hindre eventuelle forhåndsoppfatninger forskeren har. Samtidig er det uunngåelig for forsker å ikke forstå verden ut fra ens subjektive ståsted. Derfor er det viktig å være bevisst de kunnskaper og oppfatninger en forsker bringer med seg inn i forskningssituasjonen (Johannesen et al.,2016).

Min erfaringsbaserte kunnskap og fagkunnskap om barnevern, vurderer jeg som både en styrke og en svakhet i prosessen med å klargjøre mine følelser og holdninger omkring temaet. Det var viktig å gjøre gode refleksjoner under hele forskningsprosessen i forhold til egen påvirkning av studien. Å være utenforstående i et felt jeg er godt kjent med, krevde at jeg hele tiden var bevisst på å ikke påvirke informantene i intervjuene eller under analysen. Det var for eksempel viktig at jeg var flink til å stille oppfølgerspørsmål eller bekreftende spørsmål i intervjuprosessen, for å få bekreftet hva den enkelte la i de forskjellige fenomener og ikke ta for gitt at informanten hadde samme oppfatning som meg.

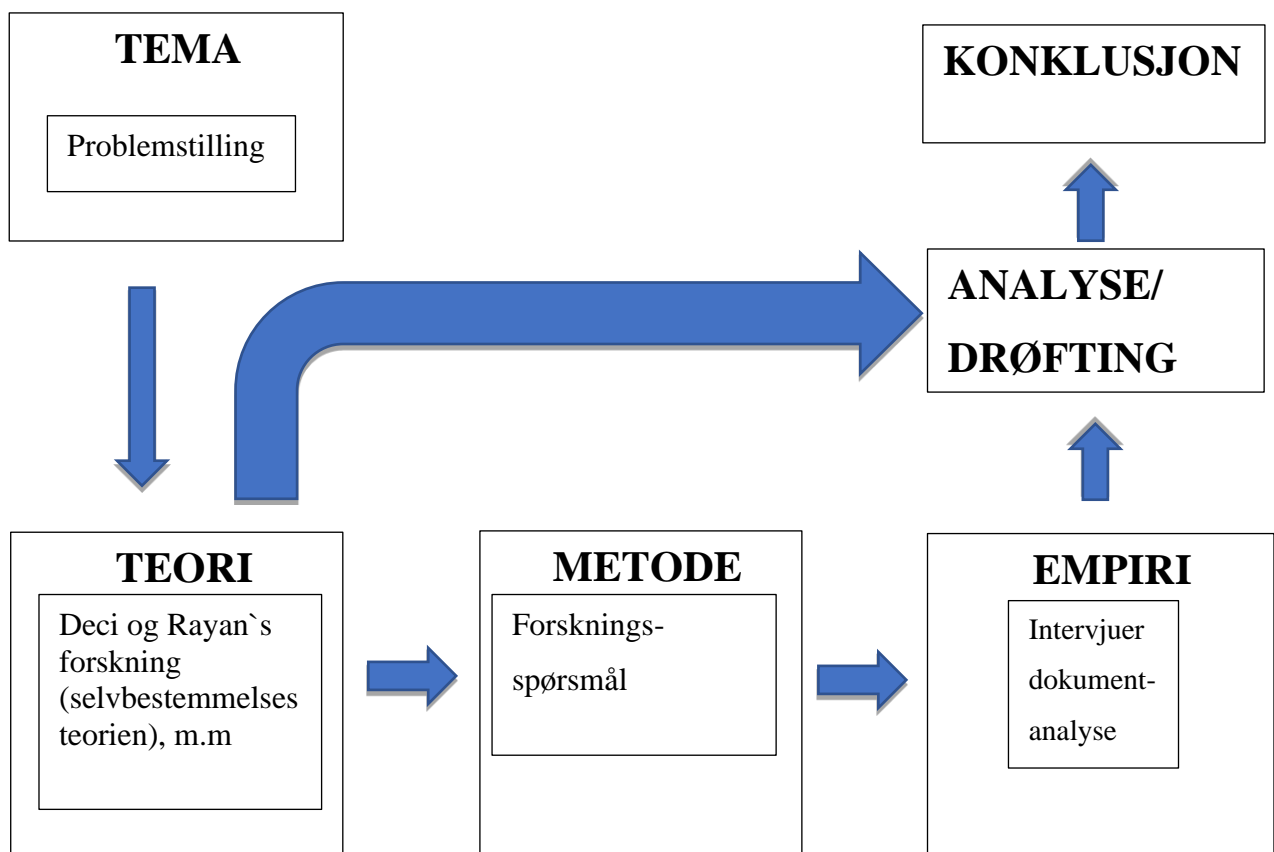
5.2 Valg av design

Som Thagaard (2013:13) påpeker, er det flere tilnærminger innenfor kvalitativ metode man kan bruke som innsamlingsmetode. Design sier noe om tidsperspektivet for undersøkelsen, hvor stor grad av fleksibilitet man har behov for i gjennomføringen, samt hvorvidt man kan gjøre endringer underveis i forskningsprosessen (Jacobsen, 2005).

Jeg har i denne undersøkelsen valgt intensiv design med få informanter, for å gå i dybden og få detaljert informasjon fra hver informant. Dette designet har liten ytre validitetskraft, men større indre validitetskraft (Jacobsen 2005:87-90). Målet med dybdeintervjuene var å få mest mulig detaljert informasjon og kunnskap fra informantene om deres typiske arbeidshverdager, samt hvilke mestringsstrategier de brukte når arbeidshverdagen var utfordrende.

Forskningsdesignet støttes teoretisk av Jacobsen (2005). Ved å bruke dette designet sikrer jeg at systematikken som trengs i en forskning blir fulgt. Jeg viser gjennom figur 5-1 (Garnes og Olsen, 2018) om hvordan prosessen har vært, fra jeg startet med utformingen av tema og problemstilling til konklusjon. Jeg ønsket å studere bruken av Deci og Rayans (1985) Self-determination theory, av metode, analyse av teori og empiri, som for øvrig er «en runddans» mellom teori og empiri og visa versa for å finne sammenhenger, for til slutt konkludere.

Hadde jeg benyttet meg av andre design, som for eksempel triangulering mellom kvalitative og kvantitative metoder, ville oppgavens reliabilitet og mulighet for generalisering vært forsterket. Gjennom triangulering ville jeg hatt mulighet til å gå både i dybden og i bredden (Jacobsen 2005:88). Et slikt design ville ha krevd datainnsamlinger som ville vært både kostnad- og tidskrevende. Informasjon jeg hadde endt opp med ville vært detaljert, nyansert og kompleks, noe som ville ført til alt for stort analysearbeid i forhold tid, økonomi og oppgavens størrelse.



Figur 5-1 Forskning design (Garnes og Olsen,2018)

5.3 Utarbeidelse av problemstilling

I følge Thagaard (2013:49) danner problemstillingen utgangspunktet for undersøkelsen. Problemstillingen er ikke ferdig definert når man begynner å samle inn data. Etersom jeg tidligere har skrevet om turnover i kommunalt barnevern (Garnes og Olsen, 2018), ble jeg interessert i å undersøke hva som motiverer saksbehandlere som står i jobben over tid, altså hva får saksbehandlere til å bli i jobben sin. Det er gjort få studier med positiv vinkling til denne yrkesgruppen. Studiens problemstilling er åpen og eksplorerende, og har til hensikt å bli kjent med et på forhånd ukjent felt med rom for å utforske interessante temaer som dukker opp underveis (Thagaard, 2013:50).

5.4 Redegjørelse for utvalg

Kvalitative informantintervjuer har som mål å belyse en aktuell problemstilling på best mulig måte gjennom å intervjuer personer som vet mye om temaet man ønsker å undersøke (Thagaard og Thagaard, 2013:97-99). Formålet med intervjuene er å få fylldig og omfattende dybdekunnskap om hvordan saksbehandlere i barnevernet opplever sin arbeidssituasjon. Rekrutteringen av informantene basert på strategisk utvalg i forhold til dette. Thagaard (2013:13) skriver at det er viktig å rekruttere informanter som kan belyse temaet godt gjennom deres opplevelser, synspunkter og selvforståelse på aktuelle temaer. Jeg har valgt et utvalg av informanter med kunnskaper knyttet til oppgavens tema. I følge Thagaard (2013:60) er et strategisk utvalg deltagere som har egenskaper eller kvalifikasjoner som er strategisk i forhold til problemstillingen og undersøkelsens teoretiske perspektiv. Studiens informanter er rekruttert med kvalifikasjonskrav som innebar at de hadde minimum fem års ansiennitet som saksbehandler i kommunalt barnevern og fortsatt jobbet i denne stillingen. Begrunnelsen til dette kvalifikasjonskravet er at jeg fant det hensiktsmessig å intervjuer saksbehandlere med ansiennitet over den gjennomsnittlig turnover som er i barnevernet på 3.3 år. Ansatte som tilsynelatende hadde mestret jobben over tid og som fremdeles sto i jobben. Utvelgelsen ble gjort i håp om å få beskrivelse av en saksbehandlers typiske arbeidshverdag, samt hvilke mestringsstrategier de bruker i arbeidshverdagen (Johansen, 2014).

Jeg hadde som mål å velge informanter fra små, mellomstore og store barneverntjenester, for å kunne representere saksbehandlere fra tjenester som jobbet ut fra både generalist- og spesialist modellen. Begge kjønn deltok i undersøkelsen.

Hvor mange informanter en undersøkelse skal ha, avhenger av formålet med undersøkelsen. I vanlige intervjuundersøkelser ligger antall informanter/intervjuer på mellom 10-15 stk. Fra nyere intervjuundersøkelser er det et generelt inntrykk av at det kan være en fordel med et mindre antall intervjuer, for å bruke mer tid på forberedelser og analyse av intervjuene (Kvale m. fl, 2015:148). Utvalget i denne oppgaven inneholder seks saksbehandlere fra to forskjellige fylker. Det er fem kvinner og en mann som har deltatt i min studie, og alle var innenfor mine kriterier for utvelgelsen. Fire jobbet i interkommunale barneverntjenester, en jobbet i en liten

kommunal barneverntjeneste og en jobbet i en stor kommunal barneverntjeneste. Fem jobbet etter spesialistmodellen og en av informantene jobbet i en liten tjeneste som jobbet ut fra generalistmodellen. Alle hadde høyskoleutdanning som barnevernspedagoger eller sosionomer. Gjennomsnittsalderen er 43,2 år. Alle informantene har samboer/ektefeller og alle har barn, der to i tillegg har barnebarn. Informantene hadde gjennomsnittlig jobbet som saksbehandlere i kommunalt barnevern 8,9 år. Fire av seks informanter hadde fått barn og vært i permisjoner innenfor denne tiden.

5.5 Rekrutteringsfasen

For å rekruttere informanter til undersøkelsen tok jeg kontakt med mitt nettverk i forskjellige barneverntjenester for hjelp. Jeg har ingen personlig kjennskap til studiens informanter. Utvelgelsen av informantene i denne oppgaven er både strategisk og tilfeldig. Med bakgrunn i at oppgaven har få informanter og disse er et tilgjengelighetsutvalg, vil jeg ikke kunne generalisere og hevde at resultatet av denne studien er representativt for alle saksbehandlere som jobber i det kommunale barnevernet (Thagaard, 2015:61).

5.6 Intervjuene

For å forsikre meg om at deltakerne hadde tilstrekkelig informasjon om hva deltagelse i denne studien innebar, sendte jeg i forkant av intervjuene informantene en e-post med informasjonsskriv om prosjektet mitt. Informasjonsskrivet beskrev bakgrunn og formål med prosjektet, hva det innebar å delta, at deltakelse var frivillig, de fikk informasjon om deres personvern og rettigheter, om hva som ville skje med de opplysninger jeg fikk fra dem når jeg er ferdig med prosjektet mitt, samt kontaktinformasjon til prosjektansvarlig og personvernombud ved UIT og NSD. I samme e-post lå det et samtykkeerklæringsskjema de måtte signere som bekreftelse på at de ønsket å delta.

Informantene la føring for når og hvor intervjuene skulle gjennomføres. To intervju ble gjennomført på videosamtale, tre intervju ble gjennomført på kontoret til informantene etter

arbeidstid og ett intervju ble gjennomført hjemme hos meg, etter ønske fra saksbehandleren selv. Jeg valgte å gjennomføre to intervjuer på videosamtale på grunn av lang distanse mellom meg informantene. Alle intervjuene ble gjennomført høsten 2018. Informantene ble på forhånd informert om at intervjuene skulle omhandle deres arbeidssituasjon og opplevelsen de hadde med å jobbe som saksbehandler. Formålet med intervjuene var å få kunnskap om deres erfaring med å jobbe i barnevernet og hvilke faktorer som har bidratt til at de har valgt å forbli i sine stillinger.

Jeg delte ikke intervjuguiden med informantene i forkant av intervjuene. Jeg ønsket å unngå at de kom forberedt til intervjuene og dermed mistet sine impulsive reaksjoner og refleksjoner. Deling av intervjuguide kunne bidratt til at jeg ikke hadde hatt mulighet til å utfordre informantene til å reflektere rundt deres umiddelbare reaksjoner. På den andre siden ville jeg kunne fått mer gjennomtenkte svar ved at de hadde fått forberedt seg rundt de ulike spørsmålene. En intervjuguide er et manuskript som strukturerer intervjuforløpet og har som mål å hjelpe til å belyse problemstillingen (Jacobsen, 2005:145). Intervjuguiden var formulert med åpne spørsmål, med den hensikt å få informantene til å åpne seg og svare bredt.

I forkant av intervjuene hadde jeg forberedt meg på de store temaene jeg ønsket å snakke med informantene om. Jeg bevisstgjorde meg selv på mine egne fordommer og førforståelse før jeg begynte med intervjuene. Intervjuguiden jeg hadde forberedt, sikret at temaene jeg ønsket å belyse, ble besvart. Jeg hadde memorert intervjuguiden for å ikke ta fokuset bort fra informanten og selve intervjuet. Jeg startet alle intervjuene med å tydeliggjøre deres rettigheter, gjentok at det var frivillig å delta samt at de kunne trekke seg når som helst, både før, under og etter, uten noen form for spørsmål. Alle informantene gjennomførte intervjuene og ingen har trukket sin deltagelse til studien i etterkant av intervjuene. Alle informantene var engasjerte og gav utfyllende svar på det de ble spurt om. Under intervjuene stilte jeg utdypende spørsmål for å få informantene til å beskrive sin mening eller bekrefte en felles oppfatning av fenomener og begreper. Underveis under intervjuene ble det naturlig å be om nærmere beskrivelser av det de fortalte om.

Jeg valgte en dramaturgisk oppbygging av intervjuene ved at det emosjonelle nivået i intervjuet ikke skulle komme før informanten var blitt trygg i situasjonen (Thagaard,

2013:110). Det var viktig for meg å etablere en god atmosfære i intervjusituasjonen, med mål om å legge til rette for en utvikling av tillit og troverdighet. Jeg ønsket at informantene skulle oppleve at de kunne fortelle åpent om sine erfaringer som saksbehandler til meg. Jeg startet alle intervjuene med en nøytral fremtoning, som for eksempel: «så fint at du ville ta imot meg, har du vært med på dette tidligere?», deretter gikk jeg over til spørsmål om navn, utdanning, sivilstatus, arbeidserfaringer, etc. Spørsmålene kom gradvis inn på de mer emosjonelle temaene gjennom å be informantene beskrive sin subjektive opplevelse av å være saksbehandler i kommunalt barnevern. Jeg ba informantene beskrive en tidslinje fra de startet til dags dato. Jeg avsluttet intervjuene med en hyggelig samtale der vi snakket om andre ting enn det jeg hadde intervjuet dem om.

Jeg tok opp alle intervjuene på lydfil. Jeg valgte å gjennomføre intervjuene med digital lydfil for å sikre dokumentasjon fra intervjuene, samtidig som jeg kunne ha fullt fokus på informantene. Det eneste jeg dokumenterte skriftlig underveis var elementer av det de fortalte om. Dette for at jeg enkelt kunne følge opp med nye spørsmål dersom det framkom nye opplysninger, eller jeg ønsket at de skulle utdype interessante beskrivelser. Jeg valgte å transkribere intervjuene fortløpende etter hvert intervju, samt renskrive det jeg hadde skrevet av referat for hånd. Det var viktig for meg å gjøre dette etterarbeidet så snart som mulig etter intervjuene, mens informantene og intervjusituasjonene satt frisk i minne. Samtidig kunne jeg analysere meg selv som intervjuer og forbedre meg etter hvert intervju. Dette er i tråd med Jacobsens anbefalinger om etterarbeid av et intervju (Jacobsen,2005:189).

Jeg gjennomførte alle intervjuene med samme struktur og intervjuguide.

Oppfølgingsspørsmålene varierte ut fra hva informantene snakket om og hva jeg ønsket å undersøke nærmere. Det var viktig for meg at informantene fikk snakke fritt uten for mye innblanding og at jeg ikke stilte ledende spørsmål. Jeg var derfor ekstra bevisst under alle intervjuene å ikke ta regi over intervjusituasjonen (Thagaard, 2013:109). Alle intervjuene ble gjennomført innenfor den tidsbruken som er anbefalt av Jacobsen (2005:142) med variasjon på mellom 1 til 1 ½ time.

5.7 Analyse

Gjennom grundig og gjentakende lesing av innhentet materiale fra intervjuene, tilegnet jeg meg forståelse av meningsinnhold og sammenhenger mellom ulike mønstre. Å tilnærme meg datamaterialet på denne måten, bidro til at jeg fikk redusert informasjonsmengden, samt at jeg fikk frem den mest interessante og relevante informasjon i forhold til oppgavens problemstilling. Gjennom koding av intervjuene dannet jeg meg et grunnlag for inndeling av hovedtemaer for å besvare oppgavens problemstilling (Thagaard, 2015:158).

I følge Thagaard (2015:158) betyr koding at man betegner utsnitt av data med begreper som gir uttrykk for meningsinnhold i teksten. I tillegg til å lese transkripsjonene lyttet jeg til lydfilene for å få best mulig forståelse for hva informantene hadde delt med meg. Parallelt med dette, strukturerte og forenklet jeg materialet etter Deci og Rayans (1985) SDT tre behov; autonomi, kunnskap og tilhørighet. Jeg valgte å lage meg et tankekart over hva Deci og Rayan la i SDT's forskjellige psykologisk behov, for deretter kode materialet jeg hadde etter intervjuene ut fra dette.

Gjennom å analysere materialet etter disse tre behovene ville jeg kartlegge hva som fremmet og hva som hemmet saksbehandlerens indre motivasjon.

5.8 Reliabilitet og validitet - overførbarhet

Begrepene reliabilitet og validitet blir ofte forbundet med kvaliteten på kvantitative undersøkelser. I kvalitative undersøkelser brukes gjerne begrepene pålitelighet og gyldighet for å måle kvaliteten (Johannesen et al., 2016). Påliteligheten knytter seg til undersøkelsen av data og er en angivelse om undersøkelsen viser den virkelige situasjonen og i hvilken grad den kan etterprøves. I kvalitativ forskning må en se på hvilke data som brukes, hvordan er de samlet inn og hvordan de er bearbeidet. Hvordan en forsker tolker observasjoner vil være subjektivt da disse er verdiladet og kontekstavhengige (ibid). Fordi forskeren bruker seg selv

og sin egen erfaringsbakgrunn og tolkning som «instrument», vil det være umulig for en annen å reprodusere noens kvalitative forskning. For å gjøre en kvalitativ forskning pålitelig, er det viktig å gi en åpen og detaljert beskrivelse av forskningsprosessens kontekst og fremgangsmåte (Jacobsen, 2005: 225-229). I forsøk for å imøtekomme dette har jeg lagt til rette for åpenhet og gode beskrivelser av hele forskningsprosessen.

Validitet handler om de tolkningene man har gjort underveis er gyldige i forhold til den virkelighet man har studert. Det gjør man gjennom å stille spørsmål til egne tolkninger underveis i prosessen (Thagaard, 2013:205). For å sikre meg validitet i denne oppgaven, hadde jeg stort fokus på at jeg skulle få svar på det jeg faktisk spurte etter, samt sammenligne studiens konklusjon opp mot tidligere forskning. Jeg hadde utarbeidet en intervjuguide med spørsmål, og hadde som mål og bevare forskerspørsmålene mine uten å påvirke informantene mine utover tematikken for intervjuet.

Validitet kan skilles mellom intern og ekstern validitet. Intern/indre validitet sier noe om hvilken grad studiens resultat er gyldig for det utvalget som er undersøkt. Ekstern/ytre validitet sier noe om forståelsen som utvikles innenfor en studie også kan gjelde for en større mengde data enn det studien undersøkte. Ekstern validitet blir også omtalt som overførbarhet eller generalisering (Thagaard, 2013: 205). Hensikten med en kvalitativ studie er som regel å ikke generalisere fra utvalget av enheter til en større gruppe enheter. Den har heller ikke hensikt å slå fast omfanget eller hyppigheten av et fenomen. Kvalitative undersøkelser har til hensikt å få en utdypet og større forståelse av et fenomen (Thagaard, 2013). Til tross for at denne studiens informanter jobber som saksbehandlere i kommunalt barnevern, er det mange forhold rundt dem som skiller seg ut: Ulike tjenester, ledelser, stillinger, livssituasjoner og andre individuelle ulikheter for å nevne noen.

Jeg har gjennomført seks intervjuer med seks erfarne saksbehandlere innenfor et begrenset geografisk område. Med så lite utvalg av informanter vil resultatene fra denne studien ikke kunne generaliseres til å gjelde alle saksbehandlerne i kommunalt barnevern. Jeg var opptatt av å få frem informantenes erfaringer, hva de er opptatt av og hvilke tanker de har rundt tematikken turnover og hva de tenker skal til for at saksbehandlere skal ønske å bli værende i sine stillinger.

5.9 Etske aspekter i intervju og analyse

Gjennom hele forskningsprosessen oppstår det etiske problemstillinger, da spesielt med tanke på de komplekse forholdene forbundet med å forske på menneskers privatliv. Etske dilemma i forholdet mellom den som studerer og den som blir studert kan oppstå i flere sammenhenger (Thagaard, 2013:35-39). Jeg har vært opptatt av å unngå at studiens informanter skulle oppleve seg krenket eller negativt påvirket som konsekvens etter ha deltatt i min studie. Eksempler på krenkelse kan være dårlig anonymisering, feilsitering eller feiltolkning av informantens historie. De etiske prinsippene ved denne oppgaven har vært viktig for meg å følge fra innhenting av data til presentasjon av funn. I tillegg har det vært viktig for meg å opptre på en redelig måte ovenfor oppgavens informanter i prosessen.

Etske retningslinjer er de samme for all forskning uavhengig av hvilken metode som er brukt. De etiske krav fremgår blant annet i «De nasjonale forskeretske komiteer» (NESH) og omhandler det menneskelige, det faglige og det forskningsmessige i undersøkelser (Thagaard, 2013). Dette er retningslinjer jeg har fulgt. Jf. Personopplysningsloven fra 2001 (Thagaard, 2013: 25), sendte jeg inn meldeskjema med infoskriv og intervjuguide til behandling av personalopplysninger for godkjenning av mitt studentprosjekt til Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD). Da jeg har utsatt innlevering av masteroppgaven et år, har jeg levert ny godkjenning og fått ny innleveringsdato fra NSD (Se vedlegg).

Henvisningsskikken har vært fulgt gjennom hele oppgaven ved at jeg har henvist til relevant litteratur gjennom forfatter, årstall og sidetall. Dette er i henhold til NESH sitt prinsipp om henvisningsskikk (Thagaard, 2013:25) Alle informanter i denne oppgaven har gitt sitt skriftlige samtykke til å delta i denne undersøkelsen. De har fått skriftlig og muntlig informasjon om prosjektet, garanti på anonymitet, samt at de til enhver tid har rett til å avbryte sin deltagelse i prosessen, uten å gi noen form for begrunnelse eller at dette får negative konsekvenser for dem. Dette er i henhold til NESH sitt prinsipp om informert samtykke og respekt for individets privatliv (Thagaard, 2013:26)

Jeg har hatt fokus på konfidensialitet. Anonymitet har vært viktig for å beskytte informantenes privatliv og at de ikke skal føle seg eksponert i oppgaven. Jeg har sørget for at det ikke er mulig å gjenkjenne informantene eller hvor de kommer fra (NESH, 2006). Det fremsto for meg som om anonymiteten var viktig for alle informantene. Alle intervjuer er gjort i enerom uten noen andre til stede. Jeg har gjennom transkriberingen vært nøye korrekt gjengivelse av informasjon informantene gav meg. Alle informantene har fått tilbud om kopi av oppgaven når den er ferdig, noe alle takket ja til.

6 Presentasjon av funn

Gjennom analyse av materialet fremkom det flere funn av faktorer som både fremmer og hemmer deres motivasjon til å fortsette i jobben som saksbehandler i kommunalt barnevern. Disse funnene kan relateres til ulike nivåer i organisasjonen. Jeg vil derfor presentere funnene gjennom; forhold med organisasjonen, kollegiale forhold, faglige-, og personlige forhold og forhold utenfor organisasjonen.

6.1 Forhold ved organisering og ledelse.

«jeg tenker at har man gode rutiner og har man en ledelse som fungerer, så er det lettere å håndtere de vanskelige tingene. For da har du et system som fanger deg opp om du føler at du blir alene. Da håndterer du all den dritten ute bedre» (sitat fra informant)

6.1.1 Første tiden som saksbehandler i kommunalt barnevern

Det er enighet blant alle informantene at barnevernsarbeid medfører store arbeidsbelastninger, men ikke så store at dette alene kan forklare den store turnoveren som er i tjenesten. Samtlige informanter beskriver sin første tid som ansatt i barnevernet som en tid preget av mye stress, og fysiske og psykiske belastninger. Fem av seks var inne på tanken om å slutte i løpet av de første to årene. Det var flere grunner til frustrasjonen. Den ene saksbehandleren definerte seg selv metaforisk som en «grønnskolling» ved ansettelsen. En beskrivelse av hennes manglende kunnskap om praktisk barnevernsarbeid når hun startet i jobben.

«Jeg var ikke litt forberedt på det som møtte meg ute i praktisk barnevernsarbeid. På skolen lærte vi mye om metoder, men ingen hadde lært meg hva jeg kunne vente meg i praktisk barnevernsarbeid. Det burde være et krav at ingen kunne blitt uteksaminert uten og vært i praksis på et barnevernkontor»

Informantene beskriver manglende kunnskaper i forhold til å utøve praktisk barnevern når de startet i jobben, ved å oppleve store kontraster mellom forventninger av hva deres typiske arbeidshverdag skulle bestå av til den realitet som møtte dem. Informantene beskriver manglende strukturert oppfølging og veiledning under opplæring. De opplevde en bratt læringskurve gjennom intensiv tilegning av kunnskap, veiledning og en praksis som ikke tok hensyn til at de var nyansatte. Ingen av informantene hadde mottatt formalisert opplæring og veiledning. Veiledning og oppfølging ble i stor grad mottatt av tilgjengelig kollegaer på kontoret i form av råd, støtte og forklaring av rutiner og saksgang, samt deling av sine erfaringer. Ellers var teamledere og leder åpen og tilgjengelig for spørsmål når de hadde tid.

Felles for informantene var at de selv tok ansvar for egen opplæring. De beskriver en selvopplæring gjennom å tilegne seg kunnskap fra informasjonsmateriale som var tilgjengelig på kontorene, etterspørre råd og veiledning fra kollega som hadde tid, samt være aktive på team- og fagmøtene de hadde en gang per uke. Disse møtene beskriver informantene som en viktig veilednings- og (opp)læringsarena. De opplevde læring gjennom faglige diskusjoner og drøftinger som ble gjort av «deres saker». Det bidro til at de ble mer sikker i sine faglige avgjørelser og at flere av informantene tidlig opplevde mestring i jobben.

Informantene beskriver kunnskapen de tilegnet seg som en ramme. Denne rammen inneholdt informasjon om arbeidsoppgaver, rutiner, regelverk, metode, etc. i alt barnevernsarbeid. De brukte mye tid på å sette seg inn i rammens innhold. Ved å sette seg inn i lovverk, rutiner og benytte seg av tilgjengelig veiledning, tilegnet de seg tilfredsstillende kunnskap og erfaring. Det bidro til trygghet når de skulle jobbe selvstendig og effektivt. Deres personlige og fagutviklingsprosess blir beskrevet som to parallelle prosesser, som har vært i kontinuerlig utvikling gjennom hele ansettelses perioden deres. Hovedsakelig gjennom bruk av deres egen sensitivitet, faglighet og forståelse som arbeidsverktøy. I tillegg til kjennskap og trygghet i forhold til hva rammen besto av, var god kjennskap til seg selv som menneske viktig for dem.

«Jeg tenker at med erfaring så blir du mer trygg på deg selv og blir ikke så avhengig av disse rammene. For min del så tenker jeg at det er nok folk som har det vanskeligere med ustabile rutiner og det rundt enn jeg ville hatt. Fordi jeg er kommet over den kneika. Jeg er mer der på.. jeg vet hva som skal gjøres, jeg vet hva man kan på en måte.. hva som er bra og hva som er dårlig.. og hvordan.. altså, jeg vet at når jeg tenker at det skal være slik, så er det ofte rett. Men når man er ny.. og kanskje ikke like trygg på sine egne vurderinger. Så om rammene rundt mangler eller er utydelig, så sprekker det»

Etter de hadde tilegnet seg erfaring og kunnskap opplevde de at arbeidsoppgavene og rutinene i større grad begynte å falle på plass. Det bidro til at stresset ble redusert og arbeidshverdagene lettere å håndtere. Samtidig var de tydelig på at ingen som jobber med mennesker blir ferdig utlært. Studien viser at det tok minimum to år før informantene opplevde å ha kontroll over arbeidsoppgavene. Alle tenkte at de to første årene var de mest kritiske årene i forhold til turnover.

«Her blir du aldri utlært, fordi du møter mennesker og jeg tenker at du kan komme opp i like situasjoner, men du er jo aldri sikret at de vil komme til å reagere på samme måte. Så du kommer aldri til å bli utlært i denne jobben.»

Studien viser at det store variasjoner over ansvaret de fikk som nyansatt. Med ytterpunkter fra å begynne som saksbehandler der de fikk tid og mulighet til å finne trygghet i stillingen, til og bli konstituert barnevernleder på dag to av sin yrkeskarriere som barnevernspedagog. Gjennom å ha kontroll og vært delaktig i beslutningsprosesser ved barnevernssakene, har de gjennomgått en positiv faglig og personlig utvikling. Prosessen opplever de som en bekreftelse og respekt av dem som fagpersoner fra ledelsen, noe som har vært positivt for deres indre motivasjon og ønske om å bli.

6.1.2 Erfaring bidrar til kunnskap og kunnskap bidrar til trygghet

«Jeg tenker at erfaring gir trygghet. Og jo mer du erfarer, jo tryggere blir du i dine vurderinger, i kontakt med barn og familie. Altså ... erfaring gir trygghet, den gjør det!»

Deres erfaring, oppdattering og integrering av fag, kjennskap til egne verdier og en progresjon i egenutvikling bidro at de mestret arbeidshverdagen bedre, og fikk en positiv faglig og personlig utvikling. Dette beskrives som positivt for deres selvinnsett og selvfølelse, som igjen bidro til at de ble tryggere på egne vurderinger i faglige diskusjoner og i formidling av vanskelige budskap til barnevernsklientene, da for eksempel formidling av tvangsvedtak. Kommunikasjonsferdigheter er en ferdighet de trekker frem som et av saksbehandlernes viktigste redskaper i forhold til å komme i posisjon til et samarbeid med foreldrene/barna/ungdommene/ samarbeidspartnere: *«Det handler ofte ikke om hva du skal formidle, men hvordan du formidler det»* Ærlighet og tydelighet er egenskaper de opplever skaper trygghet mellom saksbehandler og klienter.

Deres erfaring og kunnskap ble blant annet opparbeidet gjennom deres personlige engasjement og pågangsmot. Flere forteller at de fikk større ansvar og beslutningsmyndighet i barnevernssakene, progressivt som de utviklet erfaring og kunnskap. De opplevde lite involvering fra ledelsen i forhold til hvordan de disponerte arbeidshverdagen eller løste arbeidsoppgavene, så lenge dette ble gjort innenfor lover og tidsfrister. De ganger leder involverte seg og brukte sin beslutningsmyndighet, ble dette oppfattet som et supplement for grundigere utredelser eller av økonomiske årsaker. Og ble utøvd på en måte som ikke svekket deres integritet, eller bidro til at de ikke kunne stille seg bak avgjørelsene. De beskriver opplevelse av flat struktur på kontorene, samtidig som en bevissthet og respekt for leders overordnede ansvar for alt som skjer i tjenestene. Der leder har beslutningsmyndighet ved motstridige faglig vurderinger og/eller av andre organisatoriske årsaker. Leders involvering i barnevernssakene var mest i prosessene på team- og fagmøter ved at leder lyttet til sine ansatte og lot dem komme med deres faglige vurderinger og synspunkter vedrørende avgjørelser på aktuelle saker. I slike møter hadde alle suksessivt muligheten til å gi og få tilbakemeldinger, samt oppfordre til initiativ i forhold til enkeltsaker.

6.1.3 Veiledning og debrifing

Informantene beskriver arbeidsdager preget av krevende og skremmende situasjoner og hendelser, der de er vitne til vold, omsorgssvikt og manglet handlingsrom for å hjelpe barn de er satt til å hjelpe. Flere av saksbehandlerne hadde vært utsatt for trusler, vold og sjikane, her både direkte og indirekte gjennom diverse mediaplattformer, noe som beskrives som utfordrende og tøft å forholde seg til og en stor påkjenning for saksbehandlerne som opplevde dette. Opplevelse av manglende ivaretagelse fra leder etter slike hendelser bidro til ekstra belastninger.

«Ledelsen er nok ikke så flink å se at vi trenger å bli ivaretatt, tenker jeg. Det er nok ikke verst for meg som er en gammel rev (ler)... men for de unge tenker jeg er kjempe vanskelig... Du blir ikke, ikke godt oppfulgt, du blir ikke det. Vi har nok en del fine ting på papiret ..(ler)... som ikke følges opp i hverdagen når det står på. Og det er klart når det går på det vold og trusler, og det får vi en god del av. Så forventes det liksom det at ..at .. det skal vi tåle... det må nesten settes et kjempestort press for at det skal reageres på det, at det skal anmeldes. Det er veldig alvorlige trusler som kan komme... og ... de får ikke noe sånn oppfølging av ledelsen i forhold til det.. det har jeg selv vært med på at, du får ikke oppfølging med samtaler for å lufte ut dette og snakke om hva gjør det med deg»

Studien viser manglende rutiner på debrifing etter vanskelige arbeidssituasjoner for ivaretagelsen av saksbehandlerne fysiske og psykiske helse for alle informantene. Debrifing som ble gjennomført, for å sikre seg at lovverket var ivaretatt. Flere beskriver en økning av hets og trusler på nett. Der det ikke er uvanlig at barnevernsansatte henges ut med fullt navn. En problematikk som ikke synes ivaretatt av ledelsen. Der leder oppleves som bagatelliserende ovenfor saksbehandlerne som opplevde dette, ved å uttrykke holdninger som tilsier at dette er en del av barnevernsansattes iberegnete ubehag, som må regnes med i tråd med deres stilling. Flere av informantene var frustrerte over manglende handlingsrom, og reaksjoner fra ledelsen i slike saker. Studien viser at slike hendelser ikke bare får negative konsekvenser for den som blir utsatt, men er en belastning for hele tjenesten.

«ledelsen ville ikke anmelde som trakassering heller Så det som skjedde var at hun ble tatt av saken som saksbehandler. Men den hetsen av henne pågikk lenge, lenge, lenge etterpå det. Og sant, når du sitter i personalmøte sammen med alle dine kollega, og hun sitter nesten og må forsvare seg for ledelsen og begynner å gråte altså, da skjønner du hvor vanskelig det har vært. Det gjør jo noe med oss når vi ser kollega som har det vanskelig fordi de blir hetset i sosiale medier for den jobben de gjør. Så ser vi en ledelse som ikke gjør noe, det gjør noe med oss selv om det ikke er meg»

Informantene gir beskrivelser av nært og godt arbeidsmiljø preget av tillit, respekt og anerkjennelse. Med «stor takhøyde» for å gi og motta tilbakemeldinger, samt veiledning individuelt eller i fellesskap gjennom team/personalmøter. Informantenes uttrykker positive holdninger til nyansatte og det de tilfører tjenesten. Men opplever nyansettelser som utfordrende og krevende om turnoveren er stor. Noe de begrunner blant annet med opplevelsen av reduksjon av veiledning, faglig påfyll og faglige refleksjoner tilpasset deres faglige og personlige kompetansenivå på personal/teammøter, fordi møtene ble brukt som veiledningsarena for nyansatte. Deres gjentagende individuelle veiledning og støtte til nyansatte kan oppleves som et tidssluk og krevende i en arbeidshverdag preget av manglende tid til egne arbeidsoppgaver. Alle informantene er positive til den nye reformen som skal bidra til at alle nyansettelser skal ivaretas av et eget opplæringsprogram, med egne veiledere.

6.1.4 Flexibilitet i forhold til arbeidstid og arbeidsoppgaver

Informantene beskriver muligheten til å regulere arbeidstiden sin selv oppleves som en tillitserklæring fra lederen. Flexibiliteten kunne kombineres med kjernetid. De trengte ikke søke fri for å bruke kjernetiden til private gjøremål. Og opparbeidet avspasering bidro til at de hadde mulighet å ta ekstra fridager og hente seg inn etter lange arbeidsdager. Denne flexibiliteten var særlig viktig for informantene som hadde barn for å fortsette i stillingene.

Studien beskriver uforutsigbar arbeidstid til tider. Graden av forutsigbarhet i forbindelse med arbeidstiden, var avhengig av hvilken avdeling saksbehandlerne jobbet på. Informantene som

jobbet etter generalistmodellen eller på undersøkelse/tiltaksavdelingene måtte i større grad enn de som jobbet med omsorgsplasseringer, rykke ut og jobbe utover arbeidstid, grunnet akutte og uforutsette situasjoner. Felles for alle informantene var følelsen av å jobbe turnusarbeid uten fast turnus å følge. Saksbehandlerne tilpasset arbeidstiden ofte til familiene/barna/ungdommens behov, da brukere av barneverntjenesten ofte er opptatt på dagtid, grunnet jobb, skole/barnehage ble treffpunktene gjennomført på ettermiddag og kveldstid.

«Vi styrer på en måte litt tiden selv, når vi vet hva vi holder på med. Men i noen perioder styrer vi ikke i det hele tatt. Slik som nå, nå er vi i en forutsigbar periode, mot andre perioder der du kommer på jobb og skal gjøre det og det, men ender opp med å gjøre helt andre ting. Veldig periode.... Bølger. Det er litt tilfeldig».

Det fremkommer av studien at det kan være utfordrende å kombinere privatliv med små barn og jobben som saksbehandler, uten en forståelsesfull og samarbeidende partner ved sin side (eller andre støttepersoner). De forteller de er helt avhengig av at partneren deres (eller andre) har mulighet til å ta ansvaret for barn og hjem når de har det travelt på jobb. De beskriver perioder som krever at de jobber lange dager grunnet reise, akutte situasjoner som må ivaretas og lignede. Det er ikke uvanlig at en akutt hendelse kan resultere i at saksbehandler må dra på uplanlagt jobbreiser og være borte i to-tre dager. En av de mest erfarne saksbehandlerne sa: *«heldigvis har jeg en partner som kan komme etter med toalettveska»*. På spørsmål om de hadde et forpliktet ansvar for å rykke ut som det skjedde noe akutt i «deres saker» svarte den ene informanten dette:

«Nei. Kan jeg ikke reise hjemmefra, kan jeg jo ikke det. Vi er jo mange nok til at jeg må kommanderes ut på jobb om jeg ikke har anledning. Det har jeg ikke opplevd at jeg må liksom (ler) reise hjemmefra uten at jeg har en ordnings for det. (Ler) det har jeg ikke vært med på»

Her legges det til at de fleste informantene formidlet et stort ansvar for de sakene de jobbet med og ville strekke seg langt for å følge sakene opp selv. Men som saksbehandleren ovenfor beskriver det, så var ikke dette noe de var pålagt å gjøre i sin fritid.

6.2 Kollegastøtte og samarbeid

«kollegaene mine er alt, holdt jeg på å si. Det er så godt å ha drøftingspartnere og noen å kunne snakke om utfordringene med. De forstår språket og hva jeg mener, fordi de har de samme skoene på seg. Men absolutt, så det å kunne drøfte å ha et bredt nok spekter av kollega rundt seg som du kan få drøft i sak med er viktig. For det ikke tvil om det at om man står alene kan man føle seg litt sånn ... sånn blind og ikke kan se andre løsninger. Da er det greit og kunne bli løftet litt opp «dette er det jeg sliter med, og jeg klarer ikke se veien videre», for så få hjelp og støtte»

Det fremkommer av studien at godt kollegafellesskap- og støtte var viktige motivasjonsfaktorer og forsterket deres ønske om å fortsette i jobben. De gir beskrivelser av et kollegafellesskap preget av samhold, tillit, vennskap, støtte og anerkjennelse. Deres gode relasjonelle forhold forankrer seg ikke bare i forhold til barnevernsarbeid eller organisatoriske forhold. På grunn av taushetsplikt kan ikke informantene diskutere utfordringer, personlig frustrasjon og belastningene de opplever på jobb med utenforstående. En informant sa « *Det er kun de som jobber i barnevernet som kan forstå hva jeg føler og opplever*» som en begrunnelse for hvorfor det var så viktig for henne å kunne søke støtte hos kollegane. Dette og tilhørighetsfølelsen informantene hadde til kollegaene på arbeidsplassen, blir beskrevet som kollektive mestringsstrategier som har hjulpet dem å mestre arbeidshverdagen og bidratt til trivsel som igjen har bidratt til at de har valgt å forbli i saksbehandlerstillingene.

«Så er det jo dager der man tenker at alt er bare dritt. Men da får man ventilert med de andre på kontoret, og så blir man jo backet opp av dem, som igjen gjør at man på en måte tømte seg. Så da er det på en måte ut av systemet»

Flere av informantene forteller om ganger de har vært så fysisk og psykisk slitne, at de har vurdert hvorvidt saksbehandlerstillingen var rette stillingen for dem. Der de gjennom deres kollegafellesskap og humor på kontoret har funnet motivasjon, energi og pågangsmot til å finne løsninger på utfordringer de har stått i, og dermed fortsatt i sine stillinger. Humor er en faktor flere av informantene nevner som viktig i arbeidshverdagen. En humor flere betegner som «galgenhumor». De er enige i at det er viktig å ha en «løs tone» og bruke humor på jobb, selv i en så alvorlig jobb som de har.

«Men jeg tror jo at man enda er der, er jo fordi man trives så godt. Det sosiale er så godt. Det er litt slik at på alle kontor har du jo litt egen galgehumor. Det er jo ikke så mange andre som skjønner den humoren vi har internt. Vi kan sitte å le av de verste tingene, ikke sant. Om det hadde vært noen utenfor som hadde hørt oss, så hadde dem trudd vi var steine gal. «De der kan ikke jobbe i barnevernet» ... ler»

Studien viser at veiledning og debrifing er viktig for opprettholdelse av motivasjon og hjelpemiddel for at saksbehandlerne klarer å stå i jobbene deres. Informantene forteller at de gjerne blir igjen etter arbeidstid for å gi hverandre debrifing etter hendelser, samt gi hverandre faglig veiledning på utfordringer eller spørsmål kollegaene har, strukturert ut fra tid og behov. Saksbehandlere forteller om arbeidshverdager der store beslutninger må håndteres og eksponering av mange tragedier og menneskelig lidelse. Informantene beskriver kollegasamarbeid og kollegastøtte som essensielle mestringsstrategier for å håndtere dette. Å be om hjelp er ikke bestandig like lett i en arbeidshverdag der tid er en mangelvare. En saksbehandler sier:

«For jeg kjenner jeg på det selv, selv om jeg er godt voksen og kjenner mine kollegaer gjennom mange år. Så kjenner jeg på det når jeg skal på noe som jeg trenger noen sammen med meg, så er det kjempevanskelig å gå å spørre. For det er jo ingen andre som har noe mer tid, vi har jo ikke tid til overs. Vi jobber jo mot klokka hele tiden alle sammen. og jeg vet jo at da tar jo jeg av deres tid»

Mulighet til å samarbeide i barnevernssaker beskrives som positivt for både faglig kvalitet- og prestasjon i barnevernfaglige vurderinger, men også som personlig støtte for saksbehandlerne. Flere forteller at de bruker reiseveien til og fra jobboppdrag (Saksbehandlerne bruker mye av arbeidsdagen sin i bil, grunnet store avstander) til debrifing og jobbe seg igjennom sterke opplevelser og belastninger de har opplevd i jobbsammenheng. Teamfølelsen bidrar til at de håndterer utfordringer i arbeidshverdagen bedre, da de fort kan føle seg ensom og personlig ansvarlig for tiltakene de har ansvarlig for i barnevernet om de ikke benytter seg av fellesskapet som er på jobb, ifølge flere av informantene.

6.3 Hovedfunn knyttet til faglige, - og personlig utvikling/forhold

«jeg tenker at turnover i barnevernet handler om mange ting. Det handler blant annet om personlighet. Det er ikke alle som starter i tjenesten som håndterer det. De klarer ikke å distansere seg selv fra jobben, så de blir utbrent. For skal du ta den med deg hjem og alle disse ungene som lever ganske grusomt liv, så får man ikke et eget liv, da spises man opp».

6.3.1 Personlig egnethet

«Jeg tror at det er fordi at man har en jobb som man ser verdien i, og en jobb som man føler at man mestrer ting. Jeg føler kanskje at jeg duger i den jobben jeg gjør, at jeg får ting til. Og jeg føler at jeg gjør en forskjell, det er vel kanskje det som motiverer meg mest»

Alle informantene i studien har minimum bachelor utdanning og lang erfaring som saksbehandler. Personlige egenskaper og egenerfaring er funn som fremkommer i studien som viktig, i tillegg til teoretisk kompetanse. Informantene er tydelig på at det ikke nytter med faglig kompetanse om man ikke har de personlige egenskapene som anses som viktig for å mestre barnevernets utfordrende arbeidshverdager, og at barnevernsarbeid ikke er en jobb som passer alle. De fremhever blant annet evnen til å skille mellom seg selv som privatperson

og saksbehandleren, samt evne å skille mellom person og handlinger som viktig. Noe en av informantene beskrev på denne måten:

«for å holde ut i denne jobben må du klare å distansere deg fra sak og person. Fordi man jobber ofte med foreldre som har gjort grusomme ting. Der man skal være profesjonell å ha et greit samarbeid med dem. Jeg opplever jo at jeg kanskje lettere nå klarer å, på en måte se person, og ikke bare fokusere på handling de har gjort, og at det hjelper meg til å skape relasjoner mye lettere. Men det er jo og ulikt, for det er noen jeg har jo og foreldre som bare ikke fordrar meg, og som ikke liker at jeg er tydelig, og som er i krig. Og man kan jo tenke at det er liksom vanskelig, at dette går inn på, og alt slikt. Det er jo klart at det påvirker meg en viss grad, at du måtte ha noen som bare ikke fordrar deg! men jeg tror at for å klare å gjøre en god jobb, så må man ha barna i fokus, så må man gjøre det som er best for dem, uavhengig av hva alle rundt tenker»

Det var enighet i at det er trist når de må innse at ikke alle barn kan reddes, og at dette kan bidra til følelser som utilstrekkelig- og udugelighet. Denne utilstrekkeligfølelsen viser studien er den største enkeltbelastning for informantene. Samtidig viser de til holdninger som sier at så lenge de har gjort det de kan ut fra de midler og ressurser de har tilgjengelig, kan de ikke tillate seg selv å ta slike saker personlig. Her er noen betraktninger informantene kom med i forbindelse med dette temaet:

«Det er det, og de er trist. Jeg tror nok at vi alle i barnevernet har våre, sånne «sørgebarn» eller hva jeg skal kalle de for. Der jeg tenker at «kunne jeg bare gjort noe annerledes. Hadde det vært bedre om man hadde ... tenkt sånn eller gjort slik eller..» sånne ting. Det tenker jeg, men jeg tenker og at «det blir slik» jeg tror ikke vi kan gjøre så mye med det. Noen ganger blir det bare slik. Og det tror jeg man må bare lære seg til.. skal man holde ut så må man bare lære seg til at slik er livet. Om det var slik at alle kirurgene skulle slutte å operere etter første dødsfallet på operasjonsbordet, så hadde vi ligget litt tynt ann i samfunnet tenker jeg (ler)»

«om jeg skal se på meg personlig så holdt på å si, her i nord- Norge så har vi jo et ordtak som heter «Så lenge du har baller nok og hår på brøste» og jeg tror det handler litt om det. Du må tørre å legge vekk, å ikke la de de negative tingene spise deg, og klare å sortere i ditt hode, hva kan du gjøre noe med? hva kan jeg ikke gjøre noe med? Hva skal jeg ikke bruke energien min på. Okei, dette vet jeg at jeg ikke får løst. og jeg får hvert fall ikke løst dette klokken tre om natten når jeg egentlig skal ligge å sove (ler) la det ligge!!»

Flere av informantene nevnte sin voksne alder og modenhet som en styrke for å håndtere utfordringene og belastningene de opplever i jobben. Samt fordelene ved å være godt voksen, ha egne barn og livserfaring før man startet i en slik jobb. De utelukket ikke at en nyutdannet på 20 år kunne gjøre en god jobb som saksbehandler så lenge han/hun er personlig egnet i tillegg til den formelle utdannelsen som stillingen krever. Jeg vil under å referere til sitater jeg fant beskrivende for hva de som saksbehandlere måtte håndtere for å klare å stå i jobben over tid:

«... tenker jeg tenker at du må tåle. Om det går veldig inn på deg at noen hiver på telefon om noen reiser deg til helvete, om noen skuler på deg på butikken, at de snur i døra før å går ut om du ser at noen du har jobbet sammen med er på butikken. Om du ikke klare å gå forbi dem og late som ingenting. Altså det er ikke alle som ønsker å hilse på deg. Om det blir vanskelig, da blir det vanskelig for deg å stå i denne jobben. Om det går inn på deg, om du tar disse tingene personlig»

«Når barnevernet kommer inn så er det nesten så at her brenner det. og jeg tror at det er det som gjør det. For vi kommer inn og møter de familier er som er hardest rammet mange ganger ... der det er historie om vold og seksuelle overgrep og vanskjøtsel. Det gir så store inntrykk, pluss at vi sitter og henter inn informasjon fra alle etater og får et samlet bilde på det. som kanskje igjen fører til at noen på en måte ... vi ser på en måte helheten, som kanskje ikke lærerne eller helsestasjonen eller ... de har bruddstykker, mens vi sitter og egentlig har hele bilde, som igjen kan påvirke mange til å tenke at det her er helt forferdelig. Og da tror jeg at du må være ganske så sterk personlig og.. før å ikke gå helt i grøfta. Fordi det er såpass sterke historier mange ganger ... i tillegg har du så liten tid, du har så mange du skal

forholde deg til, så mange saker, og du opplever mange ganger at du ikke få tid til å gjøre en god nok jobb»

Informantene var bevist sitt maktforhold som fulgte med deres barnevernstilling. En makt de kunne oppleve som et hinder i relasjonsprosessene med barnevernsklientene. Informantene beskriver en arbeidsmetodikk preget av åpenhet, respekt, ydmykhet og fokus på resiliens og risikofaktorer. De er opptatt av å møte brukerne gjennom å gi dem en opplevelse av likeverd fremfor en ovenfra og ned holdning, samtidig som de er tydelig og ærlig angående situasjonen, tanker, vurderinger og ulike konsekvenser handlingene kan få. En av informantene beskriver en hendelse slik:

«La oss si at foreldrene har slåss, så er man egentlig kort og konkret , «at det der er ikke bra, hva skjedde, hva kan vi gjøre videre?» Jeg tenker det at om jeg går inn i møtene med den tanken, om å møte alle med... om å behandle alle med respekt og respektere dem selv om jeg har det yrket jeg har. Du må la foreldrene få prate. Du må la dem slippe til. Det er viktig å ikke ha en «ovenfra og ned holdningen», for det vinner du ikke noe på. For du får ingen foreldre til å samarbeide. De går i forsvarsposisjon. Enkelte må du jo ha litt strengere tone på. Altså «hør her, slik er det!», og jeg har ingen problemer med å si til folk, ”i verste fall kan det hende at jeg må akutt plassere barna dine. ikke sant. om dette skjer en gang til “Jeg sier det på en måte til dem, at dem liksom, de skjønner det. De skjønner at det de gjorde var galt, eller de skjønner at de har gått over en grense”

Informantene var tydelig på at tiltakene i barnevernet skal være tuftet på best mulig samarbeid mellom barnevernet, barnet, familien og andre aktuelle aktører. Der de som tjeneste legger til rette for samarbeid gjennom god og åpen kommunikasjon, relasjon, tillit, hjelp og gjensidig respekt.

Et annet viktig funn i studien er informantenes opplevelse av arbeidet i barneverntjenesten som meningsfullt. De viser en meningsdimensjon mellom barnevernsarbeid opp mot deres

forståelse, sensitivitet, personlige mål og verdier i livet. De opplever stor glede og motivasjon av å hjelpe mennesker, da spesielt deres omsorg og engasjement for å hjelpe barn og unge. En av informantene sa: *«man er privilegert at kan få lov til å bli kjent med alle disse menneskene og få lov til å bidra til at de selv etter hvert kan ende opp på trygg plattform»*. Alle viste et genuint engasjement når de snakket om hvordan de samarbeider med familiene og barna/ungdommene, samt omsorgen og respekten for medmenneskene de omgås med. Flere hadde en mening om at barnevernsarbeid er «verdens mest spennende jobb» med innholdsrike arbeidsdager der de aldri vil bli utlært. De beskriver arbeidshverdager som er preget av kombinasjon av kontorarbeid, forvaltningsarbeid og relasjonsarbeid med mennesker, noe som bidrar til ingen arbeidsdag er lik. Den største gleden og motivasjonen er tilbakemeldinger fra brukerne av tjenesten og gleden over å se at deres bidrag til hjelp har gitt resultater for barna og deres familier.

«Jeg liker å jobbe med mennesker. Jeg liker utfordringer og jeg synset bare at det er helt fantastisk herlig å ha med alle disse ulike mennesker, og det gjør at ingen dager er lik»

6.4 Hovedfunn knyttet til forhold utenfor organisasjonen

«Jeg kunne jaggu meg tenkt meg at de som har sittet og bestemt og organisert og ryddet det her lovverket vi skal være bærere ut i samfunnet...jeg skulle ønske at de hadde forsvart barnevernet fremfor og bare fortelle alt som skjer galt. Altså, for synes det er vanskelig å forholde meg til politikere»

6.4.1 Politiske føringer, krav og kompetanseløftet

Anerkjennelsen oppleves ikke like sterkt fra departementet som legger politiske føringer for alt barnevernsarbeid. Svik og ansvarsfraskrivelse er nøkkelord for beskrivelser av hvordan de som yrkesgruppe opplever myndighetene og politikernes håndtering av utfordringene barnevernet står ovenfor. De opplever det som urettferdig at de gangene barnevernet blir

kritisert for å ha for lav kvalitet i arbeidet sitt, peker politikere på ansatte i barnevernet som utfører arbeidet ut fra de ressurser og føringer som er gitt av departementet, og definerer dem som en gruppe som er inkompetante i forhold til faget sitt.

«Det er jo den som. På en måte til tider avgjør arbeidstempoet mitt. Det er jo dem som setter tidsfristene som er med på å styre arbeidsdagen min. Jo nærmere en frist du kommer ,jo mer stresset blir du for ikke gå over fristen i en undersøkelse. Det kan være ting som skjer slik at du ikke får gjort det du hadde planlagt, at du skal jobbe den dagen med det. Så går de planene i dass. Så sitter du der, også går fristen i morgen . Så vet du at du måtte denne dagen og jobbe knallhardt før å nå den. Så det er jo dem legger jo de føringen».

Informantene beskriver den typiske arbeidshverdagen som dager med stort arbeidspress, med liten tid til å benytte seg av alle arbeidsverktøy grunnet tidspress og saksmengder. De beskriver liten tid til utredninger, relasjonsbygging til barna og familiene, samarbeid, prøve ut forskjellige hjelpetiltak, forberedelser til møter og rettsaker, og så videre. De definerer seg som «brannslukkere», der de må velge mellom hvilken sak det «brenner mest» i for å hjelpe. Studien viser at saksbehandlerne mener de ville gjort en bedre jobb dersom tidsrammene og arbeidsforholdene sto i stil med arbeidsoppgavene og mengden. Reduksjon av arbeidsmengden ville gitt størst effekt ifølge saksbehandlerne i studien.

«Jeg tenker at det skulle til, er at man på en måte får arbeidsdagen mer tilpasset ut fra at det er samsvar mellom tid og arbeidsmengde, rett og slett. For det er det ikke!! Nå vurderer jeg å skal sitte i helgen og skulle skrive,. Og jeg får ikke noe overtid for dette. Jeg må ta det som avspasering , og så har jeg egentlig ikke tid til å avspasere heller.. (ler).men nå tar jeg meg tiden . Jeg er nødt å ta meg tid eller så, eller så.. kommer jeg til å bli sykemeldt. Jeg har gått på noen smeller og vært langtidsykemeldt og i dette»

Følelsen av å bli sveket av sine øverste ledere har vært med på å svekke motivasjon hos flere av oppgavens informanter. Deres indre motivasjon for å gjøre en forskjell for de svakeste i samfunnet vårt, det vil si barna, gjør at de holder ut i en krevende arbeidshverdag. Den ene saksbehandleren var tydelig i hva han/hun mente var viktig at jeg fikk frem i oppgaven min:

«Jeg synes at du kan skrive noe om i oppgaven din, dette med det fokuset regjeringen har nå. For det at det påvirker meg, kjenner jeg. Alt det trykket som er i media. Og jeg tenker at det påvirker meg i det siste egentlig mer enn at noen ber meg reise til helvete i telefon. Det at uansett hva vi gjør, så er det ikke godt nok. Og vi skal heve vår kompetanse nesten, den diskusjon har tatt en vending som jeg tenker at, nesten så vi sitter her som en gjeng idioter hele bølgingen. Jeg tenker at hva skal vi bruke den kompetansen til? Vi må jo ha tiden til å bruke den. Altså hvorfor ikke stå sammen i dette, fremfor å legge skylden nedover i systemet.

Oss!?!»

Informantene ønsker fagutvikling, men er kritisk til innholdet i kompetanseløftet som skal heve kvaliteten i Norsk barnevern. Den ene saksbehandleren viste tydelig frustrasjon og engasjement i forhold til dette temaet, og sa: *«Jeg trenger ikke mer kompetanse, jeg trenger TID!! for å bruke den kompetansen jeg har !!»* Informantene mente kurset og innholdet i kurset ble feil om man ikke var nyansatt i tjenesten. En av informantene satt med denne opplevelsen etter å ha deltatt på kurset:

“Jeg og leder deltok på kompetansekurset. Men både jeg og leder har jobbet noen år i tjenesten, g vi følte ikke det at det her kompetanseløftet som dem kom med gav oss noe egentlig. For prosessen i en saksgang , den kan vi. Vi trenger ikke lære den, vi kan den. Når man har jobbet noen år i barnervernet så kan du den”

Studiens informanter kommer alle fra kommuner som har vært gjennom flere omfattende omorganiseringer i tjenesten uten at arbeidsforholdene blir endret. Dokumentasjonskravet og ansvarsområder er blitt betydelig større. Saksbehandlere opplever det er mer fokus på tall og produksjon, enn kvaliteten i tjenesten. Dette oppleves som en stressfaktor, gir følelser som utilstrekkelighet og dårlig samvittighet ovenfor klientene de jobber med. Samtidig ble også noen av omstillingene de har vært med på beskrevet som krevende i starten og underveis i prosessen, men gjennom implementering av nye metoder fant saksbehandlere resultatene og effekten av flere omstillingene god. En av informantene beskrev sin opplevelse av omstilling slik:

«jeg opplever at vi ikke får mindre saker, det blir bare mer vi må gjøre. Men det er klart at når dette blir innarbeidet vil det jo bli mere, altså lettere å systematisere det. Vi har jo egentlig gjort de samme oppgavene før, men ikke på samme måte. Vi har kanskje ikke dokumentert det like godt. Så at jeg tror at i utgangspunktet blir det jo bedre, både for når det kommer andre saksbehandlere inn i saken for å kunne sette seg inn i hva som er gjort. Men også når barna får mappen sin når de blir store, så er det lettere for dem å kunne se den røde tråen i arbeidet. Så jeg tror jo at selv om det at man kan rive seg i håret over de nasjonale føringer, så tror jeg at i utgangspunktet er bra at det kommer. Men vi opplever at det blir mer trøkk og det lite tid og gjøre det på. Slik at man ønsker jo selvfølgelig flere stillinger. Ja»

Informantene ettersteber å gjøre en best mulig jobb, men beskriver at det er vanskeligere å arbeide i barnevernet i dag, enn da de startet, da det kreves mer av dem som saksbehandlere. De har fått flere alvorligere saker, større krav til dokumentasjon og arbeidet deres blir målt opp i tall. Barnevernsarbeid er blitt et mer omfattende arbeid som krever større kompetanse. Konsekvensene av alle disse kravene er i følge informantene, at de idag har mindre tid enn tidligere til å gjøre et grundig og godt faglig arbeid, der de flyter på deres arbeidserfaringer for komme i mål. De mener hadde arbeidsforholdene og rammene for arbeidet stått i forhold til arbeidsforholdene ville de gjort en bedre jobb, og som nevnt tidligere, saksmengden må reduseres. Når arbeidsmengden ikke reduseres i takt med størrelsen på kravene som stilles, bidrar dette til at videreutdanning og egenutvikling ikke blir prioritert på grunn av manglende tid og ressurser i følge saksbehandlerne i studien.

6.5 Oppsummering

Det er enighet blant alle informantene at barnevernsarbeid medfører store arbeidsbelastninger, men ikke så store at dette aleine kan forklare den store turnoveren som er i tjenesten. De beskriver en arbeidshverdag som er preget av mange og tøffe saker, og som kan være en påkjenning og belastning for deres helse, fritid og deres familie og nettverk. Felles for alle informantene var også opplevelsen av en tøff og utrygg første tid i tjenesten, der flere vurderte å slutte etter kort tid. Å være saksbehandler i barnevernet påvirket både familielivet og deres foreldre rolle, da flere av informantene fortalte at de stadig opplevde å måtte prioritere tiden

sin riktig for både prestere på jobb og privat. Noe de beskriver som utfordrende. De viser til en positiv progresjon i forhold til å sette grenser for seg selv nå fremfor når de var nyansatte med tanke på skifte fokus og ikke bruke tid på å bekymre seg over jobberelaterte ting på fritiden. De beskriver arbeidstid som er behovprøvd, der det ikke er uvanlig å jobbe lange dager og helger. Her var det store forskjeller over hvordan betaling og kompensasjoner de fikk ut fra hvilken tjeneste de jobbet i. Alle saksbehandlerne i denne studien beskriver seg selv, og oppleves som personer med stort ansvarsfølelse for jobben de er satt til å gjøre. De beskriver en yrkesstolthet, ansvar og et genuint engasjement som bidrar til at de setter store krav til seg selv og tjenesten. Dette for ivareta brukerne av tjenesten sine interesser, behov og krav. Gleden over suksess historiene veier opp for belastningene og konsekvensene de opplever jobben kan ha for dem selv og deres privatliv.

Studien viser at saksbehandlerne engasjement for barnevernsarbeid bidrar til å styrke deres indre motivasjon for å hjelpe barna og deres familie. Det gir dem motivasjon til å fortsette til tross for stort arbeidspress, arbeidsmengde og utfordrende jobb å kombinere med et familieliv med egne barn. Utsagn som «*Det er ikke det jeg gjør som gjør meg sliten, men det jeg ikke får gjort*» Er noe som gikk igjen gjennom de fleste intervjuene. Det viser at den største belastningen ved å jobbe som saksbehandler i barnevernet er ikke arbeidsmengden, men opplevelsen av å ikke ha tid og midler til å gjøre en god nok jobb. De beskriver frustrasjon over følelsen av å bli tatt for gitt, mangle respekt og anerkjennelse fra politikere og sentrale myndigheter. Der de opplever å ikke få forståelse for hvor krevende arbeidshverdagen deres, og der rammebetingelsene ikke samsvarer med den virkelighet som er i praktisk barnevernsarbeid. Dette er årsaken til at flere av oppgavens informanter vurderte å søke ny jobb, ikke på grunn av innholdet i i selve jobben. For selve barnevernsarbeidet med barna og deres familier er noe informantene beskriver som den største motivasjonskilden for å fortsette i sine stillinger.

7 Drøftning

Hensikten med denne oppgaven er å se nærmere på hva som fremmer kontinuiteten blant saksbehandlere i kommunalt barnevern. Oppgaven har sett på saksbehandlers subjektive opplevelser og meninger omkring hva som skal til for at de skal ville fortsette i jobben som saksbehandlere. Samt hva de selv mener har vært av betydning for at de har opprettholdt motivasjonen over så mange år. Jeg vil i dette kapitlet først og fremst diskutere de fire hovedtemaene som er presentert under kapittel seks i forhold til behovet for autonomi, kompetanse og tilhørighet slik de er beskrevet i selvbestemmelsesteorien. Jeg vil også drøfte funnene opp mot behovet for anerkjennelse og annen relevant teori og forskning på området.

Et av studiens sentrale funn er at saksbehandlernes indre motivasjon for jobben og gleden over å gjøre en forskjell for barnevernsbarna og familiene deres, var hovedårsaken til at de har valgt å forbli i sine stillinger over så mange år som de har gjort. De uttrykker et stort engasjement for å beskytte barn og deres rettigheter. Gjennom samtalene fremkommer deres glede av å hjelpe andre mennesker tydelig frem, noe de beskriver som svært meningsfullt for dem. De beskriver en ansvarsfølelse ovenfor de mennesker de er satt til å hjelpe i kraft av sin stilling. De bryr seg om menneskene de jobber med, og viser en genuin interesse og er opptatt av at den hjelpen de gir skal bidra å hjelpe barna og familien deres til noe bedre.

Slik jeg har tolket informantene er det gleden over arbeidet, arbeidsoppgaver de opplever som meningsfulle og deres indre motivasjon som er grunnforutsetning i alt arbeidet de gjør. De føler ansvar for barna og familien deres og de beskriver glede og mestring de gangene de lykkes i å hjelpe et barn og deres familie til å få et bedre liv, noe som skaper indre motivasjon hos saksbehandlernes. At arbeidet deres føles meningsfullt og mestringen det gir dem å lykkes i jobben er sterke faktorer for at de har valgt å bli i sine stillinger så lenge som de har gjort. Derfor vil andre funn i oppgaven bli forstått gjennom dimensjoner av glede, meningsfullhet og ansvarsfølelse i arbeidet.

Ved gjennomgang av materialet har jeg ikke klart å rangere funn ut fra viktighet når det gjelder å besvare oppgavens problemstilling. Det fremkommer av materialet at faktorer som personlige egenskaper, arbeidsmiljø og arbeidet i seg selv er faktorer som bidrar til motivasjon. Samtidig som man ser at faktorene blir utfordret av store arbeidsmengder, organisatoriske-, og/eller strukturelle forhold som informantene beskriver som belastende og hemmede for deres motivasjon. For å besvare oppgavens problemstilling, må det understrekes at indre motivasjon og ønske om å fortsette i jobben som saksbehandler må balanseres og sees opp imot andre forhold som utfordrer deres motivasjon og glede over barnevernsarbeid.

Hovedfunnene i denne oppgaven kan forstås og beskrives gjennom at saksbehandlerens indre motivasjon hadde vært opprettholdt og forsterket gjennom gleden av å hjelpe andre mennesker. Dette samsvarer med flere andre studier, blant annet studier som er gjort i USA og Storbritannia. Disse seg bak antagelsen for at det er den personlige gleden og ansvarsfølelsen som opprettholder barnevernsarbeiderens indre motivasjon og glede av arbeidet, til tross for arbeidshverdager som er preget av høyt arbeidspress og krevende arbeidsoppgaver. I disse studiene blir gleden over å kunne bidra til at mennesker får det bedre, og direktekontakt med barna og deres familier som den største motivasjonsfaktoren med jobben som barnevernsarbeider (Collins (2008), Ellet, Ellis, Wrestbrook og Drews(2007))

Greta Marie Skaus kompetansetrekant (2005) tegner billedlig for oss hvordan saksbehandlers teoretiske kunnskap, yrkesspesifikke ferdigheter og personlig kompetanse kombineres i en trekant. Informantene beskriver den samme tenkningen, men på en litt annen måte. De beskriver det som inspirerende å benytte seg selv og sin personlige kompetanse i klientarbeid, det fremmer motivasjonen å se at faglig veiledning kan bidra til endringer i et barns oppvekstvilkår, men det er utfordrende å oppleve å ikke ha tid til å gjøre en god nok jobb.

Med personlig kompetanse vektlegges evnen til å samarbeide, kommunisere, sosialisere og vise empati (Skau, 2005). Å være barnevernsarbeider krever god balanse mellom privatlivet og det profesjonelle. Det kan være vanskelig å sette grenser for seg selv, og sette av tid nok til eget liv eller ha psykisk utholdenhet.

De yrkesspesifikke ferdighetene omhandler hvordan man faglig sett skal løse oppgavene man står ovenfor, slik det forventes at man skal gjøre det. Det kan handle om lovverk, frister og dokumentasjonsplikt. Oppsummert omhandler det arbeiderens totale forutsetninger for å praktisere sitt yrke (Skau, 2005).

Den teoretiske kunnskapen handler om kunnskap om lovverk, modeller og teorier. Det kan også omhandle politiske føringer, rutineendringer og krav fra direktoratet (Skau, 2005). Greta Marie Skau peker på at dersom man har for stort fokus på en av sidene, kan det gå på bekostning av de andre sidene. Kanskje er det dette som påvirker arbeidslysten, ved å ha god balansegang oppnår man faglig tyngde. Informantene beskriver at balanseringen har blitt lettere med tiden, fordi de har fått mer erfaring. Når de ikke opplever å strekke til på den ene siden, svekkes motivasjonen. Når de føler at de får til balansegangen styrkes motivasjonen. Også må man få medvirke i hva som skaper balansegang i egen utøvelse, slik at man ivaretar autonomi. Det holder ikke å kreve med kompetanse, dersom man ikke har tid til å opparbeide seg kompetanse. Det motiverer ikke den ansatte å høre at de har mangler i praktisk yrkesutøvelse når de strekker seg så langt de klarer. Det motiverer ikke å gå på jobb, dersom man aldri føler man kan gå derfra igjen.

7.1 Første tiden som saksbehandler

I forbindelse med Solberg-regjeringen ble det lansert en kompetansestrategi for kommunalt barnevern, der mer kunnskap skulle gi et bedre barnevern. I den forbindelse ble det gjort en litteraturgjennomgang på tidligere forskning, der hensikten med litteratursøket var å undersøke hvorvidt utdanning på høyere nivå, praksis, veiledning og autorisasjon, synes å gi resultater i form av økt kvalitet i den enkeltes yrkesutøvelse. Et av hovedfunnene deres var at særlig veiledning fremheves som en viktig faktor for å hindre frafall av saksbehandlere og var noe som var svært viktig for at de ansatte skulle trives på jobb. Da særlig nyansatte. De

poengterer også sammenhengen mellom at saksbehandlere må trives på jobb for å gjøre en god jobb. De så direkte sammenheng mellom trivsel på jobb og kvalitet i yrkesutøvelsen (Sabine og Røsdal, 2019).

Det fremkommer av studien at saksbehandlerne manglet strukturert veiledning og oppfølging i opplæringsperioden. De relaterer deres første tid som saksbehandlere som en tid preget av utrygghet, stress og frustrasjon på grunn av følelsen av å være utilstrekkelig forberedt, - og kompetente til å utføre arbeidsoppgavene de var satt til på en tilfredsstillende måte. Dette løste de med å være proaktive og løsningsorienterte. De tok kontroll over egen læringsprosess ved å be leder og/eller kollegaer om veiledning, eller fant kunnskap andre plasser.

Overnevnte funnene synliggjør seks viktige faktorer som bidro til at ansatte fortsatte i arbeidet til tross for alle utfordringene og belastningene de opplevde som nyansatt.

- Personlig egnethet
- Engasjement
- Veiledning
- Kollegastøtte
- God organisasjonskultur som tilrettela for veiledning og oppfølging av ansatte progressivt etter behov
- Støtte fra ledelse og erfarne kollegaer

At informantene mestret denne tiden, kan blant annet forklares med at de selv tok ansvar og fikk dekket sine behov for autonomi, kunnskap og tilhørighet.

Kapasiteten til å ta kontroll over egen læringsprosess er en personlig egenskap og ikke noe man kan lære bort fra et individ til et annet (Deci og Ryan, 2002). Denne egenskapen synliggjøres i studien gjennom blant annet ved at informantene tok kontroll og eierskap over egen læringsprosess, noe som er viktig i forhold til opplevelsen autonomi. Denne egenskapen defineres som autonomi og motiverte saksbehandlerne til å ta egne valg og jobbe mot de mål de hadde satt seg. Gjennom autonomi utviklet informantene større trygghet og eierskap til de beslutninger som ble tatt. Ingen av informantene følte seg overstyrt eller presset til å ta beslutninger, noe som var viktig i utvikling av deres fagkompetanse. Parallelt utviklet de seg til å bli trygge, kompetente, fornøyde og profesjonelle saksbehandlere. Disse forholdene er i

overenstemmelse med behovet for autonomi, jf. Deci og Rayans (2002) selvbestemmelsesteori.

I tillegg til at informantene fikk utviklet og styrket sin faglige og personlige kompetanse via samhandling og støtten fra øvrige kollegaer og ledelse på kontoret, fant jeg at samhandlingen også hadde andre funksjoner. Slik jeg forstår analysen bidro støtten og veiledningen informantene fikk, til at de tidlig ble integrert og dannet tilhørighet til organisasjonen, og dermed bidro til at behovet for tilhørighet ble ivaretatt. Dette samsvarer med behovet for tilhørighet slik beskrevet i selvbestemmelsesteorien (Deci og Rayan, 2002). Annen forskning styrker teorien. Larsen (2019) beskriver i sin masteroppgave hvordan et godt arbeidsmiljø og fellesskapsfølelse bidrar til at saksbehandlerne føler seg som en del av organisasjonen. Ved at deres vurderinger blir anerkjent og støttet av kollegaer og leder, reduseres følelsen av å stå alene i arbeidet med barnevernssaker. Fellesskapsfølelse bidrar til å redusere turnover. Også Larsen trekker frem individuelle egenskaper som viktig for subjektive opplevelser for hvordan en opplever og håndterer å jobbe i barnevernet (Larsen, 2019).

Til tross for at informantene beskriver selvstendighet i opplæringstiden, der opplæringen var situasjonsbetinget og tilfeldig ut fra behov og tid, var ikke manglende strukturert veiledning uproblematisk for dem. Som beskrevet tidligere i oppgaven, mottok de mye av opplæringen og veiledningen fra kollegaene deres. Fordi erfarne saksbehandlere ofte jobbet med de «tunge sakene» som var ekstra tidskrevende, samtidig som de måtte vikariere i saker som manglet saksbehandler på grunn av turnover, hadde de ofte mer enn nok med seg selv og sine saker. Noe som bidro til at informantene ikke ville forstyrre dem med å be om hjelp i forbindelse med deres saker. Dette som bidro til at dem kunne vegre seg å be om hjelp, samt føle seg overflødig og belastende for tjenesten. De uttrykket derfor glede over NOU's (2009) anbefaling om at nyansatte gis ekstra veiledning første året ansatt (NOU, 2009). Problematikken med manglende opplæring av nyansatte og NOUs (2009) anbefalingen blir drøftet i barne- og familiedepartementet sitt høringsforslag (2020), her de uttrykker skepsis til krav om veiledet førsteår i tjenesten gjennom kvalifisert veileder. Begrunnelsen for dette er at det foreligger andre forslag i høringsnotatet de mener vil redusere behovet for veiledet første

år. Et av forslagene er økt utdanningskrav for dem som skal jobbe i kommunalt barnevern. Regjeringen legger blant annet opp til at det fra 2031 blir krav om barnevernfaglig eller annen relevant mastergrad i kommunalt barnevern, noe de begrunner med at barn og familier som er i en vanskelig livssituasjon må møte fagmiljø med høy kompetanse og høy grad av legitimitet. Dette er også tiltak for å styrke renommeet fra omgivelsene, status til barnevernet innholdet i utdanningen og mulighet for barneverntjenestene har for å tiltrekke seg nye kompetente fagpersoner, og holde på disse (Høringsnotat, 2020).

I de tjenester som har utfordringer med å rekruttere kvalifiserte medarbeidere, kan det søkes om dispensasjon fra kravet om mastergrad. Høringsnotatet poengterer at det viktig for kommunene å vurdere bemanningsbehovet lokalt i hver enkelt kommune, da det er de som har ansvaret for kommunal barneverntjeneste. Departementet har iverksatt flere tiltak for å øke oppmerksomheten om barnevernet i kommunene og lagt til rette for at flere kommuner prioriterer barnevernet mer enn de gjør i dag (Høringsnotatet, 2020).

Forslaget til NOU (2009) har ført til at det er opprettet veilederutdanninger flere plasser i Norge, blant annet et samlingsbasert års studie på 30 studiepoeng (Karlsen, 2019).

Utdanningen er rettet mot veiledning og oppfølging av nyansatte i barnevernet. Både NOU (2009) og høringsnotatet (2020) bekrefter denne oppgavens funn knyttet til manglende veiledning og behovet for veiledning av nyansatte. Disse utfordringer er godt dokumentert og kjent innenfor flere andre utredninger og undersøkelser om kompetanse i barnevernet fra tidligere.

Studiens informanter opplevde usikkerhet og frustrasjon i forhold til overgangen fra utdanning til utøvelse av barnevernsarbeid. Som studien viser, bydde saksbehandlernes møte med praktisk barnevernsarbeid på flere utfordringer. I tillegg til opplevelsen av manglende informasjon og veiledning, opplevde informantene manglende samsvar mellom det de hadde lært under utdanningen til det som møtte dem i arbeidshverdagen. Funnene er ikke særegent i forhold til denne studien. Bergvik, Grimsæth og Nordvik (2005) har i sin kvalitative studie som har sett nærmere på overgangen fra lærerutdanningen og praksis. De beskriver overgangen fra lærerutdanning til yrke som mangfoldig og ikke problemfritt. Fordi utdanningens teoretiske innhold og organisering av praksis fremstår utilstrekkelig i forhold til nødvendig innsikt på dette området. For å forberede mennesker på overgangen mellom

utdanning og yrke foreslår de større refleksjoner i utdanningsforløpet om utfordringer ved å være nyansatt, samt større kunnskap om organisasjonen de skal starte i. De definerer det første året med jobb etter endt utdanning som en kontinuerlig profesjonell utvikling. De fremhever også betydningen ledelsen har for ivaretagelsen av nyansatte, i form av veiledning og fordeling av oppgaver etter kunnskap og erfaring (Bergvik, Grimsæth og Nordvik, 2005). Høringsnotatet (2020) tar også opp problematikken informantene beskriver som «praksissjokk». De kritiserer barnevernsutdanningen for å være for lite praksisrelevant med manglende ordninger for en god overgang fra utdanning til yrkesliv, noe som resulterer i at nyutdannede barnevernspedagoger er dårlig forberedt på oppgaver i barneverntjenesten (Høringsnotatet, 2020). «Praksissjokket» som studiens informanter definerte sin start i barnevernet som, er ikke er særegent i forhold til barnevernsutdanningen, men en kjent problemstilling fra andre utdanninger og yrker. Studien viser tendenser til at saksbehandlere opplever mer støtte og anerkjennelse fra sine ledere i takt med erfaring, enn de gjorde som nyansatt. Man kan derfor si at god støtte fra lederen har innvirkning på om saksbehandler forblir i sin stillinger. Studien viser også at et faglig fellesskap og støtte fra kollegaer/lederen virker å ha stor effekt på saksbehandlerens motivasjon.

I selvbestemmelsesteorien beskrives behovet for kompetanse som å få brukt egen kompetanse i jobben slik at man opplever utvikling og mestring (Deci og Ryan, 2000). Om ansatte opplever manglende utfordringer knyttet til egne evner og ferdigheter i arbeidet, eller ikke får brukt sine fagkunnskaper, vil dette være med på å redusere deres indre motivasjon og effektivitet (Deci og Ryan, 1985). Studiens informanter beskriver alle en start som utfordret dem både personlig og faglig, der de som nyansatt brukte de mye tid på å tilegne seg kompetanse på systemer, lover og handlingskompetanse, samtidig som de hadde mange saker å forholde seg til. Studien viser at informantene tidlig opplevde at for å utøve et godt barnevernfaglig arbeid var det ikke nok å ha kunnskaper på lover, systemer og rapportering. Deres personlige integritet var en viktig egenskap for å lykkes i jobben. Store deler av deres arbeidshverdager gikk til å bygge trygge og gode relasjoner med menneskene de skulle hjelpe, ulike mennesker med ulike behov. Det vil si at yrkesutøvelsen var i konstant forandring. Gjennom stort engasjement, egen innsats, veiledning og støtte fra kollega og ledelse fikk de tilfredsstilt behovet for å opprettholde og videreutvikle egen profesjonalitet ved at de ble utfordret både faglig og personlig i sin første tid som saksbehandler. Flere av informantene uttalte et økt erfaring gav økt trygghet, noe som styrket deres indre motivasjon til å fortsette i stillingene.

Informantenes måte å håndtere utfordringer som på nyansatt, var etter deres beskrivelse med på å utvikle deres personlige og profesjonelle kompetanse. Informantenes personlige fysiske og mentale styrke, kombinert med støttende arbeidsmiljø på arbeidsplassen bidro til økt motivasjon for å håndtere barnevernsarbeidets stress og utfordringer den første tiden. Overnevnte funn som er i tråd med Kim og Koa's metaanalyse av 22 tidligere studier gjort med barnevernsarbeidere i USA. Studien viser at første steget med å redusere turnover blant barnevernsarbeidere blant annet var å ansette riktig mennesker til å jobbe i barnevernet. Mennesker som var tilstrekkelig mentalt og fysisk forberedt på å jobbe i barnevernet. Også her fant de at mennesker organisatorisk og profesjonelt engasjert, med omsorgsevner og selvtillit til egne ferdigheter, håndterte jobben bedre og holdt ut lengere. (Kim og Kao, 2014). I NOU om kompetanseutvikling i barnevernet (NOU, 2009:8) poengterer de at det er nødvendig å fokusere på personlige egenskaper hos saksbehandlere i ansettelsesprosesser. Og rekruttere barnevernsansatte med faglig innsikt, formålstjenlige-, etiske- og gode holdninger som nødvendige personlige egenskaper for å realisere barnevernets mandat (NOU, 2009, s. 8). Deci og Rayan beskriver at menneskers indre motivasjon blir utløst av menneskers interesse for aktiviteten. Studien viser at felles for informantene var deres evne og interesse for å arbeide selvstendig, opparbeide seg større personlig- og faglig kompetanse og erfaring for å gjøre en så god jobb som mulig.

Videre viser studien at leders evne og mulighet til å tilrettelegge for fleksibilitet i forhold til arbeidstid og arbeidsområder bidro til at flere av informantene klarte å kombinere jobb med privatliv. Fleksitid vil si at arbeidstakere innenfor en vis grense bestemmer oppstart og avslutningen av arbeidsdagen, samt muligheten til å jobbe hjemmefra eller et annet sted etter eget valg (Nergaard, Andersen, Alsos og Oldervoll, 2018). Informantenes fleksibilitet og autonomi i forhold til praktisk organisering av arbeidet, bidro til at saksbehandlerne kunne legge opp arbeidet på en måte som var forenelig med både familieliv og fritidsinteresser. Nevnte indikerer at friheten i forhold til hvordan arbeidsoppgaver skal utføres, disponering av arbeidsdagen ut fra individuelle og organisatoriske behov var av betydning for trivselen og ønske om å forbli i stillingen. Jeg tolker studien slik at deres fleksibilitet gav dem mulighet til å ha kontroll over arbeidsdagene og arbeidsoppgavene, noe som bidrar til ivaretagelse av

deres indre motivasjon (Deci og Ryan, 2002). Her vil jeg poengtere at jeg knytter friheten og fleksibiliteten til mulighet til å regulere egen arbeidsdag, ikke arbeidsmengde.

Studien viser tendenser til at saksbehandlerne opplever mer støtte og anerkjennelse fra sine ledere i dag, enn som nyansatt. Man kan derfor si at god støtte fra lederen har en effekt for at saksbehandlerne forblir i sine stillinger. Gagliardi har skrevet en artikkel Ledernytt (2017), der hun hevder at autonomi er selve bærebjelken i motiverende ledelse. Der leder bidrar til rammer og rom som gjør at arbeidstakere selv tar kontroll over det de trenger for en god arbeidshverdag og få utført arbeidsoppgavene på en god måte. Når saksbehandleren har kontroll og innflytelse over arbeidet sitt, vil dette være en ressurs som bygger engasjement over arbeidsoppgavene. Dette er i tråd med behovet for autonomi, slik den er beskrevet i SDT (Gagliardi, 2017). Dette er funn som er i tråd med denne studien også.

7.2 Kollegastøtte og samarbeid

Når man skal bygge et hus, er det viktig med et godt fundament og en solid grunnmur. Deretter bygger man opp huset trinn for trinn. Samme assosiasjoner fikk jeg når jeg analyserte informantene beskrivelse av deres kompetanse og kunnskap fra de startet i barnevernet frem til nå. Felles for dem alle var at de hadde en bachelor, enten i barnevern eller sosialt arbeid når de begynte å jobbe i barnevernet. De hadde alle en tro på sine evner og alle hadde en indre motivasjon for å tilegne seg mer kunnskap. I likhet med å bygge et hus, blir man aldri ferdig utlært når man skal jobbe med mennesker. Man bygger huset til det er beboelig, så tilfører man huset jevnlig oppgradering så lenge man bor der. Både for trivselens del og for vedlikeholdet. Samme er det med faglig kunnskap. Det som er aktuelt i dag, kan være gammelt i morgen og det er viktig for motivasjon og trivsel av man oppdaterer seg på kunnskap underveis.

Opplevelsen og gleden over å ha en jobb som opplevdes som meningsfullt, var avgjørende for å forstå engasjementet og utholdenheten til studiens informanter. Å ha en meningsfull jobb

var kjernen til deres indre motivasjon for å videreutvikle både personlig- og faglig kompetanse. De beskriver mestring ved å håndtere arbeidsoppgavene på en tilfredsstillende måte, noe som ble forsterket gjennom å ha et meningsfullt arbeid. Studien viser at informantenes personlige og faglige utvikling ikke kan sees på som to uavhengige prosesser, men som to parallelle prosesser avhengig av hverandre for å fremme deres kompetanse og motivasjon. Ved å bruke seg selv og sine kunnskaper som redskaper i jobben, ble dette en motivasjonskilde til videreutvikling og opprettholdelse av indre motivasjon for å stå i jobben. Det viser at autonomi- og kompetansebehovet er tilfredsstilt, ved at informantene opplevde arbeidsoppgavene som givende og meningsfulle. Jo mer meningsfulle arbeidsoppgavene oppleves, jo mer bidro de til motivasjon, trivsel og utholdenhet i arbeidet. Dette som samsvarer med behovene slik de er beskrevet i selvbestemmelsesteorien (Deci og Rayan, 2002).

Studiens resultater viser at informantenes motivasjon for å jobbe i barnevernet i stor grad kan knyttes til deres opplevelse av at arbeidet utfordrer dem og er faglig spennende. Studien gir beskrivelser av arbeidshverdagen som uforutsigbar, der ingen dager og arbeidsoppgaver er lik. Det krever at saksbehandlerne kontinuerlig er mottakelig for ny kunnskap og erfaringer. Kort sagt, det finnes ingen to streker under svarene, i barnevernsarbeid. Baugeruds (2019) forskning viser at barnevernsansattes store engasjement kan bidra til at de kan bli utbrent om ikke engasjementet blir ivaretatt og brukt riktig. Denne studiens informanter gir beskrivelser at en arbeidshverdag som motiverer dem gjennom blant annet et godt arbeidsmiljø, kollegastøtte, og opplevelse av å få brukt sitt engasjementet i en jobb de opplever som både viktig og riktig.

Studien viser at informantene bruker flere individuelle mestringsstrategier for å håndtere hektiske og utfordrende arbeidshverdager. De uttrykker en bevissthet når det gjelder å skille mellom privat og jobb i forhold til å ta personlig ansvar for barnevernstiltakene «deres». Gjennom en mentalitet som tydeliggjør at deres rolle er å utøve lovpålagte oppgaver i tråd med lover og rammer som ansatt i barnevernet. Der bestemt legge ansvaret for barnevernssakene ligger hos tjenesten og ikke dem personlig.

Denne ansvarsplasseringen er noe informantene beskriver som en viktig mestringsstrategi for ikke å bli overveldet av en avmaktsfølelse i forhold til følelsen av å ikke strekke til, på grunn

av manglende tid til å gjøre en grundig og god jobb. Barnevernets omdømme i samfunnet er ikke noe de tar personlig, eller ikke manglende anerkjennelse fra brukerne av tjenesten. Opplevelsen av manglende anerkjennelse fra myndigheter og politikere er derimot noe de tar personlig. Følelsen av underkjennelse bidrar til reduksjon av motivasjon for å fortsette i jobben. Denne individuelle mestringsstrategien beskriver Kassah et.al (2015) som en realitetssjekk. Dette er en strategi saksbehandlerne har utviklet i tråd med personlig og faglig kunnskap i tjenesten. Det fremkommer av studien at leders støtte i forhold til å plassere ansvaret for blant annet tid, økonomi og saksmengde til organisasjonen er viktig og av stor betydning for at personlige belastninger ikke skal bli for store. Dette er funn som samsvarer med Baugeruds (2019) undersøkelse. Der hun viser til funn som sier at leder fremmer mestring og personlig utvikling gjennom tilpasset veiledning, håndterbare arbeidsmengder, samt tilrettelegge for sosial støtte fra ledelse og kollega, styrker deres jobbtilfredsstillelse og motvirker utbrenthet (Baugerud, 2019).

Studien beskriver andre individuelle mestringsstrategier informantene opplevde som effektivt for deres personlig og faglige utvikling. En av disse var å distansere seg personlig fra barnevernssakene, gjennom å forholde seg til dem som profesjonelle barnevernsansatte. Det gjorde de ved å ha fokus på analyse av både resiliens og risikofaktorer før de konkluderte med at saken krevde tiltak, som en kvalitetssjekk. På denne måten sikret de seg ikke bare kvalitet i arbeidet, det var også med på å redusere deres emosjonelle uro og frykt for at barna ikke fikk den hjelpen de fryktet de hadde behov for, ved bruk av selvkontroll som individuell mestringsstrategi. Dette er en mestringsstrategi som har utviklet seg positivt fra de var nyansatte ifølge informantene, ettersom flere beskriver tiden som nyansatte, som en tid preget av belastende krisetanker. Informantene beskriver tiden som nyansatt som ekstra krevende ettersom de manglet de individuelle mestringsstrategiene; selvkontroll, distanse, realitetssjekk og skjerming av seg selv. Kassah et.al (2015) viser i sin studie at individuelle mestringsstrategier bidrar til at ansatte evner å ivareta sine arbeidsoppgaver og bidrar til reduksjon av emosjonelt stress.

Studiens informanter gir en beskrivelse av barnevernsarbeid som faglig tilfredsstillende, og et yrke som krever selvransakelse i form at de blir godt kjent med seg selv i jobbprosessene. De

trekker spesielt frem de gangene de har lyktes i jobben, og brukerne av tjenesten gir dem anerkjennelse for deres innsats og bidrag til at de fikk en bedre livssituasjon. Det beskrives som en stor faktor for trivsel, glede og motivasjon til å fortsette som saksbehandler. Dette er i tråd med Honneths teori om sosial verdsettelse, der yrkesutførelsen til informantene bidro til at de fikk bekreftelse gjennom anerkjennelse fra brukerne av tjenesten (Honneth, 2008). Forskning viser at mennesker som opplever anerkjennelse yter mer, er mer lojale, mer kreative og har det mer gøy på jobb (Espedal, 2018).

Deci og Ryan har videreført tidligere studier på å motta eller gi tilbakemeldinger, til å omfatte behovet for kompetanse. Enkelte studier på prestasjon og anerkjennelse viser at positiv tilbakemelding har en forsterkende effekt på indre motivasjon, men da bare om mennesket føler ansvar for den bestemte prestasjonen (Deci og Ryan, 2000). Studien viser at saksbehandlerne utviklet motivasjon til å skaffe seg mer kunnskap og erfaring i barnevernet, fremfor å slutte. Noe mange andre saksbehandlere velger å gjøre i løpet av de første og mest hektiske årene i barnevernet (Johansen, 2014).

Gjennom beskrivelsene informantene gav i forhold til hvordan de kombinerte jobben som saksbehandler med sitt privatliv, tillater jeg meg å konkludere med at saksbehandlerne i denne oppgaven har anerkjennelse fra familien og andre nære relasjoner i forhold til yrket sitt. Dette er viktig for motivasjonen til å fortsette i jobben, da arbeidshverdagen påvirker privatlivet vårt og privatlivet påvirker hvordan vi har det på arbeid (Andersen og Abrahamsson, 1997: 141). De beskriver en sosial anerkjennelse på arbeidsplassen gjennom et godt sosialt fellesskap, likeverd og en plass der de opplever seg både sett og respektert. De beskriver et kollegaforhold der de anerkjenner hverandres kompetanse og erfaring, gjennom å rådføre seg med hverandre. Felles for alle informanter var at anerkjennelsen de mottar etter å ha utført en prestasjon de selv har vært ansvarlig for, hadde en økende effekt på deres indre motivasjon.

Jeg har i denne studien beskrevet individuelle og kollektive mestringsstrategier for å belyse hvilke strategier informanten har benyttet seg av, både for å håndtere belastningene i jobben og for å fremme motivasjon til å fortsette. Funn i studien viser at ansvars plasseringen for

hvordan jobbelastningene skal håndteres er et godt samarbeid mellom organisasjon som tjeneste og saksbehandleren som fagperson. Det viser at både individuelle og kollektive mestringsstrategier er viktig for saksbehandlerne håndtering av belastningene det er ved å jobbe i tjenesten. Samme strategiene er fremmede for at informantene indre motivasjon og trivsel på arbeidsplassen blir videreutviklet og saksbehandlerne forblir i sine stillinger

7.3 Faglig- og personlig utvikling/forhold

Studien viser at saksbehandlerne har høy grad av autonomi i møte med kollegaer og ledelsen. De har ingen problemer med å ytre sine meninger i møter eller samtaler. Samtidig som de er engasjerte gjennom deltagelse og er de opptatt av å være lyttende. De baserer sine vurderinger og meninger ut fra en større kunnskap. De bruker samarbeidspartners informasjon for å danne seg et større bilde av situasjonen, som igjen bidrar til kvalitetssikring av barneverntiltakene som iverksettes. Det er i tråd med barnevernloven som skal sikre at barn får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse til rett tid (Lov om barneverntjenesten, 1992). At saksbehandleren har tilstrekkelig med kunnskap om situasjonen til barnet, er vesentlig for at han/hun gi autonome forslag til tiltak, (basert på en helhetlig forståelse og tverrfaglig kunnskap) som skal settes inn i familien eller gis til barnet. Studien viser at informantene ønsker mer tid til å jobbe på denne måten.

Informantene opplever tidvis kvaliteten i deres arbeid som utilfredsstillende, sett i forhold til tiltak som kunne vært prøvd, dersom rammebetingelsene for barnevernsarbeid hadde vært bedre. Det oppleves som frustrerende ettersom innsatsen de yter som saksbehandlere ikke oppleves som autonomt, men et resultat av dårlige rammebetingelser. De uttrykker manglende samsvar mellom arbeidsmengde, tid og økonomiske budsjetter.

Studien viser at informantene ikke opplevde faglige utfordringer som nevneverdig problematisk. Derimot framstår manglende respekt og annerkjennelse fra omverden som faktorer som i stor grad påvirker hvorvidt de orker å fortsette i jobben. Flere av

saksbehandlerne opplever seg underkjent av departementet og politikere, der de føler at jobben de gjør ikke blir verdsatt. De opplever det som legitimt både av politikere og media generelt å snakke negativt om barnevernet, og legitimt å snakke om barnevernsansatte som en gruppe med manglende kompetanse i faget. Det er noe som opprører flere av informantene, da deres opplevelse er at det ikke er samsvar mellom oppgavene de blir tildelt, og de krav og forventninger som stilles til det faglige arbeidet. Dette framstår som svekkende for deres indre motivasjon. Overnevnte samsvarer også med Kim og Koa,s (2014) studie som viste at de faktorer som viste høy effekt på turoveren blant barnevernsarbeidere i USA, var når de opplevde urettferdighet og politiske føringer som påvirket arbeidshverdagen og omdømme deres negativt. For å opprettholde et godt selvbilde som fagperson og ivareta motivasjonen til å gjøre et godt faglig arbeid, er det nødvendig med anerkjennelse. I forhold til selvbestemmelsesteorien, betyr det at anerkjennelse kan sees i sammenheng med kompetanse og tilhørighetsbehovet (Deci og Rayan, 2000). Opplevelsen av å mangle støtte fra ytre forhold som ledelsen og andre organisatoriske forhold, påvirker saksbehandlerne motivasjon både direkte og indirekte. Saksbehandlerne opplevelse til tider å ha uhåndterbare mengder med arbeidsoppgaver, samtidig som kravet til kvalitet og kompleksitet i sakene øker, hvilket reduserer motivasjonen til å bli i jobben. Noe som støttes av annen forskning som viser at opplevelsen av å bli behandlet urettferdig, ekskludert og jobbe i ikke støttende organisatoriske klimaer, påvirker ansattes velvære og fører til manglende jobbtilfredshet og lavere organisatorisk engasjement. Noe som bidrar til at ønske om å slutte i jobben blir forsterket (Barak et al, 2006).

Forbundsleder i FO (Fellesorganisasjon for sosionomer, barnevernspedagoger og vernepleiere), Mimmi Kvisvik og profesjonsleder Christian Wiik Kynsveen poengterer at alle barn fortjener kompetente, motiverte og dyktige saksbehandlere med tid og mulighet til å gjøre en god jobb. FO og Fagforbundet har utarbeidet et forslag til veiledende norm for bemanning som sier at en saksbehandler ikke bør ha ansvaret for flere enn femten barn. I følge Barne-, ungdoms,- og familieetaten trengs det 1.250 nye stillinger i barnevernet for å nå dette målet (Kristvik og W. Kynsveen, 2019). Ingen av informantene i denne studien hadde ansvaret for mer femten barn. Behovet for kompetanse beskrives i SDT som å få brukt egen kompetanse i jobben på en måte som bidrar til opplevelsen av mestring og utvikling (Deci og Rayan, 2000). Når mennesker opplever at utfordringene ikke samsvarer med deres evner, eller når mennesker ikke får brukt fagkunnskapene sine, er det fare for at deres indre motivasjon og

effektivitet reduseres (Deci og Ryan:1985). Flere av informantene uttrykker frustrasjon over at de ikke får brukt sin kompetanse i tjenesten. De har for liten tid til å fordype seg i saker og får ikke brukt sine miljøterapeutiske ferdigheter på en hensiktsfull måte i sakene. Dette samsvarer med Garnes og Olsen`s (2018) masteroppgave, der et av hovedfunnene var at det er for liten tid til å gjøre gode faglige vurderinger eller gode kvalitet sikrede tiltak for barna og familiene. Arbeidsmengde sto ikke i samsvar med tiden de fikk utdelt til å gjøre jobben på. Hadde barnevernet vært organisert slik at det ble satt av tilfredsstillende tid til sakene, kunne det ha betydd at flere ansatte ønsket å fortsette i jobbene sine. Disse funnene bekreftes også av min studie.

7.4 Forhold utenfor organisasjonen

Studien viser at saksbehandlerne viser høy grad av autonomi i møte med kollegaer og ledelsen. De har ingen problemer med å ytre sine meninger i møter eller samtaler. Samtidig som de er engasjerte gjennom deltagelse og er de opptatt av å være lyttende. Dette for å basere sine vurderinger og meninger ut fra en større kunnskap. Her de bruker samarbeidspartneres informasjon for å danne seg et større bilde av situasjonen, som igjen bidrar til en større kvalitetssikring i forhold til at de rette barneverntiltakene settes inn. Dette er og i tråd med barnevernloven som skal sikre at barn får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse til rett tid (Lov om barneverntjenesten,1992). At saksbehandleren har tilstrekkelig med kunnskap om situasjonen til barnet, er vesentlig for at han/hun gi autonome forslag til tiltak, (basert på en helhetlig forståelse og tverrfaglig kunnskap) som skal settes inn i familien eller gis til barnet. Studien viser at informantene ønsker mer tid til å jobbe på denne måten.

Informantene opplever at kvaliteten på den jobben de gjør, til tider som utilfredsstillende i forhold til tiltak som kunne vært prøvd, med bedre rammebetingelser for barnevernsarbeid. Dette er noe som oppleves frustrerende, da innsatsen deres som saksbehandlere ikke oppleves som autonomt, men et resultat av dårlige rammebetingelser. De uttrykker manglende samsvar mellom arbeidsmengde, tid og økonomiske budsjetter.

Studien viser at informantene opplevde faglige utfordringer som ikke nevneverdig problematisk. Men manglende respekt og anerkjennelse fra omverden fremstår som store faktorer som påvirker hvorvidt de orker å fortsette i jobben. Flere av saksbehandlerne opplever seg underkjent av departementet og politikere, der de føler at jobben de gjør ikke blir verdsatt. De opplever at det er legitimt å snakke negativt om barnevernet, samt snakke om barnevernsansatte som en gruppe med manglende kompetanse på faget deres, både av politikere og media generelt. Dette er noe som opprører flere av informantene, da deres opplevelse er at det ikke er samsvar mellom oppgavene de blir tildelt, i forhold til de krav og forventninger som er satt i forbindelse med den tiden de har fått for å utføre et godt faglig arbeid. Noe som er svekkende for deres indre motivasjon. Dette er funn som samsvarer med Kim og Koa,s (2014) studie som viste at de faktorer som viste høy effekt på turoveren blant barnevernsarbeidere i USA, var når de opplevde urettferdighet og politiske føringer som påvirket arbeidshverdagen og omdømme deres negativt. For å opprettholde et godt selvbilde som fagperson og ivareta motivasjonen til å gjøre et godt faglig arbeid, er det nødvendig med anerkjennelse. I forhold til selvbestemmelsesteorien, betyr det at anerkjennelse kan sees i sammenheng med kompetanse og tilhørighetsbehovet (Deci og Ryan, 2000). Opplevelsen av å mangle støtte fra ytre forhold som ledelsen og andre organisatoriske forhold, påvirker saksbehandlerne motivasjon både direkte og indirekte. Saksbehandlerne opplevelse av til tider ha uhåndterbare mengder med arbeidsoppgaver, samtidig som kravet til kvalitet og kompleksitet i sakene øker, bidrar til å redusere motivasjonen til å bli i jobben. Dette støttes av annen forskning som viser at opplevelsen av å bli behandlet urettferdig, ekskluderende og ikke- støttende organisatoriske klimaer, påvirker ansattes velvære og fører til manglende jobbtilfredshet og lavere organisatorisk engasjement. Noe som bidrar til at ønske om å slutte i jobben blir forsterket (Barak et al, 2006). Inf

Forbundsleder i FO (Fellesorganisasjon for sosionomer, barnevernspedagoger og vernepleiere), Mimmi Kvisvik og profesjonsleder Christian Wiik Kynsveen poengterer at alle barn fortjener kompetente, motiverte og dyktige saksbehandlere med tid og mulighet til å gjøre en god jobb. FO og Fagforbundet har utarbeidet et forslag til veiledende norm om bemanningsnorm som sier at en saksbehandler ikke bør ha ansvaret for flere enn femten barn. I følge Barne-, ungdom, - og familieetaten trengs det 1.250 nye stillinger i barnevernet for å

nå dette målet (Kristvik og W. Kynsveen, 2019). Ingen av informantene i denne studien hadde ansvaret for mer femten barn. Behovet for kompetanse beskrives i SDT som å få brukt egen kompetanse i jobben på en måte som bidrar til opplevelsen av mestring og utvikling (Deci og Rayan, 2000). Når mennesker opplever at utfordringene ikke samsvarer med evnene deres eller når mennesker ikke får brukt fagkunnskapene sine, er det fare for at deres indre motivasjon og deres effektivitet blir redusert (Deci og Rayan:1985). Flere av informanter uttrykker frustrasjon over at de ikke får brukt sin kompetanse i tjenesten. De har for liten tid til å fordype seg i saker eller får ikke brukt sine miljøterapeutiske ferdigheter på en hensiktsfull måte i arbeidet med barna og familiene. Dette er et funn som samsvarer med Garnes og Olsen`s (2018) masteroppgave der et av hovedfunnene i studien var at det var for liten tid til å gjøre gode faglige vurderinger eller gode kvalitet sikrede tiltak for barna og familiene. Arbeidsmengde sto ikke i samsvar med tiden de fikk utdelt til å gjøre jobben på. Hadde barnevernet vært organisert slik at det ble satt av tilfredsstillende tid til sakene, ville et slikt tiltak vært av betydning for at flere ansatte hadde ønsket å fortsette i jobbene sine. Dette er funn som bekreftes av denne studien også.

Barnevernsarbeidere har behov for et bredt spekter av kunnskaper og ferdigheter for å ivareta de svært komplekse arbeidsoppgavene i tjenesten. I den forbindelse Bufdir utarbeidet en kompetansestrategi for kommunalt barnevern (Bufdir). Studiens erfarne saksbehandlere har vært med på flere reformer og omstillinger. De har positive erfaringer med selve organiseringen av disse. Studien viser at utfordringer rundt omstillingsprosessene ble tilfredsstillende ivaretatt av ledelsen gjennom god informasjonsflyt, samtaleprosesser, veiledning og egen arbeidserfaring. Dette er tiltak som også Breivik og Obsterfelder (2012) fant fremmede for yrkesmotivasjon og trivsel når organisasjonen er under omstilling i deres studie.

Utfordringene med omstillingene kom når saksbehandlerne skulle implementere ny kunnskap eller metoder, med årsak i mangelen på tid. Et viktig funn i studien er informantenes opplevelse til at de blir mer sliten av alt de ikke får gjort, opplevelsen av å gjøre en utilfredsstillende jobb, fremfor den jobben de faktisk gjør. Deci og Rayan (1985) sier at mennesker har behov for å oppleve og ha troen på at de har den kompetansen som kreves for

å gjøre en tilfredsstillende jobb. Når mennesket opplever at de ikke får vist hva de kan og er god for, kan dette være et faresignal. Jeg opplevde ikke at informantene var negative til ny kunnskap. Tvert imot. FO og studiens informanter er enige i at barnevernet trenger mer kompetanse. Frustrasjonen de uttrykker i forhold til å øke kunnskapen ytterligere, begrunnet med at de opplever at de ikke hadde anledning eller tid til å nyttiggjøre seg av allerede opparbeidet kunnskap. Barnevernsarbeidere trenger kunnskap, samtidig trenger de tid til å implementere kunnskap for å kunne gjøre en faglig god jobb. Tid til å danne gode relasjoner og gjøre gode kartlegginger for å iverksette mer treffsikre tiltak (Kristvik og Kynsveen, 2019).

7.5 Oppsummering

Avslutningsvis vil jeg trekke frem de viktigste funnene i analysen og svare på problemstillingen; Hvordan kan indre motivasjon fremme kontinuitet blant saksbehandlere i kommunalt barnevern? Noe jeg vil besvare i neste kapittel.

Self-determination theory (Deci og Ryan (1985) sier at vår atferd styres av et ønske om å dekke udekte behov. Teorien bygger på behovet for å dekke tre indre psykologiske behov: Autonomi, kompetanse og tilhørighet. Ved tilfredstillelse av disse tre behovene vil man oppnå høy kvalitet av sin indre motivasjon og man blir mer produktive og fornøyde.

Saksbehandlerne opplevde stor grad av autonomi i sin arbeidshverdag, noe som styrket deres indre motivasjon, samt bidro til at de ønsket å fortsette i jobben. Autonomi er en faktor som viser seg å ha blitt forsterket etter hvert som saksbehandlerne har tilegnet seg kunnskap, erfaringer og selvtillit. For mange arbeidsoppgaver viser seg å være svekkende for motivasjon i forbindelse med behovet for autonomi som motivasjonsfaktor.

Gjennom tilfredstillelse av behovet for kunnskap, opplevde saksbehandlerne mestring, anerkjennelse og trygghet i arbeidshverdagen. Dette styrket deres indre motivasjon til å tilegne seg mer kunnskap og til å fortsette å jobbe som saksbehandler. Å jobbe med

mennesker er en positiv motivasjonsfaktor. Manglende tid til fagutvikling og for liten tid til å utføre et tilfredsstillende faglig arbeid, viser seg å være svekkende for motivasjon i forbindelse med behovet for kompetanse som motivasjonsfaktor.

Studien viser at saksbehandlerne kunne oppleve turnoveren som hemmende for deres tilhørighetsfølelse på jobb, ettersom de må forholde seg til nye mennesker «hele tiden». De beskriver nyansatte som både positivt og negativt for deres faglige og personlige utvikling. Positivt da nye kollegaer kan styrke arbeidsmiljøet med «ny energi» og bidra til faglig påfyll gjennom ny kunnskap. For mye gjennomtrekk av ansatte bidrar til at de blir mett av å skape nye relasjoner. Det er negativt for deres ønske om å fortsette i jobbene deres, da fellesskapsfølelsen blir redusert.

Saksbehandlerne opplevde stor grad av tilhørighet i sin arbeidshverdag noe som styrket deres indre motivasjon, samt bidro til at de ønsket å fortsette å jobbe som saksbehandlere. Tilhørigheten ble forsterket gjennom sosiale bånd, vennskap og støtte fra kollegaene, noe som hadde stor innvirkning på motivasjon. Samarbeid, tillit, respekt og anerkjennelse fra kollegaer, ledere og brukere av barnevernstjenesten påvirket også deres tilhørighet til tjenesten og jobben. Store arbeidsmengder, mangelen på tid og opplevelsen av manglende anerkjennelse og respekt fra politikere og regjering viser seg å være svekkende for motivasjonen for å fortsette i jobben.

7.6 Svar på problemstillingen

Gjennom analyse av oppgaven, fremgår det av funnene at elementer fra alle tre behovene i Self-determination theory har betydning for opprettholdelse av motivasjonen til saksbehandlerne, og for ønsket om å bli i sine stillinger over tid.

Studien viser at både selvbestemmelsesteoriens tre behov og kompetansetrekantens tre ferdigheter og kunnskap henger sammen. Som i en sirkulær bevegelse og gjennom tilfredstillelse av dem, viser studien at informantenes sin indre motivasjon ble styrket, noe som hadde resultert i at de ønsket å fortsette i jobben sin i mange år. For å kunne være autonom i jobben som saksbehandler har man behov for kunnskap. For å skape tilhørighet trenger man kompetanse og anerkjennelse som igjen fremmer autonomi gjennom opplevelsen av å ha troen på sin egen kompetanse og styrke. Ved økt mestringfølelse søker man større utfordringer som igjen genererer til mer kompetanse. Kompetanse fremmer tilhørighetsfølelsen til jobben sin og slik kan det fortsette. Det er derfor viktig at man legger til rette for at saksbehandlere i kommunalt barnevern får brukt sine evner og ferdigheter. Det kan man gjøre ved å bedre imøtekomme saksbehandlernes autonomi, kunnskap og tilhørighetsbehov. Ved å indre motivasjon kan vi også fremme kontinuiteten blant saksbehandlere i kommunalt barnevern.

7.7 Avslutning og forslag for videre forskning på temaet

Da studien kun har seks informanter, vil ikke funnene fra studien kunne generaliseres til å gjelde alle saksbehandlere i kommunalt barnevern. Jeg håper likevel denne studien kan være til nytte for fagfeltet gjennom inspirasjon, motivasjon og økt bevissthet rundt behovet for ivaretagelse og forsterkning av ansattes indre motivasjon.

Ettersom jeg i denne oppgaven har valgt å intervju erfarne saksbehandlere som enda jobbet i kommunalt barnevern, ville det vært interessant å intervju nyansatte saksbehandlere som jobber i barnevernet, om hvordan de opplever og håndterer arbeidshverdagen. Det kan også være interessant å intervju de ansatte som slutter etter mer enn 3,3 år i barneverntjenesten. Det for å se likheter og ulikheter mellom deres svar, saksbehandlerne som er del av turnover's svar (Garnes og Olsen, 2018) og de svar som kommer frem i denne studien. Det hadde også vært interessant å intervju barnevernledere for å undersøke hvilke lederkompetanse de har, samt hvilke lederstrategier den bruker for å ivareta saksbehandlerne behov for autonomi, kompetanse og tilhørighet. Skulle jeg gått enda videre i forhold til svarene jeg hadde fått i forbindelse med slike undersøkelser, hadde det vært interessant og gjort en observasjonsundersøkelse over tid i en barneverntjeneste. Deretter hadde det vært interessant og gjort et gruppeintervju med tidligere ansatte, erfarne ansatte, nyansatte og ledere for å høre deres syn på hvordan fremme motivasjon og trivsel som ansatt i kommunalt barnevern, gjennom drøfting av funn som kommer frem av de forskjellige studiene.

Referanseliste

Aagestad, C. Tynes, T. Sterud, T.Johannessen,H.A, Gravseth, H.M, Løvseth, E.K, Alfonso, J.H. og Aasnæss, S. (2015). *Faktabok om arbeidermiljø og helse: Status og utviklingstrekk*. (Årgang.16.NR3). Oslo: Stami Tilgjengelig fra:

file:///C:/Users/per/Downloads/NOA_Faktabok_Web_liten.pdf (Hentet 14. oktober 2020).

Andersen, J.A. og Abrahamsson B. (1996): Organisasjon – Om å beskrive og forstå organisasjoner. 1.utgave. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.

Andresen, J. F (2018): *Det å reise vasker øynene. Gjennomgang av 106 barnevernssaker* (Helsetilsynets-rapport 01/2019) Oslo: Statens helsetilsyn. Tilgjengelig fra:

https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplastinger/publikasjoner/rapporter2019/helsetilsynet_rapport_unummerert_gjennomgang_106_barnevernsaker.pdf (Hentet: 14. mai 2020).

Barak, M.E.M, Levin, A, Nissly, J.A and Lane, C.J (2006):” Why do they leave? Modeling child welfare workers`turnover intentions. *Children and Youth Services review*. 2006, Volum(28) utgave 5, s. 548-577. Tilgjengelig fra:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0190740905001258> (Hentet 26. Oktober 2020).

Baugerud, G. A (2019) Barnevernet som en arbeidsplass: en kilde til jobbtilfredsstillelse eller stressrelaterte belastninger? *Tidsskriftet Norges Barnevern 04/2019*, Volum (96)u Tilgjengelig fra: https://www.idunn.no/tnb/2019/04/barnevernet_som_arbeidsplass_en_kilde_til_jobbtifredsstil (Hentet 20. mai 2020).

Baumeister, R F & Leary, M. R. (1995): The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological bulletin*, Volum (117), utgv.3, s. 497-529. Tilgjengelig fra: <https://psycnet.apa.org/fulltext/1995-29052-001.html> (Hentet 12. oktober 2020).

Breivik, E, Obstfelder (2012) Yrkesmotivasjon og arbeidsglede i helsereformens tid. *Nordisk sykepleier forskning. Nr 2 volum (2)*, s. 109-120. Tilgjengelig fra:<https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/4952/article.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Hentet 11. oktober 2019).

Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (2020): Oppsummert status for tall i barnevernet. Tilgjengelig fra:https://bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Barnevern/Oppsummert_status_i_tall_for_barnevernet/ (Hentet 14. mai 2020).

Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (2018): Kartlegging av kompetansebehov i det kommunale barnevernet. Deloppdrag D i tillegg to til tildelingsbrev 2016. Tilgjengelig fra :<https://bufdir.no/Bibliotek/Dokumentside/?docId=BUF00004452> (Hentet 12. mai 2020).

Collins, S. (2008): Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping. Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*, 2008.volum (38), pp. 1173-1193. Doi: [org/10.1093/bjsw/bcm047](https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm047)

Deci,E & Ryan, R.M (2000): *The «what» and «why» of goal pursuits: Human needs and the Self- Determination behavior. Psychological Inquiry.*

Deci, E& Ryan, R.M (1985): *Intrinsic motivation and Self- Determination in human behavior*. New York: Plenum

Dyrhaug, T og Grebestad, U (2008): *Barnevern 2007*. (SSB- rapport) Oslo:SSB. Tilgjengelig fra: <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/statistikker/barneverng/arkiv/2008-09-17> (Hentet: 14.mai 2020).

Eide,H og Eide,T. (2007): *kommunikasjon i relasjoner. Samhandling. Konfliktløsning. Etikk*. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Ellet, A.J, Ellis, J.I, Westbrook, T.M, Dews, D (2007): A qualitative study of 369 child welfare professionals`perspectives about factors contributing to employee retention and turnover. *Science Direct, Children and Youth Services Review*. Volum (29),Utg 2. s 264-281. Tilgjengelig fra: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0190740906001502> (Hentet 13. Oktober 2020).

Espedal,G. (2010): *ROS. Om anerkjennende ledelse og hvordan skape et verdsettende arbeidsmiljø*. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Euris, E.L og Furuset, (2012): *Masteroppgaven. Hvordan begynne- og fullføre*. Oslo: Universitetsforlaget.

Falkum, E, Hytten, K. og Begnt.O. (2011): Menneskers selvopplevelse og mentale helse påvirkes av tre ulike former for intersubjektiv anerkjennelse: anerkjennelse i nære relasjoner, rettslig anerkjennelse og sosial verdsetting. *Psykologitidsskriftet*. Tilgjengelig fra: <https://psykologitidsskriftet.no/fagartikkel/2011/11/anerkjennelsens-psykologi> (Hentet 27. oktober 2020).

Gagnè, M., og Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 2005, nr 26, s. 331-362. Doi : 10.1002/job.322

Gagliardi, R.E. (2017): Fra styring av tid til styring av energi. *Ledernytt*: Tilgjengelig fra: <https://www.ledernytt.no/fra-styring-av-tid-til-styring-av-energi.5974527-112372.html> (Hentet 11.mai 2020).

Garnes, L.K og Olsen, B.J. (2018) *Hva skyldes høy turnover i barnevernet?* Masteroppgave. Høgskolen i Harstad. Tilgjengelig fra: <https://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/13094/thesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y> (Hentet 14. februar 2020).

Geard, K. (2020) Nær en av tre ansatte i barnevernet har vært utsatt for vold mer enn to ganger de siste to åra, *Fagbladet.no*. Tilgjengelig fra: <https://fagbladet.no/nyheter/nar-en-av-tre-ansatte-i-barnevernet-har-vart-utsatt-for-vold-mer-enn-to-ganger-de-siste-to-ara-6.91.674228.a1c6ba5476> Hentet 14. mai 2020).

Haver, I og Stephansen, M K. (2019) Grasrotopprør i barnevernet:- Vi trenger flere ansatte for å ha bedre tid til de som trenger oss mest, *vg.no* Tilgjengelig fra: <https://www.vg.no/nyheter/meninger/i/dO4qyz/grasrotopproer-i-barnevernet-vi-trenger-flere-ansatte-for-aa-ha-bedre-tid-til-de-som-trenger-oss-mest> (Hentet 14. mai 2020).

Heggen, K, Jørgensen, T og Rød, P. A. (2013): *Det kommunale barnevernet. – Fag-lege argumenterer i møte med kommunalpolitikk*. Tidsskriftet i Norges barnevern, nr 2, 2013.

Helsetilsynet (2012). *Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2011 med kommunalt barnevern- undersøkelse og evaluering*. (Rapport fra helsetilsynet 2/2012). Oslo:

Helsetilsynet. Tilgjengelig fra:

https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplastinger/publikasjoner/rapporter2012/helsetilsynetrapport2_2012.pdf (Hentet 14. oktober 2020).

Hoff, M. (2016): En utdanning som kommer til kort. *Tidsskriftet Norsk barnevern*. Volum (93). Tilgjengelig fra: https://www-idunn-no.mime.uit.no/tnb/2016/03-04/en_utdanning_som_kommer_til_kort (Hentet 25. oktober 2020).

Honneth, A. (2008): *Kamp om Anerkjennelse. Om de sosiale konfliktenes Moralske Gramatikk*. Oslo: Pax Forlag A/S.

Humrey, Nahrgang & Morgeson. (2007): *Integrating Motivational, Social, and Contextual Work Design Features: A Meta-Analytic Summary and Theoretical Extension of the Work Design Literature*. *Journal of Applied Psychology* 2007, Vol. 92, No. 5, side 1332–1356.

Horverak, M.O. (2020): *Systematisk arbeid med mestring og motivasjon*. Samm.uia.no
Tilgjengelig fra:

https://samm.uia.no/about/?fbclid=IwAR1dLoLDOXsAU8zDtqsZXuSupxajLgobP4ipmyuKbOAA_QumOcKjX686Juk (Hentet 01. juni 2020).

Høringsnotat (Barne- og familiedepartementet) (2020) *Høringsnotat- Kompetanse i barnevernet*. Oslo: Barne- og familiedepartementet. Tilgjengelig fra:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/702b63a92c5243eea4cd68c95b3d0b5a/horingsnotat-om-kompetanse-i-barnevernet1.pdf> (Hentet 24.oktober 2020).

Jacobsen, D. I. (2005): *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode.* (2 utgave) Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.

Johannesen, A., Christoffersen, L. og Tufte, P. A. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode.* Oslo: Abstrakt.

Johansen, I. (2014): *Turnover i det kommunale barnevernet.* (SSB-rapport 2014/18). Oslo: SSB Tilgjengelig fra: <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/attachment/175497?ts=145d565f0d8> (hentet: 14 mai 2020).

Karlsen, T.C. (2019): *Fylkesmannen i Nordland. Barnevernfaglig veilederutdanning.* Tilgjengelig fra: <https://www.fylkesmannen.no/nb/Nordland/Barn-og-foreldre/Barnevern/Barnevernfaglig-videreutdanning---kollegabasert-veiledning/> (Hentet 24. oktober 2020).

Kassah, B. L.L, Kassah, A. K og Dahl, E. A. (2015) Akuttarbeid ved barnevernvakten: Kollektive og individuelle mestringsstrategier. Volum (23) , s 238-258. Tilgjengelig fra: https://www.idunn.no/st/2015/04/akuttarbeid_ved_barnevernvakten_kollektive_og_individuel?mostRead=true (Hentet 15. desember 2019).

Kaufmann, G. og Kaufmann, A. (1996): *Psykologi i organisasjon og ledelse.* 4 utgave. Bergen: Fagbokforlaget.

Kim, H. og Kao, D. (2014) En metaanalyse av prediktorer for omsetningsintensjoner blant amerikanske barnevernsarbeidere. *ScienceDirect.* Volum (47). part 3, s 214-223. Tilgjengelig fra: [meta-analysis turnover child welfare workers](#) (Hentet 10. oktober 2020).

Kvello, Ø (2007): *Utredning av atferdsvansker, omsorgssvikt og mishandling*. Oslo: Universitetsforlaget.

Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M. & Rygge, J. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Kvistvik M. og Kynsveen C. W. (2019): FO om tilstanden i barnevernet. *FO.no*. Tilgjengelig fra: <https://www.fo.no/nyhetsarkiv/fo-om-tilstanden-i-barnevernet-article6580-28.html> (Hentet 12. mai 2020).

Kvistvik M og Kynsveen C. W. (2019): Regjeringen svikter barnevernet. *FO.no*: Tilgjengelig fra: <file:///C:/Users/per/Documents/masteroppgave%20bv%20artikler/Regjeringen%20svikter%20barnevernet%20-%20FO%20NB!!!.html> (Hentet 11.mai 2020).

Larsen, K. B. (2017) *Hvilke faktorer kan bidra til at man redusere turnover som er i kommunalt barnevern*. Masteroppgave Universitetet i Agder. Tilgjengelig fra: <https://uia.brage.unit.no/uia-xmlui/bitstream/handle/11250/2492737/ME-509%20B%c3%b8%20Kamilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Hentet 20. mai 2020).

Lov om barneverntjenester (Barnevernloven) (1992): Tilgjengelig fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100> (Hentet 15. oktober 2019).

Lundbo, S. (2020) Den europeiske menneskerettsdomstolen, *Store Norske Leksikon*. Tilgjengelig fra: https://snl.no/Den_europeiske_menneskerettighetsdomstolen (Hentet 18. mai 2020).

Lunde, S. (2019) #Heia Erna, HeiaBarnevernet og AltForBarna. *Stavanger Aftenblad.no*. Tilgjengelig fra: <https://www.aftenbladet.no/meninger/debatt/i/kan10Q/heierna-heiabarnevernet-og-altforbarna> Hentet 14. mai 2020).

Nergaard, K., Andersen, R.K., Alsos, K. og Oldervoll, J. (2018). *Fleksibel arbeidstid. En analyse av ordningen i norsk arbeidsliv*. (Fafo-rapport 2018:15) Oslo: Fafo. Tilgjengelig fra: <https://fafo.no/images/pub/2018/20664.pdf> (Hentet: 25.10.2020)

Nilssen, V. L. (2012).: *Analyse i kvalitative studier: den skrivende forskeren*, Oslo, Universitetsforlag.

NOU 2009:8 (2009) *Kompetanseutvikling i barnevernet. Kvalifisering til arbeid i barnevernet gjennom praksis nær og forskerbasert utdanning*. Oslo: Barne- og likestillingsdepartement.

Owren, G. N og Soleng, R. (2017): *Kommunesektoren. Turnover i barnevernsektoren på lik linje med kommunesektoren*. Tilgjengelig fra: <https://www.ks.no/fagomrader/statistikk-og-analyse/turnover/turnover-i-barnevernstjenesten-pa-linje-med-kommunesektoren/> (Hentet 18. mai 2020).

Prop. 106L (2013-2013) (2013). *Endringer i barnevernloven*. Oslo: Barne-, Likestilling og Inkluderingsdepartementet. Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop-106-l-20122013/id720934/> (Hentet 14. Februar 2020).

Regjeringen (2018): *Endringer i barnevernloven fra 1 juni*: Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/endringer-i-barnevernloven-fra-1-juli/id2606170/> (Hentet 26. april 2020).

Regjeringen (2020): *Høringsnotat- Kompetanse i barnevernet*. Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/702b63a92c5243eea4cd68c95b3d0b5a/horingsnotat-om-kompetanse-i-barnevernet1.pdf> (Hentet 12. mai 2020).

Sabine, S og Røsdal, T.(2019) *Betydningen av utdanning, praksis, veiledning og autorisasjonsordninger for økt kvalitet i yrkesutøvingen i barnevernet*. (Rapport 2019:5). Tønsberg: NIFU. Tilgjengelig fra: <https://nifu.brage.unit.no/nifu-xmlui/bitstream/handle/11250/2596444/NIFUrapport2019-5.pdf> (Hentet 06. Oktober 2020).).

Skau, G.M. (2006): *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. AIT: Otta. Cappelens Akademiske forlag.

Thagaard, T. (2013): *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode* (4 utgave). Bergen: Fagbokforlaget.

Vedlegg:

Vedlegg 1: Godkjenning om forskning for Norsk senter for forskningsdata

Vedlegg 2: Godkjenning av ny dato fra Norsk senter for forskningsdata

Vedlegg 3: Infoskriv til informanter

Vedlegg 4: Intervjuguide

Vedlegg 1: Godkjenning fra NSD

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

NSD sin vurdering

Skriv ut

Prosjekttittel

Hvordan fremme kontinuitet blant saksbehandlere i kommunalt barnevern?

Referansenummer

682994

Registrert

03.10.2018 av Beatrice Johanne Olsen - bha115@post.uit.no

Behandlingsansvarlig institusjon

UiT Norges arktiske universitet / Det helsevitenskapelige fakultet / Regionalt kunnskapssenter for barn og unge

Prosjektansvarlig

Jeanett, jeanett.skoglund@uit.no, tlf: 91125927

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Student

Beatrice Johanne Olsen, calkis@hotmail.com, tlf: 95834628

Prosjektperiode

03.10.2018 - 15.05.2019

Status

29.11.2018 - Vurdert

Vurdering (1)

29.11.2018 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 29.11.2018. Behandlingen kan starte. MELD ENDRINGER Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringer gjennomføres. TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 15.05.2019. LOVLIG GRUNNLAG Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a. PERSONVERNPRINSIPPER NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om: - lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen - formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet DE REGISTRERTES RETTIGHETER Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20). NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned. FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1 f) og sikkerhet (art. 32). For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon. OPPFØLGING AV PROSJEKTET NSD vil følge opp ved

planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Lykke til med prosjektet! Kontaktperson hos NSD: Belinda Gloppen Helle Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vedlegg 2. Godkjenning av ny dato fra SND

NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Hvordan fremme kontinuitet blant saksbehandlere i kommunalt barnevern?

Referansenummer

682994

Registrert

03.10.2018 av Beatrice Johanne Olsen - bha115@post.uit.no

Behandlingsansvarlig institusjon

UIT – Norges Arktiske Universitet / Det helsevitenskapelige fakultet / RKBU Nord

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Jeanett, jeanett.skoglund@uit.no, tlf: 91125927

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Beatrice Johanne Olsen, calkis@hotmail.com, tlf: 95834628

Prosjektperiode

03.10.2018 - 01.06.2020

Status

14.05.2020 - Vurdert

Vurdering (2)

14.05.2020 - Vurdert

NSD har vurdert endringen registrert 29.04.2020. Vi har nå registrert 01.06.2020 som ny sluttdato for forskningsperioden. Vi gjør oppmerksom på at ytterligere forlengelse ikke kan påregnes uten at utvalget informeres om forlengelsen. NSD vil følge opp ved ny planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Lykke til videre med prosjektet! Med vennlig hilsen NSD Tlf.

Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1).

29.11.2018 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 29.11.2018. Behandlingen kan starte. MELD ENDRINGER Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringer gjennomføres. TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 15.05.2019. LOVLIG GRUNNLAG Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a. PERSONVERNPRINSIPPER NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om: - lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen - formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet DE REGISTRERTES RETTIGHETER Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20). NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og

art. 13. Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned. FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32). For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon. OPPFØLGING AV PROSJEKTET NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Lykke til med prosjektet! Kontaktperson hos NSD: Belinda Gloppen Helle Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vedlegg 3: infoskriv til informantene

Vil du delta i forskningsprosjektet

” Hvordan fremme kontinuitet blant saksbehandlere i kommunalt barnevern ”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt gjennom intervju hvor formålet er å få innsikt i hvorfor saksbehandlere i kommunalt barnevern blir i sine stillinger. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Bakgrunn og formål

Tall fra Statistisk sentralbyrå viser at barnevernet sliter med å holde på sine ansatte. Høyt arbeidspress og negative omtaler av barnevernet i media utgjør noen av grunnene til dette. **Men til tross for høy turnover blant ansatte i barnevernet er det også mange som fortsetter.** Du er en av disse.

Formålet med denne studien er å få kunnskap om hvilke faktorer som bidrar til at du og andre saksbehandlere blir i sine stillinger. Studiens hovedproblemstilling er: *Hvordan fremme kontinuitet blant saksbehandlere i kommunalt barnevern?*

Forskningsprosjektet vil gjennomføres av Beatrice Johanne Olsen i forbindelse med hennes mastergradsoppgave i Barnevern, ved RKBU Nord, Universitetet i Tromsø – Norges arktiske universitet (UiT).

Ansvarlig for forskningsprosjektet er hovedveileder Jeanette Skoglund, førstelektor ved RKBU Nord, UiT. Samtlige intervju vil bli gjennomført av mastergradsstudent Beatrice Johanne Olsen.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Vi ønsker å intervju 6-8 saksbehandlere som jobber i kommunalt barnevern med minimum fem års ansiennitet og er i stillingen per dags dato. En av dine kollegaer har informert om at du faller inn i denne målgruppen og at du har gitt tillatelse til å bli tilsendt en forespørsel om å delta i prosjektet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Fordi vi ønsker kunnskap om dine erfaringer og opplevelser vil vi intervju alle som samtykker til deltakelse. Spørsmålene vil rette seg mot din arbeidshverdag i barneverntjenesten; hvordan du opplever din arbeidssituasjon; hvilke positive og negative arbeidserfaringer du har, samt hvilke tiltak du tenker er viktige for å få saksbehandlere til å bli værende i sin stilling i det kommunale barnevernet.

Intervjuene er beregnet til å vare mellom 1 og 1 ½ time. Alle som samtykker til deltakelse velger selv tid og sted for intervju. Under intervjuet ønsker vi å benytte lydopptaker, men dette er opp til den enkelte å samtykke til.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke

samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern: Oppbevaring og bruk av opplysninger

Opplysningene om deg vil kun bli brukt til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Forskningsprosjektet er konfidensiell og opplysninger vil bli behandlet i samsvar med personvernregelverket:

- Alle intervjuer vil bli transkribert fortløpende. Opplysninger som kan gjenkjennes vil bli anonymisert slik at du og din informasjon ikke vil kunne gjenkjennes i masteroppgaven.
- Forskerne i prosjektet har taushetsplikt. I prosjektperioden vil navnet ditt og kontaktopplysningene dine bli erstattet med koder som lagres på en egen navneliste adskilt fra øvrige data. All informasjon vil bli oppbevart nedlåst.
- De eneste som vil ha tilgang til dine opplysninger er masterstudent Beatrice J. Olsen og hovedveileder og prosjektansvarlig Jeanette Skoglund.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Lydfilene vil bli slettet umiddelbart etter transkriberingen er gjennomført og alle identifiserbare opplysninger tilintetgjøres når prosjektet er avsluttet 15. mai 2019.

Dine rettigheter:

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke. På oppdrag fra Universitetet i Tromsø – Norges arktiske universitet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- **Prosjektansvarlig Jeanette Skoglund RKBU Nord, UiT.**
Kontakt via epost: jeanette.skoglund@uit.no eller tlf.: 77 64 58 62 / Mob.: 91 12 59 27
- **UiTs personvernombud Joakim Bakkevold**
Kontakt via epost: joakim.bakkevold@uit.no eller tlf.: 77 64 63 22

- **NSD – Norsk senter for forskningsdata AS**
Kontakt via epost: personvernombudet@nsd.no eller telefon: 55 58 21 17

Vennlig hilsen

Beatrice Johanne Olsen

Mastergradsstudent

Jeanette Skoglund

Hovedveileder og prosjektansvarlig

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Hvordan fremme kontinuitet blant saksbehandlere i kommunalt barnevern*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. *15 mai 2019*

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 4:

Intervjuguide

Intervjuguide

Jeg ønsker at dere gir så rike svar som mulig fordi jeg ønsker å gå i dybden.

1. Kan du fortelle litt om hvem du er og din erfaring innenfor sosialt arbeid?

(alder, utdanning, ansiennitet i barnevernet/annen ansiennitet i sosialtarbeid, sivilstatus,)

2. Kan du fortelle meg om en typisk arbeidshverdag som saksbehandler i kommunalt barnevern?

(stor, liten, interkommunal barneverntjenesten? når du kommer hjem kobler du av?

Trives du? Hva betyr kollega for deg? På hvilken måte påvirker ledelsen nasjonale føringer deg? Kollegastøtte?)

3. Kan du beskrive deg selv som saksbehandler?

4. Hvordan vil du beskrive din personlige utvikling i jobben som saksbehandler?

5. Det er en del turnover i barnevernet. Hvorfor tenker du det er det? Hva tenker du skal til for å få folk til å bli lengere i sine stillinger i kommunalt barnevern?

6. Når ting blir utfordrende i jobben din hva gjør du da?

(føler du at du får det du trenger da. motivasjon og trivselsfaktorer)

7. Har du noen gang tenkt å slutte?

(hvorfor tenker du at du ikke har gjort det)

8. Om du tenker deg selv om ti år, ser du deg selv i samme jobb.

