

Mastergradsoppgave
i familierapi og systemisk praksis
Diakonhjemmet 2007

TITTEL:

“Tegn på respekt”

- en kvalitativ undersøkelse om respekt og anerkjennelse i møtet mellom hjelpsøkende foreldre og kommunale barnevernere

Skrevet av: Gunnar Lie, Titanveien 5, 3942 Porsgrunn
Levert 2.mai 2007

Mastergradsoppgave
i familierterapi og systemisk praksis
Diakonhjemmet 2007

- Utdrag -

Undersøkelsens tittel og undertittel ”Tegn på respekt”- en kvalitativ undersøkelse om respekt og anerkjennelse i møtet mellom hjelpsøkende foreldre og kommunale barnevernere			
Forskningsspørsmål ”Hva sierhjelpsøkende foreldre får dem til å føle seg respektert i møte med kommunale barnevernere?”			
Forfatter Gunnar Lie			
Forfatterens stilling og adresse Rådgiver i Barne- ungdoms- og familieetaten (Bufetat), Fagteam Skien, Frogner Ring 8, 3715 Skien.			
Dato for godkjenning av oppgaven 07.juni 2007		Veileder Forsker Ånund Brottveit, Diakonhjemmets Høyskole, Forskningsavdelingen	
Antall sider 70	Språk Norsk	ISSN-nummer	ISBN-nummer

Hensikt: Ved å legge frem og dokumentere konkrete holdninger og handlinger som beskrives som respektfulle av klienter, håper jeg å kunne bidra til at barnevernere og andre hjelpere innen sosial- og helsevesenet blir seg mer bevisst å vektlegge respekt og en anerkjennende praksis i møtet medhjelpsøkende foreldre og andre klienter. Det er også mitt håp at min forskning kan være et lite bidrag til at barnevernet i fremtiden fremstår som mindre skremmende, både i media og på folkemunne.

Metode: Jeg benyttet kvalitativ forskning, og gjennomførte fem separate dybdeintervjuer med to par og tre enkeltforeldre. Jeg ba informantene fortelle fritt, med sine egne ord, om sin opplevelse av respekt. Jeg stilte ”åpne spørsmål” ut fra en på forhånd kjent intervjuguide, og benyttet det Narrative perspektivet for å få frem historier om respekt og anerkjennelse.

Resultater: I min analyse mener jeg å ha identifisert fire hovedkategorier. Disse har fått betegnelsene: 1. *Respekt i det første møtet*, med underkategoriene *Å bli prioritert* og *Å bli akseptert og lyttet til*. 2. *Brukermedvirkning* 3. *Innlevelse og helhet* 4. *Et personlig og medmenneskelig forhold*.

Konklusjon: Mine informanter trekker frem den menneskelige og nestekjærlige siden av en respektfull og anerkjennende holdning fra sin hjelper, som den viktigste. Alle beskrev å være i en sårbar situasjon da de tok den første kontakten med barnevernet, for å be om støtte og hjelp i en vanskelig livssituasjon med sine familier og barn. Et forsterkende element til sårbarheten var foreldrenes forforståelse og engstelse for et barnevern som, i verste fall, kunne finne på å gripe inn med å kreve at barna måtte flytte fra familien, fordi foreldrene ga for dårlig omsorg. Da var det en lettelse å bli møtt av forståelsesfulle og ydmyke barnevernere, som først la alt annet arbeid til side, og tok seg god tid til å lytte, for virkelig å få et tydelig bilde av hvordan foreldrene og familien hadde det. Like viktig var det at barneverneren la for dagen et personlig engasjement og oppriktig interesse for foreldrenes historier, uten at hjelperen selv hadde behov for å forstyrre underveis, med motargumenter, korrigeringer eller annen informasjon.

Innholdsfortegnelse

1.0	Innledning	6
1.1	<i>Oppgavens oppbygning</i>	6
1.2	<i>Problemstilling</i>	6
1.3	<i>Bakgrunn for valg av problemstilling</i>	7
1.4	<i>Begrepene respekt, relasjon og anerkjennelse</i>	9
1.5	<i>Hjelpsøkende foreldre</i>	11
1.6	<i>Kommunale barnevernere</i>	12
1.7	<i>Hensikten med oppgaven</i>	12
1.8	<i>Avgrensninger</i>	12
2.0	Litteratur	12
2.1	<i>Teoretisk ståsted for oppgaven</i>	12
2.2	<i>Annen relevant litteratur</i>	19
3.0	Metode	22
3.1	<i>Utvelgelse av informanter</i>	22
3.2	<i>Intervjuene</i>	26
3.3	<i>Metode og analysestrategier</i>	28
3.4	<i>Metodologi</i>	29
3.5	<i>Forskningsetiske overveielser og tillatelser</i>	31
3.6	<i>Selvrefleksivitet</i>	31
3.7	<i>Forskers forforståelse</i>	32
4.0	Resultater og diskusjon	34
4.1	<i>Respekt i det første møtet</i>	34
4.1.1	<i>Å bli prioritert</i>	35
4.1.2	<i>Å bli akseptert og lyttet til</i>	40
4.2	<i>Brukermedvirkning</i>	43
4.3	<i>Innlevelse og helhet</i>	48
4.4	<i>Et personlig og medmenneskelig forhold</i>	52

5.0	Konklusjon	56
6.0	Litteraturliste	59
7.0	Vedlegg	66
	7.1 Klarering fra REK I	66
	7.2 Tilråding fra NSD	67
	7.3 Informasjonsskriv og samtykke for informanter.....	68
	7.4 Forespørsel om deltakelse til kommune	69
	7.5 Intervjuguide	70
8.0	Figurer	
	Figur 1.....	23

Forord

Jeg vil først og fremst takke mine *medforskere*; dere modige foreldre som stilte opp som informanter i de fem intervjuene. Tusen takk for deres levende beskrivelser og åpenhjertige historier om den respekt og anerkjennelse dere har møtt og savnet i møtet med deres hjelpere.

Så må jeg takke min veileder Ånund Brottveit ved Diakonhjemmet så mye. Først og fremst for at han har lært en gammel praktiker om en ny og annerledes verden, nemlig *forskningsverdenen*. Han har lært meg et nytt "språk", som nå gjør at jeg både privat og på jobb, oftere enn før, griper meg i å tenke: - *Har jeg nå dekning for å si dette, da?* Jeg var likevel både imponert og lettet, da jeg oppdaget Ånunds sikre og pragmatiske tilnærming til det jeg trodde var en strengt akademisk virkelighet.

Tusen takk for inspirerende samvær og faglig spennende samlinger til både kursledelse og medstudenter ved Diakonhjemmet. En ekstra takk til min nærmeste lidelsesfelle, Åse Holmberg.

Ledelsen i Barne- ungdoms- og familieetaten, Region Sør, har vært enestående, og backet meg opp et hundre prosent under hele utdannelsen. Det samme har mine gode kolleger i Fagteam Skien gjort. Aldri har jeg hørt en klage på at jeg har vært mye borte. For det har jeg jo virkelig vært!

Takk til mine seks barn for deres støtte og forståelse, og for å ha funnet seg i at pappa har vært mindre hjemme de siste par årene, og kanskje mer tankefjern enn noensinne.

Til slutt en stor takk til min hengivne kone Anne Lise, som har regjert med omsorg, kraft og myndighet på hjemmearenaen, og tatt seg av store og små behov hos barn i alle aldre, mens husbonden har koset seg med reiser, studier, lesing og skriving.

Porsgrunn 1.mai 2007

Gunnar Lie

1.0 Innledning

1.1 Oppgavens oppbygning

I første kapittel presenterer jeg problemstillingen. Jeg redegjør for bakgrunnen for mitt valg, samt sentrale begreper og aktørene vi møter i min forskning. Så forklarer jeg hensikten med oppgaven og de avgrensninger jeg har valgt å gjøre. Kapittel to gir først en gjennomgang av det valgte teoretiske ståsted for oppgaven, og deretter hva jeg har funnet frem av aktuell litteratur på området; både empirisk og annen relevant faglitteratur. I det tredje kapitlet går jeg gjennom det metodiske opplegget. Jeg forteller om utvelgelse av informanter og hvordan intervjuene ble gjennomført. Så beskriver og begrunner jeg valg av metode og analysestrategier, samt redegjør for metodologien som ligger til grunn for min forskning. Jeg går gjennom de etiske overveielser og konsesjoner som har vært nødvendige å innhente, og vier slutten av kapitlet til selvrefleksivitet og min egen forforståelse. Jeg har valgt å redegjøre for mine fire hovedkategorier og fortløpende diskutere resultatene i et og samme kapittel; kapittel fire. I kapittel fem konkluderer og oppsummerer jeg oppgaven og de kategoriene jeg har trukket frem.

1.2 Problemstilling

I min Mastergradsoppgave har jeg tatt for meg temaet *respekt og anerkjennelse* mellom hjelpsøkende foreldre og kommunale barnevernere innenfor problemstillingen ”**Hva sier hjelpsøkende foreldre får dem til å føle seg respektert i møte med kommunale barnevernere?**”

Det har vært forsket mye på temaene *respekt, anerkjennelse og relasjon* innen helsevern og sosialt hjelpearbeid. Begrepene henger nøye sammen, og det er en etablert kunnskap at relasjonen *har* betydning i møtet mellom klienter og profesjonelle hjelpere. Følgelig er det en fare for at mitt forskningsbidrag kan bli for trivielt og ukontroversielt. Jeg har derfor vendt mitt fokus mot *foreldre som uoppfordret og frivillig selv søker hjelp hos det kommunale barnevernet*, og hva foreldrene sier legger grunnlaget for, og skaper en god relasjon og gjensidig tillit gjennom hele samarbeidet. Det ligger ingen bekymringsmelding fra andre instanser eller privatpersoner til grunn for kontakten. Særtrekket ved mitt prosjekt er altså at jeg tar et *positivt* utgangspunkt, og vil lete etter suksesskriterier blant *foreldre med gode erfaringer*.

På forhånd var min hypotese at det første møtet er *grunnleggende* for etableringen av en trygg relasjon, et godt samarbeid over tid, og klienters opplevelse av å bli møtt *med respekt*. Derfor var jeg opprinnelig mest opptatt av å søke svar på hva det er som gjør at foreldrene *fra første stund* av opplever å bli respektfullt og godt tatt i mot av barneverneren. Jeg var likevel åpen for at min hypotese kunne vise seg å ikke stemme, eller at den stemte i varierende grad. Det kunne for eksempel være slik at opplevelsen av respekt og anerkjennelse vokste seg sterk gjennom hele samarbeidsprosessen, selv om man kom skjevt ut i det første møtet. Dessuten var jeg usikker på om det var mulig for foreldrene å *huske* og fortelle historier fra det første møtet. Jeg valgte derfor en todelt tilnærming. Hovedfokus var å få frem opplevelsen av respekt og anerkjennelse gjennom hele samarbeidsprosessen. Dermed hadde jeg et analytisk blikk på det første møtet. Min intervjuguide inneholdt enkelte spørsmål som særlig ba om fortellinger og beskrivelser fra første treffpunkt. Jeg antok at dersom det første møtet virkelig var sjelsettende, vil klientene huske dette, selv om det kunne ha gått relativt lang tid siden det fant sted.

1.3 Bakgrunn for valg av problemstilling

Jeg har arbeidet 30 år innen den såkalte 2.linjetjenesten. Fra 1.januar 2004 overtok *staten* denne tidligere fylkeskommunale tjenesten, under navnet ”*Barne-, ungdoms- og familieetaten*”. Fra 2. linje nivået samarbeider vi tett med *Det kommunale barnevernet*; 1.linjetjenesten, som er vår oppdragsgiver. Kommunen prøver først ut ulike hjelpetiltak, hjemlet i Lov om Barneverntjenester. Dersom disse tiltakene viser seg utilstrekkelige, tar kommunen kontakt med det statlige barnevernet, og ber om hjelp til sterkere og mer omfattende tiltak.

Familien er den grunnleggende sosiale enhet i vårt samfunn. Her er også den viktigste oppvekstarenaen for barnet. Selve grunnlaget for et barns personlighetsutvikling legges i denne rammen, med foreldrene som de næreste og viktigste personene i starten av et barns liv. Foreldrenes evne og mulighet til å gi barnet omsorg og kjærighet er de viktigste forutsetninger for en god oppvekst og utvikling.

Foreldrene har hovedansvaret for sine barns utvikling. Offentlige myndigheter har ansvar for å sørge for gode rammebetingelser for familien. Det er også et offentlig ansvar å sette inn tiltak når omsorgen i en familie er i fare eller svikter.

Om barneverntjenestens oppgaver står det i *Lov om Barneverntjenester* (2000), side 4, kapittel 3, § 3-1:

”Kommunen skal følge nøye med i de forhold barn lever under, og har ansvar for å finne tiltak som kan forebygge omsorgssvikt og adferdsproblemer.”

Det ligger statlige føringer for at barnevernet skal være *brukervennlig*; at samarbeid og medvirkning fra brukerne skal stå sentralt. I *NOU 2000:12*, utgitt av Barne-og familiedepartementet (2000), under kapittel 1.4.3, går det frem at det er svært viktig at barnevernet får til et konstruktivt samarbeid med foreldrene. *Respekt og aksept* er sentrale begreper, basert på så vel fag som etikk. Viktigst av alt er likevel at barn er avhengig av å ha et godt forhold til sine foreldre, nær sagt uansett hva de har vært utsatt for i hjemmet. Som et av fire uthevede hovedpunkter som kjennetegner et godt barnevern står det videre i kapittel 1.4.3:

”Faglig og menneskelig kvalitet i møte med familien, der respekt, personlig integritet og en samarbeidende holdning må settes i høysetet”

Dersom det oppnås et godt samarbeidsklima mellom foreldre og barnevern, vil barna og familien kunne spares for større inngrep fra det offentlige. Familiens problemer kan kanskje heller løses med enkle midler og på en samfunnsøkonomisk besparende måte.

I mange kommuner er det knappe ressurser og nedbemanning innen barneverntjenesten. Mange saksbehandlere er overarbeidet, og makter ikke å utføre en, faglig sett, god nok jobb. I tillegg kommer vår tids disiplinering av sosialarbeidere; med krav om kutt i budsjetter og kortere behandlingstid, slik den danske forskeren *Lars Uggerhøj* beskriver i sin undersøkelse fra 1995. Han sier videre at det er vanskelig fra en klients ståsted å spore kultur og regler innenfor det sosiale hjelpeapparatet som legger vekt på involvering av klienten og menneskeliggjøring av behandlingen. Det er ikke lett for barnevernere å finne tid eller overskudd til dette under presset av vår tids disiplinering og effektivisering (Uggerhøj, 1995).

En annen faktor som vanskeliggjør det å oppnå en respektfull relasjon er at barnevernet har to funksjoner overfor sine klienter; *hjelperrollen* og *kontrollørrollen*. Denne dobbeltrollen er ofte kalt barnevernets ”Janus-ansikt”, og gjenspeiler seg i alle relasjoner mellom klient og hjelpeapparat, uavhengig om den enkelte aktør er seg dette bevisst eller ikke. Barnevernet har

maktmidler, og kan i blant komme i konflikt med foreldrene, når foreldrenes interesser ikke er sammenfallende med barnets (Skau, 1996).

Laila Granli Aamodt har i fire av sine sentrale arbeider foreslått og argumentert for begrepet *anerkjennelse* som overordnet begrep i sosialt arbeid. Hun har gjennomført undersøkelser der *respekt, forståelse* og *tillit* står sentralt. Aamodt hevder at dette er nødvendige begreper for å kunne etablere en trygg *relasjon* mellom sosialarbeider og klient (Aamodt, 1997, 2000, 2002, 2005).

Peter Høilund og *Søren Juul* argumenterer også for *anerkjennelse* og *dømmekraft* som sentrale begreper i sosialt arbeid. De gjennomførte en kvalitativ undersøkelse der 25 såkalt svake klienter ble intervjuet om sine krenkelseserfaringer i møte med sosialarbeidere og sosiale institusjoner (Høilund & Juul, 2005).

Anne-Lise Løvlie Schibbye drøfter *anerkjennelse* i perspektiver fra filosofi og forskningsbasert kunnskap. Hun tar særskilt for seg begrepet *anerkjennelse* innen psykoterapeutisk praksis (Schibbye, 2002).

I alt hjelpearbeid er det viktig å fremheve det *helsefremmende* og *positive*. *Aaron Antonovsky* er kjent som opphavet til begrepet *salutogenese*, eller *det salutogene perspektiv*. Hans anliggende er å legge vekt på de helsefremmende faktorer fremfor dem som skaper sykdom (Antonovsky, 1979, 1987).

1.4 Begrepene respekt, relasjon og anerkjennelse

Respekt blir en viktig del av en *anerkjennende praksis* fra barneverneren sin side. Jeg vil derfor benytte Aamodt (1997), Høilund & Juul (2005) og Schibbye (2002) sine kilder og definisjoner av *anerkjennelse* og *relasjon* som en overbyggende forståelsesramme for min tilnærming til begrepet *respekt* og min forsknings problemstilling.

I følge Laila Granli Aamodt innebærer *anerkjennelse* innen sosialt arbeid *en praksis som vektlegger relasjonen mellom helper og klient som en interaksjon mellom to ulike parter som møter hverandre med respekt, forståelse og gjensidighet*. *Anerkjennelse* er en vesentlig faktor

som må være tilstede i en relasjon som skal føre til utviklingsfremmende endring (Aamodt, 1997).

I tråd med Aamodt forstår forskerne Høilund & Juul anerkjennelse som en *asymmetrisk relasjon*, der *gjensidig menneskelig anerkjennelse* er fundamentalt for klienters vekst (Høilund & Juul, 2005).

Løvlie Schibbye legger til grunn *G.W.F. Hegels* (1807) beskrivelse av anerkjennelse som en *evne til å ta den andres perspektiv, og kunne sette seg inn i den Andres subjektive opplevelse*. I dette ligger en subjekt-subjekt holdning (Schibbye, 2002). Relasjonsetikeren *Martin Buber* (1964/2003) og ”eksistensialismens far”, *Søren Kierkegaard* (1847/1978) står også sentralt i dette bildet. Buber skriver om forskjellen på å forholde seg til den Andre som *Du eller Det*, og utviklingen av en relasjon som med varme, empati og ekthet forstår mer og mer av klientens unike ståsted; ulikt fra alle andres ståsted. Sentrale begreper i en slik relasjon er å bli sett, snakket med og ivaretatt. Slik vil klienten føle seg trygg til å svare, og et forhold, *en relasjon*, blir etablert. Kierkegaard er fundamentalt opptatt av at *vi skal kjenne oss selv*, for først da kan *vi virkelig forstå den Andre*.

Psykolog og teoretiker Carl Rogers’ tanker om å bekrefte, akseptere og anerkjenne den hjelpsøkende følger Kierkegaard. Rogers grunnla, sammen med Abraham Maslow, den humanistiske tilnærmingen til psykologi. Han er også tydelig inspirert av relasjonsetikeren Martin Buber, når han skriver:

”Å bekrefte betyr.....å akseptere hele personen i den Andre....Jeg kan anerkjenne han, tro på han, som den personen han er.....skapt til å bli....Jeg befester han i meg selv og så i han....den personen som han er blitt” (Rogers 1967: 55).

Perlman (1957: 56) definerer relasjon slik:

”Et forhold mellom to personer som har visse felles interesser, langsiktige eller mer kortvarige, og som samhandler med hverandre”.

I ”Bokmålsordboka” (Institutt for lingvistiske og nordiske studier (ILN) ved Universitetet i Oslo, 2006) finner vi følgende definisjon på ordet respekt:

”respek't -en (fra lat. 'det å ta hensyn', av respicere 'se tilbake') aktelse, ærbødighet, lydighet ha stor r- for en / sette seg i r-”

I begrepet *respekt* vil jeg i denne avhandlingen legge til grunn barnevernerens evne og vilje til å møte de hjelpsøkende foreldrene som enkeltindivider, med individuelle behov. Dette betyr at man, som barneverner, ikke kan legge til grunn en tenkning og strategi om klientkategorier eller –grupper. Man må se hver enkelt klient som en unik person og et unikt menneske, med en bakgrunn, ressurser og problemer ulik alle andres (Payne, 1991). *Ulla Holm* definerer begrepet respekt som å forholde seg til den Andre som en person som kan ta ansvar for seg selv, og som har krav på å eie sine følelser og sine tanker. Hun understreker at den hjelpsøkende står i et avhengighetsforhold til hjelperen. For å gi hjelpsøkeren den tryggheten hun har rett på, må den profesjonelle relasjonen baseres på respekt for hjelpsøkeren som person (Holm, 1987). *Alfred Kadushin* fremholder at en respektfull holdning skaper en atmosfære der hjelper og klient som individer har lik verdi. Gjennom en slik ydmyk tilnærming fremstår den Andre som akkurat *dette* mennesket med akkurat *disse* problemene, og ikke som et hvilket som helst menneske (Kadushin, 1972). Et annet sentralt poeng i begrepet respekt er å møte mennesker med en *ikke-dømmende* holdning (Compton & Galaway, 1979).

I noen sammenhenger må man ta forbehold mot å rendyrke enkelte former for respekt. Om man har å gjøre med mennesker som ikke kan ta hånd om seg selv, eller det er nødvendig å beskytte barnet, kan det for eksempel være problematisk med *respekt for foreldrenes selvbestemmelse*. I mine informanternes historier har jeg ikke funnet noen grunn til å ta denne type forbehold, fordi mine informanter er foreldre som selv har sett behovet for hjelp, og selv har bedt om hjelp. Jeg mener det vitner om innsikt, styrke og ressurser hos de foreldrene jeg har møtt.

1.5 Hjelpsøkende foreldre

I mitt forskningsprosjekt har jeg gjennomført fem intervjuer med foreldre som på eget initiativ har søkt hjelp hos det kommunale barnevernet. Mine informanter har vært sju personer; tre enkeltforeldre og to foreldrepår. I intervjuene har foreldrene fortalt historier om respekt i møte med kommunale barnevernere. Dette utgjør råmaterialet for mitt forskningsprosjekt.

1.6 Kommunale barnevernere

Alle de omtalte barnevernere har stillingsbetegnelse som saksbehandler eller kurator innen det kommunale barnevernet. De fem familiene har søkt hjelp hos fem ulike barnevernere.

1.7 Hensikten med oppgaven

Ved å legge frem og dokumentere konkrete holdninger og handlinger som beskrives som respektfulle av klienter, håper jeg å kunne bidra til at barnevernere og andre hjelpere innen sosial- og helsevesenet blir seg mer bevisst å vektlegge respekt og en anerkjennende praksis i møtet med hjelpsøkende foreldre og andre klienter. Det er også mitt håp at min forskning kan være et lite bidrag til at barnevernet i fremtiden fremstår som mindre skremmende, både i media og på folkemunne.

1.8 Avgrensninger

Jeg vil tolke og drøfte *handlingene og holdningene* de hjelpsøkende foreldrene beskriver som *respektfulle* i møtet med den kommunale barneverneren, fremfor selve hjelpen med det fremlagte problemet. Hva eller hvor omfattende det presenterte problemet er, har heller ikke blitt vektlagt fra min side. Det kan for eksempel hende at man i ettertid ser at foreldrene ble imøtekommende og vennlig tatt i mot, men at selve kuren ikke virket. Mitt anliggende er altså ikke fremst hva slags hjelp som virker eller ikke virker, men hva det er, i den presenterte kontekst, av konkrete handlinger og holdninger som i praksis skaper betingelser for gode samarbeidsrelasjoner.

2.0 Litteratur

2.1 Teoretisk ståsted for oppgaven

Som utgangspunkt for mitt teoretiske ståsted vil jeg gå tilbake 150 år, og hente frem filosofen *Søren Kierkegaards* tanker og refleksjoner om ydmykhet, innlevelse og empati:

”Forholdet mellom Hjælperen og den der skal hjælpes maa være saadan - at man, naar det i sandhed skal lykkes een at føre et Menneske hen til et bestemt Sted først og fremmest maa passe paa at finde ham hvor han er og begynde der. Dette er Hemmeligheden i al Hjælpekunst. Enhver der ikke kan det, han er selv i Indbildning, naar han mener at kunne hjælpe en Anden. For i Sandhed at kunne hjælpe en Anden, maa jeg forstaae mere end han - men dog vel først og fremmest forstaae det, han forstaar. Naar jeg ikke gjør det, saa hjælper min Mereforstaaen ham slet ikke. Vil jeg alligevel gjøre min Mereforstaaen gjældende, saa er det,

fordi jeg er forfærdelig stolt, saa jeg i Grunden i stedet for at gavne ham egentlig vil beundres af ham. Men al sand Hjelp begynder med Ydmygelser: Hjælperen maa først ydmyge sig under Den, han vil hjælpe, og herved forstaae, at det at hjælpe ikke er at være den Herskesygeste, men den Taalmodigste, at det at hjælpe er Villighed til indtil videre at finde sig i at have Uret, og i ikke at forstaae, hvad den Anden forstår. Dersom du ikke kan begynde således med et menneske, at han kan finde en sand lindring i at samtale med dig om sin lidelse, så kan du heller ikke hjælpe ham. Han lukker seg for dig, han lukker seg inde i sitt inderste, og præk så kun for ham." (Søren Kierkegaard: "Brudstykke af en ligefrem Meddelelse ",1859).

Kierkegaard regnes som opphavsmannen til *Eksistensialismen*, tankeretningen som er opptatt av menneskets liv og legger vekt på ansvar, frihet og valgmuligheter.

I innledningen til denne avhandlingen har jeg kort redegjort for den teorien som står sentralt i min forskning. Dette er Aamodt (1997, 2000, 2002, 2005), Uggerhøj (1995), Skau (1996), Høilund & Juul (2005), Schibbye (2002), Buber (1964/2003) og Antonovsky (1979, 1987). Mine funn vil senere bli drøftet opp mot disse litterære verkene, og den teori og empiri disse forfatternes verk igjen hviler på.

Jeg oppsummerer disse teoretikerne slik:

Laila Granli Aamodt har forsket og skrevet viktig litteratur omkring *anerkjennelse*. Hun foreslår dette som et overordnet begrep innen sosialt arbeid, og blir derfor helt sentral. *Anne-Lise Løvlie Schibbye* støtter opp under Aamodt, i likhet med *Peter Høilund & Søren Juul*. *Lars Uggerhøj* oppsummerer sin forskning ved å understreke viktigheten av at barnevernarbeideren må være både *myndighetsperson* og *menneske* i møtet med klientene. *Søren Kierkegaard* insisterer på at ydmykhet og empati er grunnmuren i all hjelpekunst, og med sin *Eksistensialisme* fremhever han at mennesket skal stå sentralt i sitt eget liv, med ansvar og frihet til egne valg. *Aaron Antonovsky* vektlegger *salutogenesen*; det helsefremmende i all behandling og møter mellom mennesker. *Martin Buber* fremholder at hjelperen må forholde seg til klienten i et *Jeg - Du* forhold, og aldri tingliggjøre den andre part som *Det*. Gjennom medmenneskelighet, ekthet og varme oppstår da en trygg relasjon med grunnleggende gjensidig forståelse for likheter og ulikheter. *Daniel Sterns* nyere forskning viser at *selvutviklingen* pågår hele livet, med stabilitet og endring hånd i hånd. *Greta Marie Skau* tar for seg barnevernets "Janusansikt", samt balansen mellom å være profesjonell, personlig og privat i forholdet til den hjelpsøkende.

Etter denne oppsummeringen vil jeg vil knytte ytterligere noen kommentarer til Aamodt, Uggerhøj, Buber, Stern og Antonovsky:

Uggerhøj (1995) har undersøkt brukerens opplevelser av møtet med sosialarbeideren. Hans funn og konklusjoner understreker den personlige siden i møtet. Han innfører begrepet "*profesjonelle personligheter*". For å utvikle profesjonelle personligheter, må det skapes kulturer innenfor den enkelte virksomhet som vektlegger en slik utvikling. Utfordringen blir både å forholde seg til det han kaller "*system-maskineriet*" og klienten som person og menneske. Barnevernarbeideren skal både være myndighetsperson og menneske i møtet med barnet og deres familier, som også er både klienter og mennesker.

I mine senere analyser og diskusjon av resultater vil jeg fokusere på deler av hva Aamodt (1997) og Uggerhøj (1995) trekker frem om temaet "møtet mellom hjelper og hjelpsøker". Aamodt tar utgangspunkt i *Jürgen Habermas* (1983) sine to begreper "*systemverden*" og "*livsverden*". Habermas baserer "*livsverden*" på fenomenologien, og bruker begrepet i sin kritikk av *Max Webers* (1990) teori om at den instrumentelle rasjonaliteten, altså "*systemverden*", synes å dominere det kapitalistiske samfunn. "*Livsverden*" defineres av Habermas som "*det som ikke er opplevd eller levd, men som likevel danner rammene for kommunikative handlinger og interaksjon.*" (Nygaard, 1995, side 157). Habermas anser at mennesket i møtet med andre, har med seg alle sine erfaringer fra sin egen historie og kultur. Dette viser seg i språket, i non-verbale uttrykk og atferd, holdninger osv. Slik jeg forstår det, bygger også Bourdieus teorier om vår "*habitus*" opp om dette synet (Bourdieu, 1989, 1995). "*Systemverden*" forstås som de *tekniske og instrumentelle rammevilkår og drivkrefter* som eksisterer, for eksempel på barnevernkontoret. Lovverk, økonomi, tidspress og effektivisering rår ofte grunnen, og utfordrer den enkelte barneverner i møtet med den hjelpsøkende (Uggerhøj, 1995). Aamodt (1997) stiller spørsmål om fraværet av "*livsverden*"-perspektivet, og dominansen av "*systemverden*", er grunnen til at mange sosialarbeidere oppleves som for lite *medmenneskelige*, med for liten innlevelse og empati i møtet med hjelpsøkende.

Slik Skau forklarer, er den profesjonelle relasjonen mellom hjelperen og den hjelpsøkende basert i *et lønnet arbeid*. Rammen for det lønnede hjelpearbeidet består av både makt og kontroll, men også hjelp, omsorg, læring eller behandling. Som Skau påpeker blir altså "*nestekjærligheten en vare*" (Skau 1992, side 35). Handlingen overfor den hjelpsøkende er av

profesjonell karakter, og altså ikke som utslag av spontan *nestekjærighet*. Likevel understreker Skau at det nestekjærlige perspektivet må være med i det profesjonelle forholdet, fordi sosialt hjelpearbeid innebærer å gripe inn i andre menneskers liv og historie. Slik skiller det seg fra en håndverker som reparerer en ødelagt eller skadet gjenstand (Skau 1992).

En annen viktig del av Skaus diskusjon omkring den profesjonelle hjelperelasjonen er mellom ytterpunktene i å være *strengt profesjonell* og *sterkt følelsesmessig engasjert*. Skau insisterer på at en balanse er viktig i dette spørsmålet. Den skoleflinke og teoretiske hjelperen vil ikke inngi tillit eller få respekt hos den hjelpsøkende, dersom hun ikke viser medmenneskelighet og varme. På samme måte kan en hjelper som blir for sterkt følelsesmessig engasjert i en hjelpsøkers liv og historie, miste kontakten med sin kunnskap og kompetanse. Resultatet kan da bli en hjelper som bruker alle sine krefter og all sin tid på feilaktig hjelp, som til slutt sliter ut hjelperen, og gir familien dårlig samvittighet fordi de ikke klarer å gjøre bruk av rådene de får fra den selvutslettende hjelperen (Skau 1992).

Skau tar den hjelpsøkendes perspektiv når hun bruker begrepet ”to ubrukbare speil”. Det ene speilet er den ”Upersonlige fasaden”, som kjennetegner den upersonlige, plettfriske hjelperen, som sitter på pidestallen og ser ned på den stakkars hjelpsøkende. Det andre speilet er ”det ubearbeidede Private”, der hjelperen ukritisk bruker eget privatliv og egne private følelser som sådanne i sitt hjelpearbeid. Skau peker på at man både kan og bør vise at man selv er et menneske og har opplevd liknende problemer som den hjelpsøkende, men dette må være bearbeidet og ikke benyttes tilfeldig. Den visdommen man har fått ved å bearbeide egne kriser og livserfaringer, blir en fin kombinasjon med den teoretiske basisen. I et slikt lys vil man kunne få tillit og gjensidighet i en hjelperrelasjon. Den hjelpsøkende vil lettere kunne tro på at en hjelper forstår hvordan det er å ha angst, dersom hjelperen selv har erfart det i sitt eget liv. Likevel understreker Skau at det er viktig å holde sitt eget privatliv atskilt fra den profesjonelle hjelperrollen. Skal man benytte private erfaringer eller historier, må det være en bevisst holdning fra en hjelper i kontakt med seg selv. Det må i tilfelle være fordi man ser at det vil hjelpe klienten, og ikke fordi hjelperen selv har behov for å fortelle (Skau 1992).

Fundamentet i Bubers tanker om relasjon kan lett kobles til grunnleggende utviklingspsykologi. *Daniel Sterns* ”Selvutviklingsmodell” er nærliggende å sette inn i sammenhengen. Sterns fem ”selvområder” gjelder ikke bare for utviklingen gjennom de første

levetår. Utvikling er, slik Stern forstår den, en kontinuerlig konstruksjonsprosess gjennom hele livet, der stabilitet og endring går hånd i hånd. Med dette perspektivet kan man også benytte Sterns selvutviklingsmodell i møtet mellom sosialarbeidere og klienter (Stern, 1985).

Aaron Antonovskys forskning og forfatterskap frembrakte begrepet salutogenese, eller det salutogene perspektiv. Hans anliggende er å legge vekt på de helsefremmende faktorer fremfor dem som skaper sykdom. Slik jeg forstår Antonovsky, setter han de *eksistensielle aspekter* ved tilværelsen i første rekke. Den israelske sosiologen studerte overlevende fra konsentrasjonsleirene under den annen verdenskrig. Han fant ut at de som klarte seg nokså godt alle hadde en følelse av sammenheng i livet, a *"Sense of Coherence"*, forkortet *"SOC"*. Dette begrepet står sentralt i den salutogene modellen. På svensk har *"SOC"* blitt oversatt til det, i Norden, mye brukte *"KASAM"*, som er en forkortelse for *"Känsla av sammanhang"* (Hansson & Cederblad 1995). *"KASAM"* forstås som en global holdning, som uttrykker i hvilken grad man har en gjennomgripende og varig opplevelse av tillit til tre sentrale faktorer: 1. *Begripelighet*. 2. *Håndterbarhet*. 3. *Meningsfullhet*. Jeg skal kort redegjøre for hva som ligger i hvert av de tre begrepene. *Begripelighet* forstås som at de stimuli som kommer til et menneske fra ens indre og ytre verden under livets gang, oppleves *strukturerte, forutsigbare og forståelige*. I *Håndterbarhet* ligger at de ressurser som er nødvendige for å møte de krav som disse stimuli stiller, er *tilgjengelige*. Det *Meningsfulle* sier at disse krav er utfordringer og verdifulle investeringer som *er verd engasjementet*. Disse tre prosessene danner fundamentet i Antonovskys teori. Han fremholder at desto høyere *"Känsla av sammanhang"* et menneske har, desto høyere beredskap og større tilgang på ressurser finnes til å håndtere livets utfordringer. (Antonovsky 1979, 1987, Johansson 1996)

Innen forskning har man sett på hvilke faktorer som har en helsebringende (salutogen) effekt. Disse faktorene benevnes som *"salutogene faktorer"*, og blir gruppert i to kategorier; på individnivå og på miljønivå. For eksempel viser studier at desto flere salutogene faktorer som beskrives i barndommen, desto høyere blir helseskåren i longitudinelle undersøkelser. Disse faktorene har vist seg å stimulere til øket begripelighet, håndterbarhet og meningsfullhet. Sett i forhold til et vidt helsebegrep, kan man dermed konkludere med at dette er ingredienser i livet, som bidrar til å få bevegelse mot den friske enden av kontinuumet syk-frisk (Hansson & Cederblad, 1995).

Til slutt i denne redegjørelsen for mitt teoretiske ståsted, velger jeg å legge til ytterligere noen teoretiske perspektiver, som jeg også vil benytte i kommende analyser og diskusjon av min empiri.

I Kari Martinsens omsorgsetikk (Martinsen 1990), trekker forfatteren frem to viktige perspektiver i forholdet mellom hjelper og hjelpsøker. For det første at en viktig del av faglig skjønn er innlevelse i den Andres situasjon; og forsøke å tenke seg til hvordan det er å være den Andre. Hun skriver:

”Det er å forsøke å bytte posisjon, og fantasere meg til hvordan jeg ville ønsket at det da ble handlet mot meg” (Martinsen 1990: 74).

Like viktig er det at det faglige skjønnet tar for seg ulikheten mellom hjelper og hjelpsøker. Det jeg ville synes var god omsorg, vil ikke nødvendigvis være det samme for den Andre, fordi vi er to forskjellige mennesker. Det andre perspektivet er å ha respekt for den Andres integritet. Omsorg inneholder blant annet kunnskap og kompetanse på angjeldende felt. En bevisst holdning til dette, vil kunne hjelpe barneverneren til å holde balansen i avstand og nærhet til den hjelpsøkende (Martinsen, 1990).

I løpet av de siste tjue årene har begrepet ”*empowerment*”, som kan oversettes med ”myndiggjøring”, bredt om seg blant barnevernarbeidere. Tilnærmingen tar utgangspunkt i en strukturanalyse av samfunnet. Man søker å forstå hvordan for eksempel det å være barn, kvinne eller fra en fremmed kultur kan begrense individets livsmuligheter i forhold til flertallet av det samfunnet de lever i. Myndiggjøringstanken har drivkraft og styrke fra klientene som krever sin rett til å påvirke og styre, i større og mindre grad, de tjenestene de tilbys (Ryburn, 1996). Inger Marie Tronvoll definerer empowerment slik:

”Empower betyr å bli gitt makt, eller å myndiggjøre, og omfatter elementer av mestring og kontroll” (Tronvoll, 1996: 79).

Tenkningen bak begrepet er at hjelperen samarbeider med de hjelpsøkende på en måte som ”*innrømmer dem evnen til selv å definere hvilke tjenester de har behov for og å kontrollere hvordan tjenestene blir utført*” (Ryburn 1996, side 158). I et slikt perspektiv ligger troen på at familien har evner, kunnskaper og ferdigheter som de har rett til å la slippe til og bruke i forhold til de tjenester de tilbys. Man kan også se på begrepet som en mobilisering av makt.

Slik sett beskrives en prosess som virkeliggjør *en verdi og et mål* som de involverte, både hjelper og hjelpesøker, *har til felles* (Ryburn, 1996).

Systemteorien, med sin helhetstenkning, er en sentral tilnærming til ”empowerment”. Det systemteoretiske perspektivet fokuserer på relasjonene mellom menneskene og de rollene man har i et system, for eksempel en familie. Ved å få frem rollene for den enkelte og i sammenheng, og samtidig se på hvordan samfunnet og konteksten påvirker oss, kan vi få hjelp til å forstå hvordan dette gjør samarbeidet i et system mer komplekst. Den sosiale rollen blir definert som settet av normer som påvirker oppgavene til en sosial posisjon som skal ivaretas. Innen sosialt arbeid vil dette innebære å tilby en relasjon og en ramme for samarbeidet som støtter mobilisering egne krefter og ressurser, og endre forhold som gjør at man holdes i en *avmaktposisjon* (Hutchinson og Oltedal, 1996).

For meg er det nærliggende å koble salutogenesen og systemtenkningen til teorien bak ”*Løsningsfokusert terapi*”, forkortet til ”LØFT”. I likhet med Antonovsky tar LØFT utgangspunkt i at det er noe sunt og usunt i alle samspill, og at det gjelder å vektlegge det sunne, det positive. Så får det usunne, det negative, heller forsvinne etter hvert. Ekteparet *Steve de Shazer og Insoo Kim Berg* lanserte sin praktiske og pragmatiske ”Solution Focused Therapy”, forkortet til ”SOFTE”, i slutten av 1970-årene. Deres form er korttidsterapi, med basis i den strategiske familieterapitradisjonen. I fundamentet ligger en ny vinkling innen feltet, nemlig å se bort fra problemet og fokusere på det positive. LØFT tar på denne måten avstand fra terapiens etablerte ”*utilstrekkelighets- språk*”, der problemer hele tiden er i fokus. Satt på spissen sier LØFT at om det er 90% negativt og 10% positivt, så skal vi likevel arbeide med det positive (de Shazer 1985). Tre enkle læresetninger sier tydelig hva man skal gjøre og ikke gjøre:

- ”1. Hvis det ikke er ødelagt, forsøk ikke å reparere det!
 2. Når du vet hva som fungerer, gjør mer av det!
 3. Hvis det ikke fungerer, gjør det da ikke mer. Gjør noe annet!”
- (I.K.Berg & S.D.Miller, 1996:.44).

I fundamentet til LØFT ligger dessuten en dyp *respekt og anerkjennelse* av klienten. Hele terapikonseptet hviler på en samarbeidsallianse med den som skal hjelpes. LØFT leter med lys og lykte etter forhold i fortiden som ressurser å bygge videre på (S.de Shazer, 1985, 1988 og 1994).

Sosiologen *Pierre Bourdieu* introduserte begrepet ”*habitus*” om det enkelte menneskes inkorporerte sosiale forankring. Våre tidligere erfaringer og opplevelser gjenspeiler seg i tenkemåter og leveregler. *Habitus* er et slags personlig erfaringskjema, som vi finner frem ved tolkning av nye inntrykk, og som blir retningsgivende for hvordan vi forstår verden og de handlinger vi gjør (Bourdieu, 1989, 1995).

Kari Killén og *Lawrence Shulman* er begge opptatt av at hjelperen må *være der klienten er*. For å oppnå dette, kreves en ferdighet som Shulman kaller *tuning-in* (tone inn). Dette innebærer å innstille seg mentalt og følelsesmessig på temaer og følelser som kan komme til uttrykk i en klientsamtale (Killén, 1994; Shulmann, 1992).

For å kunne ”tone seg inn” på klienten kreves *empati* fra hjelperen. Empati betyr å kunne oppfatte den andres følelse. Når denne følelsen treffer hjelperen i hennes eget følelsesapparat, får hjelperen en opplevelse av følelse. Da kreves det refleksjon og sortering, slik at hjelperen forstår at følelsen tilhører den andre og ikke hjelperen selv. Altså er empati til forskjell fra sympati (Nerdrum, 1997, 1992).

Hafdis Einarsson har skrevet en artikkel om barnevernets personlige kompetanse. Hun hevder at sosialt arbeid har vært preget av samtidens positivistiske vitenskapssyn. I dette ligger at sosialarbeideren er en ekspert som skal *utrede og diagnostisere*, og deretter foreskrive en adekvat intervensjon. Kritikken mot denne tilnærmingen åpner for rollen der hjelperen beveger seg fra å være *problemfokuset* til å være *ressursorientert*. Sosialarbeideren blir tilrettelegger fremfor ekspert, mens klienten blir deltaker fremfor tilskuer (Einarsson, 1997).

2.2 Annen relevant litteratur

Laila Granli Aamodt bygger sin undersøkelse fra 1997 på klientundersøkelsen til sosialarbeideren *Anthony Maluccio*. Hans hovedspørsmål var:

- Hvordan vurderer klientene hjelpeprosessen?
- Hvordan vurderer klientene resultatene av hjelpeprosessen?
- Hvordan stemmer klientens syn med sosialarbeiderens syn på hjelpeprosessen?

Maluccio fant blant annet at relasjonen mellom klienten og hjelperen var mer kritisk enn forventningene og den faktiske hjelpen. Han beskriver også at ulikheter mellom partene ble mindre og mindre, etter hvert som relasjonen utviklet seg (Maluccio, 1979).

Gerd Berit Odberg hevder i sin undersøkelse av kvinner som har deltatt i mødregrupper, at denne ytterligere bekrefter Aamodts konklusjon om at begrepet *anerkjennelse* kan erstatte begrepet *omsorg* (Odberg, 1996; Aamodt 1995).

Marianne Ranger (1993) gjorde en observasjonsstudie i 1980, av 31 tilfeldig valgte samtaler mellom klienter og sosialarbeidere ved et sosialkontor. Hun oppsummerte at i 11 av disse kunne man konkludere med at samhandlingen var støttende, mens de øvrige 20 var mer eller mindre forsvarspreget fra hjelperens side.

G.A. Askeland understreker at sosialarbeidere skal forholde seg til yrkesetiske prinsipper som skal karakterisere holdningene slik de kommer til uttrykk i det som blir sagt og gjort. Under disse prinsippene hører ikke-dømmende og ikke-diskriminerende atferd, samt aksept og selvbestemmelse for klienten. Likeledes skal klienten møtes som individ, og sosialarbeideren skal vise respekt for hennes egenverdi (Askeland 1994).

I sin undersøkelse fra 1995, diskuterer *Arild Koch og Katrin Koch* omkring sine samtaler med 28 barnevernsbarn. Sentrale tema var at barnevernets makt er mye kritisert og motpolene makt og avmakt. Mange klienter føler seg utsatt for maktovergrep og stemping. I neste omgang kan dette føre til at klientene får et negativt selvbilde (Koch og Koch, 1995).

Kikkan U. Christiansen undersøkte foreldres opplevelse av å være under undersøkelse og vurdering av barnevernet. Her konkluderte forskeren med at det kom frem tre former for opplevelse av avmakt; 1. Å ikke bli hørt 2. Å bli mistolket og misforstått 3. Å få sine vanskeligheter og behov definert av andre. I likhet med *Uggerhøj* (1995) mener Christiansen at sosialarbeidere plasserer klientene i en underlegenhetsposisjon ved å definere og behandle dem (Christiansen, 1992).

Allerede i 1953 ble det i England gjennomført en oppfølgingsstudie av klienter etter avsluttet kontakt med sosialarbeidere ved et familierådgivningskontor. De fleste hadde en positiv opplevelse av hjelpen de hadde fått. De langt fleste la mer vekt på måten de var blitt møtt på, enn om samtalene faktisk hadde hjulpet (Kogan, Hunt, Bartelme, 1953).

Charles Truax og Robert Carkhuff (1967) var blant de første som forsket på verdiene empati, ekthet og varme i relasjonen. Her kommer det frem at holdningen til hjelperen er avgjørende for om forandring skal finne sted.

Charles Truax og Kevin Mitchell (1971) satte fokus på hvem hjelperen er som person. De fremholdt at hjelperen måtte være seg selv, uten å gå over grensen til det private.

Oppriktighet, ærlighet og åpenhet fremheves som avgjørende egenskaper.

John Mayer og Noel Timms (1970) var de første som kun benyttet intervju som metode for å finne ut av relasjonen mellom klienter og sosialbehandlere. I denne undersøkelsen kom det frem at behandlernes psykodynamiske tilnærming sto i kontrast til hva klientene var opptatt av. Derfor følte klientene seg som objekter som ble behandlet, og ikke subjekter som deltok aktivt i sin egen behandling sammen med behandleren.

Hafstad & Øvereide (1998) sier at det å være subjekt vil si å oppleve muligheten til å påvirke, til å lete etter og finne handlingsvalg som fører frem til resultat. Subjektposisjonen gir også en opplevelse av ansvar og sammenheng mellom egne handlinger og resultat.

Innen terapifeltet presenterer *Asay & Lambert* (1999) følgende suksessvariabler for endringsarbeid: *Fagmodeller og teknikker* står for kun 15%. *Håp, tro og forventninger* kan også tilskrives 15%. *Relasjonen mellom klient og behandler* tilskrives imponerende 30%, *mens utenom- terapeutiske forhold* ved klienten; selve "livet som går videre", topper påvirkningen med hele 40% (Duncan & Miller 2004).

Ti år tidligere hadde forskningen til *Lafferty, Beutler og Crago* (1989) støttet liknende undersøkelser opp gjennom åttiårene, der kvaliteten på hjelperelasjonen er avgjørende for hvor vellykket en behandling er.

Robert B. Sloane m.fl. (1975) sammenliknet atferdsorientert terapi med innsiktsorientert terapi, for å få frem eventuelle forskjeller i klientenes fornøydhet. Han fant at uansett behandlingsmetode var det terapeutens personlige kvalitet som var avgjørende for et godt resultat. Han spesifiserte egenskapene hos terapeuten slik: 1. Personlighet 2. Måten å forstå problemene på. 3. Stadig oppmuntring til at klientene skal se på problemene som plager dem.

4. At han var en forståelsesfull person de kunne snakke med. 5. At han hjalp dem til økende selvforståelse.

I en svensk undersøkelse i 1993 kom det blant annet frem at sosialklientene sterkt vektla at sosialarbeideren var på deres side, og trodde på dem. Forståelse og bli tatt på alvor var også sentrale behov hos klientene (Bernler, Johnsson og Skårner, 1993).

Anne Brith Hem (1994) fremhever i sin forskning at klientene *etterlyste innlevelse og medmenneskelighet* hos sosialarbeiderne. Samtidig fremkom at de mødrene som hadde tatt kontakt, og selv ønsket hjelp, var fornøyde med kontakten med hjelpeapparatet.

Også psykoterapeuter understøtter den avgjørende betydningen av å bli forstått under behandlingen (Rogers, 1959; Kohut, 1984).

Patricia Lafferty (1989) fant at de terapeutene som hadde misfornøyde klienter la mer vekt på sin egen fortreffelighet enn terapeutene til de fornøyde klientene.

3.0 Metode

3.1 Utvelgelse av informanter

Jeg har forsket på en større kommune på Østlandet, med mellom 30.000 og 50.000 innbyggere. Grunnen til dette var at jeg regnet med et relativt stort tilfang av klienter i en slik kommune. Jeg hadde først et informasjonsmøte om mitt forskningsprosjekt med barnevernleder og teamledere i den kommunale barneverntjenesten. Disse gikk så med på å samarbeide om å finne frem til ei liste med ti aktuelle informanter/ informantpar. Lista besto av enkle, anonymiserte oversiktsbeskrivelser av familiesituasjonen, samt dato for første møtet mellom foreldrene og barnevernet. Blant disse ti valgte jeg så ut fem til intervju. Jeg anså at fem intervjuer ville gi tilstrekkelig bredde og materiale til mine analyser, samtidig som det var begrenset nok til å kunne gjennomføre dyptpløyende analyser. Tanken med å ha ei liste med ti informanter, var at jeg kunne plukke ut nye, dersom noen av de først foretrukne trakk seg underveis. Jeg kodet den enkelte familie med siffer fra 1 til 10, og gjorde det samme med den kommunale saksbehandleren; barneverneren.

Alle de fem først utvalgte informantene stilte opp, og ble intervjuet. Lista så da slik ut, i den rekkefølge intervjuene fant sted:

Familiene
Enslig mor, bor med ny mann, barn født 1990
Far og mor bor sammen, to barn f.1999 og 2003
Enslig mor, bor med ny mann, barn født 1990
Enslig far, bor med ny kvinne, barn født 1997
Enslig mor, bor med ny mann, barn født 1988

Figur 1: Utvalgsliste av informanter

Beskrivelsene av familiene angir status for det voksne paret, samt barna det ble søkt hjelp for. I fire av familiene viste det seg at parene hadde ytterligere et barn; enten med nåværende samboer, ektefelle eller med en tidligere. Dette har naturligvis påvirket familiesituasjonen og problemstillingen når foreldrene ba om hjelp, og senere. I forhold til min problemstilling og forskningsspørsmål har jeg likevel ikke gått spesielt inn på dette.

For å oppnå størst mulig grad av anonymisering og bryte forbindelsen til den opprinnelige lista, er alle saksnumre og koder koblet vekk. Av samme grunn vil jeg under analysene, og i alle andre sammenhenger, skifte på hvilke familier som omtales som den første, andre, tredje, fjerde og femte. Ytterligere et anonymiseringstiltak er at jeg, i det følgende, konsekvent omtaler barnevernerne som hunkjønn. Det samme vil gjelde familienes barn og ungdommer.

Jeg gjorde et *selektert* utvalg av fem informanter/informantpar, basert på visse *seleksjonskriterier*. Hovedpersonene i min forskning er *en enslig forelder eller et foreldrepar* som har bedt om hjelp fra det kommunale barnevernet. Dette er ingen ensartet gruppe mennesker. Noen lever sammen, noen er skilt, andre har etablert seg med ny familie. Aleneforeldre- familien, som oftest mor, er imidlertid den familietyper som barnevernet hyppigst kommer i kontakt med (Andenæs 1997). Jeg har ingen opplysninger om mine

informanternes sosiale status eller inntekt, siden jeg ikke har ansett dette som relevant for mitt studium.

Jeg satte som et utvalgsriterium at barnevernet ikke kjente til at mine informanter hadde hatt kontakt med barnevernet ved tidligere anledninger. Én informant oppfylte dette kriterium fullt ut. To hadde hatt en samarbeidserfaring omtrent et år tidligere, i form av telefonkontakt og et møte som ikke førte til noen videre kontakt. Jeg vurderer materialet fra disse tre første intervjuene som nær fullgode i forhold til kriteriet om ikke tidligere kontakt med barnevernet. En informant beskrev et tidligere vellykket samarbeid med barnevernet over et års tid, med avslutning rundt seks måneder før den nye kontakten. Det intervjuede paret husket svært godt detaljer både fra det første og det andre samarbeidet. Etter min oppfatning er historiene svært relevante for problemstillingen, og jeg har derfor brukt materialet i analysene. Den siste informanten beskrev erfaringer med barnevernet i to kommuner, over en periode på snau ti år. Jeg valgte her å intervju omkring og vektlegge kontakten med den nåværende kommunen, fra og med den oppgitte datoen for det første møtet.

Jeg anser alle informantenes historier som svært nyttige for mine analyser og diskusjoner. I en mindre del av materialet beskriver de hjelpsøkende vonde opplevelser. Ved å bringe inn disse som en motsats til de gode opplevelsene danner denne delen av min empiri et relevant grunnlag å diskutere resultater og relevant tidligere empiri og litteratur opp mot.

Hvem den kommunale saksbehandler er, vil også variere. Både med tanke på kjønn, personlig og faglig bakgrunn, erfaring og teoretisk skoleing. Relasjonen mellom klienten og saksbehandler vil bli preget av hvordan denne saksbehandleren matcher klienten, med bakgrunn i deres likhet og ulikhet (Bordieu, 1989, 1985; Aamodt, 1997). Dette vil kunne innvirke på hvorvidt klienten opplever respekt fra den profesjonelle. La oss tenke oss at hjelperen og den hjelpsøkende for eksempel har helt ulike livserfaringer, har vokst opp i to vidt forskjellige kulturer, eller i forskjellige samfunnslag, med helt annerledes tenkemåter, normer og leveregler. Da *kan* dette vanskeliggjøre byggingen av en relasjon tuftet på respekt og anerkjennelse, men ikke nødvendigvis. I mine tolkninger og analyser har jeg ikke gått inn på disse forholdene, men kun vektlagt det foreldrene selv beskriver som respektfullt i møtet.

Mitt utgangspunkt var å lete etter *suksesskriterier* i samarbeidet, og jeg hadde på forhånd en formening om at et frivillig utgangspunkt kunne ha mye å si for opplevelsen av respekt og anerkjennelse. Derfor var det også et absolutt kriterium at foreldrene selv kom og ba om hjelp. I alle fem tilfellene var det altså ikke bekymringsmeldinger i henhold til ”Lov om barneverntjenester”, fra private eller offentlige parter, som lå til grunn for kontakten. Jeg ba også om at det ble valgt foreldre man antok hadde gode opplevelser av samarbeidet, selv om de kanskje ikke var helt fornøyd med selve hjelpen. Det var også et viktig poeng at det ikke var altfor lenge siden det første møtet mellom partene, fordi jeg var interessert i å høre om foreldrene kunne huske detaljer fra dette. Tidsintervallet mellom de oppgitte datoene for de første møtene og mine intervjuer varierte fra rundt seks til tolv måneder.

Det er enkelte innvendinger mot kun å velge dem med antatt gode erfaringer. Man kunne for eksempel kryssjekket om de med dårlige erfaringer vektlegger det samme som dem med gode erfaringer. Er det slik at måten én klient ble møtt med, og som førte til en opplevelse av respekt, tillit og anerkjennelse, var det samme en annen klient *savnet*? På denne måten kunne man gjenkjenne temaene på tvers av de gode og dårlige opplevelsene. Nettopp derfor har jeg vurdert at det mindre antall av fortellinger om vonde opplevelser er relevante, og tatt dem med i kapitlet der funn og litteratur redegjøres for og diskuteres.

For at resultatet av undersøkelsen skulle gi et så variert bilde som mulig, satte jeg som en forutsetning at de fem informantene/ informantparene skulle ha flest mulig ulike saksbehandlere. Jeg oppnådde full spredning, med fem ulike saksbehandlere. Riktignok var det kun én mann blant de fem, men dette var vanskelig å gjøre noe med, siden 85 % av de ansatte er kvinner i denne kommunens barnevernavdeling. Den mannlige barneverneren ville lett kunne bli gjenkjent. Av hensyn til mest mulig anonymisering av de involverte, omtaler jeg derfor alle saksbehandlerne som kvinner i min forskningsrapport.

På listen over aktuelle informanter valgte jeg ut familier der barnas alder var mest mulig spredt, og der foreldrenes samboerstatus varierte. Jeg mente dette kunne bidra til å belyse opplevelsen av respekt fra ulike ståsted. Problemet de ulike foreldrene ba om hjelp til ble ikke vektlagt, fordi jeg ønsket å fokusere på barnevernerens relasjonsbyggende og anerkjennende handling og holdning, fremfor hennes barnevernfaglige kunnskap og dyktighet.

Barneverntjenesten kontaktet informantene, og hørte om det var greit at jeg sendte dem brev med nærmere presentasjon og beskrivelser av prosjektet. Jeg sendte så materialet til dem som svarte positivt. Etter en uke kontaktet jeg informantene via telefon, svarte på eventuelle spørsmål, og gjorde avtale om intervju.

3.2 Intervjuene

Jeg benyttet *kvalitativ forskning*, og gjennomførte fem separate *dybdeintervjuer* med to par og tre enkeltforeldre. I denne type forskning anbefales et relativt lite utvalg. Utvalget må nemlig ikke være større enn at det er mulig å gjennomføre dyptpløyende analyser (Thagaard, 2002). *Dybdeintervjuet* er foretrukket fordi det åpner for et slags samarbeidsprosjekt mellom intervjuer og informant, og streber etter en mindre asymmetrisk posisjon enn i terapisammenhenger (Gubrium og Holstein, 1997). Innvendingen er at tett samarbeid kan føre til *overrapportering*, og at avstand er nødvendig i intervju om ømtålige tema (McCracken, 1988). Kjentegnet ved kvalitativ forskning er at man finner ut noe om hva som kan skje i enkelte tilfeller, men bare i særskilte tilfeller kan benytte dette til generalisering. Kravet for å kunne generalisere er at man spisser og spesifiserer betingelser og kontekst, og slik undersøker et fenomen i helt spesifikke situasjoner.

Det kvalitative forskningsintervjuet har som mål å samle inn *beskrivelser* fra den intervjuedes livsverden. Min rolle er å fortolke utsagn og non-verbal atferd, for å gi leserne av rapporten en *forståelse* av informantens ståsted og opplevelser. Det kvalitative intervjuet er kjentegnet av fleksibilitet. Man kan ha innslag av det *eksplorerende*, der forskeren er åpen og søkende, dersom informanten tar opp aktuelle temaer som intervjueren ikke hadde tenkt på i utgangspunktet (Thagaard, 2002).

Informasjon fra informanten er gjenfortelling av hendelser. Disse intervjudata er å anse som informantens forståelse av det hun har opplevd, og hvordan informanten oppfatter forskeren (Miller og Glassner, 1997). Jeg ba informantene fortelle fritt, med sine egne ord, om sin opplevelse av respekt. Jeg stilte ”åpne spørsmål” ut fra en på forhånd kjent intervjuguide, og benyttet *det Narrative perspektivet* for å få frem historier om *respekt og anerkjennelse*. Det narrative er *en metafor* for at vi mennesker opplever og erfarer våre liv gjennom *de historiene* vi forteller. Denne metaforen er av samme kategori som når vi benevner en familie som *et*

system. Historiene vi forteller gir ingen konkrete eller eksakte verdier å måle ut fra, men gir *en ramme og perspektiver* for å kunne vurdere et eller flere fenomener (Lundby, 1998).

Jeg regnet med at informantene ville benytte ord og begreper som anerkjennelse, relasjon, respekt, tillit, medmenneskelighet, medvirkning, samarbeid, oppriktighet, ærlighet, åpenhet, delaktighet, bli tatt på alvor, ydmykhet, innlevelse, empati, selvutvikling, forståelse, gjensidighet, støttende, hjelpsom, ikke-dømmende, ikke-diskriminerende, makt og avmakt, å bli hørt, myndiggjøring, ekthet, varme, meningsfullt, håndterbart, forutsigbarhet. Men det kom også frem andre relaterte ord og begreper, etter hvilken betydning de viste seg å ha for den enkelte informant. Jeg forsøkte å være meg bevisst å ikke legge noen føringer for ord og begreper utover de formuleringene som finnes i forskningsspørsmålene i intervjuguiden. Variasjonene i forståelsen hadde jeg som mål å sirkle inn, avdekke og fortolke under dybdeintervjuet (Kvale, 1997).

Jeg måtte tenke over at informantene kunne gi meg innspill som gjorde at mine antakelser om hva som fører til opplevelse av respekt ikke stemmer. I denne sammenheng måtte jeg være meg bevisst å ikke stille spørsmål slik at jeg fikk de svarene jeg ønsker (Kvale, 1997).

Hvert intervju varte mellom 1 og 2 timer. *Seidman* (1998) anbefaler dette, fordi kvalitative intervjuer som varer under 1 time kan bli overfladiske og beskrivende, mens lange intervjuer fører til at både informant og forsker blir trøtte. Jeg valgte å ikke gi rom for oppfølgingsintervjuer, av hensyn til tidsrammen for prosjektet. Jeg var derfor nøye med å gi informanten rom for reaksjoner og spørsmål under briefing og debriefing. Jeg forsikret meg også om at alle informantene hadde min adresse og telefonnummer, om noen reaksjoner skulle komme opp i ettertid (Ryen, 2002).

I hvert intervju hadde jeg en forberedende og avsluttende samtale med informanten. *Steinar Kvale* kaller dette *briefing* og *debriefing*. Hensikten er å forberede informanten på det som kommer, og gi en mulighet til å reagere på intervjuet i ettertid. Debriefingen er også et viktig middel til å sørge for at informanten ikke føler seg utnyttet, eller selv å ha fått lite igjen av intervjuet (Kvale, 1997).

3.3 Metode og analysestrategier

I forhold til metode og analyse benyttet jeg bøkene til *Steinar Kvale* (1997), *Anne Ryen* (2002) og *Tove Thagaard* (2002). Analyse av kvalitative data er en fortløpende prosess. Forskeren tar analytiske valg og beslutninger, basert på forståelsen forskeren utvikler, under hele perioden med intervjuer og datainnsamling (Thagaard, 2002).

Jeg benyttet *Kvales* seks trinn i analyseprosessen. Dette passet godt inn i mitt prosjekt, der fenomenologi og det narrative perspektivet står sentralt. De tre første fasene utgjorde selve intervjuet. Under trinn en beskrev informantene spontant sine følelser og opplevelser i forhold til temaet respekt. I trinn to oppdaget informantene selv nye forhold og sammenhenger ved det som ble fortalt, som man ikke var seg tydelig bevisst i første instans. I trinn tre ga jeg, som intervjuer, tilbake en oppsummering til informanten. Denne inneholdt mitt inntrykk av det som hittil var fremlagt. Siden det er jeg som forsker og intervjuer som styrer samtalen, oppsto det et asymmetrisk forhold under intervjuet. Mye av det samme skjer i en terapisisituasjon, men i denne forskningskonteksten var ikke mitt fokus å få frem følelsesmessige eller tankemessige endringer hos informanten (Kvale, 1997).

I trinn fire var det tid for transkribering og tolkning av materialet. Jeg benyttet lydbånd og notater under selve intervjuet, og forsøkte å transkribere hvert intervju før det neste. På denne måten kunne jeg benytte det nye materialet videre i prosessen med de neste intervjuene. Jeg rakk ikke å være ajour med å transkribere intervjuene hele veien, men var nøye med å høre gjennom lydbåndene og notere nyttige stikkord til neste intervju. Siden intervjuene ble gjennomført på drøye seks uker, maktet jeg ikke å drøfte funnene fortløpende i veiledningssammenheng. Likevel hadde jeg underveis to veiledningstimer omkring forskningsprosjektet med min hovedveileder ved Diakonhjemmet, og fire timer i en medstudentgruppe.

Under trinn fem startet jeg med å sammenfatte alle data, og påbegynne skrivingen av selve avhandlingen. I selve dataanalysen fulgte jeg resepten til *Erlandson ofl.* (1993), som beskrevet av Thagaard (2002; side 147-153). Først leste jeg alle intervjuene, et etter et, og delte opp *rådataene* i *enheter*, som ga selvstendig mening og kunne stå alene. Deretter ble enhetene kodet. Så sorterte jeg de forskjellige utdrag og enheter inn i større sammenhenger; til sammen seks *kategorier*. Disse kategoriene tilhører meg, som forsker og analytiker, og kunne

lett blitt definert annerledes av andre. Dette blir altså *min* konstruksjon av virkeligheten, til forskjell fra hva en annen forsker ville kommet frem til (Kvale, 1997). Jeg laget foreløpige titler på kategoriene. Så sorterte jeg disse kategoriene og enhetene på nytt og leste gjennom intervjuene en gang til. Jeg kritiserte hele tiden materialet opp mot min problemstilling. Jeg fant lite materiale i to av kategoriene, og tok dataene fra disse inn i de resterende fire kategoriene. Jeg sorterte så dataene på nytt, strøk noe som gikk igjen flere steder, og bestemte meg for hvor jeg mente det hørte hjemme. Samtidig relaterte jeg mitt empiriske materiale til tidligere forskning og relevant litteratur, for å sikre relevansen og muligheten til å diskutere mine fire resultater opp mot dette. Denne prosessen ble gjentatt inntil jeg ikke fant noen mening i å gjøre flere endringer (Kvale, 1997).

Det sjette og siste trinn omfatter selve skrivingen av forskningsavhandlingen. Innholdet og konklusjonene bør få konsekvenser i praksis. Jeg tenker her at de erfaringer jeg gjør, vil kunne deles med barnevernere, andre sosialarbeidere og terapeuter. Forhåpentligvis kan mine resultater gi noen nye, gode råd om hvordan man møter klienter med respekt og anerkjennelse i hverdagen (Kvale 1997).

3.4 Metodologi

Sentralt i min vitenskapsteoretiske forankring står *Fenomenologien, Hermeneutikken, Postmodernismen og Feministisk teori*. I lys av disse teoriene vil jeg fortolke det som kommer frem under intervjuene.

Fenomenologien legger vekt på den subjektive opplevelsen ethvert menneske har. Den meningen en opplevelse gir et menneske, er basert i personens egne erfaringer. Målet er å forstå den dypere meningen i enkeltpersonens erfaringer. Det betyr at både forskeren (intervjueren) og informanten i mitt prosjekt, vil bli påvirket av det fenomenologiske perspektivet, hver for seg. Som forsker må jeg være ydmyk og åpen for informantens erfaringer og forståelse av "virkeligheten". Grunnleggende kan det sies slik: *Realiteten er slik informanten oppfatter at den er* (Kvale, 1997).

Hermeneutikken fokuserer på at det er en dypere mening med menneskers handlinger, enn det som virker innlysende fra første sekund. Det avvises at det finnes en egentlig sannhet. Fenomener kan tolkes på flere måter og på flere nivåer. Helheten er viktig, ja selve

utgangspunktet for å forstå delene. *Fortolkning* står sentralt, og deles inn i tre grader; *Fortolkning av første, annen og tredje grad*. Førstnevnte skjer ved at forskeren selv deltar, og så fortolker hva som skjer. *Fortolkning av annen grad* går ut på å forstå den symbolske betydningen av handlingen. Altså å fortolke informantens egen fortolkning. I mitt prosjekt gjorde dette seg særlig gjeldende, siden jeg intervjuet informantene om et forutgående møte, der jeg selv ikke deltok. *Fortolkning av tredje grad* gjelder når forskeren tolker handlinger med basis i teorier som fremhever handlingens skjulte eller underliggende betydning (Thagaard, 2002).

Postmodernismen setter lupen på *språket*, og betydningen språket har for vår oppfatning av virkeligheten. Dette vil stå sentralt i mitt prosjekt, siden jeg vil intervju omkring *utsagn* og historier som blir oppfattet som respekt og anerkjennelse. Hva informanten svarer, hvilke ord som blir brukt, hvilke skjulte og subtile betydninger som fremkommer, må analyseres nøye. Det blir viktig å forstå hvilke underliggende regler som gjelder for hvordan man snakker sammen i en bestemt kultur. Forskeren må blant annet ha grunnleggende kunnskap om hvilke *diskurser* som er fremtredende i angjeldende kultur. *Det konstruktivistiske perspektivet* er dermed en viktig del av postmodernismen. Konstruktivismen forstår kunnskap som konstruert av deltakerne i et bestemt sosialt fellesskap (Thagaard, 2002).

Feministisk teori innebærer at en problematiserer kjønnsproblematikken innenfor alle relasjoner, og ser kjønnsrelasjonen i sammenheng med makt og undertrykkelse. (Thagaard 2002) Mine informanter var i forskjellige livssituasjoner; gifte, samboende og enslige. *Intervjuet i feministisk forskning* var derfor et viktig element i alle disse sammenhengene. Om dette skriver Ann Oakley i sin banebrytende artikkel fra 1981; *Interviewing women; a contradiction interms*. Hun påstår at intervjuet tradisjonelt tilhører mannen, med maskuline verdier som fremtredende. I vår kultur regnes sensitivitet, følelser og intimitet som feminine. Disse må etterstrebes i intervjusammenheng, mener Oakley. Forholdet mellom forsker og informant må være tett. Status og hierarkiske forskjeller bør minimaliseres. Gjensidighet vil styrke intervjuet, fordi informanten vil være tryggere når hun føler seg likeverdig (Oakley, 1981).

3.5 Forskningsetiske overveielser/tillatelser

Forskningsprosjektet ble registrert og fikk konsesjon fra ”Norsk samfunnsvitenskapelig Datatjeneste” (NSD). Jeg fikk også godkjenning og samarbeid fra det kommunale barnevernet som *felt/miljø* for å kunne oppsøke *informantene* (Ryen, 2002).

”Regional komité for medisinsk forskningsetikk” (REK), Øst-Norge, klarerte prosjektet etter søknad. Dette var nødvendig fordi jeg valgte klienter innen barnevernet som informanter. Kravet om klarering av slike informanter er basert i at disse kan komme inn under definisjonen *barn og personer med svekket helse/ressurser*.

Informantene fikk skriftlig informasjon om formål og hovedtrekkene i forskningen. De måtte underskrive et *informert samtykke*. Informantene ble sikret i henhold til *prinsippet om konfidensialitet* (NESH 1993, i Thagaard, 2002).

At jeg benyttet *lydbånd og notater* under intervjuet krevde at jeg forholdt meg til de foreskrevne regler for oppbevaring og senere sletting av skriftlige og innspilte opplysninger (Ryen, 2002).

3.6 Selvrefleksivitet

I møtet med mine informanter måtte jeg være meg bevisst *likheten og ulikheten* i vår bakgrunn, roller og relasjon. Selv om vi i intervjuet har en samarbeidsrelasjon, og ikke roller som terapeut og klient, kan det likevel oppstå situasjoner der informanten kan føle seg i en underordnings- eller underlegen posisjon, siden jeg selv er en ansatt i en del av barnevernet.

Siden jeg har erfaring fra samarbeid med kommunalt barnevern i 30 år, visste jeg at det var en viss sjans for at jeg kunne kjenne enkelte av de omtalte barnevernerne. I to av intervjuene ble jeg tidlig klar over at jeg visste hvem den sentralt omtalte barneverneren var, og hadde samarbeidet med vedkommende. I disse intervjuene tilkjennega jeg overfor informantene at jeg visste hvem vedkommende var, men at jeg ikke hadde noe kjennskap til vedkommende utover det strengt profesjonelle. Siden jeg var forberedt på denne situasjonen, hadde jeg på forhånd trent og innstilt meg ekstra nøye på å innta en *ikke vite- posisjon* i møtet med klientene. Dette innebar at jeg bestrebet meg på å ikke la meg selv eller klienten bli begrenset i vår dialog av mine tidligere erfaringer, forståelser, forklaringer og fortolkninger (Anderson

& Goolishian, 1992). Jeg har ikke registrert at informantene i nevneverdig grad ble påvirket, hemmet eller forstyrret av dette kjennskapet, verken under selve intervjuet, eller ved senere gjennomlytting og transkribering av intervjuene.

Jeg har ingen direkte erfaring med forskningsprosjekter fra tidligere. Men jeg har 30 års erfaring i møte med klienter på 2.linje tjeneste nivå, herunder samarbeidsmøter med familier før, under og etter institusjonsopphold, veiledning av fosterforeldre og ledelse av familie- og nettverksmøter. Som institusjonsleder gjennom 15 år har jeg ledet mange former for, og i varierende grad, systematiske, strukturerte intervjuer. Min teoretiske skoloring som familieterapeut var til hjelp med tanke på bruk av den systemiske teorien og sirkulære, åpne spørsmål.

Jeg etterstrebet en aktivt lyttende og anerkjennende stil under intervjuene med informantene. I tillegg var det svært nyttig med den strukturen som intervjuguiden innebar. Den hjalp til at jeg, på en høflig, men bestemt måte kunne ta intervjuet videre, når jeg eller informanten i blant kom til å ”henge oss opp” i et bestemt tema (Kvale, 1997).

Jeg har vært engasjert i forskjellige former for frivillig barne- og ungdomsarbeid, innen sport og idrett, i 20 år, og derigjennom forholdt meg til et vidt og variert spekter av barn, ungdom og voksne. Jeg er far til seks barn, i alder 4 til 28 år, og har vært gift i snart 29 år. Derfor brakte jeg med meg til intervjuene mine egne erfaringer av hva det vil si å være forelder og ha behov for hjelp, selv om mine erfaringer til dels var svært forskjellige fra informantenes.

Slik sett skulle jeg, i tilstrekkelig grad, oppfylle de allsidige krav som stilles til intervjueren. Kvale sier nemlig at man ikke bare bør ha kunnskap om temaene som taes opp, men også om sosiale relasjoner. Han fremhever både trening i å takle menneskelige situasjoner og trening fra intervjuundersøkelser (Kvale, 1997).

3.7 Forskers forforståelse

Min forforståelse av betydningen av respekt og anerkjennelse er basert på egne erfaringer, andre forskningsarbeider, teoretikere og offentlige instansers uttalelser og lovverk.

Dokumentasjon for dette går frem av det hittil skrevne. Jeg har derimot ikke funnet mye forskning, teori eller offentlige uttalelser som *spesifikt* forkuserer eller grunngir betydningen

av *det aller første møtet* mellom sosialarbeideren og den hjelpsøkende. Aamodt (1997) betoner riktignok viktigheten av å bli møtt på en god måte av kontorpersonalet ”i luka” på barnevernkontoret, ved første henvendelse, men det er ikke denne relasjonen min problemstilling skal si noe om. Jeg vil derfor nå grunnlegge min forforståelse omkring betydningen av det første møtet.

Før undersøkelsen hadde jeg en forståelse av at det første møtet er *grunnleggende* for et godt og respektfullt samarbeid over kort eller lang tid. Jeg har egne erfaringer gjennom 30 år, fra mitt terapeutiske virke innen barnevernets 2.linjetjeneste, som jeg mente bekrefter viktigheten av det første møtet. Likeledes har jeg ofte fått kjennskap til klienters og kommunale barneverners tilfeldige historier og erfaringer om dette. Fortellingene er fra klienter med ulike problemer og grad av vansker, i ulike aldre og situasjoner; foreldre, ungdommer og barn. Klientenes historier har inneholdt formuleringer som ”kjemien mellom oss stemte med én gang!” og ”jeg merket at hun *var der* for meg”. På den annen side har jeg hørt uttalelser om manglende god kontakt som for eksempel ”vi passer så dårlig sammen” eller ”jeg skjønner ikke hva hun prater om”. Disse tilfeldige historiene har vært en drivkraft for meg til selv å kunne gjennomføre en systematisk undersøkelse.

Dersom man ikke lykkes i å etablere en god relasjon og få til et godt samarbeid allerede i det første møtet, mente jeg at det, i enkelte tilfelle, kunne forverre situasjonen for familien. Bli ikke den rette hjelpen satt inn, fordi man ikke får til et samarbeid mellom hjelper og hjelpsøker, kan frustrasjonen og problemene vokse seg større etter som tiden går. I *Lov om Barneverntjenester* (2000), side 1, kapittel 1, § 1-1 står:

*”Formålet med denne loven er:
- å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til **rett tid**”* (min utheving)

I mange av de tilfeller jeg har blitt kjent med i mitt virke, har det hastet med hjelp, i større og mindre grad, når en familie kommer i kontakt med barnevernet. Derfor vil jeg hevde at begrepet ”*rett tid*” ofte, og ikke bare i akuttsaker, innebærer at barnevernet *raskt* må komme i posisjon til å hjelpe familien. Fristene for gjennomføring av undersøkelse og iversettelse av tiltak, som er satt i *Lov om barneverntjenester*, understreker dette. Derfor kan resultatet av et dårlig første møte, i verste fall, føre til at partene ikke kommer i dialog om aktuelle hjelpetiltak, og at familiens situasjon forverrer seg. Uggerhøj peker på at familiens første

møte med sosialforvaltningen er av avgjørende betydning, fordi det gir familiene et *forvarsel* på hva som venter dem videre. Familienes angst, usikkerhet og utsatte situasjon, tilsier at det må være sosialarbeiderne sitt ansvar å sørge for at det etableres en trygg relasjon, og at involvering skjer (Uggerhøj, 1995).

4.0 Resultater og diskusjon

Under dette kapitlet presenterer jeg først resultatene av min forskning. Deretter vil jeg fortløpende drøfte resultatene opp mot relevant teori og annen empiri.

I min analyse mener jeg å ha identifisert fire hovedkategorier. Disse har fått betegnelsene:

- **Respekt i det første møtet**, med underkategoriene
 - Å bli prioritert
 - Å bli akseptert og lyttet til
- **Brukermedvirkning**
- **Innlevelse og helhet**
- **Et personlig og medmenneskelig forhold**

Jeg velger å starte presentasjonen av mine resultater med å henvise til Søren Kierkegaards mye siterte filosofiske beskrivelse av det grunnleggende forholdet mellom hjelper og den hjelpsøkende. (se denne avhandlingen; Kapittel 2.1.1 Teoretisk ståsted, side 11) Grunnen er at jeg mener å finne stor grad av samsvar mellom Kierkegaards filosofiske betraktninger og resultatene jeg skal presentere i det følgende.

4.1 Respekt i det første møtet

Jeg var på forhånd spent på om informantenes historier ville gi tilstrekkelig materiale for å kunne si noe kvalifisert og konkret om opplevd respekt i det *første* møtet. Fire av informantene hadde tydelige og detaljerte historier om dette, mens den siste ikke kunne huske noe spesifikt. Jeg vil likevel ta med denne informantens historie fra et senere møte, fordi jeg mener den gir et interessant og relevant grunnlag å diskutere opp mot.

Jeg tar utgangspunkt i et sitat fra en av informantene, og utdyper og fortolker innholdet i historien sitatet stammer fra. En mor og hennes ektemann, som ikke er barnets far, forteller:

Hun: - *Det har vel noe med at du kommer inn der, og så er hun blid og fornøyd, og hun lukker døra, og har et rolig kroppsspråk som gjør at du ikke føler at: - Nei, nå har jeg ti minutter, så må du gå!*

Han: - *Gir seg tid, og samtidig virket det som om hun respekterte oss. Hun respekterte det vi sa, og hun lyttet.*

Hun: - *Og så fikk vi lov til å fortelle til vi var ferdig. Når du har vært i mellom sånt som vi og jeg har hatt det, at du har grusomt mye som du bærer på inne i deg. Og så faktisk forteller det til noen. Og hun hadde tid. Kanskje ikke det var akkurat det hun var ute etter å høre, men hun hørte likevel!*

Ut fra dette sitatet velger jeg nå videre å fortolke og diskutere i to underkategorier.

Under begge overskrifter redegjør jeg for innholdet i tre andre fortellinger. Slik jeg tolker og forstår materialet, bekrefter disse beskrivelsene og opplevelsene til den siterte informanten. Samtidig bringes noen nye aspekter inn, som jeg vil ta med videre til diskusjonen. Alle disse fire fortellingene forstår jeg som *gode* opplevelser. Deretter bringer jeg inn en ny historie. Fra denne presenterer jeg to sitater, et i hver underkategori, og utdyper fortellingen om et møte der den hjelpsøkende opplevde seg møtt med varierende grad av respekt.

4.1.1 Å bli prioritert

Konkret beskriver de hjelpsøkende en barneverner som straks legger *rammebetingelser* til rette for sine klienter. Hun lukker døra, og sørger for at de får være i fred. Foreldrene oppfatter at hennes kroppsspråk og holdning signaliserer at hun har *god tid til dem*, og vil ikke la noe utenfor rommet forstyrre dem. Hun beskrives å være ”blid og fornøyd”, hvilket jeg forstår som å være imøtekommende, i godt humør, *ha overskudd og ekte interesse* for sine besøkende, nye bekjentskaper. Samtidig beskrives hjelperen som rolig og i balanse, uten noe tegn til stress eller ubehag, verken av forutgående hendelser eller nåværende situasjon. Hjelperen kobler tilsynelatende helt ut å tenke på andre oppgaver, enten det er senere møter eller ventende kontorarbeid. Slik jeg tolker informantens beskrivelse av hjelperen, tillates ikke utenforliggende forhold å få forstyrre eller begrense rammen eller fokuset på samtalen som straks skal i gang.

Neste informant beskriver at hun snakket med sin hjelper i to og en halv time. Dette første møtet fortsatte faktisk etter at kontoret var stengt. Også denne informanten betoner at barneverneren hadde god tid, og ikke så på klokka underveis. En annen informant hadde et

kortere første møte, på cirka en time, fordi dette dekket hennes behov. Forelderen beskriver den samme tilstedeværelsen og interessen for historien fra hjelperen sin side.

I et av intervjuene forteller informanten at hun ble overrasket, da hun oppdaget at samtalen med hjelperen hadde vart i hele to timer. Hun beskriver at hennes behov for å bli trygg på barnevernet ble prioritert og gitt den tiden som behøvdes.

Den hjelpsøkende med en dårlig erfaring klarte ikke eksakt å separere det første møtet fra de øvrige, men sier følgende om respekt under beramningen av møter:

***Mor:** - Nja...det er jo litt sånn derre: ” Ja, nei vi kan ikke ta møtet da, for jeg skal hente unger i barnehagen i dag, så vi må slutte..”. Det er klart. Men det er jo ikke bare sånn heller da, for hun var med når vi kjørte Emma opp til institusjonen. Så da var jo hun med.*

***Forsker:** - Det var utenom... kontortida?*

***Mor:** - Ja. Vi måtte jo overnatte der oppe, og alt. Så der var jeg egentlig litt overrasket. Faktisk. Så de har nok ikke så A4-tidspunkt, som jeg trodde.*

Min forståelse av fortellingen er at informanten beskriver opplevelsen av en hjelper som både gir og tar. Det virker som om hjelperen åpent og utilsørt *først* melder sine egne behov som premiss for *når* møtet kan finne sted, og hva som *begrenser* det i tid; nemlig hensynet til hjelperens unger i barnehagen. Det er forståelig og naturlig at man i sitt arbeid må ta hensyn til egne, private behov, særlig hvis man snakker om møter etter den regulerte arbeidstiden. Spørsmålet er likevel hvordan man legger dette frem, og hvorvidt det skal markeres som noe ufravikelig styrende, fremfor morens og familiens behov. Hjelperen kunne kanskje hatt en mer forsiktig og ydmyk tilnærming ved å spørre moren om hva som passet for *henne*, ut fra behovet slik mor følte det. Kanskje hjelperen slett ikke har ment å sette egne behov foran klientens, men opplevelsen til min informant er at hjelperen fremsetter styrende rammebetingelser først og fremst ut fra hva som står på hjelperens dagsplan.

Informanten beskriver derimot positiv overraskelse når barneverneren følger med mor og datter på en døgnlang kjøretur med overnatting til en institusjon. Jeg forstår mors mors opplevelse som at barneverneren da yter noe ekstra, som hun strengt tatt ikke var forpliktet til, og som går utenfor kontortiden og inn i den private sfæren. I dette tilfellet synes informanten å oppleve at hjelperen vurderte det som så viktig for den hjelpsøkende, at hun stilte opp på mer enn det man kunne forvente, og som krevde at barneverneren satte private behov og forhold bak hensynet til den hjelpsøkende.

Jeg går nå over til å **diskutere** de fenomener jeg hittil har lagt frem, i lyset av barnevernerens holdning og handling sett i forhold til begrepene *rammebetingelser*, *å ha god tid* samt *overskudd og ekte interesse*. Jeg vil drøfte min empiri i denne underkategorien opp mot to empiriske verk; Uggerhøj (1995) og Aamodt (1997). Via disse to forskernes verk, blir også perspektivene til teoretikerne Egelund og Schødt (1992) og Habermas (1983) brakt inn.

En viktig del av rammen og utgangspunktet for det første møtet, var at alle mine informanter fortalte om en forforståelse av barnevernet som noe truende og farlig. Oppfatningene var basert i egne eller andres vonde opplevelser og historier om barnevernet i media. Det ble referert til mye omtalte saker som har hatt preg av ”borger-mot-barnevern”, for eksempel ”Søylandsaken” eller ”Svanhildsaken”. I begge disse sakene ble barnevernet fremstilt som å ”ta” barna fra foreldrene. Slik det ble presentert i media syntes ikke barnevernet å ha tilstrekkelig grunnlag for en slik dramatisk handling. I fire av intervjuene sa mine informanter at oppfatningen om et truende barnevern ble endret etter sitt eget første møtet med barnevernet. Den siste informanten ga ingen informasjon om temaet. Med bakgrunn i foreldrenes frykt for barnevernet, var det viktig at hjelperen klarte å legge ”systemverdenen” til side, og la den hjelpsøkendes ”livsverden” få rom (Habermas, 1983). I mine informanters historier er eksempler på dette at barneverneren *lukket døra og ga den tid* som var nødvendig, sett ut fra den hjelpsøkendes behov. For en var behovet to og en halv time, og endog til etter at kontoret var stengt. Dette tolker jeg som at barnerverneren tok hensyn til informantens ”livsverdenen”, og brøt rammene som ”systemverdenen” stiller opp. En annen hjelpsøkende sa hun bare hadde behov for en times første møte, og måtte da avslutte på grunn av andre forehavende. Her ser vi at behovene for den enkelte varierer, men at barneverneren tilpasser tiden etter de hjelpsøkendes behov.

I Aamodts undersøkelse forteller både klienter og sosialarbeidere at knapp tid, saksbehandling, forvaltningsoppgaver og skriving kan stjele av hjelperens tid og konsentrasjon i det direkte møtet med klienten. Enkelte av sosialarbeiderne sier de ikke ønsker å prioritere andre oppgaver foran det direkte møtet, men at krav om effektivitet driver frem en slik praksis. Aamodt viser også at sosialarbeideren kan oppleve sterkt stress og press, ved at mange oppgaver ligger og venter, og at det er kompliserte menneskeskjebner man arbeider med. Disse forholdene kan ta både nattesøvn og overskudd fra hjelperen, og gripe inn og forstyrre det direkte møtet og prosessen med klienten. I noen tilfeller viser Aamodt til at

sosialarbeideren da blir styrende og handlende, i stedet for åpen og lyttende (Aamodt, 1997). Jeg mener Aamodt tydelig viser hvordan ”systemverdenen” opptar viktig plass og kan fortrenge ”livsverdenen”, i møtet mellom hjelper og hjelpsøker. I min fremlagte empiri synes hjelperne å klare og fri seg fra de forstyrrende påvirkninger Aamodt gjør rede for. Mine informanter beskriver barnevernerne som avslappede, men likevel konsentrerte og ”inntonet” for å ta inn familiens historie (Killén, 1994; Shulmann, 1992). Hva som er forklaringen på dette fenomenet, kunne vært interessant å forske på. Dette er likevel ikke en del av min problemstilling, så jeg nøyer meg med å fastslå at det synes som om barnevernerne i mine informanters historier klarer å mobilisere overskudd og interesse, og stå i mot trykket og belastningene fra systemet omkring.

Habermas (1983) hevder at en herredømmefri kommunikasjon mellom to likeverdige aktører er en forutsetning for kommunikativ handling. Aamodt (1997) stiller spørsmålet om hva som kan betegne den gode relasjonen, eller hvilke forutsetninger som må være på plass for å få en god relasjon? Hun konkluderer med at svaret er ”*innlevelse og anerkjennelse i en gjensidig likeverdig relasjon*” (Aamodt 1997: 185). Både Aamodt og Habermas stiller opp idealer som neppe kan oppfylles i det første møtet mellom en barneverner og en hjelpsøkende. Her vil partene bli påvirket av *det asymmetriske og ulike* i relasjonen mellom foreldrene og hjelperen. Barnevernerens kombinerte hjelpe-, kontrollør- og maktposisjon, og den hjelpsøkendes fortvilelse, usikkerhet og angst danner utgangspunktet. Nettopp derfor blir det avgjørende at barneverneren som medmenneske sørger for at ”livsverdenen” får råde i atmosfæren og den psykologiske så vel som fysiske rammen for det første møtet.

Innen systemisk terapi er man opptatt av at terapeutens nøytralitet ikke må være følelsesløs og kjølig. Uggerhøj siterer Egelund og Schødt (1992), når han i sin empiri hevder å ha funnet dekning for at nøytraliteten må ha et slik preg:

”En nysgerrig og respektfull holdning, hvor man samtidig bevarer muligheten for en viss afstand” (Egelund og Schødt 1992; i Uggerhøj, 1995: 47)

Et annet funn hos Uggerhøj er at *sosialarbeideren må gi tid og være konsentrert om familien*. Forskeren beskriver at enkelte sosialklienter forteller om sosialarbeidere som virker oppriktig interessert i deres historier, mens andre oppleves mer styrt av å holde tidsrammen for samtalen. Noen hjelpere virket uinteressert, og så ut av vinduet, mens andre ble distraheret av telefonen som ringte flere ganger under samtalen med den hjelpsøkende (Uggerhøj, 1995).

Uggerhøj holder også opp at svært mange av hans informanter beskriver at involvering og respekt viser seg ved at hjelperen sørger for å få hurtig og grundig kjennskap til familien, ved å ta seg tid til å høre familiens historie, slik de selv forteller den. I undersøkelsen råder familiene sine rådgivere til å ha en atferd som er preget av ydmykhet og respekt, men også til å reagere på historiene familien forteller. Slik viser de hjelpsøkende at de ønsker seg en hjelper som tar stilling, stiller spørsmål, er sunt kritisk og bryr seg, men samtidig ydmyk og respektfull. Uggerhøj peker på at møtet mellom hjelperen og den hjelpsøkende ikke bare er en overbringelse av viktig informasjon om familiens situasjon, men også en gjensidig utveksling av atferd og tillit. Dette danner grunnlaget for den trygghet som er nødvendig for troverdighet og for at en familie skal kunne åpne seg og gi fra seg intime opplysninger (Uggerhøj, 1995).

Aamodt (1997) beskriver et eksempel der en klient ønsker et møte, men der sosialarbeideren spør om det gjelder noe spesielt, og at hun i så fall kun har 10-20 minutter til en samtale. I et annet tilfelle beskriver en klient at hun så å si kun hadde kontakt med sosialapparatet via gjensidig utsendelse av brev, søknader, skjema og utbetalingsanvisninger. Aamodt beskriver at systemets kommunikasjonsform i blant overflødiggjør det direkte møtet mellom menneskene. Hun siterer Jørn Loftager, som sier det slik:

”Medaljens baksida er imidlertid, at systemverdens rationalitet ikke blot gør sig gældende inden for den materielle reproduktions område, hvor den ”hører hjemme”. Den tenderer mod også at underlægge sig og dermed skabe forstyrrelser i livsverdens praksissammenhænge: den kulturelle reproduktion, den sociale intergration og opdragelsen. Og det vil uundgåeligt medføre forstyrrelser og patologier. For skabelse av mening, solidaritet og personlig identitet kan kun ske gennem kommunikative processer. Resultatet af systemverdenens kolonisering viser seg i form af fremmedgørelse, meningstab, anomi og personlig identitetstab. (Loftager 1990: 319)

Med bakgrunn i disse diskusjonene fra Aamodt og Uggerhøj, mener jeg at hjelperen i min undersøkelse gir tydelige signaler til sine hjelpsøkere om at det direkte møtet, ansikt til ansikt, er viktig og å foretrekke. Dette viser seg ved den konkrete handling det er å legge til rette, gi tid og rom for møtet, og å stille godt forberedt og innstilt. Barnevernerne avbryter ikke møtet, forsøker ikke å begrense tiden, utsette eller dele opp familiens historie. Mine informanter forteller tvert i mot at de fikk snakke til de var ferdig, og ble så gitt tilbud om nye samtaler i nye direkte møter med sin hjelper.

I den siste historien opplever informanten at rammen for møtet tilsynelatende begrenses av hjelperens *private* anliggender, nemlig at hun må hente ungene i barnehagen. Dette er et naturlig og særdeles forståelig behov å ta hensyn til, særlig dersom hjelperen og hjelpesøkeren drøfter mulighetene for et møte *utenfor* arbeidstiden. Likevel vil jeg fokusere på at den hjelpsøkende kan oppleve at hennes behov og ønsker kommer i annen rekke, etter at hjelperen har styrt rammene og stilt opp mulighetene. Dette kan kanskje ikke sies å være et utslag av ”systemverdenen”, heller da kanskje barnevernerens ”privatverden”. Uansett er det sannsynlig at hjelperens bevisste eller ubevisste *styring* begrenser rammen for fokus på den hjelpsøkendes ”livsverden” og hennes frimodighet til å komme med sine ønsker og behov om når og over hvor lang tid hun kunne tenke seg et møte.

I den andre delen av historien opplever moren at barneverneren er *både respektfull og oppofrende*. Her rydder hjelperen unna både ”systemverdenen” og ”privatverdenen” for å imøtekomme den hjelpsøkende og hennes datters behov for å ha barneverneren med på en krevende, døgnlang reise.

4.1.2 Å bli akseptert og lyttet til

I sitatet fra historien som danner utgangspunkt også for denne underkategorien, sier foreldrene at de følte seg respektert gjennom at barneverneren la til rette for at deres historie kunne bli fortalt, og så virkelig *lyttet til* det de hadde å si. Hun gir foreldrene *tid til å prate selv og komme med sitt*, uten å forstyrre historien ved å ha en alternativ agenda, på vegne av seg selv eller barnevernet. På den måten får hun tak i mest mulig av de hjelpsøkendes situasjon, slik de unikt opplever den. Underveis forholder hun seg til her og nå, uten å stresse, eller for eksempel se på klokken. De hjelpsøkende får sette dagsorden, og får god tid til å snakke om sine bekymringer uten å bli stanset. Barneverneren viser at hun *tar de hjelpsøkende på alvor*, og at deres virkelighetsoppfattelse er viktig. Foreldrene er usikre på om det de forteller er det barneverneren ”er ute etter å høre”. Like fullt får de fortalt sin historie, blir hørt, og får *lettet på bekymringene*.

To av de andre informantene sammenfaller i sine fortellinger om at det ble gitt rom for å fortelle alt det de hadde på hjertet, og at det var en lettelse å få fortalt historien første gang. Begge vektlegger særskilt at de ble tatt på alvor, og at barneverneren *ikke bagatelliserte* problemet.

En informant forteller at hun hadde forestillinger om at barnevernet kunne ta fra henne barna dersom det ikke var ryddig, rent og støvfritt i huset. Hun fikk snakke ut om sin engstelse, forforståelse og forestillinger om barnevernet så lenge hun behøvde, og ble etter hvert trygg på at barnevernet *ville og kunne* hjelpe henne. Slik det ble beskrevet, forstår jeg at hjelperen etter hvert gjorde den hjelpsøkende trygg på at det var de mellommenneskelige forholdene som var i fokus, og ikke støvet. Moren sa at da de skiltes etter det første møtet, hadde hun en oppfatning av at barnevernet først og fremst var opptatt av *å forstå og gi hjelp*; ikke å kontrollere og å skaffe bevis mot foreldrene.

I den siste historien jeg presenterer husket ikke kvinnen noe presist fra det aller første møtet, men beskrev at barneverneren enkelte ganger ikke oppfattet eller sjekket ut informantens tilstand som bekymret mor. Her følger et sitat som beskriver dette:

- Hun er jo veldig blid og koselig, da. Men, du kan sinoen ganger, så.....noe spøkete, lissom.... Litt mer alvorstunga for meg, da! Hun lissom: "Jææææ!" At det virket på meg litt for useriøst fra hennes side, lissom. Men, selvfølgelig. Hun kan jo ikke gå rundt på jobben og være sur... Det hadde jo vært veldig trasig! (Informanten ler) Så jeg skjønner jo det veldig godt. Men hun har sikkert haugevis av sånne saker, så det så jeg skjønner jo det veldig godt, at det går jo ikke inn på henne, sånn som det går inn på meg. Det har vært, lissom, så alvorlig for meg... så tungt...

I denne beskrivelsen forstår jeg det slik at informanten ikke blir møtt med nødvendig respekt eller omtanke for hvordan situasjonen oppleves fra hennes ståsted. Jeg tolker at hjelperen tar en fleipete tone, som kan forstås som at "dette er vel ikke så farlig eller alvorlig". Derimot synes det på meg som om hjelpesøkeren uttrykker forståelse for barnevernerens situasjon, for at hun må beholde det gode humøret i en hverdag med mange vanskelige "saker" og tøffe menneskeskjebner. Moren ser deres innbyrdes ulike virkelighet; som profesjonell hjelper og hjelpesøker, men har likevel en sårhet i å være alene med sin tunge virkelighet. Jeg får tanker om at her er rollene byttet om. Den hjelpsøkende viser innlevelse og forståelse for barnevernerens situasjon. På den annen side kan det virke som om hjelperen er "i sin egen verden", og ikke sensitiv eller empatisk forskende på hva slags sinnsstemning moren er i.

Jeg vil nå **diskutere** hjelperens holdning og handling som viser seg ved *å lytte*, å la de hjelpsøkende få *fortelle sin historie uforstyrret*, å ta dem *på alvor* og sørge for at de *får lettet på bekymringene*. Jeg legger til grunn min empiri, og ser denne opp mot Søren Kierkegaard

(1859), Carl Rogers (1967) og Helen Perlman (1957). Av empiriske verk bringes jeg igjen inn Uggerhøj (1995) og Aamodt (1997).

Jeg velger å ta utgangspunkt i Carl Rogers' tanker om å møte den Andre. Han skriver, innenfor samme resonnement som redegjort for under denne avhandlingens kapittel 1.4:

”Hvis jeg ser på den andre personen som noe bestemt, allerede diagnostisert og klassifisert, allerede skapt av sin fortid, da gjør jeg min del i å bestyrke denne begrensede hypotese. Hvis jeg aksepterer han som en som er i en utviklingsprosess, da gjør jeg det jeg kan for å bekrefte eller gjøre mulighetene hans virkelige.” (Rogers 1967: 55)

I det innledende sitatet til hovedkategorien ”Respekt i det første møtet” sier mine informanter at de følte seg *respektet* fordi barneverneren lyttet til deres vanskelige historie, lot dem få komme med *alt* de hadde på hjertet, og tok dette på alvor. Jeg vurderer at fire av mine intervjuer i basis bekrefter det samme. Som jeg har vist innledningsvis i denne avhandlingen, er begrepet *respekt* i nært slektskap med *anerkjennelse* og *aksept* (Aamodt, 1997; Høilund og Juul, 2005; Schibbye 2002). Rogers bruker de to sistnevnte begrepene i sine teoretiske verker, og insisterer på at det er individet og dens unike historie som må komme frem i møtet mellom hjelper og hjelpsøker. Samtidig forstår jeg Rogers dit hen at det må lyttes og letes etter muligheter for en positiv utvikling for den hjelpsøkende, basert i hennes egen virkelighetsforståelse, muligheter og ressurser. Slektskapet til Kierkegaards (1859) tanker om ekte hjelpekunst er for meg slående. Hans betraktninger om ”å finne den som skal hjelpes der han er, og forstå det han forstår” er fundamentalt for både Rogers og Kierkegaard.

Mine informanter forteller også at deres bekymringer ble lettere å bære under og etter samtalen med barneverneren. Ikke først og fremst fordi hjelperen brukte tid på lange forklaringer og informasjon om barnevernet, men fordi barneverneren *lyttet* med ekte interesse på deres historier. Uggerhøj fremhever i sin undersøkelse at når hjelperen var god til å lytte, opplevde hans informanter at deres uttalelser fikk *høyere verdi* og ble *brukt* i drøftelser om eventuelle tiltak. Slik mener jeg vi kan se at den hjelpsøkende føler sin status øket, og derigjennom oppleves *respekt* og *anerkjennelse* i en gjensidig relasjon (Uggerhøj, 1995; Aamodt, 1997).

Da er igjen, for meg, veien kort til Kierkegaards ord:

”Dersom du ikke kan begynne således med et menneske, at han kan finde en sand lindring i at samtale med dig om sin lidelse, så kan du heller ikke hjelpe ham”
(Kierkegaard 1859).

Aamodt skriver om en suksesshistorie der en sosialarbeider valgte å møte en, på barnevernkontoret beryktet sosialklient, med blanke ark. Hun la til sides andres oppfatning, ble selv anerkjent som oppriktig interessert av den Andre, og *aksepterte det han fortalte* i deres første møte. Samtidig var hjelperen tydelig med hensikten for samarbeidet. Relasjonen utviklet seg, og ble etter hvert basisen for en forbedret situasjon for klienten (Aamodt, 1997). Helen Perlman skriver at det å *akseptere* klienten innebærer å utvise varme overfor henne, og la hele *sin oppmerksomhet være rettet mot henne*, for å forstå budskapet og meningen i historien, men samtidig bevare distansen til henne (Perlman, 1957).

Aamodt beskriver at en av hennes informanter, i likhet med fire av mine, understreket at det var avgjørende at hjelperen brukte *tid på å lytte*. Samtidig påpeker Aamodt at hjelperen ikke må overta ansvaret for den hjelpsøkende, ei heller bli for nysgjerrig eller for nøytral (Aamodt, 1997).

Når jeg ser disse to siste avsnittene opp mot informant tre sin historie, mener jeg at hjelperen virker seg lite bevisst den aktuelle situasjonen og sin egen rolle. Oppmerksomheten synes ikke først og fremst å være rettet mot moren, og hun bruker tilsynelatende for liten tid og oppmerksomhet på å lytte. Min informant opplever at hjelperen har behov for å spøke og komme med et utbrudd: *”Jææææææææææ”*, kanskje for å lette på stemningen. Dette stemmer dårlig med å ha fokus på *”hvor klienten er”*, og forsterket muligens ytterligere følelsen av ensomhet, tungsinn og fortvilelse for den hjelpsøkende.

4.2 Brukermedvirkning

I min empiri tar jeg utgangspunkt i et sitat der en mor forteller om sin opplevelse av brukermedvirkning i møte med den kommunale barneverneren:

- Det var at det her var på mine premisser. Og det var veldig fort å oppdage at hun ikke var paragrafrytter! Paragrafrytterer det kan godt hende de er, når de jobber med saken for seg sjøl. Sånn at ikke jeg føler det at jeg var redd for å komme med noe forslag til hvordan ting kunne løses. Hun sa ikke at: ”Loven sier at det kan du ikke gjøre!” At hun var mye mer rund på ting. Det er viktig. Først så

spurte hun hva problemet var? Og gjorde det litt lysere. Og så spurte jeg hvilke muligheter jeg har? Da forklarte hun generelt, om hvilke trinn barnevernet hadde; fem trinn. Sikkert ut fra erfaring, men hun var også kjapp med å si at "Jeg synes det er kjempeflott at dere" (...eller jeg, da..)" kommer på et tidlig tidspunkt. Det er ikke alle som gjør det." Og roste oss for å ta ansvar tidlig. "Det gjør det også lettere for at vi skal få et positivt utfall. Og det er jeg helt sikker på at vi kommer til å få."

Slik jeg oppfatter den hjelpsøkende, opplevde hun umiddelbart å få en sentral plass i vurderingen av hva som var aktuelle hjelpetiltak for familien. Hun sier at det ble skapt en trygg atmosfære for å komme med det hun selv mente. Selve lovverket ble ikke fokusert fremfor det fremlagte problemet. Den hjelpsøkende sier riktignok at hun ikke vet om barnevernerne er "paragrafryttere" når ikke klienter er tilstede, men hun selv opplevde seg ivaretatt på at det var henne og hennes families behov som var viktige. Barneverneren valgte så å forklare, på en folkelig og tydelig måte, om det moren kaller "fem trinn". På oppfølgings spørsmål fra meg, kunne moren fortelle at dette var fem forskjellige hjelpetiltak, som barnevernet rådde over. Informanten forklarte at alternativene ble lagt frem åpent og nøytralt, slik at den hjelpsøkende selv kunne være med å velge ut det mest adekvate, eventuelt si at ingen av disse var passende. I stedet for å forsøke å overtale moren til å ta i mot et av disse tiltakene, gikk hjelperen så over til å rose moren, og familien som sådan, for at de ba om hjelp på et tidlig tidspunkt, før problemene ble enda verre. Hun uttrykte også en udelt optimisme på at de sammen skulle overkomme problemene.

En annen informant fortalte om en enorm lettelse da barneverneren tydelig sa at det ikke var noen grunn til at mannen i familien skulle betrakte seg som en dårlig far, slik han selv stilte spørsmål om han var. Familien fikk tvert i mot en hjelp der mor og far utgjorde kjernen i hjelpetiltaket. De fikk veiledning og støtte for hvordan de skulle håndtere barna, med vekt på å bygge videre på foreldrenes sterke sider. Informanten forteller at først ble det satt opp en tiltaksplan i samarbeid mellom barnevernet og familien, og at de fikk en nøyaktig informasjon og forklaring på hva de forskjellige mulige hjelpetiltakene innebar. Informanten understreker at barnevernet senere har gått inn med de tiltak som familien selv har ønsket seg. Særlig synes foreldrene det var imponerende at barnevernet godkjente og iversatte det informanten selv beskriver som et særdeles dyrt hjelpetiltak. Her tror foreldrene at barnevernet utelukkende tok hensyn til familiens behov, og ikke så på hvorvidt barnevernets økonomiske rammer tillot dette eller ikke. Informanten avslutter med å si at hun tror hemmeligheten er at det helt fra starten av har eksistert en gjensidig *fortrolighet* mellom foreldrene og barnevernet. Begge

parter har stolt på den andre, og tillagt hverandre de beste hensikter til enhver tid. Når foreldrene følte seg som dårlige foreldre, trakk barnevernet frem de gode sidene ved foreldrene, og satte inn støttetiltak som hjalp dem til igjen å ta ansvar for sine egne barn, og håndtere hverdagen.

En informant beskriver en barneverner som klarer å få et stramt, sertifisert og manualbasert hjelpetiltak til å tilpasse rammene eksplisitt til familiens behov. Dette innebar omfattende og krevende tilrettelegginger. Moren forteller om en stor innsats fra barneverneren, i å overtale tiltakets ledelse. Informanten uttrykker det slik: *"Hun kjempet for oss"*. Hun forteller videre at dette tiltaket aldri, verken før eller senere, har gjort en slik tilpasning, som foreldrene ønsket, og som barneverneren krevde. Moren sier, i likhet med forrige informant, at barneverneren først la planer sammen med familien, ut fra deres behov. Deretter tok hun for seg det økonomiske, og brakte dette inn for sine kolleger og leder.

Fortellingene til ytterligere en informant støtter opp om de øvrige. Midt inne i sin fortelling undrer informanten seg om hun hele tiden har fått det "slik hun ønsker" fordi det var hun som kom og ba om hjelp i utgangspunktet? Hun undrer seg over om det kan være en forskjell i måten å bli møtt på av barnevernet, som avhenger av om man kommer frivillig, på eget initiativ, eller om man blir innkalt på basis av en bekymringsmelding fra andre.

Jeg vil nå bringe inn et sitat fra en informant, som forteller om et vondt møte med paragrafene i "Lov om barneverntjenester":

*- Du kan si, underveis så var jeg jo veldig skuffa over de der... paragrafene... fokuset.. det skuffet meg veldig overalt. Fokuset har aldri vært Stine sitt beste! Fokuset har vært: "Hvem paragraf kan vi bruke nå? Hvem paragraf kan vi bruke der? Hvem paragraf passer der?" Det har aldri vært, lissom: "Ja, hva med datteren din? Hva slags hjelp trenger du? Hva skal til? Hva skal ditt, hva skal datt?" Det er ikke sånn de tenker, - det er sånn: "Paragrafer! 4-6, - kan vi bruke 4-6,4? Kan vi bruke 4-6, bla-bla-bla?" Jeg kan jo ingenting av det greiene, så for meg var det sånn å prate over hode på meg mange ganger. Åsså var det sånn mange ganger: "Nei, **det** kan vi ikke gjøre, for det hun er på den og den paragrafen...Nei hun er på **den** paragrafen, så hun kan bare reise hjem...!" Det er lissom....det er bare litt sånn provoserende for meg, da, som ikke jobber i det systemet. De har ikke klart å se hele Stine. Hvem er Stine, hva vil hun gjøre? "Nei, det passer ikke med paragraf ditt og datt."*

I denne fortellingen synes det for meg som om brukemedvirkningen er helt fraværende.

Informanten forteller om flere møter med ulikt antall barnevernere, fra forskjellige etater, der

gjennomgangstemaet er fokus på lovverk og paragrafer. Moren beskriver drøftinger om hennes datter, der mor selv ikke forstår hva man snakker om, eller hva konsekvensene kan bli. Fagfolkene benytter en terminologi, som mor tydeligvis ikke er forberedt på. Hun blir heller ikke spurt underveis i møtet, om hun forstår hva de mener med de ulike henvisningene til paragrafene, eller hva hun mener om denne måten ordlegge seg på. Moren savner at man er opptatt av hennes datter, Stine, og hva hun og familien trenger hjelp til. I stedet er hjelperne tilsynelatende kun opptatt av det tekniske og juridiske systemverktøyet.

I **diskusjonen** rundt disse resultatene vil jeg bringe inn Antonovskys *salutogene* perspektiv og hans KASAM- modell (Antonovsky, 1979, 1987), Empowerment-tenkningen (Ryburn, 1996; Hutchinson og Oltedal, 1996), LØFT (de Shazer, 1985, 1988, 1994; Berg & Miller, 1996) og Habermas (1983).

I den første delen av min empiri om "Brukermedvirkning", beskriver informantene det jeg vil definere som en ramme for "Empowerment". I sitatet legger den hjelpsøkende vekt på at hun følte seg fri og oppfordret til å komme med forslag og innspill til hvordan det fremlagte problemet kunne løses. Slik synes moren å bli plassert i en *maktposisjon*, sentralt i sitt eget og familiens liv, fremfor i en *avmaktsposisjon*. Samarbeidet om en felles verdi og et felles mål, kommer tydelig frem ved at hjelperen legger frem god informasjon om hvilke muligheter barnevernet har til å hjelpe, mens moren selv kan "velge". Slik får familien hjelp til å definere hvilke tjenester de selv har behov for, godt hjulpet av nbarnevernerens tydelige forklaring av hva de forskjellige hjelpetiltakene inneholder (Ryburn, 1996; Hutchinson og Oltedal, 1996).

"Empowerment"-aspektet kommer også frem i de andre historiene. Den ene familien fikk støtte til et økonomisk kostbart tiltak, som holdt familien samlet, og hjalp foreldrene til å bli trygge i foreldrerollen og på seg selv. I et annet tilfelle gikk barneverneren i bresjen for familien, mot sitt eget system, for å få et tilsynelatende rigid hjelpetiltak til å tilpasse rammene til familiens behov. I alle disse historiene opplevde familiene at deres behov og ønsker *ble satt foran* forvaltningssystemets fokus på økonomi og lovverk (Ryburn, 1996; Hutchinson og Oltedal, 1996).

I det andre sitatet fra min forskning mener jeg at barnevernerens handling og holdning viser manglende bevissthet om "Empowerment". Moren gies ingen mulighet til å *definere* hvilke

tjenester hun og datteren har behov for, siden hun opplever at fokuset er på lovhjemler og ikke på jentas behov for hjelp. Den hjelpsøkende opplever heller ikke å ha kontroll over det som skjer, fordi språket og begrepene som benyttes ikke gir mening for henne. Følgelig svekkes også opplevelsen av at hjelper og hjelpsøker har *felles mål og verdi*. Moren beskriver at det aller verste var at barnevernet ville gi opp hjelpetiltaket, og sende datteren hjem, fordi bruk av den ”rette” paragrafen ikke var mulig, slik barnevernet vurderte det. Moren beskrev at da møtet var over, følte hun dyp fortvilelse, ensomhet og *avmakt* (Ryburn, 1996; Hutchinson og Oltedal, 1996).

Jeg mener hjelperen tar i bruk elementer av ”LØFT”-teorien, når hun, i det første sitatet, roser familien for å ta tidlig kontakt med hjelpeapparatet. Ved å si at ”ikke alle gjør det”, og at de ”tar ansvar” fremhever hun ytterligere familien og hjelpsøkeren, setter dem i et positivt lys, og understreker at de gjør det rette ved å be om hjelp. Samtidig uttrykker hjelperen klare forventninger om at de, hjelperen og den hjelpsøkende, *sammen* skal løse problemet. Jeg ser på dette som en vellykket alliansebygging i samarbeidsrelasjonen som oppstår. De andre informantenes beskrivelser viser også at hjelperen vektlegger familiens og individenes sterke sider, for eksempel mannen som følte seg som en ”dårlig far”. Informantene fremhever også en gjensidig fortrolighet, hvilket gir grunnlag for en sterk samarbeidsallianse (de Shazer 1985; Berg & Miller, 1996).

Historien om ”det vonde møtet” mener jeg er en god illustrasjon av at LØFT’s ideal om en trygg og sentral *samarbeidsallianse* mellom hjelper og hjelpsøker ikke er tilstede. Den er tilsynelatende ikke vektlagt fra hjelpers side. Fokus synes å være på systemverdenens lovverk og jus, og ikke på relasjoner og hjelpebehov. Likeledes beskrives en *atmosfære av negativitet*, der familiens ressurser, og særlig datterens sterke sider, ikke blir vektlagt (Habermas 1983; de Shazer 1985; Berg & Miller 1996).

Sett opp mot Antonovskys salutogenese, mener jeg at barnevernerne, i hver enkelt av analysens første del, bidrar med ”salutogene faktorer”, i hvert fall på individnivå, som bidrar til å føre familiens situasjon mot ”friskhet”. Jeg vil gi noen eksempler på at de tre begrepene i KASAM møtes på en positiv måte. *Begripelighet* ved at barneverneren fremstår som respektfull, anerkjennende, tydelig og troverdig, og gir forståelig informasjon om hjelpetiltakenes struktur og innhold. *Håndterbarhet* ved at barnevernet disponerer over og er

villig til å sette i verk de tiltak som familien ønsker og tror vil hjelpe. *Meningsfullhet* oppnås ved at familien selv tror på hjelpen, og er optimistiske på at deres egen innsats vil bringe dem over i en forbedret tilværelse (Antonovsky, 1979, 1987).

Derimot vil jeg diskutere KASAM's tre prosessuelle begreper annerledes i forhold til det smertefulle "paragrafmøtet". *Begripeligheten* blir ikke understøttet, fordi moren ikke forstår hva hjelperen sier eller mener. Rammen for hjelpen som gies er heller ikke tydelig for moren, og hun har ikke oversikt eller trygghet for hva som vil skje videre. *Håndterbarheten* er heller ikke tilstede, fordi barneverneren problematiserer omkring at lovverk ikke matcher med hjelpen som skal gies. Det sies endog at datteren må reise hjem, fordi man ikke rår over den hjelpen som behøves. Det *Meningsfulle* ser vanskelig, om ikke umulig for moren å se. Følelsen av fortvilelse og håpløshet gjør at hun heller har tanker om at ingenting nytter, og er nær ved å gi opp. (Antonovsky, 1979, 1987).

4.3 Innlevelse og helhet

Jeg tar utgangspunkt i et sitat, der et foreldrepar forteller følgende historie:

Hun: - *Og vi tok med det brevet til Åse, som leste mellom det, og hun...hun var faktisk med meg...til en time med hun psykologen for å høre mitt bilde og åssen jeg hadde det i situasjonen. Og det synes jo jeg var helt utrolig! At hun reiste fra kontoret sitt for å høre....det var jo ikke jeg som var problemet, det var jo min datter, Hanne. Men hun var faktisk...hun tok...hun hadde et sånt helt bilde at hvis ikke den biten fungerer, så fungerer ikke den biten heller. Første plassen jeg har følt at jeg har fått respekt, og det at jeg har blitt vist empati og forståelse for situasjonen vi har vært i.*

Han: - *Empati og forståelse, ja.*

Hun: - *Det synes jeg. Fordi...altså det går igjen på det at hun klarte å se helheten. Å klare å gi inntrykk for at hun kunne skjønne åssen vi hadde det. Men det er kanskje måten hun jobber på. Det at hun viser empati og forståelse og har tid. At hun gir det inntrykket at hun setter seg inn i din situasjon, og skjønner den.*

Han: - *"Du er verdt noe. Du er ikke bare en arbeidsbelastning for meg!"*
Altså...det er jo mange ganger sånn.

Slik jeg forstår de hjelpsøkendes historie, blir de overrasket av at barneverneren er villig til å oppsøke andre arenaer for å få ytterligere innsyn og overblikk over familiens behov for hjelp. Hun fulgte med mor til hennes psykolog, for å få mer kunnskap om hvordan situasjonen så ut fra mors ståsted, ved hjelp av en annen hjelper, som hadde sitt eget, unike utkikkspunkt. Moren forteller senere at barneverneren hadde samtaler alene med datteren, for å få tak i hvordan hun tenkte og vurderte omkring sine egne og familiens problemer. Informantparet

benyttet uoppfordret begrepene *respekt, empati og forståelse* i omtalen av hjelperen. Foreldrene sier, dels under sitatet og dels senere i intervjuet, at deres sentrale tolkning av disse tre begrepene er at barneverneren *satte seg inn i deres situasjon og skjønnte den*. Dette sier informantene er et tegn på at de *er verdt noe, og ikke bare en arbeidsbelastning*. Min videre tolkning er at dette viser at barneverneren anser sine klienter som verdifulle mennesker, mye mer verdt enn bare det at de, på godt og vondt, gir henne et arbeid.

En annen informant forteller at barnverneren sørget for å ha nær og hyppig kontakt med både henne selv, som mor, og med datteren, som moren ba om hjelp til å håndtere. For å få til mest og best mulig kontakt med dem begge, traff hjelperen både mor og datter på de tidspunktene som passet dem best; først og fremst på ettermiddags- eller kveldstid. Informanten forteller at barneverneren *oppnådde stor tillit* hos hennes datter, blant annet fordi hun tok en *nøytral rolle* i familiens problemer, og like ofte støttet datteren i hennes synspunkter, som moren. Et annet poeng var, i følge informanten, at barneverneren åpent drøftet og la ut sine synspunkter i beggees påhør. Ingenting ble holdt skjult, og hun tilkjente både mor og datter ressurser og de beste intensjoner i forsøkene på å komme hverandre i møte.

I neste intervju beskrives barneverneren som *et ikke-dømmende menneske*. Informanten utdyper dette med å fortelle at hjelperen la stor vekt på å få alle sider av situasjonen belyst, før hun tok noen beslutninger, eller ga noen råd. Dette innebar også at barneverneren snakket med og hørte synspunkter fra en tidligere ektefelle, som utgjorde en sentral del av konflikten den hjelpsøkende beskrev å stå oppe i. Likevel sier informanten at dette var tegn på hjelperens ”gjensidige respekt”, og en sikkerhet for at beslutninger ikke blir tatt tilfeldig, eller på sviktende grunnlag.

En informant forteller at de møtte motstand hos hjelperen, da de ønsket seg et konkret hjelpetiltak. Barneverneren mente at dette ikke ville være til det beste for *barnet*. Slik beskriver informanten at hjelperen ikke uten videre aksepterte det *foreldrene* mente de trengte, men passet på å få presisert *barnets* behov i vurderingen. Informanten beskriver dialogen omkring de kryssende ønsker og behov som åpen, og mente at hjelperen hadde de beste intensjoner for å hjelpe familien som en helhet, selv om ikke foreldrenes perspektiv og ønske ble imøtekommet fullt og helt.

Jeg vil nå **diskutere** de foregående historier om *innlevelse og helhet* opp mot Kierkegaard (1859), Stern (1985), Nerdrum (1992, 1997), Aamodt (1997), Uggerhøj (1995), de Shazer (1985), samt Berg & Miller (1996).

Aamodt diskuterer begrepet *innlevelse* med basis i sine intervjuer av sosialarbeidere. Hun forstår begrepet som en karakterisering av relasjonen mellom hjelper og hjelpsøker. Aamodt mener dette er et gjensidig begrep, som i utgangspunktet verken karakteriserer individet eller hvem som lever seg inn i hvem. Aamodt mener at innlevelse formidler forståelse, empati, ”være der den andre er”, støtte, respekt og følelsesmessig omsorg. Hun kobler innlevelse tett opp til Bubers tanker omkring ”Jeg-Du” forholdet (Aamodt, 1996).

I det innledende sitatet oppleves barneverneren å vise *innlevelse* overfor moren som individ. Hjelperen har ikke bare fokus på det presenterte problem og konflikten i familien, der datteren får mest oppmerksomhet. Barneverneren bruker tid og krefter på å få en så god som mulig forståelse av hvordan det er å være *mor* i en familie, der datterens problemer vanskeliggjør hverdagen for alle. Hjelperen viser evne og vilje til innlevelse både på individ- og systemplan. Informantene beskriver alle hvordan hjelperen systematisk forsøker å se helheten, og forstå hvordan den enkelte oppfatter situasjonen for seg selv og familien. På denne måten mener jeg at hjelperen også blir *delaktig* i familiens og hvert enkelt individs liv og historie. Aamodt skriver at det er umulig å leve seg inn i den Andres liv, uten aktiv deltakelse i den Andres liv og historie (Aamodt, 1997).

Uggerhøj (1995) finner i sin undersøkelse at hjelperen må utvise respekt for familiens (*ekspert*) *kunnskap* om egen situasjon, behov og ønsker. Han spurte blant annet de hjelpsøkende om hva som hadde endret og forbedret en lengre tids relasjon mellom hjelper og hjelpsøker. Mange svarte da at at hjelperen var blitt mer opptatt av *hva som skjer med hele familien*, i stedet for kun å være opptatt av ”problempersonen”. Informantene fremhevet dessuten at hjelperen tok initiativet til, og satte av tid til dyptgående samtaler om bakgrunn og livsvilkår. Dette førte til at de skaffet seg mer kunnskap om familiene enn tidligere (Uggerhøj, 1995).

I perspektivet til Daniel Sterns (1985) ”*selvutviklingsmodell*”, kan man si at hjelperen, i mine informanternes historier, *toner seg inn* mot den hjelpsøkende, og først bruker tid og ressurser

”for å forstå det den andre formidler og forstår”. Dette må sies å følge helt i Kierkegaards (1859) ånd, når han snakker om ”hemmeligheten i al hjelpekunst”. Som informantene selv uttrykker det; *empati* blir et sentralt element for å forstå den Andre. (Nerdrum 1992, 1997). Dernest tar barneverneren inn, fortsatt i følge Sterns modell, formidlinger og forståelser av situasjonen fra andre viktige medlemmer av familien og nettverket. Så gir hun tilbake et tilsvarende til den hjelpsøkende, basert på de nye historiene, som kan bringe vedkommende videre fra sitt opprinnelige ståsted. I følge Stern vil det være viktig at hjelperen gir tilbake et budskap som er passe forskjellig fra den hjelpsøkendes opprinnelige forståelse og virkelighetsoppfatning. Hvis tilbakemeldingen skiller seg for mye, vil det kunne innebære for stort sprang og tankemessig endring for klienten. Er derimot tilbakemeldingen for lik den hjelpsøkendes opprinnelige innspill, vil det kanskje ikke føre til en ønsket videre utvikling og fremgang (Stern 1985).

I denne delen av min empiri mener jeg igjen å gjenkjenne barnevernerens tilnærming til den *systemiske tenkningen*. Den *sirkulære forståelsen* synes å være gjennomgående i mine informanternes historier om hvordan hjelperen arbeider. Innen den systemteoretiske tenkningen avvises en *lineær* forståelse av problemet. Man foretrekker å se problemet som del av et system, dera alle medlemmer av systemet spiller rolle; noen mer viktige enn andre. Innenfor LØFT er man, for eksempel, opptatt av å finne ut av hvilke personer som er viktige for hvem, innen et familiesystem. Dernest må man bli kjent med disse menneskene, deres ressurser og betydning for hverandre, og knytte dem sammen i positive samarbeidsrelasjoner (Berg & Miller 1996, de Shazer 1985).

Mine informanter forteller at hjelperens samtaler med andre medlemmer av familiesystemet var en styrke for å sikre *den riktige hjelpen* til familien. En informant, som beskrev å stå i en dyp konflikt med sin tidligere ektefelle, fant det helt riktig at hjelperen også hadde samtaler med og fikk vedkommendes synspunkter på hvordan deres felles barn best kunne ivaretas. Informanten uttrykte ingen angst for at hjelperen ville legge mer vekt på eks-ektefellens versjon av historien. Dette overrasket meg, fordi det under mitt intervju, kom frem at disse to partenes virkelighetsforståelse var vidt forskjellige, og at konflikten dem i mellom var dyptgående og alvorlig. Jeg spurte informanten om dette. Da svarte hun at hun hadde håp om at barneverneren, som hun hadde svært stor respekt for og tillit til, kanskje kunne klare å få til en forbedret relasjon og samarbeid mellom de to tidligere ektefellene, til barnas beste. Min

forståelse er nettopp at den hjelpsøkende hadde en så *grunnleggende tillit* til barneverneren, at selv om den ønskede hjelpen kunne bli endret på basis av den tidligere ektefellens fortellinger, så stolte moren på at barneverneren ville ta de rette beslutninger. Det samme fenomenet synes å inntre i historien der barnevernerens *kunnskap om barns* behov tilsa annen hjelp enn det foreldrene ønsket seg.

4.4 Et personlig og medmenneskelig forhold

I denne siste kategorien vil jeg legge frem mine informanternes fortellinger om det de sier fikk dem til å føle seg verdt mer enn *bare en klient*. Slik jeg forstår beskrivelsene, omfatter denne kategorien en utvikling fra *det rent profesjonelle* forholdet mellom hjelper og hjelpsøker, til et mer *personlig, medmenneskelig*, ja, kanskje til og med på grensen til et *privat* forhold. Jeg starter med et sitat, der informanten beskriver utgangspunktet som en personlig krise, der følelsen av maktesløshet og håpløshet kom sterkt, og ”utenfor kontortiden”:

- Det var veldig tøft. Og akkurat den fredagskvelden så hadde jeg egentlig behov for å få tømt meg, fordi jeg var sliten. Jeg bare satt og gråt. Så tenkte jeg: ”Jeg har ikke andre.” Nettverket rundt oss har vært veldig lite. Vi har ikke hatt så veldig mye venner og sånt noe. Så tenkte jeg; hvem er det jeg kan ringe til, og da ringte jeg til hun. For hun kjenner meg jo, og hun.... og da ble jeg kjempegodt mottatt, og hadde full forståelse for meg, og jeg pratet om ting og... Det var aldri sånn at hun hogde handa av meg på noen måte, eller... for det var, som jeg sa, at jeg var veldig sliten. Sliten...og til med dét hadde hun forståelse for. Det var ikke sånn atte: ”Nei, nå må du skjerpe’ra!” Men det var, som jeg sa, da jeg avsluttet samtalen; det var ikke bare det at jeg kunne gråte ut for en, som faktisk hørte på meg, som hadde forståelse for meg.... Det gjorde meg utrolig mye mer...Jeg var ikke sliten lenger...Så da gikk jeg helga i møte med nytt mot!

Informanten forteller at hun og barneverneren snakket sammen i en times tid. Moren ringte barneverneren på hennes private adresse, der hun var sammen med sin egen familie. Likevel tok hun seg tid, gikk inn i et rom der de uforstyrret kunne snakke sammen, og tok tålmodig i mot den hjelpsøkendes fortelling og behov for å få snakke ut om sine presserende vansker. Informanten fortalte at barneverneren ikke bare tok i mot hennes historie, men også delte sine egne erfaringer fra opplevde problemer av samme art som dem den hjelpsøkende formidlet. Dette hevder informanten ga henne en følelse av å ikke være alene, og at de fra da av etablerte en mer *personlig* kontakt.

Den neste informanten forteller at barneverneren sa hun *alltid* var tilgjengelig for dem via telefon. Hun understreket at både moren og datteren kunne ringe henne *når som helst*, uansett

om det var helg eller ferie, og gjerne uavhengig av hverandre. Barneverneren så til at begge noterte seg nummeret til hennes mobiltelefon. Informanten sier at dette ga henne følelsen av å ikke *bare være en sak*. Hun beskriver at i deres kontakt føltes det nesten som om hjelperen brukte alle sine krefter og all sin tid til akkurat deres families beste. Moren presiserte likevel at hun ikke trodde det virkelig var slik, for hun visste at barneverneren hadde mer enn nok av andre familier å jobbe med. Men likevel var troverdigheten og tilstedeværelsen til barneverneren så sterk i deres møter, at både mor og datter følte seg mye mer verdt enn ”bare en klient”.

I neste intervju forteller informanten at hun føler hun kan oppsøke hjelperen nærmest når hun måtte ønske, selv om samarbeidet nå har fått en lykkelig slutt, og saken formelt er avsluttet fra barnevernets side. Moren har likevel i blant blitt usikker og hatt behov for å snakke om situasjonen i hjemmet. Ved et par tilfelle har hun da ringt sin tidligere hjelper, spurt om hun kunne komme ned på kontoret, og fått treffe barneverneren kort tid etter. Et par ganger har moren endog gått direkte opp til kontoret, uten noen avtale, og spurt om de kunne ta en samtale. Da var svaret at hun bare måtte vente noen minutter, til hjelperen var ferdig med den pågående oppgaven, så tok hun i mot moren. Det å nærmest umiddelbart kunne få hjelp og råd fra en som kjenner familien godt, når man blir litt usikker, beskriver informanten som en stor trygghet i hverdagen. Å bli møtt på denne måten, uten egentlig å ha et formelt mandat å samarbeide om, sier moren er et tegn på man er verdt noe, som menneske, og ikke kun er en arbeidsbelastning for barneverneren.

En av informantene forteller derimot at hun har hatt et rent profesjonelt forhold til sin hjelper, ut fra sitt eget ønske. Hun forteller at det tidvis har vært et problem å få kontakt. Hun sier:

- Ja, vi har jo kontaktet barnevernsvakta, da. Utenom kontortida. Så vi har jo for så vidt de.. Det ville blitt for gæren't å plage hun, Guro, døgnet rundt også... Men jeg synes kanskje det er litt vanskelig å få tak i de på dagtid, da. For det har jo hendt at hun har vært syk og... ..lederen er borte og...at det faktisk ikke har vært noen der. Jeg synes det kunne vært mulig og lagt igjen en beskjed, for de har jo ikke sentralbord, engang! De har sentralbord i kommunen, men jeg tror ikke det er sentralbord for barnevernet... Men fått en beskjed om når kan jeg få fatt i hun, og kan du be henne ringe opp igjen?!

Slik jeg forstår denne informanten, forholder hun seg til systemet rent profesjonelt. Det samme virker det som om hjelperen gjør. Moren beskriver at de ikke har noen uformelle avtaler, eller annen kontakt utenom kontortiden. Den hjelpsøkende opplever det derimot som

et problem at *systemet* ikke fungerer slik hun kunne ønske seg. Når hjelperen er syk, eller utilgjengelig av andre årsaker, sier moren at det er vanskelig å få kontakt med andre som kan hjelpe, ved det samme barnevernkontoret. Til og med det å få informasjon om når og hvor i fremtiden hjelperen er å treffe, beskrives som vanskelig tilgjengelig.

Denne informantens historie er til forskjell fra de øvrige. Slik jeg forstår det, nevner ikke de fire første informantene *systemet*, fordi de ikke trenger det. Den *personlige kontakten* gjør at de, nær sagt når som helst, kan nå frem ved å ta direkte kontakt med "sin" barneverner. Den ene hjelperen har til og med oppfordret sine hjelpsøkere til å ta kontakt via mobiltelefonen, når som helst, døgnet rundt, 365 dager i året.

Jeg vil nå **diskutere** denne kategorien opp mot Habermas (1983), Skau (1992) og Martinsen (1990). Jeg forstår de første tre historiene til å dreie seg om utviklingen av en *personlig og nær relasjon* mellom hjelperen og den hjelpsøkende, mens den siste historien beskriver et mer avgrenset, profesjonelt forhold, der den hjelpsøkende er avhengig av barnevernsystemet i større grad enn de andre.

Slik jeg vurderer det, viser hjelperen i den siterte samtalen stor grad av *spontan nestekjærlighet og medmenneskelighet* (Skau, 1992). Hun kommer den fortvilte moren i møte, selv om hun er på sin private arena og opptatt med egen familie, i fritiden, utenfor arbeidstiden. Jeg har ikke data tilgjengelig for med sikkerhet å kunne bedømme om hjelperen brukte erfaringene fra sine egne problemer, i henhold til Skau (1992) sin rettesnor om den rette balansen i forholdet mellom *den private og den profesjonelle sfæren*. Skau fremholder at private erfaringer bare må anvendes, dersom de er bearbeidet og til beste for klienten. Informantens avsluttende replikk i sitatet tyder på at hjelperen har forholdt seg riktig til dette. Moren sier at hun, etter samtalen, "gikk helga i møte med nytt mot". I dette tolker jeg at hjelpsøkeren hadde fått nye krefter til å håndtere de utfordringene hun og familien hadde foran seg denne helga, og kanskje videre i livet. Hjelperen hadde altså gitt nytt håp, men samtidig ikke gjort moren avhengig av annen hjelp for å klare seg gjennom lørdag og søndag, verken fra hjelperen selv eller andre. Dermed kan det synes som om barneverneren med sine handlinger og holdninger sørget for at moren ble holdt *sentralt i sitt eget liv* og håndteringen av egne problemer (Skau, 1992).

I de to neste historiene kan det synes som om de to omtalte barnevernerne gir sine klienter tilbud og tilgang på kontinuerlig oppfølging fra seg selv, *som person*. Den ene hjelperen åpner opp for å kunne nås via telefon når som helst, døgnet rundt, mens den andre fortsetter kontakten etter at forholdet formelt sett er avsluttet fra barnevernets side. Terskelen for å kunne påtreffes beskrives som svært lav, og blir ikke påvirket av at "systemverdenen" ikke fungerer, slik den siste informanten beskriver. De første informantene fremhever det *medmenneskelige og nestekjærlige* aspektet i hjelperens handling og holdning, og ser dette som bevis på at hun beveger seg i familiens "livsverden", og bryr seg om familien utover de rammer, regler og begrensninger "systemverdenen" og den strenge profesjonaliteten setter opp (Skau, 1992, Habermas, 1983).

På den annen side kan barnevernerens tilgjengelighet sees på som negativt grenseoverskridende i den gode profesjonalitetens lys. Man kan bli *for følelsesmessig involvert* i den Andres liv, og gjøre familien avhengig av hjelperens råd både morgen, dag, kveld og natt. En annen fare er at barneverneren kan slite ut seg selv og forsømme sin egen familie. Eller man kan skape problemer for andre barnevernere, som verken ønsker eller kan være tilgjengelig i så stor grad, for eksempel av hensyn til sin private situasjon (Skau, 1992). Et eksempel på et slikt hensyn er denne avhandlingens beskrivelser under kapittel 4.1.1, side 34. Diskusjonen mellom det personlige, private og profesjonelle kunne vært drøftet mye mer inngående. Siden jeg ikke har en slik drøfting som en del av min problemstilling, går jeg ikke lenger her.

5.0 Konklusjon

Jeg vil nå oppsummere og konkludere med hva mine informanter sier får dem til å føle seg respektert i møte med kommunale barnevernere.

Undersøkelser viser at det lar seg gjøre å rette opp en dårlig start på samarbeidet mellom en hjelper og den hjelpsøkende. Enkelte ganger får den hjelpsøkende, av forskjellige årsaker, en ”ny” barneverner å forholde seg til. En bedre relasjon, ”en bedre kjemi”, kan da føre til et godt samarbeid videre. I andre tilfeller viser det seg at relasjonen forbedrer seg markant utover i samarbeidet, etter hvert som man blir bedre kjent og forstår hverandre bedre.

Slik jeg forstår og tolker familienes situasjon i min undersøkelse hastet det med hjelp. Derfor viste det seg svært viktig at *det første møtet* hadde en ramme og et innhold der hjelperen kunne fri seg fra de teknisk-instrumentelle kravene, og helt og holdent ta i bruk sin *kommunikative kompetanse*, som viser seg gjennom *hennes handling og holdning*. Jeg mener det kan ha vært avgjørende for en god start, og senere rett hjelp til rett tid, at respekt, anerkjennelse, aksept, medmenneskelighet og empati fikk dominere i det første møtet.

Mine informanter trekker frem *den menneskelige og nestekjærlige* siden av en respektfull og anerkjennende holdning fra sin hjelper, som den viktigste. Alle beskrev å være i en *sårbar situasjon* da de tok den første kontakten med barnevernet, for å be om støtte og hjelp i en vanskelig livssituasjon med sine familier og barn. Et forsterkende element til sårbarheten var foreldrenes forforståelse og engstelse for et barnevern som, i verste fall, kunne finne på å gripe inn med å kreve at barna måtte flytte fra familien, fordi foreldrene ga for dårlig omsorg. Da var det en lettelse å bli møtt av *forståelsesfulle og ydmyke* barnevernere, som *først la alt annet arbeid til side, og tok seg god tid til å lytte*, for virkelig å få et tydelig bilde av hvordan foreldrene og familien hadde det. Like viktig var det at barneverneren la for dagen *et personlig engasjement og oppriktig interesse* for foreldrenes historier, uten at hjelperen selv hadde behov for å forstyrre underveis, med motargumenter, korrigeringer eller annen informasjon. Foreldrenes *bekymringer lettet* avgjørende ”bare” ved å møte en slik anerkjennende og respektfull holdning, der hovedelementet er *å lytte aktivt* med et *oppriktig engasjement*. Etter å ha gitt denne første fasen den tiden foreldrene hadde behov for, var det viktig å bli trygge på at barnevernet var opptatt av å samarbeide med, *støtte og hjelpe*

foreldrene. Samtidig ble det *avmystifisert en del forestillinger* om hva barnevernet er opptatt av. Slik forstår jeg at mine informanter ble *trygge* på barnevernet i det første møtet.

Senere i relasjonen mellom foreldrene og hjelperen ble det fremhevet at tilbud og drøftinger om aktuell hjelp *ble gjort tydelig og forståelig* og med en atmosfære der foreldrene følte seg fri til å komme med synspunkter og *få medbestemmelse*. Det var også viktig at hjelpen som ble gitt *støttet foreldrene* i å kunne beholde eller gjeninnta sin sentrale plass i familien, som omsorgsgivere og autoritetspersoner.

Foreldrene fremhever at *den personlige* siden i relasjonen, som etter hvert ble bygget opp, ga følelsen av trygghet og *verdi som menneske* et nytt løft. Informantene brukte her eksempler som at barneverneren brøt reglene til ”systemverdenen”, som for eksempel å gjøre seg tilgjengelig for den hjelpsøkende utenom kontortiden, eller å bruke *erfaringer fra egne kriser* og eget liv i samtaler.

Informantene både ønsket og oppfordret barneverneren til å se *flest mulig sider* av hele familien og nettverket, når rett hjelp skulle vurderes. Det var tilsynelatende ingen engstelse for at andre medlemmers historier og perspektiver ville få større gyldighet, skape større problemer, eller velte foreldrenes posisjon. Slik jeg forstår dette, var den grunnleggende tilliten til hjelperen så stor, at *man stolte fullt og helt* at det ville føre til et godt og riktig resultat.

I min undersøkelse møtte jeg foreldre som selv ba om hjelp fra barnevernet. Jeg opplevde dem som mennesker med ressurser og krefter til, i stor grad, selv å kunne ta ansvar for seg selv og sine familier. De beskriver sine hjelpere som, i sitt virke, prioriterte den menneskelige og nestekjærlige siden av møtet med den hjelpsøkende. Mine informanter fremhever dette som et ideal. Er det så mulig at *alle* vår tids barnevernere kan leve opp til disse idealer i møte med *alle* typer hjelpsøkere? Hva skal i så fall til for å oppnå dette? En sosialarbeider sier i Aamodts (1997) undersøkelse at hun, på grunn av de store belastningene som trykker på, må være *bevisst* for å være i dialog med klientene. Kanskje det *er* slik, på grunn av det sterke arbeidspresset, at barnevernerne må være *bevisst* for å klare å stå i mot presset, beholde konsentrasjonen og ikke falle ut under samtalen, fordi man tenker på alt annet arbeid som ligger og venter. Eller må det til en strukturendring og ressursdreining, der kreftene dirigeres

bort fra den byråkratiske systemhverdagen, og inn mot det direkte møtet med de hjelpsøkende? Spørsmålet har vært stilt før, og undersøkelser er gjort. Likevel er det vanskelig å få øye på at mine informaners anbefalinger følges i det offentliges organisering og prioritering av ressurser. Det bør derfor letes videre etter flere diskusjoner, flere diskurser og flere argumenter, i form av flere undersøkelser.

Mine informanter gikk den, i utgangspunktet, tunge veien for å be om hjelp fra barnevernet. Resultatet ble en gjensidig respektfull relasjon og god støtte til familien. Jeg lar en av mine informanter, en engstelig mor, få **siste ord om det første møtet**:

- Jeg husker ikke alle orda de brukte, men det gjorde meg veldig trygg, da. For de satt der, søren meg, i to timer! Satt, lissom, kunne trodd at jeg hadde kjent de lenge, lissom. Satt og prata, og det var koselig, selv om det var snakk om barneverntjenesten.

Litteraturliste

- Andenæs, A. (1997): "Fra undersøkelsesobjekt til medforsker? Livsformsintervju med 4-5 åringer." Pp. 93-111 i *Kvalitative meninger – som almengjørelse af det konkrete*, Per Schultz Jørgensen (red.). København: Nordisk Psykologi/Hans Reitzels Forlag.
- Anderson, H. & Goolishian, H. (1992): "The client is the Expert: a not-knowing approach to therapy", i: S. McNamee & K. Gergen (red.) *Therapy as Social Construction*. London: Sage.
- Antonovsky, Aaron (1979): *Health, Stress and Coping*. Jossey-Bass, San Francisco
- Antonovsky, Aaron (1987): *Unraveling the Mystery of Health. How people Manage Stress and Stay Well*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Askeland, G.A. (1994): *Studium og klientarbeid*. Oslo: Samlaget
- Barne- og Familiedepartementet (2000): *NOU 2000:12*. B.F.D, Oslo
- Barne- og Familiedepartementet (2000): *Lov av 17.juli 1992 nr.100 om barneverntjenester*. Cappelen akademiske forlag, Oslo.
- Berg, I. K. og Miller, S. D. (1996): *Att lösa alkoholproblem – en lösningsfokuserad metod*. Humanistiska förlaget, Munka Ljungby.
- Institutt for lingvistiske og nordiske studier (2006): *Bokmålsordboka*.
URL: <http://www.dokpro.uio.no/ordboksoek.html>.
- Bernler, G., Johnsson, L. og Skårner, A. (1993): *Behandlingens vilkår. Om relationen och förväntningarna i det sociala arbetet*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Bourdieu, Pierre (1989): *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Bourdieu, Pierre (1995): *Distinksjonen En sosiologisk kritikk av dømmekraften*. Oslo: Pax forlag A/S.
- Buber, Martin (1964/2003): *Jeg og Du*. De norske Bokklubbene, Gjøvik.
- Compton, B.R. & Galaway, B. (1979): *Social work process*. Illinois: The Dorsey press.
- Christiansen, K. U. (1992): *Foreldreperspektiv på barnevernundersøkelsen*. Nordisk sosial arbeid, nr.3.
- de Shazer, S. (1985): *Keys to Solution in Brief Therapy*. W.W. Norton & Co, Inc., New York.
- de Shazer, S. (1988): *Clues: investigating solutions in brief therapy*. W.W. Norton & Co, Inc., New York.
- de Shazer, S. (1994): *Words were originally magic*. W.W. Norton & Co, Inc., New York
- Duncan, B.L., Miller, S.D. & Sparks, J.A. (2004): *The Heroic Client*. Jossey – Bass, San Francisco
- Einarsson, Hafdis (1997): "Barnevernarbeiderens personlige kompetanse", i: Olsen og Bunkholdt: *Barnevernet-mangfold og mening*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Egelund, T.Aa. & Schødt, B. (1992): *Fra system teori til familieterapi*. Paludans Forlag.
- Gubrium, Jaber F. og Holstein, James A. (1997): *The New Language of Qualitative Method*. Oxford University Press, Oxford.
- Habermas, Jürgen (1983): *Moralbewusstsein und kommunikatives Handeln*. Oversatt 1990: *Moral Consciousness and Communicative Action*. Polity Press.

- Hafstad, R. & Øvereide, H. (1998): *Foreldrefokusert arbeid med barn*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Hansson, K. & Cederblad, M. (1995): "Salutogen Familieterapi", i: *Fokus på Familien, nr.1, s.3-18*. Universitetsforlaget, Oslo.
- Hegel, G.W.F. (1807/1977): *Phenomenology of the Spirit*. (Overs.: A.W. Miller.) Oxford University Press, Oxford.
- Hem, Anne Brith (1994): *Alene med barn. Om sosialt arbeid med enslige forsørgere*. NKSH – rapport nr.94:3.
- Holm, Ulla (1987): *Empati*. Malmø: Natur og Kultur.
- Hutchinson, G.S. og Oltedal, S. (1996): *Modeller i sosialt arbeid*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Høilund, Peter og Juul, Søren (2005): *Anerkendelse og dømmekraft I socialt arbejde*. Hans Reitzels forlag, København
- Johansson, P. (1996): "Miljøterapeutiske teknikker i et salutogent perspektiv", i: *Fokus på Familien, nr.4: s.212-221*. Universitetsforlaget, Oslo.
- Kadushin, A. (1972): *The Social Work Interview*. New York: Colombia.
- Kierkegaard, S. (1978): "Brudstykke af en ligefrem Meddelelse (1859)" i: *Kjærlighetens gerninger*. Ad Notam Gyldendal.
- Killén, K. (1994): *Sveket*. Oslo: Kommuneforlaget A.S.
- Koch, A. og Koch, K. (1995): *Barn av barnevernet*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Kogan, L.S., Hunt, J.M., Bartelme, P.F. (1953): *A follow-up study of the results of social casework*. Family Service Association of America, New York.

- Kvale, Steinar (1997): *Det kvalitative forskningsintervju*. Ad Notam Gyldendal.
- Lafferty, P., Beutler, L.E. og Crago (1989): "Differences Between More and Less Effective Psychotherapists: A study of Select Therapist Variables." *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol.57, No.1, 76 – 80.
- Loftager, Jørn (1990): "Sykeplejen imellem system og livsverden", i: Jensen, Jensen og Won Chung Kim (red.): *Sykepleiens grunnlagsproblemer*. Oslo: Gyldendal.
- Lundby, Geir (1998): *Historier og terapi*. Tano Aschehoug AS
- Maluccio, A.N (1979): *Learning from clients*. New York: The Free Press.
- Martinsen, Kari (1990): "Omsorg i sykepleien – en moralsk utfordring", i: Jensen, K. (red.): *Moderne omsorgsbilder*. Oslo: Gyldendal.
- Mayer, J. and Timms, N. (1970): *The Client Speaks*. London: Routledge and Kegan Paul.
- McCracken, Grant D. (1988): *The Long Interview*. Qualitative Research Methods Series 13, Newbury Park: Sage.
- Miller, J. og Glassner, B. (1997): The 'Inside' and the 'Outside'. Finding Realities in Interviews", i: Silverman, David (red.): *Qualitative Research*. London: Sage.
- Nerdrum, Per (1992): "Hva er empati?" I *Nordisk sosialt arbeid*, nr.4/1992
- Nerdrum, Per (1997): "Hvor god er den gode relasjon?" i: Olsen, R. og Bunkholdt, V. (red.) *Barnevernets mangfold og mening*. Oslo: TANO Aschehoug.
- NESH (red.) (1994): *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, jus og humaniora*. Oslo: Den Nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsfag og humaniora.

- Nygaard, T. (1995): Den lille sosiologiboka. Innføring i sosiologisk handlingsteori. Oslo: Universitetsforlaget.
- Odberg, (1996): *Anerkjennelse; en nøkkel til erkjennelse og selvutvikling*. Hovedoppgave i sosial arbeid ved Høgskolen i Oslo, avd. ØKS, i samarbeid med Universitetet i Oslo.
- Oakley, Ann (1981): "Interwieving women; a contradiction interms", i: Roberts, H. (red.): *Doing Feminist Research*. London: Routledge
- Payne, M. (1991): *Modern Social Work Theory. A critical introduction*. Macmillan.
- Perlman, H.H. (1957): *Social Casework: A Problem-solving Process*. The University of Chicago Press.
- Ranger, Marianne (1993): *Er det bare meg som roter sånn*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Rogers, Carl (1967): *On becoming a Person. A Therapist's View of Psychotherapy*. London: Constable.
- Rogers, Carl (1959): "A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework", i: S. Koch: *Psychology: A study of a science: Vol. III. Formulations of the person and the social context*. New York: Mc. Graw Hill, s. 184-256.
- Ryburn, Murray (1996): "Myndiggjøring og fagfolks rolle ved plassering av barn", i: Sandbæk og Tveiten: *Sammen med familien*. Kommuneforlaget.
- Ryen, Anne (2002): *Det kvalitative intervjuet*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS, Bergen.
- Schibbye, Anne Lise Løvlie (2002): *En dialektisk relasjonsforståelse*. Universitetsforlaget, Oslo

- Seidman, I. (1998): *Interwieving as Qualitative research*. New York: Teachers College Press.
- Shulman, L. (1992): *The skills of helping*. F.E. Peacock publishers.
- Skau, G.M. (1992): *Mellom makt og hjelp*. Oslo: TANO.
- Sloane, Robert B. m.fl. (1975): *Psychotherapy versus behaviourtherapy*. Cambridge: Harvard University Press.
- Stern, Daniel (1985): *Barnets interpersonelle univers*. Hans Reitzels Forlag, København.
- Thagaard, Tove (2002): *Systematikk og innlevelse*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS, Bergen.
- Tronvoll, I. M. (1996): *Brukerperspektivet*. Sosialt arbeid, temahefte nr.1.
- Truax, C. & Carkhuff, R. (1967): *Toward Effective Councelling and Psychotherapy: Training and Practice*. Chicago: Aldine.
- Truax, C. & Mitchell, K. (1971): "Research on Certain Therapist Interpersonal Skills in Relation to Process and Outcome", i: Bergain, A. & Garfield, S. (eds.): *Handbook of Psychotherapy and Behaviour Change: An Empirical Analysis*. New York: Wiley.
- Uggerhøj, Lars (1995): *Hjælp eller afhængighed*. Aalborg Universitetsforlag.
- Weber, Max (1990): *Makt og byråkrati: Essays om politikk og klasse, samfunnsforskning og verdier, 4.oppl.* Oslo: Gyldendal
- White, Michael (1993): *Nya vägar inom den systemiska terapin*. Mareld förlag, Stockholm.
- Aamodt, Laila Granli (1995): *Begrepet anerkjennelse – bør det erstatte omsorg i teori for psykososialt arbeid?* Hovedoppgave i sosialt arbeid ved Høgskolen i Oslo, avd. ØKS, i samarbeid med Universitetet i Trondheim.

Aamodt, Laila Granli (1997): *Den gode relasjonen – støtte, omsorg eller anerkjennelse?*
Ad Notam Gyldendal, Oslo.

Aamodt, Laila Granli (2002): "En forskjell som gjør en forskjell? Den gode relasjonen i et etisk perspektiv." i: Lundstøl, J. (red.): *I dannelsens tegn. Profesjonell selvforståelse i arbeid med mennesker.* Gyldendal Norsk Forlag, Oslo.

Aamodt, Laila Granli (2005): *Familien mellom mange hjelpere. Refleksjoner i sosialt arbeid.*
Fagbokforlaget, Bergen.

REGIONAL KOMITE FOR MEDISINSK FORSKNINGSETIKK

Øst-Norge (REK 1)

Forsker Ånund Brottveit
Diakonhjemmets Høgskole
Avdeling for forskning og utvikling
Postboks 184 Vinderen
0319 Oslo

Deres ref.

Vår ref: 395-06157 1.2006.1610

Dato: 26. juni 2006

Hva sier hjelpsøkende foreldre får dem til å føle seg respektert i møte med kommunale barnevernere?


Regional komité for medisinsk forskningsetikk, Øst-Norge, vurderte prosjektet på sitt møte 20.06.06.

Komiteen har ingen innvendinger mot at prosjektet blir gjennomført, men ber om at informasjonsskrivet omarbeides. Det bør innledes med informasjon om prosjektet, og hensikten med dette, og ikke om studenten og mastergraden. Informasjon om studenten kan eventuelt stå til slutt i skrevet. I informasjonsskrivet står det at man vil ta "nødvendige forholdsregler for de konsekvensene forskningen kan ha for deltakerne". Komiteen går ut fra at det skal bety at man har en beredskap i tilfellet enkelte deltakere skulle trenge oppfølging etter å ha deltatt i prosjektet, og ber om at det beskrives mer presist hva denne beredskapen består i. Opplysning om at det er frivillig å delta, at opptakene og notatene vil bli oppbevart innelåst i sikre arkiv, at opptakene og notatene kun kan brukes i analyser i forbindelse med forskningsprosjektet osv., skal stå i selve informasjonen om studien, og ikke i samtykkeerklæringen. Informasjonsskrivet bes avsluttet med en enkel samtykkeerklæring, slik: "Jeg har lest informasjonsskrivet, og samtykker i å delta i studien." Forskeren skal ikke undertegne samtykkeerklæringen.

Komiteen ber om å få omarbeidet informasjonsskriv til orientering.

Med vennlig hilsen

Knut Engedal,
professor dr.med.
leder


Ida Nyquist
sekretær



Ånund Brottveit
Avdeling for etter- og videreutdanning
Diakonhjemmets Høgskole
Postboks 184 Vinderen
0319 OSLO

Vår dato: 31.05.2006

Vår ref: 14802/SM

Deres dato:

Deres ref:

TILRÅDING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 05.05.2006. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 31.05.2006. Meldingen gjelder prosjektet:

14802	<i>Hva sier hjelpsøkende foreldre får dem til å føle seg respektert i møte med kommunale barnevernere?</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Diakonhjemmet Høgskole, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Ånund Brottveit</i>
Student	<i>Gunnar Lie</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysningen vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldingen, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysningen kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/endrings skjema>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/register/>

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 10.12.2006 rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysningen.

Vennlig hilsen


Bjørn Henrichsen

Siv Midthassel

Kontaktperson: Siv Midthassel tlf; 55 58 83 34

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Gunnar Lie, Titanveien 5, 3942 PORSGRUNN

67

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt

Undertegnede skal gjennomføre et forskningsprosjekt med temaet/problemstillingen: ”*Hva sier hjelpsøkende foreldre får dem til å føle seg respektert i møte med kommunale barnevernere?*” Jeg har et positivt utgangspunkt, og vil lete etter hva ansatte i barnevernet sier eller gjør, som fører til at *foreldre sier de har gode erfaringer i samarbeidet*. De foreldrene jeg intervjuer skal *selv ha bedt om hjelp* fra det kommunale barnevernet. Til sammen skal jeg intervjuer *fem* foreldrepar eller eneforeldre. Jeg har først vært i kontakt med barnevernet i din/deres kommune. De mener du/dere har erfaringer fra et godt samarbeid, og har klarert med deg/dere at jeg sender denne forespørselen. Jeg vil gjerne intervjuer deg/dere omkring dette temaet.

Prosjektet er tilrådd av Personvernombudet for forskning, Norsk samfunns-vitenskapelig datatjeneste. Regional komité for medisinsk forskningsetikk, Øst-Norge (REK I) har vurdert prosjektet, og har ikke innvendinger mot at det gjennomføres. Min ansvarlige veileder er Ånund Brottveit, som er forsker ved Diakonhjemmets forskningsavdeling.

All deltakelse er frivillig, og man kan trekke seg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette. Jeg vil be dere undertegne nedenstående samtykkeerklæring.

Om intervjuet

Intervjuet vil vare i 1,5 til 2 timer. Jeg vil be deg/dere fortelle fritt, med dine/deres egne ord, om din/deres opplevelse av respekt. Jeg vil forsøke å få frem historier om din/deres opplevelse av *respekt og anerkjennelse* ved å stille ca. 10 ”åpne spørsmål”. Det blir altså ikke en ”avkryssing – undersøkelse” med mange spørsmål. I hvert intervju vil jeg ha en forberedende og avsluttende samtale med deg/dere. Hensikten er å forberede deg/dere på det som kommer, før intervjuet starter. Etter at intervjuet er ferdig, kan dere få lese gjennom/godkjenne referatet/transkripsjonen.

Før vi starter intervjuet vil du/dere få informasjon om formål og hovedtrekkene i forskningen. Dessuten kan du/dere trekke deg/dere når som helst under prosessen, også etter at intervjuet er avsluttet. All informasjon som du/dere gir blir behandlet konfidensielt. Din/deres deltakelse vil ikke få konsekvenser for videre kontakt med barnevernet. Som prosjektleder har jeg taushetsplikt for de opplysninger som fremkommer i intervjuet.

Jeg vil benytte *lydbånd og notater* under intervjuet. Opptakene og notatene vil bli oppbevart innelåst i sikre arkiv. De vil kun bli benyttet under analyser i forbindelse med forskningsprosjektet, og vil bli slettet senest 6 måneder etter at notatene og opptaket ble gjort.

Alt det beste

Gunnar Lie, Titanveien 5, 3942 Porsgrunn
Privat telefon 35 51 38 57. Mobiltelefon 90 10 18 27

Jeg har lest informasjonsskrivet, og samtykker i å delta i studien.

Dato:.....

Respondent:

Til kommunen (felt/miljø)

Porsgrunn 30.april 2006

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt

Jeg heter Gunnar Lie, er snart 50 år, og for tiden student ved Diakonhjemmet Høgskole, Oslo. I perioden 2005 til 2007 tar jeg en utdanning innen "Mastergrad i familierapi og systemisk praksis". En viktig del av utdanningen er å gjennomføre et forskningsprosjekt. Det er i denne forbindelse jeg trenger hjelp fra deg/dere.

Jeg har valgt temaet/problemstillingen: "*Hva sier hjelpsøkende foreldre får dem til å føle seg respektert i møte med kommunale barnevernere?*" Jeg har et positivt utgangspunkt, og vil lete etter hva ansatte i barnevernet sier eller gjør, som fører til at *foreldre sier de har gode erfaringer i samarbeidet*. De foreldrene jeg intervjuer skal *selv ha bedt om hjelp* fra det kommunale barnevernet. Til sammen skal jeg intervjuer *fem* foreldrepar eller eneforeldre.

Jeg ønsker å forske på en kommune i Østlandsområdet, og kontakter derfor dere. Hvis dere stiller dere positive, vil jeg trenge hjelp fra lederen av den kommunale barneverntjenesten til å finne frem til aktuelle Respondenter. Disse vil alle være anonymiserte på dette tidspunktet. Barneverntjenesten må kontakte aktuelle respondenter, og høre om det er greit at jeg tar kontakt med dem. Jeg vil så sende den enkelte respondent en nærmere forespørsel og informasjon per brev (se vedlegg). Når jeg så mottar positiv respons på dette, vil jeg ta kontakt med respondentene per telefon, svare på eventuelle spørsmål, og gjøre avtale om intervju.

Jeg vil benytte *det kvalitative forskningsintervjuet* i min undersøkelse. Jeg vil be respondentene fortelle fritt, med sine egne ord, om sin opplevelse av respekt. Jeg vil benytte *det narrative perspektivet* for å få frem historier om *respekt og anerkjennelse*, og stille "åpne spørsmål". I hvert intervju vil jeg ha en forberedende og avsluttende samtale med respondenten; altså *briefing* og *debriefing*. Kommunen vil kun bli beskrevet som "en kommune på Østlandet", mens opplysninger om Respondentenes navn og alder vil bli anonymisert.

Jeg vil benytte *lydbånd og notater* under intervjuet. Dette krever at jeg forholder meg til de foreskrevne regler for oppbevaring og senere sletting av skriftlige og innspilte opplysninger.

Forskningsprosjektet vil søkes mot "Regional Etisk Komite, Helse Region Øst", og "Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste" (NSD) for registrering og en eventuell konsesjon. Jeg er avhengig av en godkjenning/ konsesjon fra disse instansene, og samarbeid fra det kommunale barnevernet som *felt/miljø* for å kunne oppsøke aktuelle *respondenter*.

Alt det beste

Gunnar Lie, Titanveien 5, 3942 Porsgrunn
Privat telefon 35 51 38 57
Mobiltelefon 90 10 18 27

Intervjuguide

for kvalitativt forskningsintervju med åpne spørsmål

I Briefing (se informasjonsskrivet/prosjektplan)

- a) Intervju med "åpne" spørsmål i ca. 1,5 time
- b) Bakgrunn for prosjektet
- c) Hvorfor er akkurat du/dere valgt?
- d) Problemstilling
- e) Spørsmål fra respondenten(e)

II Intervjuguide

1. Kan du/dere fortelle litt om deg/dere selv; bosted, alder, barn, sivil status, arbeid?
2. Hva var bakgrunnen for at du/dere oppsøkte barnevernet i kommunen?
3. Når dere tenker på det forholdet du/dere har hatt (og har) til barnevernet; - hvordan vil du/dere beskrive det?
4. Hvis jeg sier ordet *respekt*, hva tenker du/dere da?
5. Når du/dere tenker tilbake på samarbeidet med kommunen, fra første til siste møte; - Hva opplevde du/dere som respektfullt?
6. Kan du/dere huske det første møtet med barnevernet?
7. Kan du/dere fortelle meg hva du/dere særlig husker fra dette møtet?
9. Hva var viktig for dere i dette første møtet?
10. Skjedde det noe i dette første møtet, som dere opplevde som respektfullt?

III Debriefing

- a) Hvordan opplevde du/dere intervjuet?
- b) Var det noe jeg spurte om som dere reagerte på?
- c) Respondentene sikres adresse og telefonnummer til undertegnede, slik at jeg kan nås, hvis det dukker opp spørsmål i ettertid.