

«Du bruker egentlig hele følelesspekteret i
denne jobben»

En kvalitativ studie av barnevernsarbeideres
opplevelse og håndtering av emosjonelle
belastninger på arbeidsplassen

Regine Haver Lilleby



Masteroppgave

Våren 2023

Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen

Forord

Et langt år går nå mot slutten og masteroppgaven skal endelig leveres. I den forbindelse ønsker jeg å takke alle som har bidratt til at denne masteroppgaven kommer i mål.

Først og fremst må jeg takke alle informantene som har stilt til intervju. Dere hadde mange interessante og spennende opplevelser som har bidratt til gode diskusjoner. Uten dere ville det ikke vært noe oppgave!

Jeg vil også takke mine veiledere Andreas Tutic og Liv Johanne Syltevik. Deres gode og kunnskapsrike veiledninger har vært til stor hjelp. Takk for at dere har engasjert dere i oppgaven min og kommet med gode tilbakemeldinger når jeg har stått fast.

Jeg vil også takke familie, venner og min samboer som har støttet og heiet på meg gjennom dette året. Uten deres oppmuntring og engasjement hadde jeg ikke hatt like stor motivasjon til å jobbe med oppgaven og kommet i mål.

Til slutt vil jeg takke mine medstudenter på lesesalen: Linh, Lillian, Stine, Edith, Nora, Petter, Rasmus og Jonas. Alle lunsjpausene våre har ført til at dagene på lesesalen har blitt morsommere og gjort hverdagen noe å se fram til.

Regine Haver Lilleby
Bergen 1. juni 2023

Sammendrag

Dette prosjektet undersøker barnevernsarbeideres opplevelser og erfaringer av det emosjonelle arbeidet på arbeidsplassen, med fokus på barnevernsinstitusjoner.

Barnevernsarbeidere gjør en krevende og utfordrende jobb som kan være en stor påkjenning. Å ha en så krevende jobb kan føre til at det oppstår emosjonelle belastninger som videre fører til at det blir enda mer krevende. Når man jobber i barnevernet oppstår det mange forskjellige følelser og ingen arbeidsdager er like. Mange opplever også mye arbeidspress som fører til at jobben blir mer belastende. At man opplever emosjonelle belastninger på arbeidsplassen, kan føre til mange sykemeldinger eller oppsigelser. Derfor er det viktig at de ansatte har ulike metoder for å håndtere de emosjonelle belastningene. Prosjektet ser derfor også på hvordan barnevernsarbeidere håndterer de emosjonelle belastningene som oppstår. I tillegg til at man har egne metoder så trenger også arbeidsplassen ulike tiltak som hjelper de ansatte gjennom vanskelige perioder. Å snakke med andre på arbeidsplassen kan hjelpe mye ved at man får lettet på hjertet og at man får støtte fra andre personer. Kjærlighet har kommet mer inn i barnevernet, noe som har fått ulik respons fra barnevernsarbeidere. Noen er veldig positive til dette mens andre ikke syntes at man skal vise kjærlighet i barnevernet. Dette kan være med på å påvirke det emosjonelle arbeidet.

Funnene fra prosjektet viser at barnevernsarbeidere sitter med mange opplevelser og erfaringer fra emosjonelle belastninger på arbeidsplassen. De har møtt på mange belastninger gjennom sin arbeidstid som har påvirket dem i ulik grad. Noen har blitt påvirket i stor grad og blitt utbrent første året sitt i arbeid. Andre har gjennom flere år blitt vandt til belastninger og blir derfor ikke påvirket i like stor grad. Likevel ser de på det som veldig viktig å ha gode metoder for å håndtere belastningene som oppstår. Å ha samtaler med andre kollegaer på jobb og få støtte når det oppstår en vanskelig situasjon har vært viktig for dem. Samtaler med psykologer og veiledere hjelper også barnevernsarbeidere å håndtere belastningene. Når de ikke er på jobb er det også viktig for dem å legge fra seg arbeidet helt og bruke tiden sin på venner og familie. Selv om det oppstår mange emosjonelle belastninger så føler de likevel på jobbtilfredsstillelse. Noen trives med utfordringene de møter på jobb, mens andre ser på alle gledene de også opplever. Når de klarer å hjelpe ungdommene føler de på mestring og glede i jobben sin som gjør at de fortsatt står i den.

Antall ord i hovedteksten: 35 161

Innholdsfortegnelse

Forord	2
Sammendrag	3
1.0 Innledning	6
1.1 Bakgrunn for valg av tema	6
1.2 Problemstilling og avgrensning	7
1.3 Oppgavens oppbygning	8
2.0 Tidligere forskning	11
2.1 Kjærlighetens inntreden i barnevernet.....	11
2.2 Jobbtilfredshet og stressrelaterte belastninger	13
2.3 Forskning innenfor andre fagdisipliner	15
2.4 Oppsummering	17
3.0 Teoretisk rammeverk	19
3.1 Goffman sitt dramaturgiske perspektiv	19
3.2 Emosjonsteori.....	22
3.2.1 Følelsesregler	23
3.3.2 Surface acting og deep acting	25
3.3 Interaksjonsritual	27
3.4 Oppsummering	31
4.0 Metode	32
4.2 Utvalg og rekruttering.....	33
4.3 Presentasjon av informantene	35
4.4 Gjennomføring av intervjuene.....	36
4.5 Analyse	38
4.6 Forskingsetisk refleksjon og personvern hensyn.....	39
4.7 Refleksjoner rundt metodevalg og metodekvalitet.....	41
4.8 Oppsummering	42
5.0 Håndtering av emosjoner i arbeidet	44
5.1 Følelser på arbeidsplassen.....	44
5.1.1 Å skjule følelser versus å vise følelser	47
5.2 Håndtering av de emosjonelle belastningene.....	53
5.3 Kjærlighetens betydning i barnevernet	60

6.0 Hvilke faktorer bidrar til at emosjonelle belastninger oppstår?	66
6.1 Barnevernsarbeideres meninger om hvorfor de emosjonelle belastningene oppstår	66
6.2 Arbeidspress for barnevernsarbeidere	70
6.3 Utdanningens betydning i barnevernet	72
6.4 Hvordan kan man forhindre at de emosjonelle belastningene oppstår?	76
7.0 Avsluttende diskusjon	83
8.0 Litteratur.....	87
Vedlegg 1: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring	90
Vedlegg 2: Intervjuguide	93

1.0 Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Barnevernet er en av de mest krevende og viktigste velferdstjenestene i samfunnet, men har i mange år fått mye kritikk og har blitt anklaget for at de har en alvorlig systemsvikt (Andersland, 2022). Barnevern er en offentlig tjeneste som skal ta vare på og hjelpe de barna som er mest utsatt. Barnevernet er delt opp i en statlig del (bufetat) og en kommunal del (barnevernstjenesten). Bufetat har ansvar for å drifte og etablere institusjoner, mens barnevernstjenesten skal sikre trygge og gode oppvekstvilkår for barn og unge. Selv om de har en viktig oppgave der de skal hjelpe barn og unge så har det likevel blitt gjort en rekke lovbrudd i barnevernet og det blir derfor uttrykt stor bekymring. Det har blitt gjort flere rapporter fra Helsetilsynet, Forandringsfabrikken, Barneombudet og Riksrevisjonen, der alle slår en alarm om grov svikt i barnevernet (Andersland, 2022). Selv om det har vært mange år med bekymring og anklager så trekker kritikerne frem at de samme feilene fortsatt blir gjort og at det ikke skjer en forbedring. Mens det har vært et stort fokus på hva barnevernsarbeidere gjør feil, så er det ikke mye fokus på hvordan de ansatte i barnevernet har det på jobb. De gjør en viktig og krevende jobb som kan føre til en stor påkjenning og belastning. Derfor ønsker jeg i dette prosjektet å se på barnevernsarbeideres opplevelse på arbeidsplassen med fokus på emosjonelle belastninger.

I barnevernet møter de ansatte på barn og ungdommer som har opplevd omsorgssvikt og som står i vanskelige situasjoner. Dette kan føre til at det oppstår emosjonelle belastninger for de ansatte (Dyregrov & Mitchell, 1992, s. 6). I tillegg til at barna de jobber med har hatt det vanskelig så kan de også utagere og være voldelige mot de ansatte. Å måtte være profesjonell i slike situasjoner og fremstå som trygge voksne kan være vanskelig. Dette kan derfor påvirke barnevernsarbeiderne både psykisk og fysisk. Å jobbe på en arbeidsplass med mye emosjonelt arbeid kan bli tungt og belastende. For å komme seg gjennom vanskelige perioder kan det være viktig å ha ulike metoder for å kunne håndtere belastningene som oppstår. I dette prosjektet har jeg valgt å fokusere på dette emosjonelle arbeidet på barnevernsinstitusjoner og det er denne delen av arbeidet i barnevernet jeg ønsker å belyse.

Selv om barnevernsarbeidere skal ta vare på barn og ungdommer som har det vanskelig, så trenger også de å bli ivaretatt på arbeidsplassen (Bufdir, 2022, s. 9). De kan også gå igjennom vanskelige og tøffe perioder, og kan derfor også trenge hjelp og støtte. Ved å få dette kan de

ansatte føle seg tryggere når de er på jobb og de kan forstå at det er greit å føle på et personlig ubehag. Det kan også føre til at de vil tåle mer og kan stå bedre i de vanskelige situasjonene som oppstår. Dette fører videre til at sikkerheten rundt barna og ungdommene øker og de blir godt ivaretatt (Bufdir, 2022, s. 9).

At barna skal bli ivaretatt og få den hjelpen de trenger er noe barnevernet jobber for. Formålet til barnevernloven (1992, §1-1) er å sikre at «barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse til rett tid. Loven skal bidra til at barn og unge møtes med trygghet, kjærlighet og forståelse og at alle barn og unge får gode og trygge oppvekstvilkår». Barnevernsarbeidere blir oppfordret til å få et godt og nært forhold til barna som står i en vanskelig situasjon. Det har derfor blitt satt mer fokus på bruk av kjærlighet i barnevernet de siste årene, noe som har påvirket rollen til barnevernsarbeidere. Kjærlighetsbegrepet ble inkludert i formålsparagraf 1.1 i barnevernsloven i 2018, som har ført til at flere barnevernsinstitusjoner søker mot å arbeide mer kjærlighetsbasert (Neumann, 2021, s. 291). Kjærlighetens inntreden i barnevernet har likevel fått ulik respons og det er ikke alle som er like positive til dette. Noen syntes det er vanskelig å bruke kjærlighet i barnevernet og det kan føre til en emosjonell belastning hvis de må vise en form for kjærlighet som de selv ikke føler på. Det er en av flere emosjonelle belastninger som barnevernsarbeidere kan oppleve på arbeidsplassen.

Selv om dette emosjonelle arbeidet i barnevernet kan oppleves som en belastning for mange, kan det også fremstå som kilder til positive ting. Jeg vil gå inn på foreliggende forskning i kapittel 2, men hovedfunn som jeg vil arbeide videre med er at barnevernsarbeidere også kan føle på jobbtilfredsstillelse og ha mange positive opplevelser i tillegg til de vanskelige situasjonene (Baugerud, 2019, s. 231). Når de klarer å hjelpe barn og ungdommer gjennom en vanskelig situasjon kan de føle på mestring og andre gode følelser som fører til at de liker jobben sin og de ønsker å fortsette med det de gjør. Denne gleden og mestringsfølelsen kan hjelpe de ansatte gjennom vanskelige perioder og er derfor med på påvirke opplevelsen de har gjennom å arbeide i barnevernet. Selv om de opplever belastninger og tunge perioder på jobb så kan de positive opplevelsene veie opp for disse og de ser derfor gleden med jobben de har.

1.2 Problemstilling og avgrensning

Formålet med dette prosjektet er å få mer kunnskap om det emosjonelle arbeidet som barnevernsarbeidere møter når de er på jobb, og jeg ønsker å se på hvordan

barnevernsarbeidere opplever og håndterer de emosjonelle belastningene som kan oppstå under arbeidet. Jeg ønsker også å trekke frem hvilke faktorer som bidrar til at de emosjonelle belastningene oppstår på arbeidsplassen. På bakgrunn av formålet med prosjektet har jeg kommet frem til følgende problemstilling: «Hvordan opplever og håndterer barnevernsarbeidere det emosjonelle arbeidet og de emosjonelle belastningene på arbeidsplassen?». I tillegg til problemstillingen så ønsker jeg å se på tre forskningsspørsmål som vil være med på å belyse den: Hvilke faktorer bidrar til at de emosjonelle belastningene oppstår? Hvordan kan man forhindre at de emosjonelle belastningene oppstår? Hvilke faktorer bidrar til at barnevernsarbeidere føler på jobbtilfredsstillelse?

For å belyse problemstillingen og forskningsspørsmålene skal jeg benytte meg av ulike sosiologiske teorier som kan hjelpe å forstå funnene i prosjektet. Emosjonelt arbeid er et begrep som Arlie Hochschild (1983) har introdusert, som handler om det arbeidet man gjør der man enten fremkaller eller undertrykker ulike følelser for at andre skal oppfatte det på en riktig måte. Dette henger også sammen med Erving Goffman (1959) sine begreper «frontstage» og «backstage», der man enten velger å skjule eller vise følelsene sine. Følelsene til barnevernsarbeidere kommer fra sosial interaksjon og Randall Collins (2004) sin teori om interaksjonsritual kan også forklare hvordan følelser som er generert i interaksjoner kan smitte over på andre interaksjoner. Dette kan føre til at det oppstår emosjonelle belastninger for barnevernsarbeidere og de kan derfor trenge ulike måter å håndtere de på. Disse teoriene til Hochschild, Goffman og Collins er viktige ved at de gir gode innsikter på grunnlag av følelser i sosiale interaksjoner og hvordan aktører håndterer følelsene sine.

Begrepene emosjoner og følelser går igjen i temaet i dette prosjektet, og de blir ofte brukt som synonymer til hverandre. Emosjoner kommer fra interaksjoner mellom ulike mennesker, samtidig som de vil påvirke interaksjonene og andre handlinger som oppstår i en sosial kontekst (Wettergren, 2013, s. 11). Følelser kan bli sett på som de opplevelsene man opplever innvendig, mens emosjoner er det man kommuniserer utvendig gjennom uttrykk (Wettergren, 2013, s. 16). Jeg har i denne oppgaven valgt å definere følelser og emosjoner som det samme, noe som Arlie Hochschild tidligere har gjort (Hochschild, 1983, s. 26). Jeg kommer derfor til å bruke begrepene om hverandre i løpet av prosjektet.

1.3 Oppgavens oppbygning

I kapittel 2 skal jeg trekke frem tidligere forskning rundt barnevern og det emosjonelle arbeidet. Her ser jeg på både forskning fra Norge og fra andre land for å få en større forståelse om temaet. Jeg skal også se på forskning innenfor andre fagdisipliner enn sosiologi for å få mer forståelse og se hva de forsker på innenfor temaet.

I kapittel 3 skal jeg presentere det teoretiske rammeverket i oppgaven som skal bidra til større forståelse rundt resultatene som kommer frem i prosjektet. Det første jeg skal se på er Goffman sitt dramaturgiske perspektiv som skal være med på å forklare hvordan barnevernsarbeidere samhandler på arbeidsplassen. Deretter skal jeg se på Hochschild sin emosjonsteori for å se på det emosjonelle arbeidet i barnevernet og hvordan barnevernsarbeidere håndterer de emosjonelle belastningene. Til slutt skal jeg trekke frem Collins sin interaksjonsritual teori som skal hjelpe oss å forstå hvordan følelser generert i interaksjoner med ungdommene smitter over på interaksjoner med kollegaene.

I kapittel 4 skal jeg redegjøre for den metodiske tilnærmingen og begrunne de metodiske valgene som er tatt for prosjektet. Her blir også intervjuprosessen beskrevet, og informantene til prosjektet blir presentert. Jeg har valgt å gjennomføre en kvalitativ studie med semistrukturerte intervjuer. Det er for å kunne gå dypere inn i personlige opplevelser og erfaringer til ansatte i barnevernet.

Kapittel 5 er det første analysekapittelet som handler om opplevelsen og håndteringen av de emosjonelle belastningene. Jeg skal se på informantenes oppfattelse av hva de emosjonelle belastningene er for dem og hva de trekker frem som de viktigste faktorene. Her ser jeg på hvilke følelser de får gjennom en arbeidsdag, og om de velger å skjule eller vise sine egne følelser på arbeidsplassen. Jeg skal også se på hvordan informantene håndterer de emosjonelle belastningene og hvilke tiltak de har for dette på arbeidsplassen. Til slutt skal jeg se på betydningen av kjærlighet og hva de mener om kjærlighetens inntreden i barnevernet.

Kapittel 6 er det andre analysekapittelet som handler om hvilke faktorer som bidrar til at de emosjonelle belastningene oppstår. Her skal jeg trekke frem hvordan arbeidspress og utdanning kan være med på å påvirke arbeidet til barnevernsarbeidere. Jeg skal også se på måter man kan forhindre at disse belastningene oppstår. Til slutt skal jeg trekke frem faktorer som bidrar til at barnevernsarbeidere trives i jobben sin og dermed føler på jobbtilfredsstillelse.

I kapittel 7 skal jeg komme med en avsluttende diskusjon der jeg skal trekke frem de mest fremtredende poengene som kom frem i analysekapitlene og diskutere disse videre. Jeg skal også legge føringer for videre forskning.

2.0 Tidligere forskning

Forskning om barnevernsarbeidere befinner seg innenfor ulike fagdisipliner, men spesielt innenfor sosialt arbeid. Denne forskningen befinner seg også innenfor sosiologi, men i mindre grad. Barnevern var et sentralt tema i opprinnelsen av sosiologien, men i dag er det et tema som er mer fraværende i norsk sosiologi (Skoglund, 2021, s. 50). Selv om barnevern har hatt en marginal posisjon finnes det fortsatt norske sosiologer som forsker på ulike problemstillinger om barnevern, spesielt innenfor familiesosiologien (Skoglund, 2021, s. 53). Det finnes likevel ikke et mangfold av forskning om barnevern og det emosjonelle arbeidet i den norske forskningen, så derfor har jeg i tillegg valgt å se på forskning fra andre land. Selv om utformingene til barnevern i andre land ikke vil være lik utforming i Norge, har forskningen likevel mye god og nyttig informasjon til dette prosjektet. I tillegg vil jeg trekke frem forskning om barnevern fra andre fagdisipliner for å se på hva de undersøker i forhold til forskningen innenfor sosiologi.

2.1 Kjærlighetens inntreden i barnevernet

Kjærlighetsbegrepets inntreden i barnevernet har påvirket rollen til barnevernsarbeidere i de siste årene. At kjærlighet har kommet mer inn i barnevernet har skjedd gjennom stiftelsen Forandringsfabrikken, som har budskap om at alle barn skal bli møtt med kjærlighet i barnevernet (Neumann, 2021, s. 291). Mange av barna har blitt sveket av sine foreldre og ikke fått god nok omsorg og kjærlighet. Barnevernsarbeidere skal derfor kunne gi denne kjærligheten som barna ikke har opplevd tidligere.

Det har vært uenigheter rundt kjærlighetsbegrepets inntreden i barnevernsloven. Økland og Sørskal (2020) har på bakgrunn av dette skrevet en artikkel der de presenterer høringsinnspillene til lovutkastet i NOU 2016: 16 og har valgt å analysere disse. Høringsrunden bestod av 165 høringsinstanser, men utvalget i artikkelen bestod av de 29 uttalelsene som omhandlet innføringen av kjærlighet i barnevernet. Disse ble delt inn i gruppene «offentlig organ», «offentlig kontrollorgan», «talsperson for barn» og «talsperson for praksis». Flertallet av uttalelsene var positive til at kjærlighet skulle bli inkludert i loven. De fleste av uttalelsene viste også positivitet rundt opplevelsen av barns behov for kjærlighet. Dette kom godt fram i uttalelsene fra Barnevernsproffene, Bufetat region øst, Nittedal kommune, Oslo kommune og Fredrikstad kommune. Kjærlighet ble enten sett på som et grunnleggende behov i barnevernet siden det er noe som man har i emosjonell omsorg, eller

som viktig når det kommer til forsvarlig omsorg (Økland & Sørsdal, 2020, s. 137). Likevel var det også flere som viste usikkerhet rundt hvordan kjærlighet skulle bli definert og hvordan det skulle utøves i praksis. Det var gruppene «talsperson for praksis» og «offentlig kontrollorgan» som trakk mest frem problematikken rundt dette. På bakgrunn av dette konkluderte Økland og Sørsdal (2020, s. 142) med at etter kjærlighetsbegrepet ble lovfestet, er det viktig å få mer kunnskap om hvordan man skal utøve kjærlighet i barnevernet.

Holm et al. (2019) har også vist interesse for lovendringen og trekker frem en spørreundersøkelse som er gjennomført av programmet Mitt Liv Barnevern. Der ble barnevernsarbeidere blant annet spurt om hva de tenker at kjærlighet er i barnevernsarbeid, noe som viste at mange har ulike oppfatninger om hva kjærlighet er. Det var flere som trakk frem at arbeidet deres alltid hadde bestått av kjærlighet, men at Mitt Liv Barnevern likevel hadde vist at man kunne bruke kjærlighet i profesjonelle sammenhenger (Holm et al., 2019, s. 283). I tillegg til at folk nevnte at kjærlighet handler om fysisk og emosjonell nærhet, ble kjærlighet også oppfattet som at barn skal ha rett til beskyttelse og deltakelse gjennom profesjonell hjelp. Det kommer gjennom anerkjennelse, tilgjengelighet og kommunikasjon. Selv om mange viste til flere ulike oppfatninger av kjærlighet, var det likevel mange som også syntes at det er vanskelig å definere hva kjærlighet er i barnevernet.

En person som har bidratt mye til forskning om barnevern og kjærlighet er Thrana (2013; 2015; 2016). I studiene jeg har trukket frem ser hun på ungdommer og ansatte i barnevernet. I en av artiklene ser hun på om de ansatte har nære relasjoner med ungdommene, gjennom et empirisk grunnlag som er basert på fokusgruppeintervju med åtte ansatte og enkeltintervju med 14 ungdommer (Thrana, 2013). Da undersøkte hun hvilke uttrykk som kjærlighet vil ha i profesjonelle sammenhenger. Det som kom frem fra studien om at den profesjonelle kompetansen skulle bestå av kjærlighet var behovet for medmenneskelighet, utholdenhet, at man skal vise følelser og være ekte (Thrana, 2013, s. 10). Dette var både ungdommene og de ansatte opptatt av.

Dette kommer også frem i andre studier der hun har sett på hvilken betydning kjærlighet har i barnevernets praksis og hvilken betydning kjærlighet har i en profesjonell relasjon (Thrana, 2015; Thrana, 2016). Disse studiene bygger på feltarbeid i et barnevernstiltak der det har blitt gjennomført intervjuer med ungdommer og ansatte, i tillegg til deltakende observasjon. Kjærlighet handler om at man blir anerkjent og sett for den personen man er. Når man møter

noen andre i en emosjonell setting vil nærvær og fysisk bekreftelse vise til denne type kjærlighet. Ungdommene får en bekreftelse på at de er verdifulle og viktige når barnevernsarbeiderne har en god relasjon til dem. I tillegg vil gjensidighet der begge parter viser følelser være viktig. Barnevernsarbeiderne hevder at det er viktig at ungdommene får bekreftelse gjennom kjærlighet for at de skal få selvtillit og utvikle seg videre. Ved at de ansatte viser kjærlighet blir det lettere for dem å få tillit til omgivelsene og at de blir mer åpne (Thrana, 2015, s. 84). Kjærlighet vil være en grunnholdning for de ansatte og vil være en sentral verdi i arbeidet (Thrana, 2016, s. 103). Gjennom kjærlighet føler ungdommene på en trygghet og at de kan stole på de voksne. Derfor vil kjærlighet være viktig for barnevernsarbeidere å ta med seg inn i arbeidet.

2.2 Jobbtilfredshet og stressrelaterte belastninger

Baugerud (2019) har skrevet en artikkel om barnevernet som arbeidsplass, og ser på om dette er en kilde til jobbtilfredsstillelse eller til stressrelaterte belastninger. Forskning har vist at det er veldig belastende å arbeide med mennesker, og ved å jobbe i barnevernet blir det mange opplevelser med vanskeligstilte familier. Det blir stilt forventninger og krav til barnevernsarbeidere om at de skal være profesjonelle, vise empati og støtte barn og familier. Dette kan føre til et følelsesmessig press som kan være vanskelig å håndtere. Over tid kan dette utvikle seg til stressrelaterte lidelser som utbrenthet og sekundærtraumatisering. Fra en annen surveyundersøkelse, som består av 684 barnevernsarbeidere fra Norge, kom det frem at 70 prosent av barnevernsarbeiderne hadde moderate symptomer på utbrenthet og at 37 prosent hadde moderate symptomer på sekundærtraumatisering (Baugerud et al, 2018, s. 222).

Samtidig så trekker Baugerud (2019, s. 231) også frem at barnevernsarbeidere likevel kan oppleve jobbtilfredsstillelse som fører til at det også er flere positive sider ved arbeidet. Ved å føle på mestring og ved å oppnå en positiv emosjonell reaksjon fører til at de også får utbytte av arbeidet de gjør. Fra undersøkelsen kom det frem at 84 prosent av barnevernsarbeiderne hadde moderat jobbtilfredsstillelse, mens det var kun 14 prosent som hadde høy jobbtilfredsstillelse (Baugerud et al., 2018, s. 222). De fleste fra utvalget føler derfor bare på en moderat grad av jobbtilfredsstillelse, noe som indikerer at selv om barnevernsarbeidere kan oppleve mestring og positive utfall vil de likevel ikke være helt tilfreds med jobben sin. Det er fortsatt mange vanskelige situasjoner og belastninger som påvirker barnevernsarbeidere.

Det har også blitt gjennomført forskning rundt barnevern og emosjonelt arbeid i andre land enn Norge. Blant annet har Stalker et al. (2007) skrevet en artikkel om tidligere forskning som har undersøkt at barnevernsarbeidere har vist til emosjonell utmattelse samtidig som de også føler på jobbtilfredshet. Dette er noe som var veldig uventet for forskerne, da det ble forventet at nivå for emosjonell utmattelse skulle være høyt og at nivå for jobbtilfredshet skulle være lavt (Stalker et al., 2007, s. 182). Flere av studiene har trukket frem at individuelle egenskaper fører til at barnevernsarbeidere er tilfreds med arbeidet selv om arbeidet også medfører følelsesmessig utmattelse og overbelastning. At man gjør en forskjell og at man finner en belønning når man hjelper andre, fører til at det harde og vanskelige arbeidet også blir sett på med takknemlighet.

Tidligere forskning har vist at barnevernsarbeidere melder mindre om utbrenthet eller andre arbeidsopplevelser som fremstår som negative når de får støtte på arbeidsplassen. Ved å ta beslutninger som ender med å være feil kan føre til konsekvenser for barn som de skal prøve å hjelpe. Å få støtte fra jobben etter slike hendelser kan føre til at de ansatte likevel opplever jobbtilfredshet og ønsker å fortsette. Olaniyan et al. (2020) har, basert på dette, undersøkt hva som kjennetegnes som arbeidsstøtte og hvordan det relaterer til resultatene. Resultatene som kom frem viste at støtte på arbeidsplassen har en positiv innvirkning på engasjementet til barnevernsarbeidere og på jobbtilfredshet. Det har også ført til negative arbeidsopplevelser, som utbrenthet og oppsigelse, blir redusert.

Klientkonfidensialitet har som mål at det ikke skal oppstå relasjonsstress mellom arbeidstaker og klient, og sikre integritet og rett til privatliv (Løvseth, 2017, s. 923). Likevel har tidligere forskning også vist at klientkonfidensialitet kan føre til dårlig tilpasning når det kommer til emosjonelt arbeidsstress, noe som videre kan påvirke helsen til barnevernsarbeidere. Det er blant annet på grunn av at den informasjon de ansatte får kan påvirke deres personlige sfære og støtten fra sitt eget nettverk som for mange er viktig for å tilpasse arbeidspresset. Blant barnevernsarbeidere i Norge har Løvseth (2017) undersøkt hvilken påvirkning klientkonfidensialitet har hatt på ulike mestringsstrategier, og om det finnes en forskjell når det kommer til erfaring og nærhet til klienter. Funnene fra undersøkelsen viste at mange mestringsstrategier, som blant annet humør og støttesøking, kan bli forstyrret av klientkonfidensialitet. Disse mestringsstrategiene vil være viktige for å kunne redusere stress for barnevernsarbeidere etter emosjonelt krevende opplevelser på jobb (Løvseth, 2017, s. 928). Dette kom spesielt frem fra barnevernsarbeidere som enten hadde nær kontakt til

klienter eller som hadde mindre erfaring. Dette kan være med på å påvirke helsen til barnevernsarbeidere, og trivselen på arbeidsplassen kan bli mindre.

2.3 Forskning innenfor andre fagdisipliner

Som nevnt tidligere befinner forskning om barnevern og emosjonelt arbeid seg også innenfor andre fagdisipliner enn sosiologi. Blant annet finnes det mye forskning om dette innenfor sosialt arbeid, som blir sett på som en relasjonell praksis som involverer ulike følelser (O'Connor, 2020, s. 646). En litteraturgjennomgang av 28 tidligere artikler viser at i sosialt arbeid vil rollen til følelser og tilstedeværelse være viktig, men at utøvelsen i arbeidet likevel er uklar (O'Connor, 2020, s. 646).

Innenfor denne fagdisiplinen har det blant annet blitt forsket på hva sosialarbeidere gjør når de jobber i barnevernet (Ferguson, 2016). Dette ble gjennomført gjennom en etnografisk studie der møtene ble gjort ansikt til ansikt mellom barn, familier og sosialarbeidere. Der kom det frem at sosialarbeiderne ofte ikke presenterte seg for barna, og at de brukte lite tid med barna alene uten foreldrene til stede. Ferguson (2016, s. 288) trakk frem to nøkkelfaktorer til at dette skjedde. Den ene sikter til at de ansatte har en høy arbeidsbelastning, tidspress og forventinger som de skal forholde seg til. Den andre faktoren som blir trukket frem er at sosialarbeiderne hadde ulike nivåer når det kommer til hvor komfortable de er med barna og hvor godt de klarer å kommunisere med dem. Noen har en mer lekenhet enn andre som gjør at det kan bli lettere å komme i en god kontakt med barna. I studiet hadde sosialarbeiderne med disse ferdighetene klart å utdype meningsfulle og dype relasjoner med ulike familier og barn.

En annen artikkel har tatt for seg en casestudie om norske og finske sosialarbeidere som arbeider innenfor barnevern, hvor de så på «følelser som sosial konstruerte realiteter» (Forsberg & Vagli, 2006). De så på diskusjoner innenfor ulike barnevernssaker og hvordan følelser var en del av disse diskusjonene. Dette gjorde de ved å se på hvordan ulike følelsesmetaforer og følelsesord ble brukt i sosial interaksjon. Funnene i studien viste at når de kom til videre strategier i diskusjonene ble casene ulike (Forsberg & Vagli, 2006, s. 25). Diskusjonen til de norske sosialarbeiderne tok opp hvordan de skulle godkjenne en konklusjon der de avslutter saksforholdet eller der de kommer med forslag om omsorgsovertakelse. For de finske sosialarbeiderne var det mer fokus på at de skulle forstå hva som skjer i familien og hvordan de kunne hjelpe og støtte familien. Funnene fra studien viser at sosialarbeiderne skaper ulike miljøer for følelser, og at forskjellige sosiale kontekster

fremmer ulike følelser (Forsberg & Vagli, 2006, s. 26). Forskjellene som kom frem viser også at det er ulik orientering og kunnskap i barnevernet.

For at man skal kunne ha meningsfulle og gode relasjoner mellom barnevernsarbeidere og barn og deres familier, burde barnevernsarbeiderne både opptre på et emosjonelt nivå samtidig som de skal være profesjonelle. Leeson (2010) utforsker hvor vanskelig det er å ha et emosjonelt engasjement når man arbeider med barn, og forsket derfor på sosialarbeidere som arbeidet med barn. Resultatene viste at mange av sosialarbeiderne hadde mye å gjøre og liten tid å gjøre det på, noe som førte til mye frustrasjon. Ingen av informantene hadde fått noe form for formell opplæring og følte de måtte bruke de årene de hadde jobbet der for å oppnå selvtillit for å kommunisere med barna. Man trenger god veiledning og opplæring for at sosialarbeiderne skal forstå og møte de behovene som barna trenger (Leeson, 2010, s. 490). Det vil også føre til at man bedre forstår hvordan man skal håndtere sine egne følelser i vanskelige situasjoner.

I tillegg til sosialt arbeid er også juss og psykologi to fagdisipliner som omhandler barnevern og emosjonelt arbeid. Haugli og Nordhelle (2014) har sett på et samspill mellom juss og psykologi, og trukket dette opp mot ulike sider av sakkyndigrollen når det kommer til foreldretvister om barn. Dette gjør de fordi de mener begge disse fagdisiplinene må bli sett på i sammenheng for at utfallet blir det beste for barna. Samlivsbrudd for foreldre kan føre til at saker kommer opp til domstolene når foreldrene ikke klarer å løse saken i utenrettslig mekling (Haugli og Nordhelle, 2014, s. 92). Hvis barna blir plassert hos personer som ikke utøver rikelig med omsorg kan det få konsekvenser og føre til psykiske belastninger. I 80 prosent av sakene måtte de sakkyndige komme med en konklusjon eller en konkret anbefaling, og rådene ble fulgt opp av dommeren i 70 prosent av sakene (Haugli og Nordhelle, 2014, s. 98). Derfor vil både sakkyndige og dommere oppleve et stort press i disse sakene for å sørge for barnets beste. Dette kan føre til emosjonelle belastninger siden de må ta viktige valg for barna.

Det har blitt utført lite forskning om hvordan barnevernsarbeidere blir påvirket av arbeidspress og det komplekse arbeidsmiljøet de står ovenfor. Derfor har Olaniyan (2022) i sin doktorgrad i psykologi valgt å utforske hvordan arbeidsrelaterte psykososiale risikoer og arbeidsplassressurser påvirker barnevernsarbeidere både på jobb og utenfor jobb. Resultatene viste at støtte fra kollegaer, organisasjon og ledere ble trukket frem som en positiv faktor på arbeidsplassen når det kommer til jobbtilfredshet. Det ble rapportert en negativ sammenheng

når det kom til barnevernsarbeidernes oppfatning av støtte fra kollegaer og utbrenthet. Det vil si at når deres oppfatning av støtten økte så ble rapportene som handlet om utbrenthet færre. Ved spørsmålet om hvordan privatlivet blir påvirket av arbeidslivet kom det frem at hvis ressursene til barnevernsarbeiderne fortsetter å være de samme vil dette føre til at etterspørselen på arbeidsplassen fører til konflikter og ubalanse i privatlivet. Likevel vil støtte føre til en bedre balanse mellom arbeid og privatliv gjennom at barnevernsarbeidere får positive opplevelser på arbeidsplassen (Olaniyan, 2022, s. 91).

Arbeidspresset og andre psykiske påkjenninger kan føre til emosjonelle belastninger, spesielt for de som er nye i jobben som barnevernsarbeider. Det kan føre til at man velger å slutte jobben som videre blir et problem for barnevernet. For å hindre dette ble det startet en videreutdanning i barnevernsfaglig veiledning som skal hjelpe nye ansatte å komme i gang. Lauritzen et al. (2016) har skrevet en artikkel om denne videreutdanningen og trekker frem hvor viktig det er å veilede nyutdannede i barnevernet. Det er en krevende overgang fra utdanningen til arbeidslivet, og god veiledning kan hjelpe dem til å få en enklere og bedre overgang når man begynner å jobbe. Gjennom videreutdanningen skulle personer med høy barnevernsfaglig kompetanse veilede de som har mindre kunnskap og erfaring. De nyutdannede skulle få mer kompetanse og en trygghet som barnevernsarbeider. Dette vil videre føre til at tjenestene i barnevernet blir mer kvalitetssikret og gi mer mulighet for å hjelpe barn som har det vanskelig.

2.4 Oppsummering

Kjærlighetens inntreden i barnevernet har både blitt sett på som positivt og negativt. Den tidligere forskningen viser at kjærlighet er et begrep som kan bestå av mange ulike definisjoner og ha ulik betydning. Usikkerheten rundt kjærlighetsbegrepets inngang i barnevernet har ført til at jeg ønsker å undersøke hvordan dagens barnevernsarbeidere ser på begrepet og inngangen som skjedde for noen år siden. Jeg ønsker også å se på hvordan ulike barnevernsarbeidere ser på kjærlighet og hvordan de definerer begrepet. I tillegg har det gjennom den tidligere forskning kommet frem at det er belastende å jobbe med mennesker, spesielt i barnevernet. Barnevernsarbeidere har ofte liten tid og et stort arbeidspres som kan føre til mye frustrasjon og lite emosjonelt engasjement. Belastningene kan føre til at man får stressbelastende lidelser, men likevel føler også flere barnevernsarbeidere på jobbtilfredsstillelse. Derfor ønsker jeg å se på de ulike belastningene som kan oppstå for barnevernsarbeidere, hvordan de håndterer disse belastningene og ulike faktorer til at de

oppstår. Videre skal jeg nå se på ulike teorier som kan være med på å belyse funnene som kommer frem i prosjektet.

3.0 Teoretisk rammeverk

I dette kapittelet skal jeg redegjøre for det teoretiske rammeverket for oppgaven. Jeg har valgt ut tre teorier som skal være med på å belyse problemstillingen og som skal knyttes opp til empirien i prosjektet. De skal være med på å forklare barnevernsarbeideres opplevelser av det emosjonelle arbeidet og hvordan de håndterer de emosjonelle belastningene. Goffman sitt dramaturgiske perspektiv er valgt ut fordi det kan være med på å forklare hvordan barnevernsarbeidere samhandler når de er på jobb. Han sin sammenligning av sosial interaksjon og rollespill kan forklare hvorfor de i noen situasjoner velger å opprettholde en fasade for å fremstå på best mulig måte. Begrepene hans «frontstage» og «backstage» skal også hjelpe oss med å forstå hvordan de kan velge å enten skjule følelsene sine på jobb eller vise hva de faktisk føler. Jeg har også valgt å ta med Hochschild sin emosjonsteori, som skal være med på å trekke frem hvordan barnevernsarbeidere driver med emosjonelt arbeid og hvordan de kan håndtere de emosjonelle belastningene som kan oppstå. Den tredje teorien jeg har valgt ut er Collins sin teori om interaksjonsritual, som skal være med på å forklare hvordan følelser kan forandre seg underveis når man samhandler. Teorien hjelper oss også å forstå hvordan følelser er generert i interaksjoner med ungdommene smitter over på interaksjoner med kollegaer og interaksjoner i privatlivet. Dette punktet er ikke tilstrekkelig behandlet av Hochschild.

Jeg skal starte med å se på Goffman sitt dramaturgiske perspektiv, og gjør dette fordi de andre teoriene bygger på Goffman. Derfor vil det bli enklere å se sammenhengen mellom teoriene. Videre skal jeg se på Hochschild sin emosjonsteori, før jeg presenter Collins sin interaksjonsritualteori. Til slutt kommer en kort oppsummering fra kapittelet og hvordan teorien skal brukes videre i prosjektet.

3.1 Goffman sitt dramaturgiske perspektiv

Erving Goffman har et dramaturgisk perspektiv og sammenligner en sosial interaksjon med et rollespill, og er blant annet opptatt av ritualer og seremonier. Han hevder derfor at rollespill kan sammenlignes med det sosiale livet. Ved å bruke begreper fra teateret forsøker han å vise at man får en annen oppfatning av seg selv når man samhandler med andre (Goffman, 1959). Man fremstiller seg selv på den måten man selv ønsker slik at man kommer best mulig ut av en samhandling med andre mennesker. Man gjør dette ved å gå inn i en annen rolle og gjør en opptreden foran de menneskene som er rundt.

Goffman (1959, s. 5) ser på sosial handling som en «opptreden» (performance), noe som beskriver hvordan personene klarer seg i ulike sosiale situasjoner. Når man spiller en rolle ønsker man at de andre rundt skal ta det inntrykket man gir seriøst og at de skal tro at de egenskapene man viser er noe man faktisk har. Gjennom en opptreden går man inn i en rolle for at det skal være det beste for de andre man samhandler med (Goffman, 1959, s. 1). Men likevel kan også den personen som har denne opptreden selv tro at det man fremfører vil være ekte, og her bruker Goffman (1959, s. 1) betegnelsen «oppriktig» om disse personene. Da vil både de rundt og personen som opptrer tro at det som kommer frem er virkelig. Selv om noen personer vil selv tro at sin egen opptreden er ekte, vil det også være noen som klarer å gjennomskue sin egen fremførelse. Dette er forståelig ettersom man vil lettere kunne se selv hva som er ekte eller ikke. Hvis en person ikke tror på sin egen opptreden eller bryr seg om oppfatningen til de andre personene, er dette noe Goffman (1959, s. 1) kaller for en «kyniker». Selv om en kyniker kan fremstå som uprofesjonell og ikke tar de andre personene alvorlig, vil ikke alltid en kynisk opptreden bli gjennomført for sin egne personlige vinning. De kan også velge å føre de andre personene bak lyset på grunn av at de mener at det er det som er det beste for dem. På bakgrunn av dette ønsker jeg i dette prosjektet å se på spørsmålet: Velger barnevernsarbeidere å skjule sine egne følelser i ulike situasjoner fordi det vil være til det beste for ungdommene?

Goffman (1959, s. 6) bruker begrepet «fasade» når det kommer til en person sin opptreden som skal fremstå på en bestemt måte og som skal forklare situasjonen til de andre rundt. Begrepet fasade sikter dermed til en fastlagt måte man uttrykker seg på, som både kan være bevisst og ubevisst. Goffman trekker også frem begrepet «inntrykksstyring» (impression management), som er sentralt i sosial interaksjon, for å forklare hvordan man kan fremstå på best mulig måte under en opptreden. Det handler om de ulike måtene man velger hvordan man blir presentert for andre mennesker, slik at de kan opprettholde det inntrykket de ønsker å ha. Man bruker ulike teknikker for å kontrollere disse inntrykkene og hvordan egenskapene kommer frem (Goffman, 1959, s. 187).

Goffman trekker også frem begrepet «ansikt» (face) og mener at dette er viktig under sosial samhandling. Under en samhandling kan man handle ut fra en linje, som er et mønster av handlinger der man uttrykker sitt eget syn på situasjonen man befinner seg i og dermed en vurdering av både seg selv og de andre (Goffman, 1952, s. 222). Ut ifra dette definerer

Goffman (1952, s. 222) begrepet ansikt som en positiv sosial verdi man selv krever på bakgrunn av den linjen de rundt antar at man har tatt og hvordan man da utstråler dette til de andre. Man kan oppleve å få en direkte følelsesmessig respons på det ansiktet som man får kontakt med, og dermed vil følelsene man har bli knyttet opp til ansiktet (Goffman, 1952, s. 222). Både de andre sitt ansikt og sitt eget ansikt er konstruert på lik måte. Det er situasjonen og reglene til gruppen som vil bestemme mengden av følelser man vil ha for et ansikt.

Å samhandle med andre er en rituell aktivitet der både reglene om hensyn og om selvrespekt fører til at en person velger å oppføre seg for å kunne opprettholde ansiktet til de andre personene samtidig som sitt eget (Goffman, 1952, s. 225). Den linjen som personene tar vil derfor vanligvis kunne råde dem og de kan følge den rollen de har valgt. Ved en interaksjon, og spesielt en samtale ansikt til ansikt, vil denne gjensidige aksepten være et grunnleggende trekk (Goffman, 1952, s. 226). Ønske om å redde sitt eget ansikt kan komme fra en emosjonell tilknytting til bilde av seg selv og hva det uttrykker, eller det kan komme fra stoltheten man har. Det kan også være på grunn av en makt fra den statusen man har som man kan utøve over andre personer. Grunnen til at man vil redde andre personer sitt ansikt kan være en følelsesmessig tilknytning man har til et bilde av personene eller på grunn av man føler de har en moralsk rett til å bli beskyttet. Ved at man ser på deg som en person som viser sympati og medfølelse ovenfor andre kan derfor føre til at man føler at man er forpliktet til å vise hensyn til linjen til de andre personene for at man skal kunne beholde sitt eget ansikt (Goffman, 1952, s. 226).

Goffman (1952, s. 226) benytter seg av det dramaturgiske begrepet «face-work» (ansiktsarbeid). Det handler om at når man går offentlig med følelser så presenterer man et ansikt. Man handler på en bestemt måte for at det man gjør samsvarer med ansiktet. Goffman (1952, s. 226) trekker også frem «trafikkregler for sosial interaksjon» som handler om at man ikke bare følger med på egen oppførsel, men at man også følger med på de andre deltakernes oppførsel, og da vil forutsigbarheten til det sosiale livet bli opprettholdt. Mange av rutinene blir utført hensynsfullt for å redde sitt eget eller andres ansikt, og prestasjonene vil derfor bli regulert etter dette.

Goffman trekker også frem begrepene «frontstage», der man er på scenen, og «backstage», der man er bak kulissene. I ulike situasjoner vil man spille en rolle der man på forskjellige måter blir presentert gjennom de reglene som gjelder for den bestemte situasjonen man

befinner seg i (Goffman, 1959, s. 89). Det er her man enten befinner seg bak kulissene eller oppe på scenen. Når man befinner seg på scenen vil man både fremheve ulike sider ved seg selv og spille ulike roller for å kunne opprettholde en fasade, og på samme tid prøve å undertrykke ulike sider ved seg selv for å ikke skape tvil ved det man ønsker å vise (Goffman, 1959, s. 89). Her er det emosjonelle regler for hvordan man skal samhandle og det finnes spesielle standarder man følger. Det som man undertrykker når man er på scenen kommer frem når man er bak kulissene. Her trenger man ikke lenger å holde en fasade og man kan slappe mer av. Samtidig kan man her gå gjennom den opptreden som foregår på scenen, og se etter ting som kan oppfattes som støtende for de andre. Når man befinner seg på scenen er det foretrukket å ha et område som er bak en skillevegg slik at man kan få hjelp fra andre som befinner seg bak kulissene eller at man lett kan ta seg en pause. På bakgrunn av disse begrepene ønsker jeg å se på spørsmålet: Benytter barnevernsarbeidere seg både av frontstage og backstage når de er på jobb?

3.2 Emosjonsteori

Arlie Hochschild har introdusert begrepet emosjonelt arbeid og definerer dette som det arbeidet der man enten skal fremkalle eller undertrykke ulike følelser for at andre mennesker oppfatter det på riktig måte (Hochschild, 1983, s. 20). Det er et følelsesarbeid som fører til at man klarer å møte ulike krav og gjør oppgavene som det blir forventet at man skal gjøre i ulike situasjoner. Hochschild skiller mellom to typer emosjonelt arbeid, der den ene handler om å fremkalle følelser og den andre handler om å undertrykke følelser (Hochschild, 1979, s. 561). I ulike yrker har man forskjellige forventninger til hvordan arbeiderne skal opptre følelsesmessig, og disse forventningene kan føre til at arbeideren kan fremkalle eller undertrykke følelser som ikke står til sine egne følelser. I barnevernet jobber de ansatte med håndtering av både sine egne følelser og andre sine følelser. De får høre om mange vanskelige og emosjonelle historier fra barn som er i vanskelige livssituasjoner og kan bli emosjonelt påvirket av dette samtidig som de skal ta vare på disse barna. Arbeidet de driver med vil derfor være emosjonelt og kan bringe frem mange følelser. Et spørsmål jeg dermed ønsker å se på i dette prosjektet er: Hvordan opplever barnevernsarbeidere det emosjonelle arbeidet på arbeidsplassen?

Når Hochschild (1983, s. 22) snakker om å vise følelser, trekker hun frem Goffman og hvordan han har introdusert ulike trafikkregler når det kommer til interaksjoner som er ansikt til ansikt i ulike situasjoner. Han viser hvordan små regler og overtredelser fører til at man får

erfaringer og at man utøver et arbeid. Likevel hevder Hochschild (1983, s. 22) at det vil være vanskelig å bruke fokuset til Goffman til å forklare hvilke fordeler som er knyttet opp til emosjonelt arbeid. Hun mener dermed at dette fokuset til Goffman ikke kan bli sett på alene når man skal undersøke hvordan denne type arbeid skal passe inn i en større sammenheng.

De som arbeider i et yrke der det oppstår mye følelser har ofte ulike metoder for å håndtere følelsene sine. Emosjonshåndtering handler om å gjøre en innsats for å kunne både håndtere og kontrollere følelsene sine, men på samme tid som man i en sosial interaksjon viser kroppslighet og ansiktsbruk som står til forventningene. Den handlingen man utfører for å håndtere en følelse kan bli sett på som en del av det følelsen blir til. Som barnevernsarbeider må man kunne kontrollere ulike følelser som blant annet sinne, og gi brukerne trygge og hyggelige omgivelser. Derfor ønsker jeg å se på spørsmålet: Hvordan håndterer barnevernsarbeidere følelsene sine i vanskelige situasjoner?

Både menn og kvinner driver med emosjonelt arbeid, både når det kommer til privatlivet og på jobb. Emosjonelt arbeid vil likevel være viktig på ulike måter for kvinner og for menn på grunn av at ulike kjønn ofte vil gjøre forskjellige typer av slik arbeid (Hochschild, 1983, s. 112). Det blir antatt at kvinner håndterer følelser og uttrykk oftere og bedre enn det menn gjør (Hochschild, 1983, s. 112). Menn har ikke blitt lært opp til at de skal gjøre følelsene til en ressurs på samme måte som kvinner, og vil derfor ikke kunne utvikle en evne til å kunne håndtere følelser som kvinner. På bakgrunn av dette ønsker jeg å se på spørsmålet: Er kvinner bedre egnet til å jobbe i barnevernet enn menn fordi de er bedre til å håndtere følelsene sine?

I ulike situasjoner kan man oppleve å få følelser som man egentlig ikke forventer å få i den bestemte situasjonen. Emosjonell dissonans refererer til konflikten mellom sine egne følelser og følelsesuttrykk som man forventer (Gunnarsdóttir, 2016, s. 90). Begrepet har vært knyttet til rollekonflikt. I ulike situasjoner kan man stå mellom motivasjon for det man vil føle, det man burde føle og det emosjonelle arbeidet ved det man prøver å føle. Dette kan føre til at det oppstår en dissonans mellom det man mener man burde føle og det man selv ønsker å føle eller det man ønsker å føle og det man prøver å føle. Når man prøver å begrense denne følelsesmessige dissonansen så fører dette til en utvikling av følelsesregler (Hochschild, 1979, s. 565).

3.2.1 Følelsesregler

Følelsesuttrykkene som det blir forventet at man skal vise i ulike situasjoner, blir forventet i henhold til «følelsesregler». Hochschild (1983, s. 50) trekker frem dette begrepet og definerer dette som det som er med på å styre følelsesarbeid gjennom å etablere følelsen av forpliktelse eller rett som videre skal styre den følelsesmessige utvekslingen. Disse reglene er et verktøy for samhandling med andre mennesker. Blant annet ved en ulykke eller død kan man tenke at det burde ha rammet seg selv mer eller at man burde ha blitt gladere av andres lykke, på grunn av det er det som blir forventet i slike situasjoner (Hochschild, 1979, s. 564). Følelsesregler kan bli gjenkjent ved at man undersøker hvordan man selv vurderer egne følelser, hvordan andre personer vurderer hvordan man viser følelser, og gjennom sanksjoner fra både seg selv og fra andre (Hochschild, 1983, s. 50). Arbeidsplassen kan legge føringer, både direkte og indirekte, på hvordan de ansatte skal fremstå og oppføre seg når de er på jobb. Denne føringen kan komme frem ved å rettlede handlinger, oppførsel og følelser i den retningen de hevder er mer riktig. I en situasjon vil det være følelsesregler som man har blitt lært til å følge i den gitte situasjonen. Hoffman (2016, s. 155) hevder at det å lære og forstå følelsesreglene til et arbeidssted eller en organisasjon vil ha like stor betydning som å lære og forstå nye arbeidsoppgaver. Derfor ønsker jeg i mitt prosjekt å se på spørsmålene: Hva er følelsesreglene for barnevernsarbeidere og følger barnevernsarbeidere disse følelsesreglene?

Mennesker vil ha forventinger og følelser som ikke alltid vil passe sammen med den regelen om hva man burde føle i den gitte situasjonen (Hochschild, 1979, s. 564). Derfor vil en barnevernsarbeider i ulike situasjoner ha sine egne meninger og andre synspunkt enn de som andre oppfatter at man skal ha. I vanskelige situasjoner vil det derfor oppstå personlige følelser for barnevernsarbeidere. Men de forventningene som man har til de ansatte som skal gjøre en god jobb kan føre til at barnevernsarbeidere heller uttrykker det som blir forventet i rollen og ikke sine egne følelser (Hochschild, 1983, s. 60). Man kan ende opp med å endre sine egne følelser så de skal gå mer overens med andres og arbeidsplassen sine forventninger. Den rollen man har vil lage en grunnlinje i bestemte situasjoner for hvilke følelser man mener vil passe (Hochschild, 1983, s. 60). Når man endrer rollene vil reglene for hvordan man tolker ulike situasjoner og hvordan man skal føle også endres. Reglene for hvordan man skal føle vil være annerledes når man er hjemme og har rollen som mor enn når man er på jobb og får en annen rolle.

Følelsesregler har noen av de samme egenskapene som andre regler, som blant annet regler for sosial interaksjon og kroppslig medhold (Hochschild, 1979, s. 565). Disse egenskapene

sikter til at reglene har en plass der man kan slippe å bekymre seg eller føle på noe form for skam eller skyld med følelsene man sitter med. I tillegg kan reglene bli stanset eller ikke bli fulgt helt som de skal. Men følelsesregler vil likevel skille seg fra andre regler på grunn av at disse reglene ikke viser til handlinger (Hochschild, 1979, s. 566). De vil heller vise til det som foregår før en handling skal skje.

I tillegg til at emosjonelt arbeid oppstår i yrkeslivet, så oppstår det også i privatlivet (Hochschild, 1983, s. 111). I privatlivet kan man velge å flytte seg fra situasjoner som er ubehagelige, noe man som regel ikke kan i yrkeslivet. På arbeidsplassen kan man ikke reagere som man helst vil når man møter på mennesker som opptrer på en trakasserende eller uhøflig måte. Retten til å kunne reagere slik man vil bli redusert når man blir betalt for den jobben man gjør. Hochschild (1983, s. 27) trekker frem begrepet transmutasjon, som sikter til når en persons private følelser går over de offentlige følelsene. Man trenger metoder for å kunne håndtere en slik situasjon og for å kunne holde på de følelsesreglene som man skal følge. Det emosjonelle arbeidet vil være med på å påvirke hvor mye man velger å lytte til en følelse og kan i tillegg påvirke hvordan man klarer å føle, noe som fører til at emosjonelt arbeid kan bli sett på som en byrde (Hochschild, 1983, s. 28).

3.3.2 Surface acting og deep acting

Likt som Goffman bruker også Hochschild skuespillmetaforer i sin teori. Likevel ser hun mer på indre følelser enn de ytre, og teoretiserer følelser som arbeid og ikke bare en opptreden (Blauvelt, 2007, s. 5). For å kunne arbeide med transmutasjonen som oppstår, skiller Hochschild dermed mellom begrepene «surface acting» og «deep acting», og hevder at alle mennesker holder på med skuespill rundt handlinger og følelser (Hochschild, 1983, s. 37). Begge begrepene viser til at man kan skille mellom behovet for å handle fra tanken om seg selv og om skillet som står mellom seg selv og sitt ansikt eller om seg selv og sine egne følelser kommer an på konteksten rundt.

Selv om alle driver med skuespill, vil man fortsatt handle på to ulike måter (Hochschild, 1983, s. 38). Den første måten handler om at man ønsker å endre måten man fremstår utad. Her trekker Hochschild på Goffman som har observert at handlingen ligger i kroppsspråket til menneskene. Dette er surface acting, som handler om å endre hvordan man fremstår for andre, der man kontrollerer følelser og kroppsfunksjoner som bli vist for andre mennesker for å tilpasse seg situasjonen man befinner seg i. Disse følelsene vil ikke være en del av hva man

egentlig føler og man later som man føler noe man ikke gjør (Hochschild, 1983, s. 36). Man bruker kroppen sin som et verktøy til å utrykke følelser på en måte som man vil at andre skal oppfatte deg som. Den andre måten man handler på er deep acting, som viser mer til de følelsene man har. Her skjuler man ikke sine egne følelser og i en situasjon vil man føle på de følelsene man faktisk har. Hochschild (1983, s. 36) hevder at her lurer man seg selv i samme grad som man lurer andre personer. Når det kommer til surface acting derimot så vil man ikke lure seg selv, men heller lure andre med hva man egentlig føler. Hochschild (1983, s. 40) trekker frem to ulike måter å gjennomføre deep acting på, der den ene viser til å direkte vise følelsene sine og den andre viser til at man indirekte tar i bruk fantasi. På bakgrunn av disse begrepene til Hochschild ønsker jeg å se på spørsmålene: Hvordan endrer barnevernsarbeidere hvordan de fremstår i surface acting og hvordan viser de sine ekte følelser i deep acting?

Hochschild (1983, s. 148) bygger her på Goffman sitt dramaturgiske perspektiv. Det er på frontstage følelsesregler blir satt av barnevernsinstitusjonene, og disse skal de ansatte følge når de er med barna eller ungdommene på avdelingen. Når de ansatte er frontstage og er med barna og ungdommene kan det tenkes at de både driver med surface acting og deep acting. Hvis det oppstår situasjoner der de ansatte føler at de må ventilere og få ut følelsene sine, kan det tenkes at dette skjer når de er backstage og ikke lenger er med barna. Selv om deep acting handler om å vise sine ekte følelser kan dette foregå både backstage og frontstage. Ofte velger man å vise sine ekte følelser etter man har vært i en situasjon som bringer de frem, men man vil likevel noen ganger også vise disse følelsene frem i andre situasjoner.

Selv om Hochschild bygger på Goffman sitt perspektiv, så kritiserer hun også noe av Goffman sin analyse. Blant annet hevder hun at det ikke kommer frem en følelse av det indre selvet i hans analyse av sosial interaksjon (Hochschild, 1979, s. 557). De driver bare med surface acting og presenterer seg på en annen måte enn de egentlig er. Hochschild (1979, s. 558) er også kritisk til Goffman sitt konsept om å handle. Goffman antyder bare en form for handling og hevder at man burde bruke mye tid på å håndtere inntrykk. Likevel trekker Hochschild (1979, s. 558) frem illustrasjonene til Goffman faktisk peker på to ulike typer handling. Den ene viser til en direkte håndtering av ulike atferds uttrykk, mens den andre viser til en håndtering av den følelsen som atferds uttrykket deretter kan følge. Goffman skiller ikke surface acting fra deep acting, og han dekker over hvor viktig deep acting er (Hochschild, 1979, s. 558). Når dette blir skjult vil man få et inntrykk av at de sosiale faktorene vil gå igjennom det ytre utseende i den sosiale konteksten. Likevel trekker

Hochschild (1979, s. 558) også frem at man kan lære av Goffman sin kobling mellom følelser og sosiale regler når man skal studere selvet som driver av følelser.

I handlingsprosessen vil personen ha en innflytelse på det som skjer, men når institusjoner blir involvert vil noe av dette bli erstattet av ulike institusjonelle mekanismer (Hochschild, 1983, s. 45). Måten man håndterer følelser på og stedet man utfører skuespillet vil derfor flytte seg opp mot et institusjonsnivå. At man følger institusjonelle regler fører til at mennesker utfører de samme handlingene og føler man gjør ting riktig når man får frem følelsene som er ønsket. Noen institusjoner tar i bruk deep acting gjennom å foreslå hvordan man skal se for seg ting og hvordan man skal føle (Hochschild, 1983, s. 45). Barnevernsinstitusjoner ordner sine egne frontstages og er med på å styre hvordan man ser ting og følelser som oppstår hos andre.

Hochschild sin teori om emosjonelt arbeid har også fått kritikk. Det blir hevdet at Hochschild legger overvekt på skillet mellom private og offentlige forestillinger når det kommer til håndtering av følelsene, og at begrepene kommersiell og offentlig blir brukt om hverandre (Bolton, 2005, s. 48). Når det kommer til organisasjoner er det ikke stor plass til prestasjoner av denne håndteringen som ikke vil være egnet for kommersiell bruk. Hun trekker selv frem at hun refererer følelsesarbeid (emotional work) til følelshåndtering som skjer i privatlivet, mens hun refererer emosjonelt arbeid (emotional labour) til følelshåndteringen man gjør for å tjene penger (Hochschild referert i Bolton, 2005, s. 60-61). Hochschild hevder også at det ikke er plass til det private når man arbeider i en organisasjon, og at følelsene blir transmutert og man har ikke sine egne følelser lenger. Det er også stilt kritikk til at Hochschild sammenligner en fysisk arbeidsprosess og en emosjonell arbeidsprosess på en feil måte (Bolton, 2005, s. 61). De transmuterte følelsene vil dermed foreligge utenom den ansatte. På samme måte som man kan fremmedgjøre det fysiske arbeidet, kan arbeideren bli fremmedgjort fra det emosjonelle arbeidet. Men et alternativt syn her vil heller være at man ikke trenger å bli fremmedgjort fra det emosjonelle arbeidet, at man ikke trenger å føle noe man ikke gjør (Bolton, 2005, s. 61). Man kan heller være oppriktig når man utfører det emosjonelle arbeidet.

3.3 Interaksjonsritual

Randall Collins (2004) har videreutviklet en teori om interaksjonsritual som han hevder vil være nøkkelen til mikrososiologi. Denne teorien har han bygget videre på fra Goffman (1967)

sin idé om interaksjonsritual. Teori om interaksjonsritual og om interaksjonsrituelle kjeder handler om situasjoner som oppstår (Collins, 2004, s. 3). Det handler om møtene med menneskekropper som består av bevissthet og følelser fra tidligere møter der de allerede har gått gjennom kjeder. Individuer er deler av tidligere situasjoner der man samhandler med hverandre, og vil være en ingrediens i nye situasjoner. Situasjoner vil ha egne prosesser og lover, og derfor vil de ikke bare være et resultat av individer som havner i en situasjon. Det er dette teorien til Collins handler om. Som vi har sett tidligere i kapittelet så ser det ut som Hochschild kommer fra et individuelt, handlingsteoretisk ståsted, men her kan vi se at Collins er mer en «interaksjonist». Collins (2004, s. 6) hevder at det er interaksjonen som former og generer energien i en situasjon. Denne energien kan videre bli overført til andre situasjoner. Den sosiale situasjonen vil derfor bli sett på som mer viktig enn individenes egenskaper for å kunne forstå hva som skjer.

Teorien til Collins er blant annet inspirert av Goffman og Émile Durkheim. Collins trekker frem at teorien trenger å være festet til begrepet ritual. Her trekker han videre frem Durkheim og Goffman sin definisjon på ritual: «ritual is a mechanism of mutually focused emotion and attention producing a momentarily shared reality, which thereby generates solidarity and symbols of group membership» (Collins, 2004, s. 7). Collins bruker Goffman for å trekke frem poenget om at Durkheim sin religionssosiologi er en del av hverdagslige interaksjoner i moderne samfunn. Goffman trakk videre på Durkheims religiøse ritualer for å kunne vise hvordan de oppstår i løpet av hverdagen (Collins, 2004, s. 8). Collins trekker også frem Goffman sine begreper frontstage og backstage. Frontstage er der fremføringen av et ritual bli gjennomført, mens man har et backstage fordi ritualene må opparbeides, de vil ikke oppstå uten dette (Collins, 2004, s. 24).

Når man jobber i barnevernet, og spesielt på en institusjon, så er det ofte flere mennesker som er samlet på en plass. Collins har kommet med en modell av interaksjonsritual som nettopp handler om hva som skjer når man er samlet sammen på en plass (Collins, 2004). Modellen viser til en prosess der man blir engasjert i både kroppslighet og følelser til de personene som er der. Collins (2004) hevder at ritualer er formet av forskjellige ingredienser som vil havne på forskjellige intensitetsnivåer og som vil føre til at det oppstår rituelle utfall av symboler, solidaritet og emosjonell energi. Denne modellen skal hjelpe å forstå og se hvordan hver del av prosessen foregår. På bakgrunn av denne modellen ønsker jeg å se på spørsmålet: Har de ansatte i barnevernet interaksjonsritualer for håndtering av emosjonelle belastninger?

Interaksjonsritual-modellen viser altså til hva som foregår når man møter kroppslig nærhet og når personer fokuserer på det samme i en handling (Collins, 2004, s. 47). Det oppstår en samhandling og man får en felles følelse når mennesker er samlet. Dette skjer ved at man er tett sammen og er kropp mot kropp. Når dette skjer blir det i samfunnet skapt en energi som videre fører til at det oppstår koking og brusing. Denne energien kan bli forlenget og ført videre, men den varer ikke evig. Når man er samlet kan det starte en prosess der de felles erfaringene blir intensivert. Dette kaller Durkheim for kollektiv effervesens (referert i Collins, 2004, s. 35), og det er her den kollektive kokingen og brusingen kommer inn. Denne prosessen forekommer av felles følelser og en felles bevissthet og handling.

Interaksjonsritualet har fire hovedingredienser og fire hovedutfall (Collins, 2004, s. 47). Den første ingrediensen viser til at flere personer er samlet på det samme stedet og blir påvirket av hverandres kroppslige tilstedeværelse. Den andre viser til at det finnes en grense til utenforskap. Den tredje viser til at man opparbeider en gjensidig oppmerksomhet og et fokus når man kommuniserer. Den siste ingrediensen viser til at man deler en opplevelse som er følelsesmessig og at man oppnår en felles stemning. Når man kombinerer de rituelle ingrediensene vil det gjensidige fokuset komme opp på et høyt nivå og man vil føle på gruppesolidaritet og føle at man hører til (Collins, 2004, s. 49). Dette resultatet viser til det første utfallet i modellen. I det andre rituelle utfallet oppstår det emosjonell energi til alle menneskene som samhandler. I det tredje rituelle utfallet blir det formet flere hellige symboler som skal representere gruppen som er samlet. I det siste utfallet oppstår det en felles moral som bidrar til at man får en følelse av rettferdighet til å respektere symbolene og følge gruppen.

I interaksjonsritualer er emosjoner og følelser en viktig ingrediens og utfall (Collins, 2004, s. 102). Collins hevder at følelser også er viktig i generell sosiologisk teori og at sosiologiske begreper hviler på emosjonelle prosesser. Følelser holder samfunnet sammen og mobiliserer konflikter (Collins, 2004, s. 103). Collins (2004, s. 105) hevder videre at interaksjonsritualteorien viser best hvordan følelser forandrer seg under samhandling. Ritualene vil starte med de emosjonelle ingrediensene som kan bestå av mange ulike følelser. Følelsene vil bli forsterket gjennom den delte spenningen, altså gjennom det som blir kalt for kollektiv effervesens. Utfallene vil dermed komme som nye former for følelser enn det ble startet med. Disse følelsesmessige utfallene som skjer gjennom interaksjonsritualer vil legge

en føring videre på hva som skjer i de neste situasjonene (Collins, 2004, s. 105). Teorien antyder at interaksjoner ikke burde bli sett på alene, men at det er en følelsesmessig ringvirkning mellom ulike typer interaksjoner. Fra empirien i dette prosjektet kan dette være interaksjoner mellom arbeidere, mellom arbeidere og ungdommene, og arbeidere i privatlivet. Rapporterer barnevernsarbeiderne om slike følelsesmessige ringvirkninger? Dette ønsker jeg å se på i analysen.

Collins (2004, s. 105) definerer følelser som opplevelser som er dramatiske og plutselige. Han trekker også frem at de følelsene som er mest dramatiske er de følelsene som er mest kjente, som blant annet glede, sinne og redsel. Det finnes også udramatiske følelser som er underliggende og langvarige toner, og de vil fylle det sosiale livet. I teorien er det de langvarige følelsene som har størst betydning, noe som Collins (2004, s. 106) kaller for emosjonell energi. Dette handler om de følelsene man får når man samhandler med andre. Ved at man føler på en felles følelse og solidariteten øker, så vil den emosjonelle energien bli forsterket. Da vil man få tillit til hverandre og man ønsker å handle i en situasjon. Man vil ikke føle på denne solidariteten og samholdet hvis den emosjonelle energien er lav og man vil heller føle på et ubehag mot de andre som man samhandler med. Ved at en person blir tømt for energi, kan dette påvirke de andre rundt og de kan også tappe energi. Hvis man har høy emosjonell energi så kan man føle seg verdifulle og viktige, men hvis man har lav emosjonell energi kan man heller føle seg usikker og mislykket (Collins, 2004, s. 107). På bakgrunn av dette begrepet ønsker jeg å se på spørsmålet: Er interaksjonene på arbeidsplassen relevante for den emosjonelle energien og dens konsekvenser?

I alle samfunn finnes det fire primærfølelser, som er lykke, frykt, sinne og tristhet (Collins, 2004, s. 106). Tristhet og lykke kan bli uttrykt gjennom mange ulike former som blant annet depresjon og skuffelse eller entusiasme og glede. Disse følelsene hører til et grunnleggende psykofysiologisk mønster, det som Collins kaller for lav og høy emosjonell energi (Collins, 2004, s. 107). Både den lave og den høye emosjonelle energien kommer fra emosjonelle rytmer og gester som er knyttet til det menneskelige selvet. De plutselige emosjonelle opplevelsene, som for eksempel uttrykk for glede, kan bli overført til langsiktige toner av den emosjonelle energien. Den emosjonelle energien vil gi energi til mennesker som fører til at man tar initiativ til en sosial interaksjon og setter i gang den følelsesmessige samhandlingen. Tristhet vil på den samme måten være en motkraft til det langsiktige humøret som fører til at den sosiale interaksjonen vil være overfladisk og avvisende (Collins, 2004, s. 107).

For de personene som er til stede under interaksjonsritualet oppstår det en følelsesmessig smitte (Collins, 2004, s. 107). De fokuserer på det samme og vil være klare på de andre sitt fokus, og det fører til at de blir fanget av de andre sine følelser. Det fører til at den emosjonelle stemningen mellom personene blir sterke og de konkurrerende følelsene blir drevet ut av hovedgruppefølelsen. På grunn av asymmetrien i forholdet mellom de ansatte og ungdommene i barnevernet kan ikke følelsene være helt på linje. Derfor lurer jeg på: Ser barnevernsarbeiderne på dette som et slags problem?

3.4 Oppsummering

Teoriene som har blitt presentert i dette kapitlet skal være med på å forme hele forskningsprosessen. De har vært utgangspunktet for utvikling av intervjuguiden, og er blitt brukt for å kunne stille spørsmål som kan belyse problemstillingen. Videre skal teoriene bli knyttet opp i analysen og skal være med på å forklare empirien som har kommet frem i prosjektet. Underveis i kapitlet har jeg trukket frem flere spørsmål om barnevernsarbeidere som er knyttet opp til teoriene, som jeg skal se videre på i analysen.

4.0 Metode

I dette kapittelet skal jeg redegjøre for valg av metodologisk tilnærming, som har blitt valgt for å kunne belyse problemstillingen på best mulig måte. Jeg skal trekke frem hvordan rekrutteringen foregikk og fremstille utvalget i oppgaven, før jeg videre trekker frem hvordan intervjuene har blitt gjennomført. Jeg skal også komme med en presentasjon av alle informantene for å gjøre det enklere å forstå hvilke av de som blir trukket frem i de ulike delene av analysen. Jeg skal videre trekke frem hvordan analysen har blitt gjennomført, før jeg til slutt skal redegjøre for forskningsetisk refleksjon og personvern hensyn, og refleksjoner rundet metodevalg og metodekvalitet.

4.1 Valg av metode

Et prosjekt begynner som regel med en problemstilling som man ønsker å undersøke. Metoden man velger å benytte seg av burde derfor være basert på problemstillingen og temaet i prosjektet (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 137; Silverman, 2020, s. 8). Jeg ønsker å se på barnevernsarbeideres opplevelse og håndtering av de emosjonelle belastningene, og kom dermed fram til at jeg vil gjennomføre en kvalitativ studie. Ved å gjøre dette vil jeg kunne gå dypere inn i kunnskapen om barnevernsarbeidere og de emosjonelle belastningene, og hvordan informantene redegjør for holdningen sin (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 22; Tjora, 2021, s. 37). Da kan jeg på et dypere nivå få kunnskap om personlige opplevelser og erfaringer til ansatte i barnevernet.

Videre valgte jeg også å gjennomføre semistrukturerte intervjuer med ulike barnevernsarbeidere. Når man har intervjuer vil man ha en samtale med informantene der de forteller om sine følelser og opplevelser i forhold til sin verden (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 18), og dette er noe som jeg ønsker å få frem i prosjektet. Kunnskapen kommer frem gjennom en interaksjon eller et samspill mellom informanten og intervjueren. Målet med semistrukturerte intervjuer er å få beskrivelser av livsverden til informanten for at man videre skal kunne tolke det som kommer fram (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 22; Tjora, 2021, s. 128). Det vil være en forholdsvis fri samtale som handler om forhåndsbestemte temaer fra intervjueren. Denne typen intervju vil derfor verken være en lukket eller en åpen samtale, men blir heller utført i henhold til en intervjuguide som består av bestemte temaer og forslag til spørsmål (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 46). Grunnen til at jeg har valgt semistrukturerte intervjuer og ikke enda mer friere intervjuformer er for å sikre dekning av tema. Jeg ønsker at

temaene jeg trekker frem skal bli ordentlig besvart og at intervjuene ikke skal gå videre utover temaene. Den videre analysen består vanligvis av lydopptak og en tekst der intervjuet har blitt transkribert. For å få mer diskusjon kan man i semistrukturerte intervjuer stille oppfølgings spørsmål underveis, noe som er vanlig å gjøre (Silverman, 2020, 177). Ved å gjøre dette kan jeg få mer fram det jeg ønsker å få svar på fra informantene og kan enda bedre forstå deres opplevelser.

I kvalitativ forskning kan teorien være med på å legge føring for måten man velger å formulere spørsmålene når man lager en intervjuguide (Tjora, 2021, s. 43). Jeg hadde i begynnelsen av prosjektet pekt ut teoriene som jeg skulle benytte meg av og kunne derfor ta utgangspunkt i disse når jeg formulerte spørsmålene til intervjuene. Da ble det enklere å trekke teorien inn i analysen slik at analysen fikk en mer sosiologisk forståelse.

Teorikapittelet ble likevel ikke skrevet før etter at intervjuene ble gjennomført og det ble laget koder til analysen. Da hadde jeg mer grunnlag for at teoriene passet inn med empirien i prosjektet. Hvis teorien ikke hadde passet til empirien jeg hadde samlet inn kunne jeg dermed ha byttet ut teorien og funnet andre teorier som ville passe bedre. Teoriene som hadde blitt utpekt til dette prosjektet passet likevel fortsatt godt til det datamaterialet som hadde blitt samlet inn og jeg valgte derfor å fortsette med disse teoriene. Disse teoriene har spilt en viktig rolle i prosjektet ved at de kan forklare opplevelsene informantene har hatt og hvordan de velger å håndtere de emosjonelle belastningene.

4.2 Utvalg og rekruttering

Å rekruttere informanter til prosjektet kan for noen ta lang tid og dermed føre til en utsettelse på prosjektet. Derfor valgte jeg å begynne med dette tidlig, ettersom jeg tenkte at det kunne bli vanskelig å få folk til å stille til intervju. For å rekruttere informanter begynte jeg med å sende e-post til ulike barnevernsinstitusjoner i håp om at det ville være noe der som ønsket å delta i prosjektet (Tjora, 2021, s. 151). Jeg valgte å kontakte ulike barnevernsinstitusjoner istedenfor kommunalt barnevern på grunn av at de har tettere kontakt med barna og jeg så derfor for meg at de har flere opplevelser og mer erfaring rundt det emosjonelle arbeidet. Dette viste seg likevel å være annerledes, noe jeg skal kommentere mer på senere. Syv av informantene ble rekruttert gjennom e-postene jeg sendte ut, mens den siste ble rekruttert gjennom bekjentskap. Etter at informantene hadde sagt ja til å delta ble intervjuene gjennomført fortløpende. Derfor ble både rekrutteringen av informanter og gjennomføringen av intervjuene gjennomført i løpet av november.

Å avgrense det empiriske arbeidet kan være en stor utfordring ved prosjektet (Tjora, 2021, s. 47). Det er vanlig å ha et lite utvalg av enheter som man går i dybden på i kvalitativ forskning. For å avgrense prosjektet har jeg valgt å benytte meg av kriterieutvalg, som går ut på at informantene har blitt valgt ut fra spesielle kriterier (Tjora, 2021, s. 48). Denne typen utvalg fører til at jeg kan intervju personer som passer godt til det jeg ønsker å undersøke og jeg kan fokusere på disse informantenes opplevelser og erfaringer. Derfor ble denne typen benyttet til min avgrensning i prosjektet. Når jeg først rekrutterte informanter så var kriteriene til utvalget at de var barnevernsarbeidere som jobbet på institusjon. De skulle ha arbeidet der i minst to år, for da kunne de ha fått noen opplevelser med det emosjonelle arbeidet. I tillegg kunne opplevelsene og erfaringene sammenlignes mellom de som har arbeidet i kort tid med de som har arbeidet i lengre tid. Utvalget skulle også bestå av både menn og kvinner. Alder var ikke et viktig kriterie, da jeg kunne sammenligne ulike aldre og se på ulike tanker de har. Geografisk lokasjon var heller ikke en viktig betingelse når informantene ble rekruttert. Men at informantene befinner seg på ulike sider av landet kan føre til at de har ulike opplevelser og erfaringer for barnevernsarbeidere. Ved å ha informanter som befinner seg på forskjellige steder i landet vil også anonymiteten deres øke og det blir derfor vanskeligere å spore tilbake til dem.

Enhetene har også blitt valgt ut etter interesser og da kan man få et godt utgangspunkt til å få tak i informanter til intervju. Ved å sende e-post til ulike barnevernsinstitusjoner fikk jeg tak i mange gode informanter som kunne gi meg mer kunnskap på temaet og som derfor førte til gode enheter i datainnsamlingen. Som jeg nevnte tidligere valgte jeg å kontakte barnevernsinstitusjoner på grunn av at de har nær kontakt med barna som befinner seg i vanskelige situasjoner og de ansatte vil her uttrykke seg på en måte slik at barna føler seg trygge. Ut ifra det som har kommet frem gjennom den tidligere forskningen så kan dette bli emosjonelt belastende for dem, og jeg ser derfor for meg at de har erfaringer rundt dette og kan bidra til mye spennende informasjon på temaet.

Utvalget består av åtte barnevernsarbeidere, der syv av dem er kvinner og den siste personen er mann. Det var ønskelig å få tak i flere menn til å delta i prosjektet, men det var ikke like lett å få tak i flere menn som ville bli intervjuet. Etersom jeg kontaktet ulike barnevernsinstitusjoner så arbeider syv av informantene i barnevernsinstitusjoner, mens den siste informanten arbeider som saksbehandler i barnevernstjenesten. Rekrutteringen av den

siste informanten tok lenger tid enn antatt, så derfor valgte jeg å rekruttere en barnevernsarbeider som jobber i barnevernstjenesten selv om jeg først kun så etter de som jobbet på institusjon. Denne informanten har likevel jobbet ni år på en barnevernsinstitusjon før hun begynte i barnevernstjenesten, som førte til at hun fortsatt passet bra inn i utvalget. Ved å ha en informant som jobber i barnevernstjenesten kan dette også føre til diskusjoner rundt forskjellen å jobbe i tjenesten og på institusjon. De kan oppleve ulike typer belastninger gjennom sin arbeidshverdag. Informantene som jobbet på barnevernsinstitusjonene har også ulike stillinger. Noen er miljøterapeuter, mens andre er ledere for ulike avdelinger og leder for institusjonen. Selv om alle informantene er barnevernsarbeidere, fører det likevel til variasjon mellom dem ettersom de har forskjellige arbeidsstillinger og de kan dermed få ulike opplevelser gjennom arbeidet. Alderen på informantene varierer mellom 24 og 39 år og det er ulikt hvor lenge de har arbeidet i barnevernet. Ved at de hadde arbeidet i barnevernet i forskjellig antall år viste til ulik opplevelse av det emosjonelle arbeidet, noe som skal bli sett videre på i analysen.

4.3 Presentasjon av informantene

For å kunne gi et bedre overblikk over informantene i prosjektet og gjøre det enklere å lese gjennom analysen skal jeg her presentere alle informantene. Denne presentasjonen av informantene blir gjort gjennom en tabell, som består av fiktive navn, alder, arbeidsstilling og utdanning.

Tabell 1. Informantene

Navn og alder	Arbeidsstilling	Utdanning
Lisa 28 år	Avdelingsleder.	Bachelor i barnevern + flere studiepoeng.
Kari 39 år	Institusjonsleder.	Barnevernspedagog og har master i familierapi og systemisk praksis.
Maja 35 år	Avdelingsleder.	Barnevernspedagog.
Nina 35 år	Teamleder på institusjon og miljøterapeut.	Sosionom og har en mastergrad i kultur, samfunn og sosialpsykologi + flere studiepoeng.
Marie 39 år	Tidligere jobbet på barnevernsinstitusjon, jobber	Sosionom og maser i sosialt arbeid.

	nå som saksbehandler.	
Kine 30 år	Miljøterapeut.	Bachelor i barnevern og master i psykososialt arbeid + videreutdanning.
Lars 24 år	Miljøterapeut.	Barnevernspedagog.
Ida 33 år	Miljøterapeut.	Barnevernspedagog.

4.4 Gjennomføring av intervjuene

Før jeg begynte med intervjuene lagde jeg en intervjuguide (se vedlegg 2) som bestod av tema og spørsmål som jeg ønsket å få svar på under intervjuet. En intervjuguide kan bli sett på som et manuskript som kan bestå av ulike temaer som man ønsker å dekke eller å ha en detaljert rekkefølge av spørsmål (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 162). Min intervjuguide bestod av en detaljert rekkefølge av 28 spørsmål, der de første spørsmålene var innledende spørsmål om informanten, før spørsmålene gikk over til temaene jeg ønsket å utforske, og det siste spørsmålet var et avslutningsspørsmål. Spørsmålene handlet om ulike opplevelser de har hatt rundt følelser både på jobb og hjemme, ulike typer belastninger de har møtt på og hvordan de tror belastningene oppstår. Intervjuguiden bestod også av noen spørsmål om hvordan de håndterer belastningene og hvordan de tror man kan forhindre at de oppstår. I tillegg handlet noen av spørsmålene om kjærlighet og hvilken betydning dette har i barnevernet. Intervjuguiden bestod også av noen forslag til spørsmål som kunne bli stilt underveis hvis det var behov for det. Under noen av intervjuene svarte informantene på noen av spørsmålene før jeg hadde stilt de som førte til at jeg hoppet over noen av spørsmålene, men jeg sørget likevel for at de hadde svart på alt jeg ønsket å få frem.

Intervjuene ble gjennomført mellom 3. og 22. november 2022. Intervjuene ble tatt opp med en lydopptaker, men jeg valgte i tillegg å ta noen notater underveis der jeg skrev ned ting de sa som jeg tenkte var viktige og interessante. Analysen ble dermed enklere å gjennomføre, og forskningens reliabilitet øker ved å ta opp intervjuene (Silverman, 2020, s. 88). Notatene ble skrevet med penn og papir istedenfor på pc så min notering ikke skulle ødelegge lyden underveis på lydopptakeren. Ved å ta opp intervjuet og ikke notere for mye underveis førte til at samhandlingen med informantene ble bedre og jeg fikk fokusert bedre underveis i intervjuet, slik at jeg kunne stille bedre oppfølgingsspørsmål (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 205).

Det var ulikt hvor lenge intervjuene varte, og det var ulikt hvor mye de valgte å svare på spørsmålene. Noen var veldig korte i svarene som førte til at jeg måtte stille flere oppfølgings spørsmål for å få ordentlig svar på spørsmålene. Andre svarte godt og utfyllende slik at jeg ikke trengte å stille noen flere spørsmål underveis, og det ble en bedre flyt. Å overlate hvor intervjuene gjennomføres til informantene kan være lurt for da kan de føle seg mer trygge og avslappet under intervjuet (Tjora, 2021, s. 135). Tre av intervjuene ble gjennomført fysisk og informantene valgte at de skulle bli gjennomført på deres arbeidsplass. De fem andre intervjuene ble gjennomført over Zoom eller Microsoft Teams ettersom de befant seg på andre steder i landet. Når informantene befinner seg på andre steder vil det å gjennomføre intervjuene digitalt være en hensiktsmessig måte å gjøre det på ettersom man blant annet kan spare reisekostnader (Silverman, 2020, s. 176). Det førte også til at jeg fikk utført intervjuene fort etter hverandre og det gikk ikke lang tid før jeg ble ferdig med disse intervjuene. En ulempe med dette var at jeg ikke alltid fikk transkribert ferdig et tidligere intervju før jeg skulle ha det neste. Da husket jeg ikke alltid det som ble sagt på det tidligere intervjuet, som førte til at transkriberingen ble litt vanskeligere.

En ulempe med å gjennomføre intervjuene digitalt var at forbindelsen noen ganger var dårlig som førte til at lyden forsvant eller ble svakere. Da måtte det flere ganger bli stilt spørsmål om ting kunne bli gjentatt og det førte til at ting noen ganger tok lenger tid. Det kan generelt være problemer med lyden når man benytter seg av en lydopptaker, spesielt med tanke på støyende omgivelser (Tjora, 2021, s. 136). Lyden på lydopptakeren ble spesielt dårligere i noen av de digitale intervjuene på grunn av forbindelsen. Det var også to av informantene som valgte å ikke ha på kamera under intervjuene som førte til at jeg ikke kunne se hvordan de uttrykket seg når de svarte på de ulike spørsmålene. Da ble disse intervjuene mer som telefonintervjuer ved at vi bare kunne høre hverandre. Da ble det også vanskelig å vite om de fortsatt satt og tenkte på mer de ville si eller om de var ferdig med å svare på spørsmålet. Det kan ha ført til at neste spørsmål ble spurt for tidlig og informanten hadde mer å si på det forrige spørsmålet, men det var ikke noe jeg ble oppmerksom på underveis i intervjuet. Etter min erfaring med intervjuene viste det seg derfor at det var enklere å gjennomføre de fysiske. Under de fysiske intervjuene fikk jeg bedre kontakt med informantene og fikk også pratet litt sammen utenom intervjuet. Da ble vi tryggere på hverandre og det førte til mindre nervøsitet, hvert fall fra min side. Under de digitale intervjuene fikk jeg ikke den samme kontakten med informantene, noe som førte til at det ikke ble den samme rolige og behagelige stemningen.

4.5 Analyse

Etter intervjuene ble gjennomført ble alle lydfilene overført til SAFE, et sikkert skrivebord som Universitet i Bergen benytter seg av for sikker behandling av forskningsdata. Deretter ble lydopptakene transkribert og anonymisert. Datamaterialet har dermed først gått fra en interaksjon til et lydklipp, for å så gå videre fra lydklipp til skrift (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 204). Når man transkriberer intervjuene går de over til en skriftlig form og de blir strukturert på en måte som fører til at de egner seg bedre for analysen (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 206). Jeg begynte å transkribere intervjuene like etter at de hadde blitt gjennomført. Da var det lettere å huske hva som ble sagt og førte til at det gikk litt fortere å transkribere intervjuene. Der lyden var vanskelig å høre kunne jeg derfor noen ganger huske hva de sa, som gjorde at transkriberingen ble enklere. Likevel var det ikke alltid jeg husket det, og lyden ble noen ganger så dårlig at jeg måtte spole mye tilbake for å kunne forstå hva som ble sagt. Dette gjaldt spesielt intervjuene som ble gjennomført digitalt. Det ble noen ganger dårlig forbindelse som førte til at lyden kunne forsvinne eller gikk litt over hverandre. Det førte til at det tok litt lenger tid å transkribere disse intervjuene. Jeg fikk likevel transkribert ferdig alle intervjuene like etter intervjuene ble gjennomført, og var ferdig med siste transkribering samme dag som det siste intervjuet var.

Etter dette var gjennomført gikk jeg videre og begynte på analysedel av oppgaven. Jeg valgte å begynne med å kode datamaterialet, noe som er den vanligste formen for dataanalyse (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 226). Da får jeg en god oversikt over empirien før jeg går videre og dypere i analysen. Kodingen som har blitt gjennomført ligger tett på empirien og jeg har brukt begreper som kommer fra datamaterialet. For å lage koder startet jeg først med å gå gjennom intervjuguiden for å se hva de ulike temaene var, slik at jeg kunne lage ulike koder som passet godt med datamaterialet. Videre startet jeg med en grundig gjennomlesning av alle intervjuene der jeg trakk frem ulike avsnitt og utsagn, og puttet de i ulike koder som vil være relevante for analysen. Her utviklet og endret jeg kodene slik at de skulle passe enda bedre til datamaterialet og de fikk mer mening. Hovedkodene som ble brukt var: Følelser, vise/skjule følelser, belastninger, håndtering av belastninger, tiltak på arbeidsplassen, kjærlighet og jobbtilfredsstillelse.

Disse kodene som har blitt generert kan være med på å trekke frem interessante og viktige aspekter når man går videre i analysen, slik at man ikke må gå tilbake til transkripsjonene

(Tjora, 2021, s. 224). Jeg vil blant annet undersøke alle følelsene barnevernsarbeidere får på arbeidsplassen, og om de velger å vise eller skjule disse. Når det kommer til håndtering av belastninger så ønsker jeg å se om det hadde noen sammenheng med tiltakene som de har på arbeidsplassen. Jeg vil se om arbeidsplassen er med på håndteringen av belastningene eller om de ansatte må gjøre dette på egenhånd. I tillegg vil jeg se om de føler på jobbtilfredsstillelse og om dette vil ha en betydning for alle belastningene de har erfart. I analysen skal jeg bruke sitater og utdrag fra intervjuene mine, i tillegg til å trekke frem tolkninger, for at leseren skal kunne komme tettere på empirien i prosjektet (Tjora, 2021, s. 265). Da viser man også leseren hva man vil fram til istedenfor å bare fortelle det.

Videre begynte jeg å skrive analysekapitlene. Jeg startet med å gå gjennom empirien og trekke frem interessante funn. Jeg trakk også inn teori for å avklare hvordan jeg har tenkt og vise hva som er det sentrale i prosjektet (Johannessen et al., 2018, s. 31). I kapittel tre brukte jeg teorien til å stille spørsmål jeg ønsket å få svar på i analysen. Den har hjulpet meg å utforske andre ting som jeg ikke hadde tenkt på og fikk dermed nye spørsmål jeg kunne stille. Teorien er en stor del av analysen og har blitt brukt for å besvare og begrunne spørsmålene i prosjektet. Å begrunne spørsmålene er viktig på grunn av at det motiverer arbeidet, noe som er vesentlig for å få en god analyse (Johannessen et al., 2018, s. 35). Underveis når jeg skrev analysekapitlene så jeg etter variasjoner og sammenhenger mellom opplevelsene til informantene og hvordan de håndterer de emosjonelle belastningene. Jeg så etter om det var en forklaring for hvorfor noen av de velger å gjøre ting annerledes eller hvorfor de opplevde ting forskjellig.

4.6 Forskningsetisk refleksjon og personvern hensyn

I starten av prosjektet sendte jeg inn en søknad til NSD (som underveis i prosjektet har endret navn til Sikt), som jeg måtte få godkjent før jeg gikk videre med prosjektet. Søknaden ble sendt inn 20. september 2022 og ble godkjent 17. oktober 2022. Når søknaden var godkjent begynte jeg å ta kontakt med informantene mine og kunne begynne å intervju.

Som nevnt tidligere ble alle intervjuene behandlet i SAFE, UIB sin database for sikker lagring, for å ivareta personvern hensyn. Intervjuene ble også anonymisert under transkriberingen, for når det kommer til intervju så vil mye av forskningsetikken være knyttet til presentasjonen av empirien, blant annet når det kommer til anonymisering (Tjora, 2021, s. 187). Men etikken i prosjektet vil også handle om gjennomføringen av intervjuene. Her er det

viktig at informanten ikke skal komme til skade under intervjuet (Tjora, 2021, s. 187). Det kan for eksempel være følsomme temaer for informantene som kommer opp i intervjuet. Å stille barnevernsarbeidere spørsmål om emosjonelle belastninger kan være et følsomt tema, men det var ikke noe som ble for følsomt for mine informanter. Det var ingen som virket berørt av spørsmålene og gjennomføringen av intervjuene gikk bra. Hvis det blir for følsomt kan det være viktig å ha informert informantene om at de kan trekke seg fra intervjuet eller undersøkelsen når som helst. De kan også eventuelt be om at noen deler av intervjuet ikke skal bli tatt med i undersøkelsen. Det var ingen av informantene som ønsket å trekke seg eller som ville fjerne noen deler av intervjuet. Det er også viktig med anonymiseringer når det kommer opp følsomme temaer (Tjora, 2021, s. 190).

Kvale og Brinkmann (2015, s. 95) trekker frem at et intervju er en moralsk undersøkelse. Moralske og etiske spørsmål er knyttet til hvordan intervjuet blir gjennomført og er målet med intervjuet. Samspillet underveis i intervjuet vil også være med på å påvirke intervjupersonene, og kunnskapen som kommer frem vil påvirke den situasjonen som utspiller seg. Det kan oppstå en spenning for en forsker mellom å ta etiske hensyn og sitt ønske om å få ny kunnskap (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 96). Man kan ville være respektfull og ta hensyn til personen som blir intervjuet, men kan likevel stå ovenfor at personen kan bli krenket hvis man vil at intervjuet skal være dypt og inngående. Under intervjuene som har vært i dette prosjektet måtte jeg som forsker blant annet være forsiktig med å ikke fornærme barnevernsarbeiderne ved å stille spørsmål som kan fremstå som krenkende ovenfor dem. Jobben som barnevernsarbeider kan være vanskelig og består av mange utfordringer, og jeg må ikke gå frem som uenig eller motstridende om det de forteller. Man utforsker også privatlivet til mennesker som skal bli lagt ut i det offentlige, noe som kan gjøre det skummelt for den som blir intervjuet. Under mine intervjuer opplevde ikke jeg noen slike situasjoner der jeg var på grensen og fikk ikke inntrykk av at informantene følte på noe ubehag.

Etiske problemer kan ikke bare oppstå underveis i intervjuet, men vil også være med på å prege begynnelsen av en undersøkelse og frem til den er ferdig (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 97). Ved å følge de etiske retningslinjene er det viktig å få informert samtykke fra informantene (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 104; Silverman, 2020, s. 157). Det ble sendt ut et informasjonsskriv (se vedlegg 1) for at informantene skulle få vite hva prosjektet gikk ut på. De fikk også vite at det var mulighet for å trekke seg fra prosjektet når som helst. Alle informantene signerte en samtykkeerklæring før intervjuene ble holdt. Det er også viktig å ha

konfidensialitet i forskningen, som sikter til en enighet med informantene om hva som skjer med datamaterialet fra intervjuene (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 106). Privat data som kan være med på å identifisere informantene skal ikke kunne bli avslørt og de må anonymiseres. Det kan blant annet være hvor de kommer fra, hvor de jobber og detaljerte beskrivelser av utdanningen. I dette prosjektet skal ikke noe av informasjonen som kommer frem være gjenkjennelig og alle informantene blir anonymisert, noe de har fått beskjed om.

4.7 Refleksjoner rundt metodevalg og metodekvalitet

Kvaliteten av forskningsprosjektet kan bli sjekket ved å se på begrepene reliabilitet, validitet og generalisering (Tjora, 2021, s. 259). Reliabilitet handler om pålitelighet og hvor uavhengig empirien vil være av de tilfeldige omstendighetene som finner sted under produksjonen av prosjektet (Silverman, 2020, s. 89). Det handler om en sammenheng internt i forskningsprosjektet og hvordan dette kommer frem i analysen (Tjora, 2021, s. 263). Reliabiliteten vil bli forsterket ved å redegjøre for teori, empiri og analyse, og at disse har relevante koblinger. I dette prosjektet har jeg redegjort for teorien og laget spørsmål som jeg har fulgt opp i analysen. Utvelgelsen og presentasjonen av sitater eller utdrag fra intervjuene er spesielt viktig når det kommer til påliteligheten, ved å trekke frem hva disse representerer i motsetning til de utdragene og sitatene som ikke ble tatt med (Tjora, 2021, s. 263). I analysekapittelet har jeg tatt med flere sitater fra intervjuene som skal styrke påliteligheten til prosjektet. Når resultatene blir presentert er det også viktig at man redegjør for hvilken måte ulike teorier og perspektiver har vært med på å inspirere både analysen og forskningsdesignet (Tjora, 2021, s. 263).

For å unngå usikkerhet under intervjuet er det viktig at informanten forstår spørsmålene som blir stilt på samme måte som forskeren, og svarer på en ordentlig måte (Silverman, 2020, s. 93). Derfor vil det å teste intervjuguiden med noen andre på forhånd være lurt, slik at man kan endre på spørsmålene hvis de ikke spør om det du ønsket å få frem. Jeg hadde ikke muligheten til å øve meg på noen andre som kunne svare på de spørsmålene, noe som kan være med på å svekke reliabiliteten.

Validiteten til prosjektet handler om gyldighet og vurderinger om hvor mye datamaterialet representerer de sosiale fenomenene som den presenterer (Silverman, 2020, s. 95). Det handler om å ha en sammenheng i hele forskningsprosjektet, slik at utformingen og funnene henger sammen (Tjora, 2021, s. 260). Validiteten blir vurdert i henhold til om prosjektet har

undersøkt det som forskeren har sagt skal bli undersøkt, at den faktisk svarer på problemstillingen. Det viser altså til en vurdering om tolkningen av datamaterialet er gyldig opp mot det som blir studert. I dette prosjektet har jeg fått det innholdet jeg ønsket og formålet med prosjektet har blitt undersøkt. Validiteten vil bli styrket gjennom å redegjøre for hvordan analysen vil gi et grunnlag for det teoretiske rammeverket, og for ulike tolkninger og konklusjoner. Den vil også bli styrket gjennom å redegjøre for valgene man tar og hvordan man gjennomfører forskningen. Jeg har gjennom dette kapittelet redegjort for de ulike valgene jeg har tatt og har derfor styrket gyldigheten i prosjektet. Leseren vil da kunne ta en kritisk stilling til relevansen til forskningsprosjektet (Tjora, 2021, s. 262). Validiteten vil også bli styrket gjennom analytisk induksjon, der man utvikler antagelser av det som blir observert underveis (Silverman, 2020, s. 99). Man vil kontinuerlig sammenligne enhetene med hverandre og det vil være lettere å oppdage avvikende enheter. Underveis i analysen i dette prosjektet har datamaterialet blitt grundig lest og repetert, noe som gjorde det lettere å finne fellestrekk eller avvik i empirien.

I det meste av samfunnsvitenskapelig forskning er generalisering et mål (Tjora, 2021, s. 267). I kvalitativ forskning har man som regel et lite utvalg som fører til at det er usikkerhet rundt om man kan generalisere resultatene. All kunnskap som skal generaliseres må derfor være universell og gjelde til enhver tid og på alle steder (Nadim, 2015, s. 130). Generaliserbarhet handler om forskningsprosjektets relevans til de enhetene som har blitt undersøkt (Tjora, 2021, s. 260). Det handler om prosjektets gyldighet til det som har blitt forsket på og om at kunnskapen kan overføres til noe større. I dette prosjektet antas det at informantene sin opplevelse og erfaring kan være relevante til andre barnevernsarbeidere som ikke har blitt intervjuet. Dette prosjektet fokuserer på barnevernsinstitusjoner og det kan tenkes at prosjektet kan være representativt for andre arbeidsplasser for barnevernsarbeidere. Likevel så vil man ikke alle steder være like tett knyttet til barn og ungdommer som man er på en institusjon, noe som kan føre til at de sitter med andre opplevelser og erfaringer.

4.8 Oppsummering

Dette kapittelet har tatt for seg den metodiske tilnærmingen til prosjektet der jeg har kommet med begrunnelse for valgene jeg har tatt og redegjort for hva metoden går ut på. Jeg har blant annet benyttet meg av semistrukturerte intervju og kriterieutvalg i dette prosjektet. Jeg har gitt en presentasjon av alle informantene for å gi et bedre bilde av dem før jeg skal trekke dem frem i analysen. Jeg har i tillegg vist til etiske vurderinger som er tatt for prosjektet. De to

neste kapitlene er analysekapitler som tar for seg ulike deler av problemstillingen og forskningsspørsmålene.

5.0 Håndtering av emosjoner i arbeidet

I dette kapittelet skal jeg undersøke de emosjonelle belastningene som kan oppstå på jobb for barnevernsarbeidere. Her skal jeg presentere informantenes opplevelser og erfaringer av belastninger fra arbeidslivet. Dette innebærer å se på hva de emosjonelle belastningene for informantene er, og det de trekker frem som de viktigste faktorene. Jeg skal trekke inn hvilke følelser de får og hvordan de kan påvirke arbeidshverdagen. Noen barnevernsarbeidere velger å skjule sine egne følelser for at de skal virke trygge for ungdommene, men det er også flere som velger å vise hva de føler. Når det oppstår emosjonelle belastninger er det viktig å kunne håndtere disse og jeg skal derfor se på hvilke metoder informantene har for dette. Kjærlighet er et begrep som har kommet mer inn i barnevernet og har hatt en betydning for flere av informantene. Noen er positive til at dette begrepet har kommet mer inn i barnevernet, mens andre er mer negative til det. For å begynne å se på opplevelsen barnevernsarbeidere har rundt de emosjonelle belastningene skal jeg først trekke frem hvordan følelsene deres er med på å påvirke arbeidsdagen.

5.1 Følelser på arbeidsplassen

Når informantene skal fortelle om hvilke følelser som oppstår hos dem under en arbeidsdag, trekker alle frem at det oppstår mange forskjellige følelser og det vil være store variasjoner i løpet av en dag. Her trekker de frem et bredt spenn av følelser, der det er en del negative følelser som sinne, frustrasjon, irritasjon, tristhet, avmakt, redsel, ubehag, stress og at de føler seg mislykket. Men de opplever også en del positive følelser som glede, engasjement, lykke, mestingsfølelse og de kan bli rørt. Her ser vi at barnevernsarbeiderne føler på de fire primærfølelsene som Collins hevder finnes i alle samfunn: lykke, frykt, sinne og tristhet (se kapittel 3). Disse følelsene kan være med på å prege hele arbeidsdagen, selv om de ikke alltid vil føle på alle hver dag. Som Maja forteller: «Du bruker egentlig hele følelsesspekteret i denne jobben. Selvfølgelig ikke hver dag igjen og noen dager er du mer der eller der, men i løpet av en arbeidsuke eller arbeidsmåned er du innom alle følelser».

Når man jobber som barnevernsarbeider så har man en viktig oppgave, noe som kan føre til at man blir veldig engasjert i arbeidet sitt: «Altså jeg blir jo veldig engasjert i dette her [...] Vi sier jo at det blir jo en livsstil å holde på med dette her sant» (Lisa). Dette er hverdagen til barnevernsarbeidere og de skal hjelpe barn og ungdommer som har vært i mange vanskelige situasjoner. De ønsker veldig sterkt at de skal lykkes og vil hjelpe dem å komme videre i livet.

Når de da møter på motgang kan det oppstå mange følelser, som blant annet frustrasjon og sinne. Mens når ting går som de skal og de lykkes oppstår det følelser som glede og mestring. Når de kommer på jobb så vet de ikke hva de kommer til, så de er aldri forberedt på hvordan følelser de kommer til å kjenne på den dagen, og de kan kjenne på mange forskjellige følelser en dag og færre følelser en annen dag.

Kari trekker frem et eksempel der det har vært en vanskelig situasjon som de klarer å løse, og forteller om hvor givende dette er:

Kari: Vi har nettopp nå løst en veldig sånn komplisert situasjon med en ungdom ... som har skulle reist på en tur og der det har vært veldig mye samarbeid med politi, barnevern og foreldre, og masse praktiske ting som har vært vanskelig å få til. Og når vi på måte klarer å løse en sånn situasjon at ungdommen får en god opplevelse som er en ungdom som ofte mislykkes, så er det kanskje ingenting som er mer givende.

De ansatte føler på mye glede når en ungdom, som ofte møter mye motgang og ikke alltid klarer å komme seg ut av vanskelige situasjoner, endelig får en god opplevelse og de får hjulpet denne ungdommen. Dette har flere av informantene trukket frem som noe som er mest givende med jobben. Da føler de på en mestringsfølelse og får en god følelse, noe som videre fører til at de har en bra dag på jobb. Ifølge Collins så vil de her ha høy emosjonell energi som fører til at de føler seg verdifulle og viktige (se kapittel 3). Men selv om de noen ganger får denne gode følelsen så er det også mye bekymringer i løpet av en dag: «Også er det jo også masse, masse bekymring. Jeg er veldig ofte bekymret for ungdommen. Jeg er veldig ofte bekymret for mine ansatte som jeg har ansvar for» (Kari). Ungdommene kan ofte sette seg i mange vanskelige og farlige situasjoner, noe som fører til at de ansatte blir mye bekymret. Men som Kari fortalte så er det ikke bare ungdommene de bekymrer seg for, men også de andre ansatte. Som leder for institusjonen har hun et ansvar for de ansatte og skal passe på at de ikke blir utsatt for noen farlige situasjoner. Hun føler på en ansvarsfølelse, og alt som skjer er hennes ansvar. Men det er også flere av de andre informantene som har trukket frem sin bekymring for sine kollegaer. Selv om de ikke har en lederstilling og ansvar, så er de likevel bekymret for at kollegaene sine skal bli skadet eller komme i en farlig situasjon med en ungdom. De har derfor også medfølelse for de andre ansatte på institusjonen og passer på at alle har det bra.

Det kan også oppstå mange andre følelser rundt de andre ansatte på institusjonen:

Nina: [...] Det samme gjelder når jeg har mye med ansatte å gjøre, så handler det om å veilede og [...] korrigere. Som ikke alltid nødvendigvis er hyggelig, selv om man prøver å gjøre det på en så hyggelig måte som mulig, så handler det også om at det her må vi kanskje gjøre noe annerledes. Så man blir litt frustrert hvis folk ikke gjør det vi har blitt enige om og sånne ting.

Det er ikke bare ungdommen som fører til at det oppstår ulike følelser i løpet av en arbeidsdag, men også kollegaene. Det kan oppstå uenigheter om hvordan de skal gjøre ting, eller som Nina trekker frem, at noen plutselig kan gjøre noe annet enn de hadde blitt enige om. Da kan de blant annet føle på frustrasjon og sinne. Her vil de ansatte ha en dårlig interaksjon, noe som Collins hevder at kan føre til at den emosjonelle energien blir lav. Hvis en av personene får lav emosjonell energi kan dette også påvirke de andre rundt så de også får lav emosjonell energi. Her kan det være en følelsesmessig ringvirkning i interaksjonene mellom de ansatte ved at de påvirker hverandre. Men selv om de andre ansatte kan føre til at det oppstår mange følelser, så trekker Nina også frem: «Men det er vel ungdommene som gir meg det største variasjon i følelsene om jeg kan si det sånn». Det er med ungdommene det er flest følelser som oppstår. Blant annet tristhet og frustrasjon når man ikke når inn med det man har lyst til. Men hun kan også bli redd av de ulike atferdsuttrykkene som kommer fra ungdommen. De kan utagere eller oppføre seg på en skummel måte som noen ganger fører til at de ansatte blir redde. Her kan også den emosjonelle energien bli lav, noe som kan føre til at de blir usikre og at de føler seg mislykket. Ungdommene oppfører seg ikke på den måten som de ønsker gjennom en interaksjon og da vil de ikke føle på mestring. Men Nina trekker på samme tid frem:

Nina: Samtidig er det også på kveldsvaktene mine hvor jeg er sammen med ungdommen at jeg opplever at når jeg drar hjem fra jobb så føler jeg med rett og slett litt lykkelig. Som en sånn tullebukk som sitter og synger i bilen, og er så glad og syntes at jeg har verdens beste jobb.

Så selv om det kan være situasjoner som fører til at de ansatte blir frustrerte eller redde, så vil det også være mange gode situasjoner på jobb. Da vil de også føle på en glede og lykke, og som Nina sier her, at hun føler hun har verdens beste jobb. Det viser at det også finnes mange gode faktorer som fører til at de også trives i jobben. Gjennom gode interaksjonsritualer så vil derfor den emosjonelle energien bli høy. Da endrer de vonde følelsene seg til gode følelser og de føler seg tilfreds i jobben sin.

5.1.1 Å skjule følelser versus å vise følelser

Som vi har sett så oppstår det mange følelser for barnevernsarbeidere i løpet av en arbeidsdag, men det kan være forskjellig hvordan de uttrykker disse følelsene. Her er det noen som velger å skjule følelsene sine på jobb, mens andre viser hva de faktisk føler. Som vi så i kapittel 3 så hevder Hochschild at i ulike situasjoner vil det finnes ulike følelsesregler som det blir forventet at man skal følge og som vil være med på å styre følelsene man har. Som barnevernsarbeider har man flere forventninger til hvordan man samhandler med både ungdommene og kollegaene på jobb. Selv om de kan oppleve mange forskjellige følelser i ulike situasjoner så skal de likevel være profesjonelle når de er på jobb. Arbeidsplassen legger føringer for hvordan de skal fremstå i ulike situasjoner. Man må da forstå hvordan følelsesreglene til arbeidsplassen er for å kunne oppføre seg som det blir forventet. Dette kan føre til at de velger å skjule noen følelser de får, men de kan også velge å vise det de faktisk føler.

Alle informantene trekker frem at de enten har endret eller skjult følelsene sine når de har vært på jobb, men at det kommer an på hvilke situasjoner man befinner seg i. Når jeg stilte spørsmålet om de har gjort dette svarte blant annet Maja: «Å helt sikkert. Både bevisst og ubevisst gjennom alle år i mitt virke så har jeg garantert gjort det». De kan blant annet bli berørt av ulike historier og da er det ikke alltid man kan vise dette. Her forteller Marie at man må skjerpe seg for å klare å skjule disse følelsene: «Man må på måte skjerpe seg [...]. Klype seg litt i låret». Hvis de sitter og snakker om vanskelige tema, som for eksempel selvmordstanker, så får de ansatte gjerne egne tanker og følelser rundt temaet, og kan blant annet bli veldig berørt av det. Her trekker Lisa frem:

Lisa: [...] det er jo ikke det at det er farlig å vise følelser, men man må jo på måte ha, man skal jo være en trygg voksen sant. Så da må man på måte og kontrollere sine egne følelser selv om det gjerne er veldig vanskelige tema som kommer opp da.

Som Lisa forteller her så skal barnevernsarbeidere fremstå som trygge for ungdommene, og det skal kunne være et trygt sted for ungdommene å åpne seg opp. Da kan de ikke alltid vise alle følelsene de har, og det kan fremstå feil hvis de blant annet skal begynne å gråte eller bli for berørt over det ungdommene forteller i sine historier. Når de er i slike situasjoner med ungdommene så ville Goffman sagt at de gjør en «opptreden» og at de befinner seg frontstage der de spiller en spesiell rolle som skal passe best inn i situasjonen (se kapittel 3). De ønsker å

oppretholde det Goffman kaller for en fasade og samtidig undertrykke sine egne følelser for å ikke skape tvil for ungdommene. De ansatte skal virke kontrollert og trygge i den situasjonen som de befinner seg i og ungdommene skal kunne stole på at de ønsker å hjelpe dem gjennom en vanskelig tid. De skal beholde seg rolige selv om det kan være vanskelig. De får ikke gjort noe med følelsene de får, men de kan velge hvordan de skal uttrykke seg:

Kari: Og det er jo klart at man, de følelsene som man får de får man jo. Man kan kjenne på irritasjon og frustrasjon og redsel kanskje i møte med ungdommer som har en utfordrende atferd. Og det er jo helt greit å kjenne på, det er jo hvordan man uttrykker seg som er viktig.

Ved at de selv velger hvordan man skal uttrykke seg best mulig i en situasjon, så benytter de seg av det Goffman kaller for inntrykksstyring. Da velger de hvordan de skal bli presentert for de andre for å opprettholde det inntrykket de ønsker å ha. Ved å blant annet uttrykke seg som rolig i en situasjon som egentlig er alvorlig, ønsker de å få frem et inntrykk om at de er rolige og har kontroll i vanskelige situasjoner. Dette kan også bli sett på som at de ønsker å opprettholde ansiktet sitt og dermed bli oppfattet på den måten man ønsker. Etter at man har jobbet i barnevernet en stund så kan tankene man har endre seg, og Ida trekker frem at hun skjulte mer følelsene sine i starten av arbeidslivet enn det hun gjør nå:

Ida: Som nyutdannet gjorde jeg det oftere tror jeg, og tok på meg liksom en maske og ville fremstå at jeg var tøffere enn det jeg var eller tålte mer enn jeg egentlig gjorde. Også tror jeg vi etter hvert som jeg ... vi prater mye om det i vår personalgruppe da. Så vi ivaretar hverandre, så jeg tror jeg ikke har det behovet for å skjule det lenger.

Når man begynner i en ny jobb, og spesielt i barnevernet, kan det virke litt skummelt og det kan være vanskeligere i begynnelsen enn det er etter man har jobbet der noen år. Som Ida forteller så vil man ikke fremstå som usikker eller redd når man er ny i jobben. Så da tar man på seg en maske og man skjuler det man egentlig føler. Men når man begynner å prate om hvordan man har det og hva man føler så blir man mer åpen og man kan være mer ærlig. Da forsvinner det behovet om å skjule følelsene sine og man begynner å vise de mer og mer.

Dette er også noe som Kine forteller om: «Men jeg tenker at jo eldre jeg har blitt eller jo mer eller jo lenger jeg har vært i det yrket her så har jeg vel blitt litt sånn ... jeg syntes ikke at det er greit og det er belastende». Hun skjulte også mer følelser i starten av karrieren sin og forsøkte å overbevise seg selv om at det gikk fint og at hun tålte det. Her prøvde hun å endre

sine egne følelser for at de skulle gå mer overens med kollegaene og forventningene til arbeidsplassen. Så i ulike situasjoner på jobb så forsøker hun å følge det hun ser på som følelsesreglene til arbeidsplassen og endrer følelsene sine deretter. For eksempel i vanskelige situasjoner på jobb kan det oppstå følelser som de tenker at ikke står til forventningene, og dermed fører til at de heller uttrykker det som blir forventet i rollen enn de følelsene man egentlig har (Hochschild, 1983, s. 60). Når hun forsøker å endre følelsene sine for at de skal passe bedre inn i de ulike situasjonene så driver hun med det Hochschild kaller for surface acting. Hun later som at hun føler noe hun egentlig ikke gjør og bruker kroppen sin som et verktøy for å uttrykke følelser på en måte som hun vil at andre skal oppfatte henne som. Men når hun hadde jobbet der lenger så skjønnte hun at det var greit å føle som hun gjorde og skjønnte at det er belastende å jobbe som barnevernsarbeider. Det førte til at hun ikke trengte å skjule disse følelsene så mye lenger og det ble letter å snakke med andre om de. Da driver hun ikke lenger på med surface acting, men har heller gått over til deep acting. Her føler hun på de følelsene hun faktisk har og skjuler dem ikke.

Når informantene snakker om å skjule følelser på jobb så tenker de mest på å gjøre dette med ungdommene. Men noen av dem ser også et behov for å skjule følelser for andre kollegaer. Spesielt Kari som er institusjonsleder trekker frem dette:

Kari: Ja altså jeg er jo veldig forsiktig, det er ikke sånn at jeg deler mine følelser og er ufiltrert med ... Jeg tenker jeg er opptatt av at mine frustrasjoner for eksempel, de går jeg til min leder med. Jeg går ikke til de jeg har lederansvar for, altså de skal slippe å høre på mine vanskelige følelser sant. Da er det jeg som skal ta imot deres frustrasjoner.

Som leder av institusjonen føler ikke Kari at hun kan gå til andre ansatte på institusjonen og fortelle om sine følelser eller vanskelige situasjoner. Hun har en egen leder hun kan gå og ventilere til. Det er heller henne som skal ta imot frustrasjoner og følelser fra de andre ansatte. Dette forteller også flere av de andre informantene om, at de går til sin leder hvis de har det vanskelig eller trenger noen å snakke med. Dette er ikke noe de pleier å gjøre til andre kollegaer. Her følger Kari følelsesreglene som er på institusjonen om at hun som leder ikke skal dele sine følelser med de andre ansatte, men heller med sin egen leder. Her styrer hun følelsene sine når hun er med andre ansatte på grunn av at det blir forventet at hun ikke skal vise følelsene sine i disse situasjonene. Hun skjuler dermed følelsene sine når hun befinner

seg frontstage der hun er med kollegaene sine, mens hun viser følelsene til sin leder når hun er backstage.

Selv om man forsøker å skjule følelsene sine i noen situasjoner, så er det ikke alltid man klarer å gjøre det. Noen mennesker kan være enkle å lese og det blir derfor vanskelig å skjule dem:

Nina: Jeg har sikkert forsøkt på det men jeg er veldig dårlig på det [ler]. Jeg er ikke veldig god på å skjule hva jeg føler. [...] i kraft av å være leder da så må man jo fremstå som trygg og ikke for usikker. Å prøve å støtte andre når man egentlig syntes at det også er vanskelig selv da. Man må ta avgjørelser som man ikke nødvendigvis vet om er rett før man får se resultatet av det.

Som vi ser her så er det ikke alltid like lett å skjule de følelsene man har. Når hun er frontstage her så sliter hun med å opprettholde det Goffman kaller for en fasade. Hun avgir uttrykk fra følelsene hun har og vil derfor ikke uttrykke seg på en annen måte som kanskje passer bedre inn i situasjonen. Her kan vi se at det er forskjell på det som man gir (det man ønsker å fremstille seg som) og det som man avgir (det man ubevisst formidler). Hun ønsker å fremstå som trygg og sikker, men det er ikke alltid det som blir uttrykt. Det er på grunn av de følelsene hun faktisk har som påvirker henne og det fører til at hun ikke klarer å skjule de. Men hun vet hvert fall selv at hun ikke er så god på å skjule følelsene sine og mener derfor at hun kan utnytte det. Da kan hun forstå at i ulike situasjoner viser hun de følelsene hun har og kan sørge for at de ikke fremstår feil. For som hun også nevner her, som de andre informantene også nevner, så skal hun fremstå som trygg og ikke usikker. Hun vet at hun skal støtte både de andre på jobb og ungdommene som kan ha det vanskelig, og vil derfor kunne fremstå på en god måte selv om hun ikke alltid klarer å skjule følelsene.

Selv om man i noen situasjoner skal skjule følelsene sine så trekker fortsatt informantene frem at det også er viktig å vise følelser i andre situasjoner:

Lisa: Det er jo viktig og for ungdommene at de skal på måte, skal jo forholde seg til mange mennesker og ja. Det er jo viktig å vise og at [...] man har følelser og man blir påvirket, ja, av ulike ting da»

Kari: Ovenfor ungdommene så tenker jeg at det er heller ikke noe problem å fortelle de at nå ble jeg lei meg eller nå ble jeg veldig glad eller sant. De trenger jo å lære om følelser, men det er noe med hvordan man uttrykker de sant. Det er en forskjell å si

«åhh det var vondt å høre nå ble jeg ordentlig lei meg på dine vegne», enn på måte begynne å grine ukontrollert [...]. Jeg tenker at vi skal vise følelser i denne jobben eller så gjør vi det ikke godt nok. Så lenge det ikke blir sånn at de føler de må ta vare på oss, for sånn skal det ikke være.

Ungdommene trenger å lære om følelser og vite at det er helt greit å kunne føle på dem. Det er derfor viktig at de ansatte kan vise følelsene de har, så lenge det blir gjort på riktig måte. De må kunne uttrykke det på en måte som gjør at ungdommene forstår hvordan de har det, og at det kan tolkes på en riktig måte. De må som Kari nevner uttrykke seg på en slik måte at ungdommen ser hvordan den ansatte opplever situasjonen, men ikke slik at ungdommene føler de må ta vare på de ansatte og trøste dem. Dette er jobben barnevernsarbeiderne har ovenfor ungdommene, ikke motsatt. Det vil også være viktig for de ansatte å uttrykke seg på riktig måte med tanke på at de arbeider med ungdommer som mest sannsynlig ikke er helt sosialt kvalifiserte og kan derfor enklere misforstå hva de ansatte vil frem til. Dette vil gjøre det emosjonelle arbeidet mer utfordrende enn det vil være i andre arbeidssammenhenger.

Når barnevernsarbeidere velger å vise følelsene sine benytter de seg av deep acting. De skjuler ikke hva de egentlig føler ovenfor andre og man vil selv faktisk føle på de følelsene man har. Nina trekker også frem at hun velger å vise følelsene sine til ungdommene og benytter seg dermed av deep acting:

Nina: Det er veldig lite jeg skjuler liksom hva jeg føler for ungdommene. Jeg prøver å være flink på å være genuin da mot de. Også er det veldig sjeldent jeg har så ... jeg blir ikke sint på dem som regel. Selv om de gjør mye forskjellig som kanskje ikke er hyggelig alltid. Men da sier man jo bare i fra, det der syntes jeg ikke er noe hyggelig at du sier eller gjør sånn.

Selv om hun ønsker å være genuin og vise følelsene sine til ungdommene, så reagerer hun fortsatt ikke med sinne når hun er sur. Man kan bli sint og irritert på ungdommene i situasjoner der de for eksempel gjør noe de ikke får lov til eller noe som er farlig. Men selv om hun kan bli sint inni seg så blir hun ikke sint utad på ungdommene, og sier heller fra på en ordentlig måte at de ikke kan gjøre sånt. Så likt som det de andre informantene fortalte så viser hun følelsene sine, men de blir uttrykket på en ordentlig måte ovenfor ungdommene. Dette viser at det er en forskjell på ulike følelser ved at noen følelser kan lettere uttrykkes enn andre.

Å uttrykke følelsene sine på riktig måte er noe flere av informantene trekker frem, men likevel er ikke alle enige at de viser følelsene sine: «Jeg tror ikke jeg viser de, men jeg tror jeg snakker om de. Vi er nok gode til å fremstå som rolige også for andre, også kjenner vi på et ubehag inn i kroppen da» (Ida). Hun mener derfor at hun ikke viser følelsene sine ovenfor andre på jobb, men at hun heller snakker om de. Dette henger likevel sammen med det de tidlige informantene har fortalt, om at de ikke begynner å gråte foran ungdommene, men at de heller forteller dem når de blir lei seg. Så selv om de ikke ordentlig viser utad hvordan følelser de har inne i kroppen så forteller de heller om dem slik at det kan bli forstått på riktig måte. Dette henger også sammen med deep acting, ved at hun forteller de ekte følelsene hun har. Gjennom deep acting velger derfor informantene å vise følelsene sine på ulike måter. Noen viser med ulike uttrykk slik at ungdommene skal forstå hvordan de har det, mens andre velger å fortelle om følelsene de har. Begge måtene skal hjelpe ungdommene med å forstå at de er greit å føle som de gjør og at de skal kunne føle seg trygge.

Det er ikke alle informantene som viser sine egne følelser like mye ovenfor ungdommen, men heller viser det mer til kollegaer:

Kine: [Viser følelser] Med kollegaer i større grad enn ungdom [...] Ungdommer får nok litt en redigert versjon av meg selv [...] Altså hvis samboeren min hadde kalt meg et fittetryne så hadde jo jeg reagert helt annerledes enn når ungdom gjør det [...] Det vil jo være den der, å ha på seg en slags sånn profesjonell maske da.

Hun har på seg en profesjonell maske når hun er på jobb, som fører til at hun reagerer annerledes enn det hun vanligvis ville ha gjort. Hun reagerer annerledes ovenfor ungdommene på jobb enn hun hadde gjort ovenfor samboeren sin hjemme. Dermed vil ikke hun vise sine ekte følelser helt når hun er på jobb, og gir en mer redigert versjon av seg selv. Men dette gjelder mest med ungdommen, for hun viser mer følelser ovenfor kollegaer. Dette trekker også Lars frem at han gjør: «[Viser følelser] spesielt når ungdommer ikke er til stede i møter som angår de». Når de ansatte er på møterom eller andre steder der ungdommene ikke er til stede, føler de at de kan være mer seg selv og kan åpne opp om hva de egentlig føler. Når de er på et sånn sted så ville Goffman sagt at de er backstage, og det er her det man undertrykker når man er frontstage kommer frem. Her slipper de opp på fasaden og uttrykker mer hva de egentlig føler. Hvis de bygger seg opp mye irritasjon og sinne i møte med en ungdom, så kan de holde dette inne der og da, og heller åpne seg opp om dette til kollegaene sine etterpå. Da

klarer de å ha kontroll over situasjonen og ikke reagerer på en feil måte foran ungdommene. Da får de et trygt sted hvor de kan tømme seg og si hva de egentlig mener og føler.

Alle informantene er heller ikke helt enige i hvilken grad man skal vise sine egne følelser på jobb. Blant annet forteller Maja at hun viser sine egne følelser til en viss grad:

Maja: «Jeg tror nok at jeg nødvendigvis ikke alltid viser utad hvordan jeg har det på innsiden. Jeg har, tror jeg, en evne til å framstå mer rolig og fatta utad enn hva det nødvendigvis alltid er på innsiden. Der kan det være mer kok».

Det er flere av informantene som mener de framstår rolig når de befinner seg i situasjoner der de egentlig ikke er så rolig på innsiden. Da kan de få mer kontroll over situasjonen og vil ikke stresse de andre som er rundt. Her går Maja tilbake igjen til surface acting ved at hun vil fremstå som rolig i situasjoner og kontrollerer følelsene hennes utad. Selv om hun egentlig kjenner på andre følelser inni seg så endrer hun hvordan hun framstår for de andre for å tilpasse seg og følge følelsesreglene i situasjonen hun befinner seg i. I disse situasjonene vil hun befinne seg frontstage og driver med et slags skuespill ovenfor de andre. Her opprettholder hun en fasade for å kunne fremstå på den måten hun ønsker.

5.2 Håndtering av de emosjonelle belastningene

For barnevernsarbeidere vil det oppstå mange ulike følelser og belastninger i løpet av en arbeidsdag, men måten de velger å håndtere disse på er forskjellige. Som vi så i kapittel 3 så trekker Hochschild frem at begrepet emosjonshåndtering er viktig for å kunne kontrollere følelsene sine, noe som vi har sett at barnevernsarbeidere trenger å kunne gjøre på sin arbeidsplass. Noen har mange ulike metoder for å håndtere de emosjonelle belastningene, mens andre ikke har noen spesielle metoder. Fra mitt datamateriale kom det frem at de fleste hadde ulike metoder for å håndtere belastningene. Fra Collins sitt ståsted kan man her se at informantene har ulike interaksjonsritualer for å håndtere belastningene. Det var blant annet flere av informantene som tok opp viktigheten ved å dra ut i naturen og være i aktivitet. Blant annet forteller Maja: «Jeg prøver i hvert fall i perioder når det er stridt å være flink [...] å gå ut i naturen. Jeg er glad i å gå på fjellet, det er kanskje den beste medisinen». Å være ute i naturen og få frisk luft kan hjelpe personer med å klarne tankene sine og glemme det som skjer på jobb. Da får de et eget fristed som de kan benytte seg av når belastningene begynner å ta

overhånd. Det blir som Maja sier en medisin som kurerer alle tanker og bekymringer de har, og de kan dermed tenke på andre ting. Lisa trekker også frem dette:

Lisa: Gå en tur i fjellet, samt gå på trening. [...] ha andre ting som gjør at du ikke kan tenke på jobb hele tiden sant. Være sosial, finne på ... ha en hverdag utenom jobb og da. Det å på måte faktisk legge vekk jobb helt og man skal ha fri og sant.

Når de ikke er på jobb ønsker de å legge bort alt som har med jobb å gjøre og tenke på andre ting. Alle vonde tanker og belastninger de har fra jobb skal ikke være en bekymring for dem på fritiden. I tillegg til å være aktiv og være ute i naturen, kan de også fjerne disse tankene ved å være sosial og henge med andre personer som de ikke jobber med. Her ser vi et interaksjonsritual som de benytter seg av. Ved å møte andre personer på fritiden kan de klare å legge vekk jobben helt og fokusere på andre ting som kan føre til at belastningene ikke påvirker dem i like stor grad som når de er på jobb. Så en viktig måte for barnevernsarbeidere å håndtere belastningene på er å ta vare på egenomsorgen. Når de er på jobb så må de tenke på omsorgen ovenfor ungdommene, men når de ikke er på jobb må de tenke på seg selv og hvordan de best mulig kan ha det bra. Da setter de seg selv i fokus og kan ta vare på sin egen omsorg.

Det er flere som nevner at å få tankene vekk og glemme det som skjer på jobb er viktig for å kunne håndtere belastningene. Blant annet nevner Lars: «Vet du hva jeg prøver ... jeg er ganske flink til å glemme. Legger fra meg jobben hjemme, eller på jobb. Hadde vært ganske ille om det hadde vært motsatt [ler]». Han er en person som klarer å legge vekk tanker og følelser han har fra jobben når han kommer hjem, noe som han ser på som veldig viktig. For han hadde det vært ganske ille om han ikke hadde klart å legge dette vekk. Dette er det flere av informantene som sliter med. Selv om de ønsker å legge bort jobben helt når de er hjemme, så er det ikke alle som klarer det. Det er mange som tar med seg belastninger fra arbeidet hjem selv om de er ferdig på jobb for dagen: «Men når det er litt turbulente tider, og jeg er jo avdelingsleder, så er det jo klart at jeg sover litt dårlig hvis jeg vet det er litt sånn, ja hvis det er vanskelig på avdelingen da» (Lisa). Her oppstår det følelsesmessige ringvirkninger mellom interaksjonene. Interaksjonen for barnevernsarbeidere i privatlivet har derfor blitt påvirket av interaksjonene på arbeidsplassen. Søvn til Lisa blir derfor påvirket av hendelser som har skjedd på jobb. Å ha dårlig søvn på grunn av jobben trekker også Kari frem:

Kari: Hvis folk ringer meg på natten så blir jeg veldig, veldig aktivert av det. For det pleier å bety at noe alvorlig har skjedd sant. Og det kan jo være noen helt andre som ringer på natten men. Så det er jo sånne ting som blir en trigger da, sant som nesten blir som en traume hvis man har stått i veldig sånn krevende situasjoner så tåler man mindre. I hvert fall i en periode etterpå da, at man blir veldig sånn sårbar for det. Så jeg kan ligge våken på natten, og ja ha høy puls og ikke få sove, og alt det der i perioder når det er på måte mange ting som, mange alvorlig ting som foregår sant.

Selv om man er hjemme, vil man likevel føle på et ansvar hvis det skjer noe på jobb. I alvorlige situasjoner kan de derfor bli ringt midt på natten, noe som kan være belastende. Spesielt i perioder det skjer mye på jobb så kan nattesøvnen bli påvirket. Som Kari nevner blir hun veldig aktivert hvis hun blir ringt på natten og kan bli trigget av det. Dette gjelder også i periodene etter alvorlige hendelser, som fører til at hun kan ligge våken på natten med høy puls, som fører til at hun ikke får sove. Dette kan være med på å påvirke den neste dagen ved at man ikke er opplagt nok og vil være sliten. I lengden kan det bli veldig belastende for dem, og påvirke både psyken og fysikken til barnevernsarbeidere. Ulike krevende situasjoner som oppstår på jobb kan derfor være vanskelig å legge fra seg når de kommer hjem. Da ender de opp med å tenke på disse situasjonene og tar med seg følelsene de har rundt situasjonen. Spesielt de informantene som har lederansvar sliter med å legge det fra seg når de kommer hjem: «Så og med lederansvaret så har jeg ikke klart å legge det igjen når jeg går ut fra kontoret. Da har jeg det med meg hjem» (Maja). Det blir enda vanskeligere å slutte å tenke på situasjoner som skjer på jobb når de står ansvarlig for det som skjer.

Når barnevernsarbeidere som arbeider på en institusjon drar hjem fra jobb, så er det fortsatt andre ansatte der som skal sørge for at ting går som de skal og at ungdommene har det bra. Dette gjelder ikke på den samme måte for de som arbeider i barnevernstjenesten, for der er det ikke noen som tar over arbeidet ditt etter man har dratt hjem:

Marie: Altså helt i begynnelsen da tenkte jeg veldig på sakene hjemme. På hvordan det kom til å gå med de ungdommene og barna. Følte veldig på en ansvarsfølelse for de barna og det var på måte opp til meg å gjøre noe med det. At det var mitt ansvar å sørge for at de kom til å få en bedre hverdag. [...] Men ja, det var på måte annerledes å jobbe på en institusjon. Du kunne gå hjem og visste at de var ivaretatt. Mens når du jobber som saksbehandler så er det ingen som bare tar over saken når du går hjem.

Marie trekker også frem at hun har følt på en ansvarsfølelse ovenfor barna og ungdommene, og at det var hennes oppgave å få dem til å få en bedre hverdag. Men for henne blir det annerledes å dra hjem fra jobb for da vet hun at det ikke er noen andre som tar over sakene

hun arbeider med. Det er ingen andre som sørger for at barna og ungdommene får det bedre når hun ikke er på jobb. Dette kan bli veldig emosjonelt belastende og det kan gå utover fritiden og tiden man skal bruke på å slappe av hjemme.

På fritiden kan barnevernsarbeiderne som nevnt tidligere være sosiale med andre eller gå turer ute i naturen for å holde seg unna de emosjonelle belastningene. Men dette er ikke noe de får gjort under arbeidstiden og de må ha andre metoder for å håndtere belastningene på jobb. Her er det kollegaene og lederne som er viktige for å kunne håndtere belastningene:

Lisa: Nå har jeg vel lært meg at det er veldig viktig å på måte ta i bruk mine kollegaer og ja, sjefen min og er en veldig fin samtalepartner. [...] man er nødt til å bruke hverandre til å snakke om ting da. Så får man litt klapp på skulderen og.

Det er viktig for barnevernsarbeidere å kunne ha gode samtaler både med sjefen sin og andre kollegaer, der de kan fortelle om sine opplevelser og følelser. Hvis de har en tung dag og trenger å ventilere til noen, er det viktig for dem å også kunne gjøre dette på jobb og ikke bare til venner eller familie. Å føle at man kan åpne seg opp til kollegaer og at man har et godt bånd til dem vil være viktig. Hochschild (1983, s. 57) hevder at jo dypere båndet er mellom kollegaer, desto mer vil følelsene virke og man vil være mer bevisstløse av det. I de båndene som er mest personlige vil det emosjonelle arbeidet være sterkest. At man kan ha gode samtaler med andre på jobb syntes også Nina er viktig:

Nina: Vi er veldig flinke på min jobb til å debriefe etter situasjoner både med vaktlaget, men også med ledere og psykologer som vi er så heldige å ha på arbeidsplassen. Det hjelper veldig. Jeg har en leder jeg kan ventilere til.

For Nina er det også viktig å kunne være i følelsene sine og faktisk kjenne på hva hun føler og tenker i ulike situasjoner. Da er det godt å kunne ha noen å snakke med når det oppstår vonde følelser. På hennes arbeidsplass har de også psykologer som de kan snakke med hvis de trenger det. Da kan de også få profesjonell oppfølging når de står i vanskelige situasjoner. Det er noe som hjelper barnevernsarbeidere når de skal prøve å håndtere belastningene og komme seg gjennom vanskelige og alvorlige situasjoner som de kan møte på jobb. Her trekker Lisa og Nina frem en annen type interaksjonsritual, der de samhandler med personer på arbeidsplassen. Ved å samhandle med disse kan føre til at man føler på gruppesolidaritet, noe som videre kan føre til at det blir lettere å håndtere belastningene. Disse gode interaksjonsritualene med andre personer på arbeidsplassen kan også være en måte for dem å

håndtere stresset på. De kan senke skuldrene og vil ikke føle seg alene, og dermed kan de vonde følelsene man hadde gå over til positive følelser gjennom samhandlingen.

For å kunne håndtere de emosjonelle belastningene som kan oppstå på arbeidsplassen, har de fleste av informantene ulike metoder de bruker. Men ut ifra datamaterialet var det likevel en informant som nevnte at hun ikke hadde noen metoder for å håndtere de emosjonelle belastningene som oppstår på jobb:

Kine: Egentlig ikke, er liksom så vandt til det. Det er kanskje litt kjipt svar fordi da kan man ikke gjøre noe for å på måte, eller da kan ikke andre gjøre noe. Du må bare holde ut med det og se hvordan det går. Men jeg vet ikke, jeg har ikke noe spesifikke ting jeg gjør.

Hun mener at man bare skal holde ut med det som skjer og følge med på hvordan det går. Hvis det oppstår en vanskelig situasjon på jobb så bruker hun ikke noen spesielle metoder hvis de fremstår som belastende, men heller bare holder ut med det. Det er noe som er vanlig for henne og er derfor vandt til at det oppstår ulike belastninger under en arbeidsdag. Kine har dermed ikke noen interaksjonsritualer som hun benytter seg av for å håndtere de emosjonelle belastningene. Dette er noe som strider imot det resten av informantene mener. For dem er det som sagt viktig å benytte seg av ulike metoder for å håndtere belastningene og som gjør det enklere for dem å komme seg gjennom både en arbeidsdag og tiden de bruker utenfor jobb. Dette viser at selv om barnevernsarbeidere har en emosjonell og tøff jobb, så håndterer de jobben ulikt og er bygd opp forskjellig for hvordan de håndterer denne jobben.

Lars har blant annet et annet syn enn Kine når det kommer til håndteringen av belastningene. Når jeg spurte om han hadde noen metoder for dette svarte han: «Ja, hvis jeg ikke hadde sagt ja nå hadde det vært noe veldig feil». Han mener derfor at det er noe galt hvis man ikke har noen metoder for å håndtere belastningene. Dette strider imot det Hochschild trekker frem om at man antar at kvinner håndterer følelser og uttrykker de bedre og oftere enn menn gjør (se kapittel 3). Hun mente at menn ikke har blitt lært opp ordentlig og ikke kunne utvikle en evne til å håndtere følelser som kvinner. Lars viser at dette ikke stemmer ved at han ser på det som svært viktig å ha metoder for å håndtere de emosjonelle belastningene som oppstår. Derfor vil også menn kunne håndtere ulike følelser som oppstår, og noen ganger kan de være mer opptatt av dette enn kvinner er. Men selv om Kine hevder at hun ikke har noen spesielle metoder så trekker hun også likevel frem: «Prøver å legge fra meg jobb når jeg er hjemme og

ikke lese mail, og prøver å ha et skille da selv om det er vanskelig». Selv om hun nevner at hun ikke har noen spesielle metoder når hun er på jobb, så prøver hun likevel å legge bort jobb når hun er hjemme for å kunne ha et skille mellom jobb og fritid. Det viser at hun bevisst unngår jobben hjemme, noe som kan føre til at hun ikke blir påvirket av belastningene når hun ikke er på jobb. Så selv om hun trekker frem at hun ikke har noen spesielle metoder, så har hun faktisk en metode hun bruker for å håndtere belastningene hjemme.

Å begynne som helt ny i barnevernet kan være vanskelig, og det har flere av informantene erfart. I begynnelsen av arbeidslivet kan det være spesielt vanskelig, og man har kanskje ingen interaksjonsritualer for å kunne håndtere de emosjonelle belastningene de møter på. Da er de helt nye i jobben og er usikre på hvordan de skal gjøre ting på best mulig måte, både for seg selv og for de rundt:

Marie: I begynnelsen var det overveldende og til slutt blir du kanskje litt mer avsløpet og du lager deg noen mestringsstrategier som gjør at du klarer på måte å lage en kortvarig eller mur da. Ja du tar ikke alle historier innover deg som du gjorde når du var ny.

Som barnevernsarbeider hører man mange vanskelige og tunge historier, som kan være belastende når du er ny i jobben. Hvordan man håndterer disse vanskelige situasjonene endrer seg etter hvert når man har jobbet der lenger og forstår bedre hva som ligger bak. Som Marie forteller, har hun etter hvert begynt å lage en kortvarig mur for å holde belastningene utenfor og for å ikke ta ulike situasjoner mer innover seg. Da lager man ulike mestringsstrategier som kan hjelpe dem gjennom arbeidsdagen og gjør det enklere å håndtere belastningene.

Når man er på jobb så har de også ulike tiltak på arbeidsplassen som kan hjelpe barnevernsarbeiderne gjennom belastningene. Her trekker de fleste informantene frem en rekke ulike tiltak som de kan benytte seg av. Blant annet trekker Nina frem mulighetene til har til å snakke med en psykolog, og ikke bare med de andre ansatte:

Nina: [...] Vi har også ukentlig veiledning med psykolog hvor vi jobber i miljøteam. Altså bare vi har en sånn snakke-ut mulighet hver uke. I tillegg til at man får tilbud om det når det har skjedd noe spesielt, og det er også åpenhet å si at nå trenger jeg å snakke med noen. Det er ganske, i og med at vi jobber med det vi gjør, er det ganske åpent for at man kan fortelle om hvordan man har det da.

På Nina sin arbeidsplass har de veiledning med en psykolog en gang i uken, der de kan snakke ut om ulike ting som man ønsker å ta opp. Det gjelder ting som har med ungdommene å gjøre, men også om de ansatte og ledelsen. Da får man også mulighet til å åpne seg opp om ting som har skjedd med kollegaene og lederne sine, og ikke bare ha slike samtaler med de man arbeider med. Hvis det oppstår en spesiell situasjon har de også mulighet til å få en veiledningstime med en psykolog, og de kan også selv si i fra hvis de bare trenger noen å snakke med. Det kan gjøre det lettere for de ansatte å få snakket ut om ting og komme seg gjennom situasjoner de syntes er vanskelige. Da kan de få støtte gjennom en vanskelig periode eller bare en dårlig dag. Å ha disse veiledningene som et interaksjonsritual fører til at det blir lettere for dem å få kontroll over belastningene og man kan håndtere de med en gang de oppstår. Da unngår de å gå lenge å tenke på situasjonene selv og de får endret de vonde følelsene de hadde tidligere.

Flere av informantene forteller også at de har et avvikssystem som de benytter seg av: «Altså vi har jo som alle andre arbeidsplasser, så har vi jo et avvikssystem der vi kan registrere hvis det er noe som skjer. [...] Også har vi verneombud selvfølgelig» (Kine). Gjennom avvikssystemet får de mulighet til å sende inn avvik på ting som de mener ikke er greit. I tillegg trekker Kine frem at de har verneombud på arbeidsplassen. I ulike saker blir derfor barnevernsarbeideres interesse ivaretatt, og de sørger for at de ansatte er trygge når de er på jobb. Da vil ikke alle situasjoner bli like belastende lenger og de klarer bedre å håndtere de belastningene som oppstår.

Selv om de fleste av informantene trekker frem flere ulike tiltak arbeidsplassen har for å håndtere belastningene, så er det en informant som har det litt annerledes på arbeidsplassen sin. Marie jobber i barnevernstjenesten, og der kan vi se at tiltakene ikke har like stort fokus:

Marie: Ja vi skal jo ha veiledning da, det har vi jo hatt noen ganger. Faste veiledninger med avdelingen som går på bare, ja hva følelser og hva arbeidsplassen gjør med oss og hvordan vi skal håndtere det. Og ikke så mye saksveiledning på måte. Så det har vi hatt. Jeg husker ikke helt hvor ofte vi hadde det, det er så lenge siden. Før så hadde vi også morgenmøter hver dag, og du kunne ta opp ting. Og vi hadde teammøter hvor man også kunne ta opp ting.

Som vi kan se fra sitatet så har de tidligere hatt ulike tiltak på arbeidsplassen, men det er noe som de ikke har hatt på lenge. Slik som de ansatte på institusjonene så har hun tidligere hatt veiledninger og møter der hun kunne ta opp det hun ville. Dette er noe

barnevernsinstitusjonene har holdt på med hele tiden, mens i barnevernstjenesten ser det ut som disse tiltakene ikke har et like stort fokus lenger. At de ikke lenger har disse interaksjonsritualene på jobb kan føre til at de ansatte i barnevernstjenesten sliter mer med å håndtere belastningene på jobb. Da får ikke de den samme muligheten til å få snakket ut og ta opp ting de syntes er vanskelig. De ansatte kan da ende opp med å holde følelsene sine for seg selv, noe som igjen kan føre til flere belastninger.

5.3 Kjærlighetens betydning i barnevernet

Begrepet kjærlighet har hatt en inntreden i barnevernet de siste årene og barn skal derfor bli møtt med kjærlighet når de er i barnevernet. Som vi har sett gjennom den tidligere forskningen så er dette noe som ikke alle barnevernsarbeidere er enige i, noe som også kommer frem i mitt datamateriale. Noen er veldig positive til at de tar mer i bruk kjærlighet på jobb, mens andre stiller seg mer negativt til dette. Det førte til mange ulike svar på spørsmålene om kjærlighet, og flere av de syntes at disse spørsmålene var de vanskeligste å svare på.

Det første spørsmålet jeg stilte om kjærlighet var hvordan de forstod kjærlighet og hva kjærlighet var for dem i denne jobben. Betydningen av kjærlighet var også noe flere av informantene hadde ulike oppfatninger av. Som Maja nevnte: «Kjærlighet det er jo et ord som du kanskje ikke bruker så mye i jobbsammenheng». Hochschild (1983, s. 57) trekker også frem at kjærlighet vil være naturlig mellom foreldre og barn, men at det ikke er så naturlig på jobb. Selv om barnevernsarbeidere jobber med barn og ungdommer så vil de ikke ha den samme tilknytningen til dem. Dette kan føre til at det blir vanskelig å forklare hva kjærlighet er for dem i jobbsammenheng. Som vi har sett tidligere i analysen så mener informantene at det er viktig at ungdommene skal føle seg trygge rundt de ansatte, og dette er noe Lisa knytter opp til kjærlighet:

Lisa: Kjærlighet for meg det er jo at man er trygg på de man har rundt seg og at man har tillit til en person. [...] Og i denne jobben så tenker jeg at kjærlighet, ute hos oss for eksempel, det er at ungdommen skal føle seg trygg, sant vi sier jo til de at vi er glade i de. Så vi på måte, vi viser følelser.

Både de ansatte og ungdommene på institusjonen skal føle på en trygghet og ha tillit til hverandre, og dette ser Lisa på som kjærlighet. Hun mener også at kjærlighet kommer gjennom at de viser følelser, som blant annet at de sier at de er glade i ungdommene. Ved å si

dette kan ungdommene føle seg verdsatt, og kjenne på at de betyr noe for noen andre og at de ansatte bryr seg om dem. Som vi så i kapittel 2 så kom det å kommunisere og anerkjenne ungdommene også frem som en form for kjærlighet gjennom studiet til Holm et al. Ved å gjøre dette gir de profesjonell hjelp og emosjonell nærhet til ungdommene på samme tid, noe som kan fremstå som kjærlighet. Dette kan være viktig for ungdommer som har hatt det vanskelig, og som ikke føler seg sett eller at andre personer bryr seg om dem. Da kan institusjonen bli sett på som en trygghet og de kan selv føle på mestring ved at det er noen som er glade i dem. At man som barnevernsarbeider skal vise kjærlighet for ungdommene på denne måten trekker også Kari frem:

Kari: Altså jeg tenker at kjærlighet i jobben her, det handler jo om å ville noen vel da, sant. Jeg tenker at vi kan ikke forvente at de ansatte skal være glade i ungdommen. Vi kan håpe de blir det, og det blir de som regel, men det kan ta tid sant. [...] Og at ungdommen skal oppleve at de blir møtt med kjærlighet. Og det tenker jeg at det er ikke bare en følelse, det er handlinger sant. Omsorgshandlinger som viser ungdommene at det er noen som faktisk ønsker meg godt, og ja bryr seg da. [...] Men det går an å på måte vise kjærlighet uten å kjenne på det, hvis det går an å si [ler].

Både Kari og Lisa mener at de skal vise ungdommene at de bryr seg om dem og at de ønsker dem godt. De skal gjennom handlinger vise kjærlighet ovenfor ungdommene og vise at det finnes personer som er glad i dem. Ved at de har slike gode interaksjonsritualer og at de velger å samhandle med ungdommene på denne måten så kommer kjærligheten frem. Når de ansatte blir glade i ungdommene og viser dette ovenfor dem så driver de også med deep acting ved at de viser de at de på ekte er glad i dem og ikke bare later som. Det er følelser som de faktisk har og de uttrykker disse slik at ungdommene skal forstå at de blir sett.

Men Kari trekker også frem at de ikke kan forvente at alle ansatte skal bli glade i ungdommene. Noen ungdommer kan blant annet være vanskelige og skaper mye uro som kan gjøre det vanskelig for de ansatte å bli glad i dem. Men ungdommene kan endre seg gjennom oppholdet på institusjonen, som kan føre til at de ansatte etter en tid blir glade i ungdommene selv om de har vært vanskeligere tidligere. Men hvis de ansatte ikke blir det så trekker Kari frem at de likevel kan vise kjærlighet ovenfor ungdommene selv om de ikke kjenner på det. De kan fortsatt skape et trygt sted for dem og sørge for at de føler seg velkomne. At kjærlighet skal føre til at ungdommene skal føle seg trygge og ivaretatt kommer også frem i studiene til Thrana (se kapittel 2). Da vil ungdommene få en bekreftelse fra de ansatte som fører til at de får mer selvtillit og mulighet til å utvikle seg i en positiv retning. Det kan også føre til at det

oppstår en god relasjon mellom ungdommene og de ansatte, og at ungdommene også får en tillit til omgivelsene så de blir mer åpne og ønsker å føle på mestring.

Selv om de ansatte viser kjærlighet er det ikke alltid de får det samme tilbake fra ungdommene. Å vise kjærlighet til noen som ikke gjengjelder det samme tilbake kan være vanskelig og det blir dermed vanskeligere å vise kjærlighet. Men dette er likevel noe barnevernsarbeidere må gjøre: «[...] Der må du gi det du har også må du stå i det selv uansett hva de viser tilbake, så lenge vi har de her» (Maja). Hvis ungdommene utagerer eller ikke er hyggelig tilbake er det ikke alltid enkelt å vise kjærlighet ovenfor dem. Hochschild (1983, s. 47) trekker også dette frem og mener at det krever emosjonelt arbeid å ha et barn som fornærmer deg, og sparker og skriker, der man selv må være kjærlig og varm mot de tilbake. Barnevernsarbeidere må kunne kontrollere seg selv og ikke la seg påvirke av hva ungdommene gjør mot dem:

Nina: Kjærlighet for meg er å gi av seg selv til et annet menneske og spesielt i denne jobben her uten å nødvendigvis forvente å få så mye tilbake igjen, og at man fortsetter med det. Og har tålmodighet og har toleranse til å fortsette å gi uten å få så mye tilbake. Og noen ganger så får man tilbake, og det å verdsette og ta vare på det, det er for meg kjærlighet i jobben da.

Når ungdommene ikke viser kjærlighet tilbake til barnevernsarbeiderne så må fortsatt barnevernsarbeiderne vise denne kjærligheten til dem. Det er viktig at de er tålmodige med ungdommene og at de kan tolerere at de ikke viser det tilbake. Dette kommer ikke alltid naturlig for alle, men er noe som de ansatte trenger for at ungdommene skal føle seg verdsatt. Men de gangene ungdommene viser kjærlighet tilbake, da trekker Nina frem at det også er viktig å ta vare på det de får tilbake og verdsette dette. Det er dette hun ser på som kjærlighet i jobben som barnevernsarbeider. I sin studie så trekker Thrana også frem at det er viktig at begge parter viser følelser og kjærlighet i barnevernet (se kapittel 2). Når man er i en relasjon så vil begge parter få noe igjen for det og det fører til at begge sitter igjen med gode følelser. De ansatte kan føle at de sitter igjen med en belønning for å være i en så krevende jobb.

Det er kun en informant fra datamaterialet som trekker frem at hun ikke føler på kjærlighet ovenfor ungdommene på institusjonen:

Ida: Det var et vanskelig spørsmål [ler]. Ehh ... kjærlighet er jo noe jeg føler på ovenfor noen mennesker i livet mitt da som jeg har en ekstra sånn god relasjon til. [...]

I forhold til ungdommene så er det jo en ... jeg kjenner nok ikke på kjærlighet, men jeg kjenner på en annen ting som omsorgsfølelse da. Jeg tror at ungdommene kjenner lite på ekte kjærlighet, at de kanskje har veldig få mennesker i livet da som de kjenner på det ovenfor.

Kjærlighet er noe som hun kun føler ovenfor de menneskene hun har en ekstra god relasjon til i livet sitt, og ikke ovenfor ungdommene på institusjonen. Ovenfor ungdommene føler hun heller på en omsorgsfølelse, der hun har et ansvar overfor dem. Selv om hun ikke kjenner på noe kjærlighet skal hun likevel sørge for at de har det bra og at de føler seg sett av de ansatte. Gjennom Thrana sin forskning kom det også frem at den gjensidige kjærligheten var viktig for ungdommene. At de ansatte viste kjærlighet gjennom at de faktisk viser at de vil være med dem og at de likte dem hadde stor betydning for ungdommene og det førte til at de følte på bekreftelse. At Ida ikke føler på kjærlighet ovenfor ungdommen kan være med å påvirke dem, men hun trekker likevel frem at hun føler på en omsorgsfølelse som kan føre til at ungdommene fortsatt føler seg sett og ivaretatt.

Ida forteller at hun kun føler på en omsorgsfølelse og ikke på kjærlighet, og mener dermed at omsorg og kjærlighet ikke er det samme. Maja trekker derimot frem at begrepene kjærlighet og omsorg betyr mye av det samme: «Jeg bruker kanskje ordet omsorg mye mer enn kjærlighet. Jeg tenker det betyr mye av det samme». Hun bruker ordene kjærlighet og omsorg over hverandre når hun skal forklare hvilken betydning kjærlighet har i barnevernet. Dette kan tyde på at selv om Ida mener hun ikke føler på kjærlighet ovenfor ungdommene, kan det hende hun likevel kjenner på det. Det er ikke den samme type kjærlighet hun har ovenfor andre mennesker i livet sitt, men kan likevel fremstå som en annen form for kjærlighet. Hun bryr seg om ungdommene og vil at de skal ha det bra, og dette kan bety at hun derfor føler på en type kjærlighet ovenfor dem selv om hun ikke tenker dette selv.

Å skille kjærlighet på jobb og kjærlighet hjemme er det også andre informanter som trekker frem. Lars mener at dette er to forskjellige begreper som man må skille på: «Jeg føler jo at man må skille kjærlighet og kjærlighet, kjærlighet på jobb og kjærlighet på fritiden. At det blir egentlig litt to forskjellige begreper. Så den er egentlig veldig vanskelig ass». For Lars ble det derfor vanskelig å forklare hva kjærlighet er. Han ser på kjærlighet på to forskjellige måter, der den ene hvordan han føler på kjærlighet hjemme og det andre hvordan han føler på kjærlighet når han er på jobb. Kjærligheten man har ovenfor familie og venner vil være annerledes enn den man har ovenfor ungdommene på jobb. På jobb ønsker man å hjelpe

ungdommene og man kan knytte relasjoner til dem. Det kan føre til at man kjenner på kjærlighet ovenfor dem og ønsker at de skal oppnå mestring og komme seg videre fra de vanskelige situasjonene som de befinner seg i.

Når det kommer til informantenes meninger rundt kjærlighetens inntreden og betydning i barnevernet, kom det frem ulike synspunkter. De fleste er positive til kjærlighet i barnevernet og trekker frem at det er viktig:

Ida: Jeg tenker jo egentlig at det har jo alt å si da. For det er jo mangelen på kjærlighet som gjør det så vanskelig for ungdommene da, det å kjenne på det. Også møter de mennesker som skal ivareta dem, men som ikke kjenner på den kjærligheten ovenfor dem. Så det er jo en form for kjærlighet, men ikke den som de kanskje ønsker da.

Selv om Ida tidligere har nevnt at hun ikke føler på kjærlighet ovenfor ungdommene, trekker hun likevel frem at kjærlighet har egentlig alt å si i barnevernet. Ungdommene mangler kjærlighet i livet sitt, noe som kan føre til at de har det vanskelig. Selv om de kanskje ikke får den kjærligheten de ønsker fra barnevernsarbeiderne, så kan en form for kjærlighet hjelpe ungdommene. Lars mener også at dette er viktig:

Lars: Barnevernet er jo ekstremt avhengig av den kjærligheten. Så jeg syntes at det er bra på en måte at det kommer inn som et begrep. Også handler det om for miljøterapeuter spesielt da å vise kjærlighet på en riktig måte i forhold til jobben. På en måte som ivaretar en selv, men også kanskje ikke gi ungdommene falske forhåpninger i den grad at de skal bo der en viss periode og så er det null kontakt.

Lars mener også at kjærlighet er veldig viktig i barnevernet, men at de skal vise kjærligheten på riktig måte. Som nevnt tidligere skilte han mellom kjærlighet på jobb og kjærlighet på fritid, så når han er på jobb så må kjærligheten bli vist på en annen måte. Ungdommene som bor på institusjonen skal ikke bo der for alltid og vil etter hvert forlate institusjonen. Derfor mener han at de ikke skal gi ungdommene falske forhåpninger og for mye kjærlighet, for når de forlater institusjonen vil de ikke lenger ha kontakt. Hvis de da har knyttet seg for mye til barnevernsarbeiderne kan det være vanskelig å gå videre i livet uten dem. I studiet til Økland og Sørdsdal kom det også frem problematikk rundt hvordan kjærlighet skulle bli utøvet i praksis i barnevernet (se kapittel 2). Man har ikke den samme kjærligheten på jobb som man har hjemme med familien sin og det kan derfor bli vanskelig å vite hvordan man skal vise kjærlighet der.

Kine trekker frem at kjærlighetens inntreden har blitt et prinsipp de skal jobbe etter, noe som hun syntes er vanskelig:

Kine: Ja jeg vet jo at det har blitt et sånn prinsipp da som vi skal jobbe etter. Jeg syntes at det er et veldig vanskelig prinsipp eller litt løst prinsipp. Jeg syntes ikke det er vanskelig fordi jeg ikke bryr meg om ungdommen, for det gjør jeg veldig. [...] Jeg tenker liksom ikke at kjærlighet er lik sånn kjærlighet man har i en kjernefamilie for at det skal være på måte bra da. Også er det selvfølgelig, jeg tror jo at det er pluss hvis man bryr seg om de klientene eller ungdommene man jobber med når man jobber med mennesker. Men jeg tror ikke det er et «must» for å gjøre en god jobb.

Kine sier seg enige med Lars her om at kjærlighet ikke alltid betyr det samme som den kjærligheten man har i familien. Men hun syntes likevel at kjærlighetens inntreden i barnevernet har vært litt vanskelig og syntes at det har vært vanskelig å jobbe etter det prinsippet. Selv om hun trekker frem at det er bra at man bryr seg om ungdommene man jobber med, så mener hun at det ikke trenger å være et behov man trenger å ha for å gjøre en god jobb i barnevernet. Her ser vi en forskjell mellom svarene til Kine og Lars. Mens Lars mener kjærlighet er veldig viktig i barnevernet, mener Kine at man ikke må ha det for å gjøre en god jobb. Her kunne man forventet at de ville svart motsatt da Lars er en mann og at man kan tenke at menn ikke viser like mye følelser og kjærlighet som det kvinner gjør. Dette er også noe som Hochschild (1983, s. 57) trekker frem og hevder at menn ikke skal gråte eller vise følelser på samme måte som kvinner. Det er ikke like godtatt at menn gjør dette og hun mener at menn kanskje må vente på en tillatelse før de kan vise følelsene sine. Likevel ser Lars på kjærlighet som viktig og er noe ungdommene trenger. Andre motsetninger mellom Lars og Kine er at Kine er eldre og har jobbet lengre i barnevernet. Selv om de har samme arbeidsstilling har de likevel ulik antall år med arbeidserfaring og kan derfor ha ulike synspunkter på ting. Lars har kun jobbet i barnevernet i to år og er 24 år gammel, og kan derfor se annerledes på ting enn de som er litt eldre og har arbeidet der lengre.

6.0 Hvilke faktorer bidrar til at emosjonelle belastninger oppstår?

I dette analysekapittelet skal jeg se på hvilke faktorer som bidrar til at de emosjonelle belastningene oppstår. Her skal jeg trekke frem hva informantene mener er årsakene til at belastningene oppstår og få frem deres synspunkter. Arbeidspress er en faktor som informantene trekker frem som fører til at det er belastende å jobbe i barnevernet. Mangel på tid og for mange arbeidsoppgaver fører til stress for de ansatte som går utover arbeidsdagen. Utdanningen til barnevernsarbeidere kan også være en faktor til at noen opplever emosjonelle belastninger i løpet av en arbeidsdag. Hvordan de blir forberedt på hvor tungt det kan være å jobbe i barnevernet kan være viktig for de ansatte. Selv om informantene trekker frem flere ulike belastninger de møter på i arbeidslivet, trekker de likevel frem flere måter man kan forhindre at disse belastningene oppstår. I tillegg forteller de at de føler på jobbtilfredsstillelse selv om de opplever emosjonelle belastninger på arbeidsplassen. Jeg skal derfor avslutte kapittelet med å trekke frem ulike faktorer som fører til at de trives i jobben sin og som gjør at de føler på jobbtilfredsstillelse.

6.1 Barnevernsarbeideres meninger om hvorfor de emosjonelle belastningene oppstår

Som vi kunne se gjennom den tidligere forskningen så kan det oppstå mange emosjonelle belastninger i barnevernet, noe som også kommer frem i mitt datamateriale. Under intervjuene stilte jeg et spørsmål om de hadde noen meninger om hvilke faktorer som bidrar til de emosjonelle belastningene i barnevernet. Ved å stille dette spørsmålet ønsket jeg å få frem informantenes meninger og synspunkter på hvorfor de emosjonelle belastningene oppstår, og for å få frem deres egen opplevelse av dette. Informantene hadde ulike forklaringer på hvorfor belastningene oppstår. Noen mente det var forskjellige mangler, både under utdanningen og på jobben, som har ført til at det blir vanskeligere. På jobben var det blant annet mangler på ressurser og tid, som kan føre til at arbeidet ikke ble utført slik man ønsker. De får for mye å gjøre, så for å rekke å komme seg gjennom alt arbeidet så kan de ikke gå dypt inn i det. De får ikke alltid alle ungdommene mye tid med barnevernsarbeiderne som har mange forskjellige arbeidsoppgaver som må bli gjort. Som vi så i kapittel 2 så er dette også noe som kom frem i undersøkelsen til Ferguson, der sosialarbeideren sjeldent brukte mye tid med barna alene uten at foreldrene var til stede og at dette var på grunn av høy arbeidsbelastning.

Når det kommer til mangler på arbeidsplassen så trekker Kari frem at mangel på tid og ressurser nok er verre når man jobber i barnevernstjenesten enn når man jobber på en barnevernsinstitusjon: «Der er det [...] altfor mange saker, har ikke tid til å gjøre ordentlig arbeid. Og det er jo en grunn til at jeg ville aldri jobbet i barnevernstjenesten selv». Hun trekker også videre frem at dette ikke er noe hun kunne taklet og hun liker å få gjort ting ordentlig. Men sånn kan det også være på institusjonen der hun jobber og de får ikke alltid tid til å gjøre alt de ønsker: «Sånn kan det være her og av og til, at man liksom må droppe en eller annen ball fordi det er for mye å gjøre samtidig» (Kari). For de som jobber på en barnevernsinstitusjon vil det også være mangel på tid og man får ikke alltid tid til å gjøre ting ordentlig. Denne mangelen kan føre til at barnevernsarbeiderne føler på et arbeidspress som videre fører til at det kan oppstå emosjonelle belastninger.

Marie, som er den ene informantene som jobber i barnevernstjenesten, trakk derimot ikke opp mangel på tid og ressurser som en faktor, men heller mangelen på opplæring, fadderordning, ivaretagelse og veiledning. I Leeson sin studie kom det frem at det er viktig at de ansatte får god veiledning og opplæring for at de skal kunne forstå og møte behovene til ungdommene (se kapittel 2). Det fører også til at man vil forstå hvordan man skal håndtere sine egne følelser som oppstår i vanskelige situasjoner. Det var spesielt når Marie begynte i jobben at det var en mangel på dette: «Jeg tror at hvis man hadde blitt fanget opp og ikke blitt kastet inn i tunge og vanskelige saker så hadde nok ikke jeg røket på en smell første året». Denne smellen som hun refererer til er at hun ble utbrent det første året hun var i jobb. Alle kravene og forventningene som blir stilt til barnevernsarbeidere kan føre til et følelsesmessig press, som videre kan utvikle seg til stressrelaterte lidelser som utbrenthet (Baugerud et al., 2018, s. 216). Utbrenthet kan føre til at arbeidsproduktiviteten blir lav, og man klarer ikke yte på den måten man ønsker. Under denne perioden når Marie var utbrent så reagerte hun også annerledes på vanskelige situasjoner på jobb enn når hun ikke var utbrent. Når hun var utbrent reagerte hun ofte med kvalme og oppkast, hodepine, svette, tinnitus og mangel på søvn. Da blir arbeidsdagen mye mer belastende enn den allerede var fra før av, og det førte til at det ble en vanskelig start på arbeidslivet.

Som vi så i kapittel 2 så trakk også Lauritzen et al. frem at det er viktig for nyutdannede å få veiledning når de starter å jobbe i barnevernet. Det vil være en stor forskjell fra utdanningen til de begynner å arbeide. Dette gapet mellom utdanning og arbeid kan sammenlignes med gapet mellom frontstage og backstage. Når de tar utdanningen vil de befinne seg backstage

der de lærer hvordan de skal gjøre ting og de trenger ikke å opprettholde en fasade for noen. Når de begynner å jobbe befinner de seg derimot frontstage der de er med ungdommene og får utøvet det de har lært. Overgangen fra utdanning til arbeid vil være stor og kan dermed bli vanskelig for dem. Det ble derfor startet en videreutdanning i barnevernsfaglig veiledning som hadde som formål at personer med høy barnevernsfaglig kompetanse skulle veilede de som har mindre kunnskap og erfaring. I tillegg til at de nyutdannede da får mer kompetanse og en trygghet som barnevernsarbeider, så vil også tjenestene i barnevernet bli mer kvalitetssikret og gir mer mulighet for å hjelpe barn som har det vanskelig. De emosjonelle belastningene som kan oppstå for nyansatte kan gjennom mer veiledning bli mindre og de vil få en bedre opplevelse når de begynner å jobbe i barnevernet. Lauritzen et al. sine slutninger henger sammen med Marie sine meninger og opplevelser. Hvis hun hadde fått mer hjelp og veiledning gjennom sitt første år som barnevernsarbeider kunne hun kanskje ha unngått å bli utbrent og opplevd mindre emosjonelle belastninger.

Andre informanter trakk frem ungdommene som er på institusjonen når de snakket om hva som bidrar til at belastningene oppstår:

Lisa: Faktorer for min del så er det jo [...] det som har med ungdommen å gjøre [...] at når ting står litt stille så kan det være litt vanskelig å stå i da. Ja for man har jo lyst på en utvikling sant.

Så når behandlingen med ungdommene i en periode står stille og ikke går fremover, kan det føre til en belastning for de ansatte. De ønsker hele tiden at ungdommene skal klare alle målene de setter og få framgang i det de holder på med. Når dette ikke skjer føler ikke de ansatte på noe mestring, men det oppstår heller en utfordring. Lisa føler det blir utfordrende å senke forventningene man har og det å vite at man likevel gjør en god jobb selv om det ikke har blitt en utvikling. Ved at man ikke føler på noe mestring kan den emosjonelle energien bli lav og belastninger kan oppstå.

En annen grunn informantene trekker frem der ungdommene kan bidra til at de emosjonelle belastningene oppstår er uttrykkene ungdommene gir. Måten ungdommene uttrykker seg på kan være veldig forskjellig, og noen kan uttrykke seg på farligere måter enn andre. De kan også befinne seg i vanskelige situasjoner som kan føre til at de uttrykker seg på en dårlig måte: «[...] det som rører seg rundt ungdommene som gjør at vi kjenner på de samme følelsene da» (Ida). De ansatte blir påvirket av hvordan ungdommene oppfører seg rundt dem

og hvordan de velger å reagere i ulike situasjoner. Dermed kan dårlige interaksjonsritualer fra ungdommene føre til en mer belastende arbeidsdag for barnevernsarbeiderne. Den lave emosjonelle energien til ungdommene kan smitte over på de ansatte som fører til at de også får lav emosjonell energi og føler dermed ikke på noe mestring.

At det blir belastende på grunn av at man jobber med noen sitt liv blir også trukket frem gjennom intervjuet med Nina. De jobber med ungdommer som har vært i vanskelige situasjoner og har hatt det vanskelig hjemme. De ansatte har mye opplevelser med vanskeligstilte familier, og det blir forventet at barnevernsarbeidere skal både være profesjonelle og vise empati og støtte til ungdommene og familiene. Dette kan føre til et følelsesmessig press for barnevernsarbeidere som kan være vanskelig å håndtere. Her har de ikke gode interaksjonsritualer og den emosjonelle energien blir lav. Da kan de føle seg usikker og mislykket som videre kan føre til dette presset. Dette følelsesmessige presset var også noe som ble trukket frem i artikkelen til Baugerud et al. (se kapittel 2). De trekker frem at når man ikke klarer å håndtere dette presset kan det videre føre til at man utvikler stressrelaterte lidelser som utbrenthet. Dette er noe som flere barnevernsarbeidere har utviklet, noe som gjør at arbeidslivet blir enda vanskeligere.

Samtidig som de ansatte skal passe på seg selv, så skal de også passe på at ungdommene har det bra og at de kan utvikle seg slik at de får et bedre liv. Det er en stor oppgave å ha og de har en stor innflytelse for hvordan livene deres blir formet videre. Nina trekker også frem at det kan bli belastende ved at de kan stå i potensielle ubehagelige eller farlige situasjoner: «Det ene er at man jobber med noen sitt liv, det andre er at vi [...] kan stå i potensielt farlige situasjoner eller hvert fall ubehagelige situasjoner». Ungdommene kan utagere mot de ansatte og det kan oppstå situasjoner som både kan være farlige for ungdommene og for de ansatte. Da kan det også bli belastende hvis man ikke har trygg støtte rundt seg på arbeidsplassen: «[...] Også vil jeg tro at på arbeidsplasser hvor man ikke har den trygge støtten rundt seg, sånn i forhold til kollegaer og leder, så vil nok det sikkert være en belastning» (Ida). Når ting kan bli litt farlige eller vanskelige kan støtte fra både kollegaer og leder være viktig for de ansatte. Hvis man må ta viktige beslutninger og vurderinger alene kan det også bli tungt og det kan føre til at man blir usikker på om man gjør det riktige. Ved at andre gir innspill til det man har gjort og støtter hverandre kan føre til at man utvikler sin egen kompetanse og samtidig reduserer belastninger (Bufdir, 2022, s. 11).

Flere av informantene fra datasettet har en lederstilling på arbeidsplassen, noe som de til tider også kan syntes er belastende:

Nina: Det er belastende å, i den kraft i den lederstillingen jeg har da så er det min jobb å, jeg må faktisk be folk om å gjøre ting de ikke har lyst til å gjøre. Å be folk gjøre ting som kan være potensielt farlig. Det syntes jeg er litt belastende. Prøve å veilede de og få til å forstå hvorfor vi gjør som vi gjør.

På en barnevernsinstitusjon kan det oppstå farlige situasjoner som man helst vil unngå å havne i. Men noen ganger så må de takle slike situasjoner, og det er ofte lederen som bestemmer hvem som skal gjøre hva. Å be noen gjøre noe de ikke vil og som kan være farlig for dem, er belastende for lederne. De vil ikke at de ansatte skal bli utsatt for noe farlig eller at de skal gjøre ting de ikke vil, men det er likevel noe som kan skje i jobben som barnevernsarbeider. Selv om de ønsker å beskytte kollegaene sine så mye som mulig, er ikke det alltid like lett. Så i tillegg til å være bekymret for at ungdommene skal skade seg, så er de også bekymret for de ansatte. I slike situasjoner kan det derfor bli veldig ubehagelig for lederne og det kan bli emosjonelt belastende.

6.2 Arbeidspress for barnevernsarbeidere

Når man får mangel på tid og ressurser på arbeidsplassen kan det føre til at man opplever arbeidspress. Dette er noe alle informantene har følt på i arbeidslivet. Her kan vi igjen se en forskjell på de informantene som jobber på en barnevernsinstitusjon og den ene informanten som jobber i barnevernstjenesten. Marie som arbeider i barnevernstjenesten forteller at hun alltid føler på arbeidspress: «Ja, det [ler] er det jo hele tiden». Det er ofte flere saker man må arbeide med enn det de burde ha, og det ligger stort sett alltid på flere saker enn de klarer å håndtere. Alle de ansatte har også like mye å gjøre, om ikke mer, så det er aldri noen som har det roligere med mindre saker. Det oppstår også alltid nye undersøkelser og frister som de må forholde seg til. De som arbeider på institusjonen trekker frem at de også føler på arbeidspress, men at det skjer i ulike perioder: «Ja det er mye å gjøre i perioder og i andre perioder så er det roligere» (Lisa). Hun trekker likevel frem at det skjer nye ting hele tiden, men da blir det plutselig mange ting å holde styr på og som må bli gjort innen ulike tidsfrister. Når dette skjer blir det mye å gjøre og da kjenner hun på arbeidspresset.

Det er flere som også føler på arbeidspresset i noen perioder der det vil være topper som vil være veldig voldsomme, også vil det være noen perioder som er rolige. At det i noen perioder

er mye å gjøre og andre periode er mindre å gjøre fører til at arbeidsmengden blir jevnet ut: «Sånn jevnt over et år så tipper jeg det er en ok arbeidsmengde» (Kari). For noen vil de voldsomme periodene være ganske tøffe, og det kan bli belastende. Derfor kan noen ønske at det var mer jevnt fordelt arbeid, at det ikke er perioder som er tøffere og noen som er roligere, men heller at det er like mye å gjøre hele tiden. Dette er ikke noe Kari tenker: «Men det er jo og noe som jeg trives med da, jeg trives godt med å ha litt sånn truck noen perioder og rolige andre perioder da». Så for henne passer denne jobbformen ganske bra og hun trives også når det er tunge perioder.

Kine trekker også frem at hun føler på arbeidspress i noen perioder, og mener at dette kommer an på hvilken arbeidsplass man er på og hvordan ungdommene er. Hvis ungdommen er pliktoppfyllende og samarbeidsvillig gjør det jobben enklere og det flyter mer: «Men hvis det er en ungdom med mer motstand vi jo det muligens føre til mer arbeidspress fordi man prøver å finne noe som fungerer da» (Kine). Som Kine er inne på så må man bruke lenger tid på en ungdom som utagerer eller viser mer mostand for å komme frem til en løsning slik at ungdommen blir mer samarbeidsvillig og de får gjort det de skulle. Det kan gå utover andre arbeidsoppgaver som kan føre til stress for barnevernsarbeidere. Hun trekker også frem at det er mer arbeidspress på den institusjonen hun er på nå enn den hun var på tidligere: «Men så jobber jeg på en institusjon som det er veldig mye eller veldig høye krav til produksjon av mål og tiltak, og papirarbeid generelt» (Kine). Så hvis en ungdom er vanskelig og de ansatte må bruke mer tid på dem kan det gå utover dette papirarbeidet og produksjonen av mål og tiltak. Når det allerede er mye å gjøre og mye arbeidspress, blir det ikke noe mindre arbeidspress med en ungdom som viser motstand.

Arbeidet som barnevernsarbeiderne gjør skal bli gjort grundig og ordentlig for å kunne hjelpe ungdommene på best mulig måte. Så når de ikke får tid til å gjøre arbeidet så grundig som det både forventes og man selv ønsker å gjøre, så kjenner man på presset: «[...] jeg føler ganske mye på press, både nedenfra og ovenfra, og fra meg selv kanskje» (Nina). Man føler ikke bare på presset fra de man jobber med og lederne sine, men også seg selv. Man ønsker å prestere sitt beste og skape best mulig utgangspunkt for ungdommene. Så når man føler at man selv ikke presterer sitt beste og får lav emosjonell energi, så kan man også kjenne på et press fra seg selv, som kan føre til at det blir mer belastende.

Det er ikke bare de indre faktorene på arbeidsplassen som fører til arbeidspress, men også de ytre faktorene: «Det er veldig mange krav, både eksternt og internt som skal følges opp» (Kari). Maja trekker også frem de ytre kravene som kommer i noen perioder, og disse kravene kommer fra blant annet samarbeidspartnere og statsforvalter. Likevel vil drift og akutte situasjoner være første prioritet, spesielt når det er få personer på jobb. Her kommer Kari med et konkret eksempel: «For eksempel husker jeg at vi stod en jul også fikk vi tre sykemeldinger to dager før jul [...] som er en supersårbar tid for ungdommene og kjempeviktig at de har trygge folk rundt seg sant». Dette eksempelet som Kari trekker frem belyser en tid som kan være vanskelig for ungdommene, så når det er få folk på jobb kan det bli ekstra belastende og det er viktig å kunne fikse opp i problemet så fort som mulig. Da trekker hun frem at man blir veldig aktivert til man får løst dette, og man får ikke tid til å skrive rapporter eller andre ting som man egentlig skulle gjøre. Da må de ta igjen dette arbeidet senere, noe som kan føre til enda mer stress og mer arbeidspress. Så når det er indre krav i tillegg til ytre krav i noen perioder så blir det mye å gjøre: «[...] også føler du deg dratt i alle kanter for du har egentlig mer enn nok med å få det til å gå rundt på den avdelingen du har ansvar for» (Maja). Alle ansvarsområdene kan derfor ikke blir fulgt opp når det kommer krav fra alle kanter, noe som fører til at man føler på et arbeidspress.

Som vi har sett så kan arbeidspresset føre til at det oppstår belastninger for informantene. Olaniyan trekker frem i sin studie at støtte fra kollegaer vil hjelpe med å fjerne belastningene (se kapittel 2). Der kommer det frem at når støtten fra de andre ansatte økte så ble rapportene om utbrenthet mindre. Det viser at for å hindre eller forebygge belastninger som kommer fra arbeidspress er det viktig å støtte seg på kollegaene sine og at de hjelper hverandre når de har det vanskelig. Å kunne prate med hverandre og støtte seg på hverandre var også noe som kom frem i mitt datamateriale (se kapittel 5).

6.3 Utdanningens betydning i barnevernet

Alle informantene fra datamaterialet har tatt en utdanning før de begynte å jobbe i barnevernet, men de har ulik grad av utdanning. Noen har tatt en bachelor, andre har gått videre til en master, også er det noen som har tatt flere studiepoeng i tillegg til dette. Hvilken type utdanning de har tatt og hvor lang utdanning de har kan ha en betydning for hvordan de opplever arbeidslivet. Noen steder lærer man hvordan man blant annet skal forstå hvorfor ungdommene gjør som de gjør og hvordan man skal håndtere det. Hvor stort fokus dette har

gjennom studie vil variere i ulik grad på de forskjellige utdanningsstedene, som fører til at barnevernsarbeidere vil ha ulik kunnskap når de begynner å jobbe. At informantene har ulike forutsetninger kan føre til at de vil oppleve og håndtere belastningene som oppstår på forskjellige måter.

At barnevernsarbeidere har ulike opplevelser fra utdanningen og hvordan den har forberedt dem til arbeidslivet kommer frem i datamaterialet. Informantene har ulik oppfatning av hvilken betydning utdanningen har hatt for å forberede dem til det de møter på som barnevernsarbeider. Noen er veldig positive til utdanningen de har tatt og mener at den har hatt en stor betydning. Andre er mer negative til utdanningen og hevder de har tatt med seg lite fra den inn i arbeidslivet. Marie og Nina har begge tatt en bachelor i sosialt arbeid, men har tatt to ulike mastergrader. Marie mener at denne bachelorgraden ikke går mye inn i temaene:

Marie: Jeg tenker at bacheloren gir deg en, hvert fall meg da som er sosionom i bunn blir sånn potet, generalist utdannelse som så vidt toucher innom temaet. Du vet lite om mye holdte jeg på å si og det begynner egentlig i det du begynner å jobbe. Du får et bakteppe og kunnskaper, og du lærer hvordan du skal finne ut av mer og setter deg i stand til det.

Hun mener at bacheloren i sosialt arbeid er en «potetutdannelse» der man lære litt om mye. Man går ikke dypt inn i temaene noe som fører til at man får litt kunnskap om alt, men ikke mye kunnskap om temaene. Som nyutdannet og at man nettopp har kommet inn i arbeidslivet kan dermed føre til at man blir usikker og ikke alltid vet hva man skal gjøre. Da kan man slite i starten av jobben og motivasjonen kan synke. Derfor syntes Marie at det er viktig at man kan også ta en master i sosialt arbeid der man kan spesialisere seg mer innenfor de temaene man ønsker og kan øke kunnskapen man allerede har. Som Marie nevner så vil bachelorgraden gi et bakteppe, noe som Nina trekker frem som viktig før arbeidslivet:

Nina: Det er veldig viktig å ha et bakteppe i form av utdanning eller ha en slags grunnmur med hvordan man kan jobbe med mennesker som har det vanskelig. Nå er jeg som sagt sosionom også tok jeg en mastergrad i psykologi etterpå. Men at man kan se at det er ulike måter å forstå verden på og det å møte mennesker der de er. Samtidig så tror jeg at i en sånn jobb som jeg har da så er erfaring og personlig egnethet minst like viktig. Og det er veldig mange flinke mennesker som kan jobbe med ungdom som nødvendigvis ikke har tre til fem års utdanning. Men som har bare, har en forståelse for andre mennesker som har det vanskelig da.

Nina mener at det er viktig at man har et bakteppe i form av utdanning når man skal jobbe som barnevernsarbeider. Da får man en grunnmur i hvordan man skal jobbe med mennesker som befinner seg i vanskelige situasjoner. Ungdommene som de jobber med har både hatt og har det vanskelig, og da må de ansatte kunne hjelpe dem på best mulig måte. De ansatte må vite hvordan de skal møte ungdommene og håndtere ulike situasjoner slik at ungdommene føler seg trygge og ivaretatt. Men i tillegg til viktigheten av utdanningen så trekker Nina også frem at personlighet og erfaring er viktig i en slik jobb. Noen mennesker kan ha en forståelse for andre mennesker og hvordan man skal møte dem uten å ha en utdanning som bakteppe. De vil ikke trenge en utdanning for å vite hvordan andre mennesker tenker og hvordan man best mulig kan løse en vanskelig situasjon. Man kan heller ikke lære alt under en utdanning, og ettersom de arbeider med mennesker som har det vanskelig vil det de lærer og det som faktisk kreves i jobben ha store variasjoner. Nina mener derfor at i tillegg til utdanningen så er det viktig at barnevernsarbeidere er personer som allerede er personlig egnet til å arbeide med mennesker som har det vanskelig.

Resten av informantene har alle tatt en bachelorgrad i barnevern, og noen har i tillegg en master eller flere studiepoeng i andre fag. Selv om de har tatt samme bachelor så har de ulike meninger om hvilken betydning den har hatt for arbeidslivet. De fleste syntes at utdanningen har hatt en stor betydning for dem:

Lisa: Betydningen av studie jeg har tatt har hatt veldig, ja det har vært viktig det. Sant vi har jo vært gjennom to praksisperioder. [...] du får et annet blikk på ting når du har vært igjennom et sånt forløp da. Da blir man litt mer, man skjønner at det ligger gjerne mer bak et uttrykk da. Ja så jeg er veldig glad for at jeg har tatt den utdanningen og det har hjulpet meg til å se mennesker på en litt annen måte.

Kari: [Utdanningen har hatt] stor betydning. Barnevernspedagogutdanningen er det jo to praksisperioder i, og den praksisen jeg hadde gang nummer to var jo veldig nyttig. For det var jo på institusjon, så det var på måte praktisk. Også har jeg jo en videreutdanning som innebærer veldig mye veiledningstimer, både i grupper og individuelt, som har gjort meg veldig bevisst på mine egne reaksjonsmønstre og, ja hvem er jeg og på måte ja hvordan jeg kan bli bedre i møte med andre da.

Her kan vi se at de trekker frem flere positive ting fra utdanningen som har hjulpet dem når de begynte å arbeide. Blant annet har praksisperioden hatt en stor betydning for både Lisa og Kari. Da får de brukt den kunnskapen de har lært som kan bidra til at de bedre forstår det de har lært. Ved å gjøre ting i praksis vil for mange være veldig nyttig ved at de ikke bare forstår

bedre det de har lært, men at de også lærer mer om seg selv. De kan forstå hvilken påvirkningskraft de har og hvordan de er i relasjon med andre mennesker. I praksisperioden kan de også lære og forstå bedre hva som ligger bak uttrykkene til ungdommene, noe som videre fører til at man bedre kan forstå hvordan man skal håndtere situasjoner. Det vil være til stor hjelp når de skal begynne å arbeide etter utdanningen. Under praksisperioden vil de også få prøvd ut arbeidslivet og se om de trives i den type arbeid eller ikke.

Ida trekker også frem at utdanningen har hatt mye å si for henne, men at for henne var det først når hun begynte å jobbe at hun forstod det faglige hun hadde lært under utdanningen:

Ida: Den har nok hatt veldig mye å si. Det var når jeg først begynte å jobbe at jeg liksom forstod mye av det faglige tror jeg. Hadde litt knagger å henge det på. Så jeg tror forståelsen av hvordan ungdommene fungerer og hvem de er, så er det nok utdannelsen hvert fall for min del veldig, veldig viktig.

Så her har hun litt samme syn som Lisa og Kari om at når hun først fikk brukt den kunnskapen hun hadde lært at hun klarte å forstå det. Det var ikke under praksisperioden, men når hun begynte å jobbe etter utdanningen. Utdanningen bidro likevel med at hun klarte å se hvem ungdommene er og hvordan de fungerer. Dette synet har også Lars:

Lars: Det viktigste jeg har lært er det at, assa alle valgene de tar da. [...] Hvis noen utagerer på meg så har jeg lært at det er ikke jeg som er nødvendigvis triggeren til situasjonen, men at det er noe foreliggende fra miljøet og oppveksten som ungdom mangler eller har for mye av. Men så jeg har nok lært å se bak handlingen til ungdommene.

Han nevner at utdanningen har ført til at han klarer å se bak handlingene til ungdommene og hvorfor de gjør som de gjør. Utdanningen har for Lisa, Kari, Ida og Lars hjulpet dem å forstå ungdommene bedre og hva som ligger bak uttrykkene og handlingene. Dette kan videre føre til at de klarer å håndtere følelsene sine bedre i ulike situasjoner. Gjennom emosjonshåndtering skal man vise kroppslighet og ansiktsbruk som står til forventningene i en sosial interaksjon (Hochschild, 1983, s. 29). Dette kan bli enklere for dem hvis de forstår hva som ligger bak handlingene til ungdommen, slik at de også kan klare å kontrollere sine egne følelser.

Kine og Maja derimot, som også har tatt en bachelorgrad i barnevern, er ikke helt enige med disse fire om hvilken betydning utdanningen har hatt for dem:

Kine: Det har sikkert hatt en del å si, men jeg vil si at å jobbe og være i praksis på måte med kollegaer og ungdommer, og trene i virkeligheten har hatt mer å si. Jeg tror hvert fall barnevernsutdanningen føler jeg er veldig sånn du lærer på måte basic det du må kunne. Men det sier ingenting om ... du øver jo ikke på hvordan å være i en relasjon eller man gjør kanskje det på sånn ferdighetstrening. [...] Men nå har jo jeg en del utdanninger og så [ler]. Men det har vært selvfølgelig, det er fint å ha utdanning. Du lærer jo mange nyttige ting og. Men sånne relasjonelle og med tanke på hvordan håndtere belastninger, det syntes jeg ikke vi forberedte oss så veldig på.

Maja: Jeg tenker at jeg garantert gjennom de tre årene lærte ting som har vært viktige. Men så lenge etterpå nå så er det veldig få ting jeg husker fra studiet. Altså det er, erfaringen har på måte tatt over den der hjernekapasiteten som ble brukt under utdannelsen. Men for all del, de årene og det som vi gjorde er noe mer relevant enn annet for all del. For det jeg tenkte da og tenker fortsatt er at noen ting vi gjorde under studiet var nok ikke så veldig relevant i det hele tatt for den jobben jeg skulle ut i.

Mens de fire andre ser på hvor viktig utdanningen har vært for å gi dem faglig kunnskap som fikk dem til å forstå ungdommene bedre når de begynte å jobbe, ser ikke Kine på utdanningen på den samme måten. Hun trekker også frem at å være i praksis har vært viktig, men at hun ikke har hatt nok ferdighetstrening under utdanningen. Utdanningen har bare vært «basic» og ikke gitt en dyp forståelse når det kommer til hvordan man skal være i en relasjon med noen. Dette viser at utdanningen har forskjellig betydning selv om de har tatt samme utdanning. Det kan være på grunn av utdanningen er tatt forskjellige steder og at de derfor ikke har det samme opplegget og de lære forskjellige ting. Da kan noen blant annet bli mindre forberedt på hvordan man skal kunne håndtere belastninger som kan oppstå enn andre. Maja trekker frem at hun garantert har lært viktige ting gjennom utdanningen, men at hun husker svært lite fra den. Etter lang tid kan kunnskapen man har fått fra utdanningen bli mindre og da er det kunnskapen man har fått gjennom erfaring som tar over. Det er denne kunnskapen som vil ha størst betydning etter å ha jobbet i mange år. For Maja har derfor utdanningen ikke vært så relevant i hennes jobb og hun trekker frem at fagene hun hadde den gangen burde bli byttet ut med andre som kan være mer relevante. Å bytte ut fag som tidligere studenter ikke har hatt bruk for i jobben kan hjelpe nye studenter med å få bedre læringsutbytte under utdanningen så de får tatt den mer i bruk når de begynner å jobbe.

6.4 Hvordan kan man forhindre at de emosjonelle belastningene oppstår?

Selv om informantene har trukket frem at det oppstår flere forskjellige belastninger på jobb, så trekker de også frem flere måter man kan forebygge og forhindre at de oppstår. I tillegg til det de gjør selv for å håndtere belastningene så ser de på hva arbeidsplassen kan gjøre for å

forhindre at de oppstår. Her trekker flere av informantene frem tiltakene som de har på arbeidsplassen sin:

Lisa: At man føler man kan ta kontakt med sjefen sin hvis det er noe man har på hjertet. Og ja ikke minst ha veiledninger med psykologspesialister som kan på måte gi noen verktøy til å håndtere sånne følelser. Så det er vel forebyggende.

Maja: [...] Så tenker jeg at disse veilederne vi har som er eksterne som kommer ute i fra som kan gi deg litt perspektiv og litt andre innfallsvinkler, er veldig viktig da i forhold til å jobbe mye da. Vi av og til ser oss litt fast i løste systemer og ja at da er det greit å ha noen andre innspill uten i fra og da, det tenker jeg er viktig.

Lars: Ha et forum på jobb, kanskje et sånn system så man kan ta opp utfordringer og vite at det er stemning for å ta opp ting. Det tror jeg er viktig. At man alltid vet at hvis det skjer noe så trenger man ikke å tenke på det eller ha det over seg selv. Man kan dele på jobb. At det er en kultur for det da. Eller så tror jeg antall sykemeldinger hadde gått opp veldig.

Som vi ser her så mener informantene at de ulike mulighetene de har på arbeidsplassen er viktige for å hindre at jobben skal bli for belastende. Det er viktig at de har noen de kan prate med, både interne og eksterne, slik at de kan åpne seg opp og fortelle hva de føler. Både det å kunne åpne seg opp til kollegaer og sjefen sin er viktig, men også det å kunne snakke med andre veiledere som har kunnskap på dette området og kan dermed gi dem råd og tips til hvordan de skal gå videre. Dette kan gi dem en trygghet og beskyttelse som fører til at ulike situasjoner ikke blir like belastende for dem. Her trekker de igjen frem interaksjonsritualer som fører til at følelsene deres endrer seg fra vonde til gode følelser ved at de samhandler med andre personer på jobb. Ved å ha disse samtalene vil de befinne seg backstage der de kan være seg selv og ikke spille en rolle. Fra Hochschild sitt ståsted så vil de her også drive med deep acting ved at de viser sine ekte følelser og ikke prøver å endre seg for å passe bedre inn i en situasjon. Ved å gjøre dette kan de få hjelp til å komme seg videre og bearbeide belastningene.

Marie, som jobber i barnevernstjenesten, har et litt annerledes syn på forhindring av emosjonelle belastninger på arbeidsplassen enn de som jobber på barnevernsinstitusjon. Siden hun arbeider med saker og ikke direkte med ungdommene, så har hun opplevd andre belastninger og trekker derfor frem andre måter å forhindre det på:

Marie: «Jeg tror at «clue 1» er å ansette nok folk i barnevernstjenesten [ler], sånn at man har færre saker per hode. Sånn at man faktisk har en mulighet til å føle på mestring fordi man får fulgt opp bra nok og fordi man har tid nok til de sakene man har. Det vil ikke hjelpe å kun utdanne folk med master og gi dem enda mer kursing, for da er det bare enda flere ting vi vet at vi bør gjøre som vi ikke har tid til [ler].»

Når man jobber som saksbehandler i barnevernstjenesten har man mange ulike saker som man jobber med samtidig, noe som kan bli belastende for de ansatte. Ved å ha flere ansatte vil man få færre saker å jobbe med, noe som videre fører til at man kan sette seg bedre inn i saken man holder på med og jobbe mer med den. Ved å gå dypere inn i jobb kan føre til at man føler på mestring siden man får fulgt alle sakene opp bedre og man får hjulpet ungdommene mer. Ved å føle på mestring og glede på jobb kan den emosjonelle energien blir høy, som kan føre til at belastningene bli mindre. Marie trekker også frem at hun ikke ser behovet for å at man skal ta flere kurs og ta en mastergrad, for da mener hun at man vil få mer kunnskap om ting de burde gjøre, men som de ikke har tid til. Andre personer kan se på mer utdanning og kursing som viktig ved at man tilegner seg mer kunnskap og dermed kan hjelpe ungdommene bedre. Dette synet deler ikke Marie som syntes det er viktigere å få gjort det arbeidet de har fått enn å få flere arbeidsoppgaver som må gjennomføres.

Selv om det kun er Marie som jobber i barnevernstjenesten, så deler likevel Kine også noen av hennes synspunkter når det kommer til hvordan man kan forhindre belastningene:

Kine: «Altså det viktigste tror jeg er god bemanning. For hvis det er veldig høy belastning på et arbeidssted og du føler det er ... ved vold for eksempel og du står alene eller med bare en annen da når man egentlig trenger fire. Så føler man seg jo mer ivaretatt og man kanskje kan rullere mye mer og.»

Kine er enig med Marie om at man trenger god bemanning på arbeidsplassen, men mer i den grad at man skal føle seg trygg på institusjonen. Marie så på dette som viktig slik at man skulle få mindre saker og mer tid til å gjøre ting nøye, mens Kine knytter det opp til trygghet. På institusjonen kan det oppstå voldelige hendelser som fører til at de ansatte kan bli utsatt for skader. Ved å ha nok folk på jobb kan dette føre til at situasjonen kan bli håndtert raskere og bedre, slik at ingen av de ansatte bli utsatt for vold. Det fører videre til at de føler seg tryggere og mer ivaretatt på jobb, og belastningene kan derfor bli mindre.

Selv om flere av informantene trekker frem flere ulike ting som kan forebygge belastningene så hevder Kari at man ikke kan fjerne det:

Kari: Jeg tror ikke det går an å fjerne det for det er så alvorlig sant. Det er folk sine liv og folk sine skjebner, og det er liksom dramatiske ting som har skjedd med disse ungdommene. Det blir vanskelig å ta vekk det emosjonelle, og hvis jeg hadde kjent ... tatt lett på det ansvaret mitt så tror jeg ikke jeg hadde gjort en god jobb da.

For henne så er jobben hun gjør så viktig og hun jobber med veldig alvorlige ting, som fører til at de emosjonelle belastningene ikke kan bli fjernet. Man kan ikke fjerne det emosjonelle fra de situasjonene som oppstår, som kan føre til at det oppstår belastninger. Spesielt for henne som leder så føler hun på mye ansvar og må håndtere mange vonde situasjoner, og klarer derfor ikke å forhindre at belastningene oppstår. Likevel trekker Kari også frem ulike ting som hun mener er viktig å ha på arbeidsplassen: «[...] Så jeg tror ikke det går an å ta det vekk, men det er klart at man må ha et godt system, et godt nettverk. Altså muligheten for debrief og veiledning, og støtte da». Hun mener derfor at det likevel vil være viktig å ha et godt system på jobb som kan gi støtte og veiledning for de ansatte for å kunne forebygge de emosjonelle belastningene som oppstår. Disse interaksjonsritualene vil være viktige for personer som trenger å snakke ut om det de opplever. Her får de igjen vist sine ekte følelser gjennom deep acting og er backstage der de ikke trenger å opprettholde en fasade. Å ha muligheten til dette er som vi har sett det som går igjen hos de fleste informantene når de snakker om hvordan man kan forhindre de emosjonelle belastningene. De trenger et backstage der de kan være helt åpne, og et sted der de kan få hjelp og støtte fra andre på arbeidsplassen.

6.5 Faktorer som bidrar til jobbtilfredshet

Som vi har sett så har alle informantene opplevd emosjonelle belastninger på arbeidsplassen og det er krevende å jobbe som barnevernsarbeider. Men hva er det som gjør at de fortsatt står i jobben? Selv om det er en utfordrende jobb så er det faktisk noe som Lisa ser på som positivt: «Jeg liker det at jeg får utfordre meg selv ganske ofte. Jeg har fått utviklet meg selv sant. Jeg har lært veldig mye nytt». Hun liker å bli utfordret og det fører til at hun har utviklet seg mye som person etter hun begynte å jobbe der. Og selv om det kan være vanskelige tider på jobb så trekker de frem at det er også mye andre positive ting som gjør at de liker å jobbe med det de gjør:

Nina: Jeg liker å ha muligheten til å i det minste kunne så noen frø som gjør at ungdommene kan få et bedre voksenliv. Men iallfall det å kunne bidra til en positiv endring i noen sitt liv, spesifikt ungdommen, men også i samme situasjon også hjelpe

en familie og også hele samfunnet sant. Og det å kunne bruke seg selv og den man er i den prosessen.

Marie: Jeg liker jo det at man kan være med på å gjøre en forskjell og at man, ved å jobbe med mennesker tidlig i livet har man en større grad og mulighet til å bidra positivt og endre noen mønstre, kanskje bryte noen mønstre.

Som barnevernsarbeider så får de mulighet til å hjelpe og påvirke livet til ungdommer som har det vanskelig og de kan bidra til livet deres går i en positiv retning. Som Nina sier så er det ikke bare ungdommene sitt liv som de bidrar til, men også familiene og resten av samfunnet kan få en positiv endring ved hjelp fra barnevernsarbeidere. Da kan det bli mindre kriminalitet og de kan hjelpe ungdommene å få en jobb så de bidrar i samfunnet. Når de klarer å få denne positive endringen og endrer noen mønstre kan de føle på en mestringsfølelse og få høy emosjonell energi, som gjør at de liker jobben sin. De får brukt seg selv og den man er for å hjelpe andre, og det syntes de er veldig givende. Dette er med på å påvirke at belastningene ikke blir så viktige lenger. Dette henger sammen med funnene i studiet til Stalker et al. (se kapittel 2). Der kom det frem at barnevernsarbeidere føler på jobbtilfredsstillelse samtidig som de har vist til emosjonell utmattelse. Dette var veldig uforventet da de trodde at nivået for emosjonell utmattelse skulle være høyt og at nivået for jobbtilfredsstillelse skulle være lavt. Det at de gjør en forskjell og hjelper andre fører til at de ser på det som en belønning. Da vil det vanskelige arbeidet også bli sett på med takknemlighet og de er fornøyde med jobben sin.

For barnevernsarbeidere så vil ingen dager være like og de har mye variasjon i jobben sin. For noen kan dette være vanskelig, men dette er noe som gjør at Kine liker jobben sin: «Jeg liker at ingen arbeidsdag er så veldig lik [...]. Det er jo 90 prosent veldig hyggelig også er det kanskje 10 prosent som er mer prøvelser da». Hun liker å ha forandringer for hver arbeidsdag og vil ikke at alt skal være likt hele tiden. Som hun nevner så er det bare 10 prosent som er prøvelser, mens resten av tiden har hun det veldig hyggelig. Det meste av tiden hun er på jobb så trives hun veldig godt og har det bra, så det kompenserer for den lille tiden der det er mer vanskelig. At det er mye variasjon på arbeidsplassen er også noe Kari liker: «Jeg trives godt med å ha litt sånn truck noen perioder og rolige andre perioder». I noen perioder vil de ha mye og gjøre, og dermed kan føle på arbeidspress. I andre perioder vil det være roligere, og de har bedre tid til å få ting gjort. Dette er noe som Kari liker med jobben sin.

Noen av tiltakene som informantene har trukket frem som gjør det lettere for dem å håndtere de emosjonelle belastningene og faktorer som kan forhindre at de oppstår, er ting som de også trekker frem når de snakker om hva de liker med jobben sin:

Maja: [Å kunne åpne seg opp for kollegaer] har veldig stor betydning for meg. Det er mye av det som gjør at trivsel, på tross av stor arbeidsmengde til tider og tøft arbeids ... Altså ja det er tøffe ting vi står i, så er det dem da som gjør at du holder ut.

Lars: For det første så er det veldig sånt kollegialt samhold. At jeg føler at vi drar veldig samme retning og det er veldig høy terskel for å si hva man mener for eller å knytte opp mot ungdommens beste.

Som vi har sett tidligere så er muligheten til å åpne seg opp til andre kollegaer vært viktig for dem. Det gjør det lettere å håndtere de følelsene de får etter en vanskelig situasjon, noe som fører til at de får det bedre på jobben. De er ikke alene, men står heller i tøffe saker sammen og bruker hverandre. De kan drøfte ting sammen og bli enige om hvordan de skal gjøre ting for å bedre en situasjon. Det kan både gjelde hvordan de skal bedre en situasjon for ungdommene eller hvordan man skal få det bedre selv. Da vil de få det hyggeligere på jobb og setter mer pris på det de gjør. Som vi så i kapittel 2 så var dette et funn i studiet til Olaniyan et al., der de fant at støtte på arbeidsplassen har en positiv innvirkning på jobbtillfredsstillelse. De fant også at det har ført til at negative arbeidsopplevelser, som utbrenthet og oppsigelse, blir redusert.

Som vi ser her så er det mange positive ting informantene trekker frem ved å jobbe i barnevernet og det er dette som gjør at de alle sier at de føler på jobbtillfredsstillelse. De føler på mestring og en tilfredsstillelse når ting går bra som gjør at det blir verdt det. Men selv om alle sier at de føler på jobbtillfredsstillelse så er det ikke alle som føler på det i like stor grad: «[Føler på jobbtillfredsstillelse] til tider, går det an å si det? Så er det tider du ikke kjenner på det. Ja, stor variasjon» (Maja). Maja føler også på jobbtillfredsstillelse som de andre, men ikke hele tiden. Likt som det er stor variasjon på arbeidsplassen, så er det stor variasjon for henne når hun føler på jobbtillfredsstillelse eller ikke. Det kan tyde på at hun vil skille mellom å ha høy og lav emosjonell energi. Til tider føler hun på mestring og føler seg viktig, mens andre ganger kan hun heller føle seg mislykket og mer usikker. Som vi så i kapittel 2 så kom det frem i studiet til Baugerud et al. at de fleste fra utvalget bare følte på en moderat grad av jobbtillfredsstillelse. Så selv om de opplever mestring og får positive utfall så vil de likevel ikke være helt tilfreds med jobben sin. Dette kan henge sammen med det Maja forteller om, at

hun ikke alltid føler på jobbtilfredsstillelse. Nina føler derimot på jobbtilfredsstillelse i stor grad:

Ja det vil jeg si i stor grad egentlig. At jeg føler jobben min er viktig, jeg føler at vi har godt arbeidsmiljø på jobben. Jeg føler at vi prøver å gjøre alt vi kan for at ungdommer og familien deres skal få det bedre.

For Nina så er jobben veldig viktig og det at de gjør alt for at ungdommene og familiene skal få det bedre. Dette gjør at hun føler på jobbtilfredsstillelse i stor grad og hun trives veldig godt i jobben sin. Dette viser at selv om jobben som barnevernsarbeider er veldig utfordrende og de opplever mange emosjonelle belastninger i arbeidslivet, så er det også en veldig givende jobb. De opplever også mye mestring og glede som fører til at de står i jobben og at de føler på jobbtilfredsstillelse.

7.0 Avsluttende diskusjon

Dette prosjektet har tatt for seg barnevernsarbeideres opplevelse og erfaring fra emosjonelle belastninger på arbeidsplassen. Funnene fra prosjektet viser at barnevernsarbeidere føler på hele spekteret av følelser gjennom jobben sin. Det kan være mange gode følelser de føler på, men også mange vonde følelser som gjør arbeidslivet vanskeligere. De vonde følelsene kan føre til at det oppstår emosjonelle belastninger og barnevernsarbeidere har derfor ulike måter å håndtere disse belastningene på. I dette avslutningskapittelet skal jeg forsøke å besvare problemstillingen til prosjektet. Jeg skal se på hovedfunnene og trekke frem hva som passet og hva som ikke passet til teorien. Til slutt skal jeg legge føring for videre forskning.

På arbeidsplassen velger barnevernsarbeidere å både vise og skjule sine ekte følelser. Goffman sitt dramaturgiske perspektiv har vært med på å forklare hvorfor barnevernsarbeidere enten velger å vise eller å skjule følelsene sine i ulike situasjoner. Når de er med ungdommene gjør de det som Goffman kaller for en opptreden og er frontstage. Her spiller de en rolle som skal passe best inn i situasjonen og opprettholder dermed en fasade. De undertrykker sine egne følelser for at de skal virke trygge og kontrollerte ovenfor ungdommene. Når barnevernsarbeidere ønsker å uttrykke seg på en bestemt måte så benytter de seg av inntrykksstyring. Da opprettholder de det inntrykket de ønsker å ha. Når barnevernsarbeiderne er på et pauserom eller et annet sted der ungdommene ikke er til stede er de derimot backstage, og her kan de vise følelsene de har. Det er her det de undertrykker når de er frontstage kommer frem. De slipper opp fasaden og åpner seg opp om hva de faktisk føler. Dette bakrommet kan føre til at man kan forhindre at de emosjonelle belastningene oppstår ved at de kan åpne seg opp om ting som er vanskelige. Da kan de få støtte og hjelp fra andre på arbeidsplassen som kan føre til at belastningene forsvinner.

Emosjonsteorien til Hochschild har også vært med på å forklare hvordan barnevernsarbeidere viser eller skjuler følelsene sine. Barnevernsarbeidere benytter seg ofte av både surface acting og deep acting gjennom sin arbeidsdag. I noen situasjoner så velger de å skjule følelsene for at de skal fremstå på en best mulig måte i en bestemt situasjon, og driver her med surface acting. I andre situasjoner så velger de å føle på de følelsene de faktisk har og viser de disse. Her driver de med deep acting. På arbeidsplassen finnes det ulike følelsesregler som legger føringer for hvordan barnevernsarbeiderne skal fremstå i ulike situasjoner. Disse følelsesreglene vil være med på å styre følelsene de har når de jobber. Dette kan føre til at de

skjuler følelsene sine, men det kan også føre til at de velger å vise det de faktisk føler. I noen situasjoner vil følelsene de har passe inn og de trenger ikke å skjule dem. Hochschild sitt begrep emosjonshåndtering forklarer også hvordan barnevernsarbeidere klarer å kontrollere følelsene. De benytter seg av ulike metoder for å håndtere de emosjonelle belastningene. Blant annet så har de gode samtaler med andre på arbeidsplassen og kan dermed ventilere til noen hvis de har det vanskelig. Som Hochschild hevder så vil et dypt bånd mellom kollegaer føre til at man bli bevisst av følelsene sine og kan derfor håndtere dem. Det er i de mest personlige båndene det emosjonelle arbeidet vil være sterkest.

Collins sin interaksjonsritual teori har også vært med på å forklare hvorfor barnevernsarbeidere gjør som de gjør. Barnevernsarbeidere har flere ulike interaksjonsritualer på arbeidsplassen, både gode og dårlige. Barnevernsarbeidere skiller også mellom å ha høy og lav emosjonell energi på arbeidsplassen. Når de klarer å hjelpe en ungdom ut av en vanskelig situasjon føler de seg verdifulle og viktige. Her har de gode interaksjonsritualer som fører til at de får høy emosjonell energi. Hvis det oppstår uenigheter blant de ansatte vil de ha en dårlig interaksjon som kan føre til at den emosjonelle energien blir lav. Da kan de blant annet føle på frustrasjon og sinne, noe som videre kan føre til at det oppstår emosjonelle belastninger. Barnevernsarbeidere har også ulike interaksjonsritualer for å håndtere disse emosjonelle belastningene. På fritiden møter de andre mennesker slik at de kan legge bort jobben helt og fokusere på andre ting. På arbeidsplassen kan de ikke bare glemme jobben så her har de andre interaksjonsritualer. Her er det viktig for barnevernsarbeidere å kunne ha gode samtaler med andre på arbeidsplassen. Enten det er kollegaer, sjefen, eller psykologer og veiledere for å få profesjonell oppfølging. Gjennom disse interaksjonsritualene vil følelsene deres endre seg fra vonde til gode ved at de samhandler med andre.

Gjennom gode interaksjonsritualer kommer også kjærlighet frem i barnevernet. Betydningen av kjærlighetsbegrepet er et moment som det er litt uenigheter rundt i barnevernet. En grunn til at noen barnevernsarbeidere er negative til kjærlighetens inntreden kan være på grunn av at ikke alle institusjoner har like mye fokus på bruken av kjærlighet. Noen institusjoner har mer fokus på produksjon av mål og tiltak, og det er derfor høye krav til papirarbeid. Dette kan være med på å påvirke de ansatte sine tanker om kjærlighet i barnevernet. Andre institusjoner som har mer fokus på tilknytning og kjærlighet kan påvirke barnevernsarbeidere i en mer positiv retning rundt kjærlighetens inntreden i barnevernet.

Bruken av kjærlighet i loven skaper dermed mye kognitiv dissonans (Festinger, 1957) blant de ansatte, og de må jobbe for å løse konflikten. En måte å løse det på er å skille mellom ulike typer kjærlighet. De kan skille mellom kjærlighet hjemme og kjærlighet på jobb. Kjærligheten man viser på jobb vil ikke være den samme som man viser til sin egen familie.

Barnevernsarbeidere må derfor vise kjærlighet på surface acting, ikke deep acting.

Ungdommene skal ikke få falske forhåpninger fra barnevernsarbeiderne, for når de ikke bor på institusjonen lenger så skal de ikke ha mer kontakt. Ved å knytte et for tett bånd kan derfor påvirke ungdommene, men også de ansatte. Da kan det bli emosjonelt belastende å slutte kontakten til ungdommene når de drar.

Hochschild hevder at kvinner håndterer følelser og uttrykk bedre og oftere enn menn gjør.

Dette henger ikke sammen med funnene i dette prosjektet. Det er likevel bare en mann med i dette prosjektet og jeg kan derfor bare anta at menn som jobber i barnevernet deler disse opplevelsene. Fra funnene kan man derfor anta at menn også kan håndtere følelser på samme måte som kvinner på arbeidsplassen. Det kommer også frem i prosjektet at både menn og kvinner i barnevernet ser på det som viktig å ha ulike metoder for å kunne håndtere belastningene som oppstår. Man kan gjennom funnene også anta at menn noen ganger vil være mer opptatt av å håndtere følelser enn de kvinner er, noe som viser at det vil variere om hvem som håndterer følelsene sine på en bedre måte. Hochschild hevder også at menn ikke skal gråte eller vise følelser på samme måte som kvinner. Likevel kommer det frem i dette prosjektet at det er viktig at barnevernsarbeidere viser følelser ovenfor ungdommene i barnevernet. Uansett kjønn er det viktig å vise at det er lov å føle på de følelsene man har og at man ikke må skjule dem.

Det har kommet frem at det finnes mange emosjonelle belastninger i barnevernet, noe som fører til at de ansatte får det vanskeligere på jobb. Det oppstår mange ulike følelser som er med på å påvirke arbeidsdagen, men de må fortsatt opptre som profesjonelle og trygge ovenfor ungdommene. Selv om de har opplevd disse emosjonelle belastningene så er de likevel fornøyd og trives med jobben sin. Barnevernsarbeidere trekker frem flere positive sider ved det emosjonelle arbeidet, i motsetning til det Hochschild gjør i sin emosjonsteori. De får bidra til en positiv endring og gjør en forskjell i noen sitt liv. De bidrar både til å gjøre det bedre for ungdommene, familiene og samfunnet. Barnevernsarbeidere gjør en viktig jobb og det blir dermed sett på som en positiv jobb som de trives med å gjøre. Den gleden og

mestringen som de føler på veier opp for de emosjonelle belastningene, og de føler derfor på jobbtilfredsstillelse i arbeidslivet.

Dette prosjektet har tatt for seg barnevernsarbeidere som jobber på institusjoner, uten om en som har byttet jobb til saksbehandler i barnevernstjenesten. Her har det kommet frem mye interessant informasjon om det emosjonelle arbeidet og emosjonelle belastninger som de møter på arbeidsplassen. Det kan likevel være noen begrensninger i et slikt kvalitativt prosjekt ved at informantene kanskje ikke egentlig vet hva som skjer inni dem når de driver med emosjonelt arbeid. Det kan tenkes at de bare maler en viss fortelling når de forteller om sine følelser under intervjuet. Likevel ville det vært spennende å se mer på de emosjonelle belastningene for saksbehandlere i barnevernstjenesten. Som vi har sett i dette prosjektet er det mer fokus på å få flere ansatte i barnevernstjenesten slik at de får mindre saker å jobbe med om gangen. Dette er ikke en belastning som kom frem fra de som arbeider på barnevernsinstitusjonene. Derfor kan det hende at det finnes andre emosjonelle belastninger for saksbehandlere som det kan forskes videre på.

8.0 Litteratur

- Andersland, G. K. (2022, 16. mai) Barnevernet står nå overfor en alvorlig systemsvikt. *Aftenposten*, <https://www.aftenposten.no/meninger/kronikk/i/OG8wz2/barnevernet-staar-naa-overfor-en-alvorlig-systemsvikt>
- Barnevernloven (1992) *Lov om barnevernstjenester* (LOV-1992-07-17-100). Lovdata. https://lovdata.no/dokument/NLO/lov/1992-07-17-100#KAPITTEL_1
- Baugerud, G. A. (2019) Barnevernet som arbeidsplass: en kilde til jobbtilfredsstillelse eller stressrelaterte belastninger? *Norges barnevern*, 96(4), s. 230-245
- Baugerud, G. A., Vangbæk, S. & Melinder, A. (2018) Secondary Traumatic Stress, Burnout and Compassion Satisfaction among Norwegian Child Protection Workers: Protective and Risk Factors. *British Journal of Social Work*, 48, s. 215-235
- Blauvelt, M. T. (2007) *The Work of the Heart. Young Women and Emotion 1780-1830*. Charlottesville: University of Virginia Press
- Bolton, S. C. (2005) *Emotion Management in the Workplace*. Basingstoke: Palgrave Macmillian
- Bufdir (2022) *Nasjonal veileder om veiledning av ansatte i barnevernstjenestene og Barnevernsinstitusjonene*. Oslo: Barne- ungdoms og familiedirektoratet
- Collins, R. (2004) *Interaction Ritual Chains*. Princeton: Princeton University Press
- Dyregrov, A. & Mitchell, J. T. (1992) Work with Traumatized Children – Psychological Effects and Coping Strategies. *Journal of Traumatic Stress*, 5(1), s. 5-17
- Ferguson, H. (2016) What social workers do in performing child protection work: Evidence from research into face-to-face practice. *Child & Family Social Work*, 21(3), s. 283–294
- Festinger, L. (1957) *A Theory of Cognitive Dissonance*. California: Stanford University Press
- Forsberg, H. and Vagli, Å. (2006) The social construction of emotions in child protection case-talk. *Qualitative Social Work*, 5(1), s. 9–31
- Goffman, E. (1952) On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. *Psychiatry*, 18(3), s. 222-247
- Goffman, E. (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*. United Kingdom: Penguin Classics
- Goffman, E. (1967) *Interaction Ritual: Essays in Face to Face Behavior*. Chicago: Aldine Transaction
- Gunnarsdóttir, H. M. (2016) *Autonomy and Emotion Management. Middle managers in*

- welfare professions during radical organizational change. *Nordic journal of working life studies*, 6(S1), s. 87-108
- Haugli, T. & Nordhelle, G. (2014) Sikker i sin sak? Om barn, sakkyndighet og rettssikkerhet. *Lov og rett*, 53(2), s. 89-108
- Hochschild, A. R. (1979) Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), s. 551-575
- Hochschild, A. R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press
- Hoffmann, E. A. (2016) Emotions and Emotional Labor at Worker-Owned Businesses: Deep Acting, Surface Acting, and Genuine Emotions. *The Sociological Quarterly*, 57(1), s. 152-173)
- Holm, L., Helland, H. S., Juhasz, I. B. & McEwan-Strand, A. (2019). Lovfestet kjærlighet: Endringer i barnevernloven gir barn rett til kjærlighet. Det er unikt i verdenssammenheng. *Norges barnevern*, 96(4), s. 282-284
- Johannessen, L. E. F., Rafoss, T. W. & Rasmussen, E. B. (2018) *Hvordan bruke teori? Nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. Oslo: Universitetsforlaget
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015) *Det kvalitative forskningsintervju*. (3 utg.) Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Lauritzen, C., Nordstoga, S., Østby, L., Broman, Å. & Haugs, T. (2016) Videreutdanning i barnevernfaglig veiledning – hvorfor, hvordan og hva videre? *Tidsskriftet Norges Barneverns*, 93(3-4), s. 226-238
- Leeson, C. (2010) The emotional labour of caring about looked-after children. *Child and Family Social Work*, 15, s. 483-491
- Løvseth, L. T. (2017) The hidden stressor of child welfare workers: client confidentiality as a barrier for coping with emotional work demands. *Child and Family Social Work*, 22, s. 923-931
- Nadim, M. (2015) Generalisering og bruken av analytiske kategorier i kvalitativ forskning. *Sosiologisk tidsskrift*, 23(3), s. 129-148
- Neumann, C. B. (2021) Kjærlighet på bestilling – om staten, barnevernsarbeidere og følelser. *Norges barnevern*, 98(4), s. 290-305
- NOU 2016: 16. (2016). *Ny barnevernslov. Sikring av barnets rett til omsorg og beskyttelse*. Hentet fra:
<https://www.regjeringen.no/contentassets/53164b1e70954231b2a09d3fdec1888b/no/pdfs/nou201620160016000dddpdfs.pdf>.

- O'Connor, L. (2020) How social workers understand and use their emotions in practice: A thematic synthesis literature review. *Qualitative Social Work*, 19(4), s. 645-662
- Olaniyan, O. S. (2022) *Embracing both sides of the same coin: Work-related psychosocial risks and resources among child welfare workers*. [Doktoravhandling, Universitetet i Bergen]. BORA. <https://bora.uib.no/bora-xmloi/bitstream/handle/11250/3022731/archive.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olaniyan, O. S., Hetland, H., Hystad, S. W., Iversen, A. C. & Ortiz-Barreda, G. (2020) Lean on Me: A Scoping Review of the Essence of Workplace Support Among Child Welfare Workers. *Frontiers in Psychology*, 11(287), s. 1-17
- Silverman, D. (2020) *Interpreting qualitative data*. (6 utg.) London: SAGE Publications Ltd
- Skoglund, J. (2021) Barnevernets marginale posisjon i norsk sosiologi. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 5(2), s. 50-62
- Stalker, C. A., Mandell, D., Frensch, K. M., Harvey, C. & Wright, M. (2007) Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it? *Child and Family Social Work*, 12, s. 182-191
- Tjora, A. (2021) *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. (4 utg.) Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Thrana, H. M. (2013) Kjærlighet: en kjernekompetanse i profesjonelt barnevernsarbeid? *Norges barnevern*, 90(1), s. 4-17
- Thrana, H. M. (2015) *Kjærlighet og sosialt arbeid. En studie av kjærlighetens betydning i barnevernets praksis*. [Doktoravhandling, Høgskolen i Lillehammer]. Brage INN. <https://brage.inn.no/inn-xmloi/handle/11250/282419>
- Thrana, H. M. (2016) Kjærlighetens inntreden i barnevernet – en utfordring for den profesjonelle relasjon? *Norges barnevern*, 93(2), s. 96-109
- Wettergren, Å. (2013) *Emotionssociologi*. Malmö: Gleerups
- Økland, I. H. & Sørdsdal, L. M. (2020) Lov til kjærlighet. En studie av høringsuttalelsene til innføring av begrepet i kjærlighet i barnevernsloven. *Norges barnevern*, 97(2), s. 126-145

Vedlegg 1: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet

”Barnevernsarbeideres opplevelse av de emosjonelle belastningene som oppstår under arbeidet”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt knyttet til min masteroppgave hvor formålet er å se på hvordan barnevernsarbeidere opplever de emosjonelle belastningene som oppstår under arbeidet. Jeg skal se på hvordan arbeiderne både håndterer og bearbeider disse belastningene. I tillegg skal jeg se på hvilke faktorer som bidrar til at disse belastningene oppstår. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Forskningsprosjektet er knyttet til min masteroppgave i sosiologi ved universitetet i Bergen som er et ettårig prosjekt. Formålet med masteroppgaven er å forstå ansatte i barnevernet sine opplevelser av det emosjonelle arbeidet som gjennomføres. Problemstillinger som vil bli tatt opp omhandler opplevelser og håndtering rundt dette emosjonelle arbeidet og de emosjonelle belastningene. I tillegg vil det bli tatt opp hvilke faktorer som bidrar til at de emosjonelle belastningene oppstår og hvilke konsekvenser de kan gi.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitet i Bergen er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du blir kontaktet for å bli med i dette prosjektet på grunn av rollen som du har som ansatt i barnevernet. Dine erfaringer gjennom din arbeidssituasjon vil være viktig kunnskap som prosjektet vil kunne dra nytte av. Du kan ha opplevd ulike episoder som kan ha påvirket deg emosjonelt og opplevd ulike belastninger gjennom arbeidet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Om du velger å delta i prosjektet innebærer dette at du deltar på et intervju. Intervjuet vil vare i ca. 1 time. Intervjuet vil bestå av spørsmål om dine erfaringer som barnevernsarbeider. Spørsmålene vil handle om emosjonelle belastninger som eventuelt har oppstått under arbeidet og ulike følelser som kommer frem. De vil handle om egne erfaringer rundt arbeidslivet og om hvordan du opplever arbeidsplassen. I tillegg vil det bli stilt spørsmål om dine egne meninger rundt hva som påvirker at belastningene oppstår og hvordan man kan forebygge de. Intervjuet vil bli tatt opp med lydopptaker, samt at jeg kommer til å ta noen notater underveis.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Det vil være jeg, og delvis mine to veiledere som vil ha tilgang til opplysningene som blir samlet inn til dette prosjektet.
- Navnet og kontaktopplysningene dine vil være adskilt fra øvrige data. Materialet vil bli oppbevart i passordbeskyttede filer som det kun er jeg som har tilgang til.

Opplysningene som blir samlet inn til dette prosjektet vil i det ferdige prosjektet komme frem som sitater, og opplysninger om livssituasjon vil bli kryptert eller anonymisert gjennom fiktive navn. Opplysninger om alder, bosted og skolegang kan være relevant å ha med i prosjektet, men med moderasjon. Du skal ikke kunne bli gjenkjent i prosjektet.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 1. september 2023. Når prosjektet er fullført vil alle lydopptak og personopplysninger bli slettet.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Bergen har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

- Masterstudent Regine Haver Lilleby ved Universitetet i Bergen. E-post: rli025@uib.no.
- Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen ved Andreas Tutic. E-post: andreas.tutic@uib.no.
- Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen ved Liv Johanne Syltevik. E-post: liv.syltevik@uib.no.
- Vårt personvernombud: Janecke Helene Veim. E-post: Janecke.Veim@uib.no.

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

- Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Masterstudent
Regine Haver Lilleby

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet Barnevernsarbeideres opplevelse av de emosjonelle belastningene som oppstår under arbeidet, 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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2: Intervjuguide

Intervjuguide

Gjennomgang før intervjuet

- Presentere meg selv og min rolle som forsker
- Gjennomgang av forskningsprosjektets informasjonsskriv, samtykke og bruken av lydopptak
- Informere om at informanten kan gi beskjed om det er noe personen ikke ønsker å svare på, og om det er noe som er vanskelig å forstå og trenger omformulering
- Har du noen spørsmål før vi begynner?

Innledende spørsmål

1. Alder?
2. Utdanning?
3. Hvor lenge har du vært ansatt?
4. Hvorfor barnevern?
5. Din rolle/arbeidsoppgave?

Det emosjonelle arbeidet

6. Kan du fortelle litt om hvordan en vanlig arbeidsdag ser ut?
7. Hvilke forventninger hadde du til å arbeide her? Sto forventningene til virkeligheten?
8. Kan du fortelle om hvilke følelser oppstår hos deg under en arbeidsdag?
9. Opplever du jobben din som emosjonelt krevende?
10. Opplever du noen aspekter ved jobben som belastende? Eventuelt hva?
11. Har du noen gang forsøkt å endre eller skjule følelser og tanker som du har hatt for at de skal passe bedre inn i ulike situasjoner?
12. Tror du at du viser dine egne følelser i ulike arbeidssituasjoner? Hvilke situasjoner skjer det i?
13. Hvordan reagerer du følelsesmessig i vanskelige situasjoner på jobb?
14. Har jobben påvirket deg på noe måte?
 - a) Har du opplevd noen endringer ved deg selv etter du begynte å jobbe der?
15. Har du noen gang tatt med deg følelser fra arbeidet hjem?

16. Har du noen metoder for å håndtere følelsene/belastningene som oppstår under arbeidet?
17. Har du følte på noe arbeidspress? (Mye å gjøre og korte tidsfrister o.l.)
18. Har arbeidsplassen noen tiltak for å håndtere belastningene som oppstår blant de ansatte?
 - a) Hvordan påvirker dette deg? (Om de har det/ikke har det)
19. Føler du at du kan vise dine egne følelser og åpne deg opp for andre kollegaer på arbeidsplassen?
 - a) Hvilken betydning har dette?
20. Hvordan forstår du kjærlighet og hva er kjærlighet for deg i denne jobben?
21. Hvilken betydning har kjærlighet i barnevernet?
 - a) Hvordan viser dere kjærlighet overfor barna?
22. Hvilken betydning har venner og familie for deg med tanke på de ulike belastningene som kan oppstå?
23. Hvilken betydning har utdanningen din hatt for å forberede deg til arbeidslivet og situasjonene som utspiller seg?
24. Hva liker du med jobben din som gjør at du fortsatt står i jobben?
25. Føler du på jobbtilfredsstillelse?
26. Har du noen meninger om hvilke faktorer som bidrar til de emosjonelle belastningene?
27. Har du noen meninger om hvordan man skal forhindre eller forebygge de emosjonelle belastningene?

Avslutning

28. Er det noe mer du har lyst til å trekke frem fra din erfaring ved å jobbe i barnevernet?