

Når klienten ikke vil

En litteraturstudie

Kandidatnummer: 5045

Diakonhjemmet Høgskole

Bacheloroppgave

Bachelor i Sosialt Arbeid

Kull: 11SOSHEL

Antall ord: 7637

Dato: 05.05.2014

Barnevernet har mottatt en bekymringsmelding angående omsorgssituasjonen til søskenparet, Nina på 2 år og Tom på 5 år. Bekymringsmeldingen kommer fra barnas barnehage som opplever den daglige oppfølgingen av barna som mangelfull og ikke tilfredsstillende. Barna har generelt dårlig hygiene og mangel mat, klær og annet nødvendig utstyr. De har ved gjentatte anledninger kommet sent og blitt hentet for sent i barnehagen. I tillegg uttrykker barnehagepersonalet bekymring i forhold til barnas adferd som er preget av sinne, uro og usikkerhet, både i forhold til personalet og andre barn. Barnevernet vurderer etter undersøkelse at barnas omsorgssituasjon er preget av mangel på hygiene, rutiner og oppfølging fra foreldrene. Barnevernet vil derfor sette inn tiltak i familien for å bedre barnas omsorgssituasjon, men i arbeidet med å finne og sette inn tiltak møter sosialarbeideren motstand mot endring hos foreldrene.

- Dette er et fiktivt eksempel, formulert i samarbeid med veileder som har erfaring fra barnevernet.

Sammendrag

Tittel: Når klienten ikke vil.

Problemstilling: Hvordan kan sosialarbeidere i barnevernet møte foreldre som uttrykker motstand mot endring?

Formål: Få økt kunnskap, refleksjon og forståelse av motstand mot endring og hvordan sosialarbeidere kan møte dette på en hensiktsmessig måte.

Metode: Litteraturstudie.

Diskusjon: På bakgrunn av funn i litteratur og forskning drøfte hvordan brukermedvirkning, og refleksjon over motstand sammen med klienten og kolleger, og sosialarbeiderens refleksjoner over egen yrkesutøvelse kan være hensiktsmessig i møte med foreldre som uttrykker motstand mot endring i barnevernet.

Konklusjon: Refleksjon og brukermedvirkning kan være hensiktsmessig i møte foreldre som uttrykker motstand mot endring. Samtidig som møte med sammensatte, komplekse og unike situasjoner kan kreve ulike handlinger tilpasset foreldrene og deres situasjon. Det kan derfor være vanskelig å gi et entydig og generelt svar på problemstillingen.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	3
1 Innledning.....	5
1.1 Bakgrunn for valg av tema	5
1.2 Avgrensning og problemstilling	6
1.3 Begrepsavklaring.....	6
1.3.1 Motstand.....	7
1.3.2 Brukermedvirkning.....	7
1.4 Disposisjon og struktur.....	7
2 Metode.....	8
2.1 Litteraturstudie som metode	8
2.2 Litteratursøk	8
2.3 Kildekritikk	9
3 Teori	10
3.1 Møte mellom sosialarbeider og klient	10
3.1.1 Endring	11
3.1.2 Motivasjon.....	12
3.1.3 Brukermedvirkning.....	13
3.2 Motstand.....	14
3.2.1 Årsaker til motstand	14
3.2.2 Konsekvenser av motstand.....	15
4 Drøfting	16
4.1 Refleksjon i møte med motstand	16
4.2 Brukermedvirkning i møte med motstand.....	20
5 Avslutning	23
6 Litteraturliste	26

1 Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Sosialt arbeid foregår i stor grad i ansikt til ansikt møte mellom sosialarbeider og klient. Dette møtet er rammen for det sosiale arbeidet, preget av både sosialarbeiderens og klientens tanker og opplevelser av situasjon, utfordringer og mål. Ulikehetene kan være mange, men hensikten med møtet er felles, sosialt arbeid skal føre til sosial endring, problemløsning og forbedret velferd (Fellesorganisasjonen 2013:4). En velkjent situasjon for mange sosialarbeidere er møte med klienter som på ulike måter uttrykker motstand mot endring. Det kan her være snakk om situasjoner hvor klienten ikke møter opp, møtet er preget av ulike mål og tanker om endring eller at klienten motsetter seg forslag til tiltak og løsninger, og lignende.

Interessen for temaet oppsto da motstand mot endring var temaet på et seminar under praksisperioden. Temaet engasjerte meg fordi jeg, på tross av min korte erfaring med praksis, gjentatte ganger hadde stått overfor motstand mot endring og opplevd dette som en utfordring. Klientenes uttrykk for motstand utfordret meg både personlig og profesjonelt, og jeg kjente hvor lett det var å la usikkerhet og følelser ta styringen, legge årsaken til klientens egenskaper og hvor vanskelig det var å se eget bidrag i situasjonen. Motstanden påvirket relasjonen, samarbeidet og motivasjonen for endring, og i ettertid ble jeg sittende igjen med spørsmålet om hvordan jeg som sosialarbeider kan møte motstand mot endring på en hensiktsmessig måte. Jeg ønsker derfor å belyse dette temaet og spørsmålet nærmere i min bacheloroppgave.

Utfordringer omtales i teori og undervisning, men oppleves først virkelig utfordrende for sosialarbeideren i møte med praksis. Jeg opplever derfor motstand mot endring som en relevant og spennende utfordring å ta opp i min bacheloroppgave, når jeg som siste års student står i overgangen mellom den trygge skolebenken og arbeidslivet. Motstand mot endring er en naturlig del av endringsprosessen, som allikevel omtales som utfordrende både i faglitteraturen og av sosialarbeidere i praksis. Jeg tror derfor det kan være til hjelp å sette seg inn i og reflektere over temaet for å være bedre rustet og forberedt på møtet med klienter med motstand mot endring. Denne tankerekken er bakgrunnen for denne bacheloroppaven. Oppgaven tar opp motstand mot endring som tema, og har fått tittelen: *Når klienten ikke vil.*

1.2 Avgrensning og problemstilling

Utgangspunktet for oppgaven er en forståelse av at motstand kan opptre på ulike måter og i forskjellige sammenhenger. Teori og drøfting vil derfor kunne relateres til en rekke forskjellige situasjoner og arbeidsplasser. Jeg har derfor valgt å avgrense oppgaven til å fokusere på motstand mot endring hos foreldre i barnevernet. Foreldres kontakt med barnevernet er kompleks og i mange tilfeller ufrivillig. Dette er faktorer som kan øke sannsynligheten for motstand fra foreldre. I barnevernet er denne motstanden særlig utfordrende fordi det er barnets beste som skal ivaretas, samtidig som en endring i barnets situasjon i de fleste tilfeller avhenger av et samarbeid med foreldrene.

Dette har ført meg frem til problemstillingen:

Hvordan kan sosialarbeidere i barnevernet møte foreldre som uttrykker motstand mot endring?

Denne problemstillingen gir rom for flere ulike og relevante vinklinger. Jeg har valgt å avgrense oppgaven ved å drøfte to måter å møte motstand mot endring på: brukermedvirkning og refleksjon over motstanden sammen med klienten og kolleger, og sosialarbeiderens refleksjon over egen yrkesutøvelse. Teoridelen tar for seg møte mellom sosialarbeider og klient, endring, motivasjon og brukermedvirkning som alle er relevante faktorer i sammenheng med motstand. Problemstillingen kan bidra til økt kunnskap, refleksjon og forståelse for endringsprosessen og motstand, og på denne måten hjelpe sosialarbeideren til å møte motstand på en hensiktsmessig måte tilpasset den enkelte klient og situasjon.

1.3 Begrepsavklaring

Foreldre er i denne oppgaven forstått som de som utøver den daglige omsorgen for barna. Begrepet klient henviser i denne oppgaven til foreldrene i barnevernsundersøkelsen. Klient brukes vanligvis om de som benytter seg av et offentlig tjenestetilbud. I barnevernet er det barna som er den primære klient, men foreldrene betegnes gjerne også som klienter. I denne oppgaven sikter klient til foreldrene, siden det er motstand hos foreldre i barnevernet som er oppgavens fokus.

1.3.1 Motstand

Shulman (2003:240) beskriver motstand som en naturlig del av endringsprosessen. Motstand kan komme til uttrykk på ulike måter og kan finne sted i alle faser av prosessen. Ordet defineres på ulike måter, men forstås gjerne som at sosialarbeideren opplever at klienten gjennom sin aktivitet blokkerer for oppfølging og hjelp, eller signaliserer at han eller hun ikke vil endring (Barth og Näsholm 2007:99). Denne oppgaven tar utgangspunkt i Barth, Børtveit og Prescott (2001:164) sin definisjon av motstand som «Tanker, følelser og adferd hos klienten som hindrer at han/hun deltar aktivt i sin egen endringprosess.».

1.3.2 Brukermedvirkning

Begrepet brukermedvirkning handler om klientenes rett til å ha innflytelse på utforming av tjenester, tiltak, beslutningsprosesser og egen livskvalitet. Det vil si at de som berøres av en beslutning eller benytter seg av et offentlig tjenestetilbud skal få medvirke i valg, utforming og anvendelse av tjenester, i både planlegging og gjennomføring av tiltak (Rapport IS-1315 2006). Begrepet brukes i to sammenhenger. For det første handler det om den enkeltes rettighet og mulighet til å medvirke på egen situasjon og hjelpeprosess. Dette kalles individuell brukermedvirkning. For det andre handler brukermedvirkning om klientenes rett og mulighet til å påvirke og ha innflytelse på utforming helse- og sosialtjenestens tilbud generelt. Dette kalles kollektiv brukermedvirkning, eller brukermedvirkning på systemnivå (Andreassen 2005:21). Det er formålet som skiller den individuelle fra den kollektive medvirkningen (Seim og Slettebø 2007:35). Denne oppgaven tar utgangspunkt i individuell brukermedvirkning.

1.4 Disposisjon og struktur

Kapittel 1 er en innledning med bakgrunn og avgrensning av oppgavens tema. I kapittel 2 vil jeg gjøre rede for metoden som er benyttet for å besvare oppgaven. Kapittel 3 omfatter teordelen av oppgaven som er delt i to hoveddeler. I del 3.1 tar jeg for meg møte mellom sosialarbeider og klient. Jeg har her avgrenset ved å gå nærmere inn på områdene endring, motivasjon og brukermedvirkning, som er særlig relevante tema i forbindelse med motstand. Del 3.2 handler om motstand og går nærmere inn på motstand som begrep, årsaker til den og konsekvenser av den. Denne teoretiske innføringen legger grunnlaget for drøfting av problemstillingen i kapittel 4. I del 4.1 drøftes refleksjon over motstanden og sosialarbeiderens refleksjon

over egen yrkesutøvelse, som en måte å møte motstand på. Og del 4.2 følger opp ved å ta for seg brukermedvirkning som en måte å møte motstand på. Refleksjon og brukermedvirkning er velkjente begreper i sosialt arbeid, som omtales blant annet teori og yrkesetikk. Jeg ønsker derfor å problematisere begrepene i møte med motstand mot endring, som en utfordring sosialarbeidere kan møte i praksis. I kapittel 5 er det en oppsummering og avslutning av oppgaven.

2 Metode

Metode er et redskap for å få frem ny kunnskap eller etterprøve påstander. Det er en fremgangsmåte for å få økt forståelse av samfunnet og hvordan enkeltmennesker, grupper og institusjoner handler og samhandler. Vi skiller mellom kvalitativ og kvantitativ metode. Hvor kvalitative metoder benyttes for å forstå og fordype seg i sosiale fenomener, mens kvantitative metoder sikter på å skaffe informasjon og opplysninger som presenteres i tall (Dalland 2007:83-85).

2.1 Litteraturstudie som metode

Denne oppgaven tar utgangspunkt i litteraturstudie som metode. Litteraturstudie er en kvalitativ metode hvor kunnskap om et tema publisert i bøker, artikler, rapporter og forskning undersøkes og sammenstilles (Jacobsen 2010:54). Litteraturstudie egner seg som metode for denne oppgaven fordi det er publisert mye litteratur og forskning som på ulike måter kan belyse oppgavens tema og problemstilling. Gjennom litteraturstudie kan jeg sette meg inn i og gå nærmere inn på litteraturen og forskningen som er skrevet. Ved å sette kunnskap om temaet sammen i forhold til problemstillingen kan dette bidra til å se nye sammenhenger og gjøre teorien mer konkret i møte med praksis.

2.2 Litteratursøk

Arbeidet med bacheloroppgaven startet med å søke etter litteratur som kunne belyse tema og være til hjelp i formulering av problemstilling. I dette arbeidet benyttet jeg databasene bibsys, google, dioria og regjeringen sine sider. Jeg tok først i bruk søkeordet «endring», «forandring» og «endringsprosess» som førte meg til litteratur om endringsprosessen og motivasjon. Videre ønsket jeg å finne mer litteratur om motstand. Jeg søkte med blant annet «klienten ikke

vil», som ga lite resultater. I samarbeid med veileder ble «motstand» trukket frem som et bedre begrep som ga flere resultater i databasene. I søket etter litteratur om endring og motstand oppdaget jeg fort at «brukermedvirkning» var et svært relevant begrep i denne sammenhengen. Dette vekket min interesse og oppgaven tok dermed en litt annen vending, hvor jeg i større grad så brukermedvirkning i sammenheng med motstand mot endring.

Gjennom litteratursøk i databasene fant jeg store mengder litteratur som bidro til å øke min kunnskap, refleksjon og forståelse. Deretter startet arbeidet med å velge ut litteratur som var relevant for min oppgave. Jeg har i stor grad benyttet litteraturlistene bak i bøker, og bachelor- og masteroppgaver for å finne og velge ut litteratur. På denne måten har jeg funnet bøker og forskning av forfattere som har publisert mye om temaene jeg var ute etter, og som var referert mye til av andre forfattere. Dette var en effektivt måte å finne litteratur på, og er en metode jeg benyttet mye videre i arbeidet med bacheloroppgaven. Jeg har brukt mye tid på å sette meg inn i litteratur ved å ta notater, både for å huske hva som er skrevet hvor og for å se sammenhenger mellom de ulike kildene.

Gjennom å fordype meg i litteratur og se sammenhenger kunne jeg i samarbeid med veileder videreutvikle problemstillingen. Litteratursøket ga litteratur på ulike sosialfaglige felt, og jeg så verdien av å avgrense temaet til barnevernet for å konkretisere problemstillingen ytterligere. Videre i arbeidet spisset jeg søket til litteratur om barnevernet, samtidig som jeg satte nye funn i sammenheng med litteratur om endring, motstand og brukermedvirkning som jeg allerede hadde funnet. Dette har ført til bred og utfyllende litteratur. Empirisk forskning er tatt med i oppgaven for å underbygge og belyse tema og problemstilling på ulike måter. Forskningen er funnet ved litteratursøk i databaser og gjennom henvisninger i andre kilder. Forskningen jeg har tatt med i min oppgave handler om virksomme faktorer i endring og brukermedvirkning i barnevernet. Jeg har valgt å fokusere på forskning på disse områdene fordi den kan knyttes opp mot og gi bredere forståelse av oppgavens problemstilling.

2.3 Kildekritikk

Kildekritikk handler om å vurdere og forholde seg kritisk til kildene som benyttes i oppgaven, for på denne måten sikre bruk av god litteratur på riktig måte (Dalland 2007:66). Ved å sette meg inn i litteraturlister og gå tilbake til primærkilder har jeg funnet forfattere som har publisert anerkjent litteratur og forskning om aktuelle temaer for min oppgave.

Bøkene *Endringsfokusert rådgivning* (Barth, Børtveit og Prescott 2001), *I fellesskap for endring* (Duncan og Sparks, 2008), *Klienten den glemte terapeut* (Ulvstad m.fl. 2007) og *Motiverende samtale* (Barth og Näsholm 2007) er hentet fra andre felt enn barnevern. Jeg har valgt å bruke disse i oppgaven for å belyse min problemstilling fra ulike sider og gi mer utfyllende kunnskap om endring og motstand. Forskning om virksomme faktorer i endringsprosessen er hentet fra Duncan og Sparks (2008), som er forskere som har publisert mye på feltet og som ofte refereres i andre kilder.

Forskningen om brukervedvirkning i barnevernet er i hovedsak hentet fra bøker, som presenterer forskning gjort på feltet. Boken *Brukermedvirkning i barnevernet* (Seim og Slettebø 2007) presenterer resultater fra Brukermedvirkningsprosjektet. Mens boken *Å bli undersøkt* (Kildedal m.fl. 2011) tar for seg undersøkelser av norske og danske foreldres erfaringer med barnevernsundersøkelsen. Kvalitativ metode handler om å fordype seg i sosiale fenomener og få frem menneskers meninger og opplevelser. Disse bøkene presenterer forskningsresultater på en utfyllende måte som får frem foreldrenes opplevelse av brukervedvirkning og deltakelse i barnevernet. I tillegg har jeg valgt å bruke forskningen til Christiansen, K. (1992/1993), som er en mye referert forsker i forbindelse med barnevern. På tross av at forskningen er noen år gammel ligger den til grunn for mye av tankene om brukervedvirkning i barnevernet i dag.

Denne oppgaven bygger på kilder fra forskjellige forfattere fra ulike felt. På tross av dette kan ikke litteratur og forskning gi et entydig svar på problemstillingen. I barnevernet møter sosialarbeideren ulike mennesker, livssituasjoner og utfordringer, hver sak er unik. Derfor blir det vanskelig å generalisere og trekke sikre slutninger. Litteratur og forskning kan kun bidra med å belyse tema og problemstilling fra ulike vinklinger. Og på denne måten gi sosialarbeideren kunnskap, refleksjon og forståelse til å møte den enkelte klient og situasjon som unik, og handle ut fra dette.

3 Teori

3.1 Møte mellom sosialarbeider og klient

Utgangspunktet og grunnlaget for sosialt arbeid er ansikt til ansikt møte mellom mennesker, møte mellom sosialarbeider og klient. I den internasjonale definisjonen av sosialt arbeid heter

det at «Sosialarbeiderprofesjonen arbeider for sosial endring, problemløsning i forhold mellom mennesker, for å forbedre deres velferd.» (Fellesorganisasjonen 2013:4). I det enkelte møte bevares denne hensikten gjennom refleksjon og handling. Refleksjon er tankeprosesser vi mennesker gjør oss for å forstå og skape mening i situasjoner. I denne sammenhengen handler det om sosialarbeiderens refleksjon over egen praksis, og refleksjoner som en del av endringsprosessen sammen med klienten og kolleger (Røkenes og Hanssen 2006:71). Møte er preget av en forventning og et mål om at refleksjon og handling skal føre til endring. Refleksjoner, handlinger og valg blir på denne måten ikke bare teoretiske, men også praktiske ved at det får konsekvenser for klientens liv (Christoffersen og Wyller 2005:64).

Sosialarbeideren selv, med sin faglige kompetanse er et viktig redskap i endringsprosessen. Faglige kompetanse er av Røkenes og Hanssen (2006:8) beskrevet som handlings- og relasjonskompetanse. Handlingskompetanse er kunnskap og ferdigheter som gjør sosialarbeideren i stand til å handle med den andre og for den andre. Møte med klienten krever handling for å nå målet om sosial endring, problemløsning og forbedret velferd (Røkenes og Hanssen 2006:9). En forutsetning for handling i sosialt arbeid er samhandling. Relasjonskompetanse handler om sosialarbeiderens evne til å skape relasjon, forstå, kommunisere og samhandle med klienten. Det innebærer blant annet at sosialarbeideren kjenner seg selv, og har evnen til å vise respekt, empati, toleranse og vilje i møte med den enkelte klient og situasjon. Handlings- og relasjonskompetanse flettet sammen i en helhet utgjør sosialarbeiderens faglige kompetanse, og omfatter kunnskap, ferdigheter, verdier, holdninger og handlinger (Damsgaard 2010:51 og Røkenes og Hanssen 2006:9).

3.1.1 Endring

Begrepet endring handler om utvikling, vekst og forandring. Det forklares best i sammenheng med en situasjon, hvor endringen er prosessen som fører oss fra en situasjon til en annen (Tjersland, Engen og Jansen 2010:141). Vi har forskjellige måter å forholde oss til endringer på, påvirket av kultur, personlighet, egen historie, erfaring og livssituasjon. Felles er at vi bærer med oss muligheten til endring og forandring i egen situasjon og eget liv (Tjersland, Engen og Jansen 2010:24).

Sosialt arbeid handler i stor grad om møte med mennesker som mer eller mindre frivillig befinner seg i endringsprosesser. Endringen kan være ønsket, og oppleves som noe positivt som

gir motivasjon og mål å strekke seg etter. Men for mange klienter oppleves endringen som noe negativt, en prosess som ikke er ønsket og som koster mer enn det forventede utbytte. Endring vil for mange være en omfattende prosess som innebærer arbeid med vanskelige følelser, problemer og utfordringer i livet. En prosess som kan kreve at klienten må ta ansvar for egne problemer og handlinger, gi opp deler av nåværende livssituasjon, og som kan føre med seg negative og utfordrende konsekvenser (Shulman 2003:238).

Målet i møtet mellom sosialarbeider og klient er endring. Det kan være snakk om endring av klientens tanker, opplevelser, følelser, holdninger eller adferd. Endringsprosessen skal fremme bevisstgjøring, læring, utvikling og bedret velferd (Røkenes og Hanssen 2006:16). Duncan og Sparks (2008:25) har med utgangspunkt i forskning kommet fremt til faktorer som ligger til grunn for endring. Forskningen er foretatt i behandlingssituasjoner på terapifeltet, men resultatene regnes som relevante på andre felt i sosialt arbeid. Her pekes det på at klienten selv, med sine ressurser, erfaringer og liv, står for 40 % av endringen. Endring som klienten selv har tatt del i øker selvfølelsen, fører endringsprosessen fremover og gir treffsikre og bærekraftige resultater. Samtidig ansees sosialarbeiderens bidrag og ansvar som viktig (Tjersland, Engen og Jansen 2010:30). Relasjonen mellom sosialarbeider og klient står for 30 % av det virksomme i endringsprosessen. Dette handler blant annet om at relasjonen er basert på et samarbeid med enighet om mål og oppgaver, og at det vises respekt for klientens vurderinger av egen situasjon og eget liv. Klienten selv, og relasjonen mellom sosialarbeider og klient ansees som de mest virksomme faktorene i arbeidet mot endring (Duncan og Sparks 2008:25).

3.1.2 Motivasjon

Et relevant begrep i denne sammenhengen er motivasjon. Motivasjon kan beskrives som en kraft som hjelper oss til å ta det første skrittet, dytter oss fremover og gjør oss i stand til å tåle utfordringer og smerte i arbeidet mot endring. Med andre ord handler motivasjon om klientens ønske, vilje og tillit til endringsprosessen (Barth og Näsholm 2007:100). Det kan være ulike krefter som driver den enkelte. Motivasjonen kan for eksempel bunde i ønske om å komme bort fra nåværende situasjon og problemer, eller i ønske om å nå målene for arbeidet. En av sosialarbeiderens viktigste oppgaver og store utfordring, er å fremme motivasjon og ønske om endring hos den enkelte, og i samarbeid med klienten gå endringsprosessen skritt for skritt mot målet for arbeidet (Tjersland, Engen og Jansen 2010:143).

3.1.3 Brukermedvirkning

Individuell brukermedvirkning handler om klientens mulighet til å medvirke i egen endringsprosess. Målet er at klienten skal medvirke i valg og utforming av tjenester, og at deres oppfatninger, tanker og opplevelser skal være utgangspunktet for arbeidet (Barth og Näsholm 2007:36). Dette gir den enkelte større autonomi, myndighet og kontroll i eget liv (Rapport IS-1315 2006:8). Brukermedvirkning begrunnes ut fra menneskeverdet og den demokratiske retten alle har til å bestemme over eget liv, og påvirke politikk og beslutningsprosesser (Kiljedal m.fl. 2011:81). I tillegg begrunnes brukermedvirkning ut fra nytten det har for endringsprosessen. Denne nyttebegrunnelsen handler om at klientene har sentral og viktig kunnskap, som bidrar til mer treffsikre og bærekraftige resultater og tiltak. Klientens perspektiver og erfaringer skal derfor anerkjennes og vektlegges i arbeidet mot endring (Andreassen 2005:95 og 109).

Brukermedvirkning har de siste årene fått stor plass som både metode og mål i sosialt arbeid. Dette understrekes i både offentlige dokumenter og lovgivning. St. meld. 25 «Åpenhet og helhet» (1996-97) omtaler brukermedvirkning som et overordnet mål for helse- og sosialtjenestene. Dette følges opp av lovgivning, hvor både forvaltningsloven, sosialtjenesteloven og barnevernloven legger føringer og forventninger om brukermedvirkning (Ulvestad m.fl. 2007:23). Yrkesetisk grunnlagsdokument fremhever også viktigheten av brukermedvirkning i sine prinsipper for sosialt arbeid, blant annet ved å legge vekt på respekten for enkeltindividets frihet, selvbestemmelse og livsverdier (Fellesorganisasjonen 2011:4).

Graden og utformingen av brukermedvirkning varierer i ulike sammenhenger. Seim og Slettebø (2007:15) definerer brukermedvirkning i barnevernet som «Barn, ungdom og foreldre i kontakt med barnevernet får delta og at deltakelsen skal ha en virkning, det vil si at de som er brukere av barnevernet får innflytelse». Arbeidet skal ta utgangspunkt i et samarbeid som gir klienten rett til deltakelse, medvirkning og medbestemmelse i egen sak. Klienten skal få legge frem sin sak, si sine meninger, bli hørt, og på denne måten få innflytelse på løsninger og delta i beslutningsprosesser (Seim og Slettebø 2007:43). Foreldres medvirkning i barnevernesundersøkelsen fører til bedre resultater og løsninger for både foreldrene og barna. Dette er konklusjonen etter gjennomgang av 16 store forskningsprosjekter i England (Seim og Slettebø 2007:91). På tross av dette viser forskning at foreldre har ulik erfaring og opplevelse av brukermedvirkning i barnevernet. Noen foreldre beskriver at de har følt seg involvert, mens andre kun delvis eller slett ikke følte seg involvert i barnevernundersøkelsen. Enkelte foreldre besk-

river opplevelsen av å bli nedverdiget og satt på sidelinjen i egen undersøkelse (Kildedal m.fl. 2011:67 og 73). I brukermedvirkningsprosjektet legger foreldre med opplevelse av liten eller ingen medvirkning årsaken til sosialarbeideren og samarbeidet (Seim og Slettebø 2007:107). En god relasjon og et godt samarbeid mellom sosialarbeider og klient, er avgjørende for foreldrenes mulighet og opplevelse av brukermedvirkning i endringsprosessen (Kildedal m.fl. 2011:65).

3.2 Motstand

En endringsprosess innebærer arbeid med følelser, problemer og utfordringer. Prosessen kan oppleves vanskelig, og krever både tid, energi og krefter av klienten. Motstand er derfor en naturlig del av prosessen, og kan komme til uttrykk på ulike måter (Shulman 2003:240). Det kan handle om at klienten ikke fullfører oppgaver og tiltak, nekter å snakke, møter for sent eller er negativ til sosialarbeideren og hjelpeapparatet. I noen tilfeller velger klienten å ikke delta i det som oppleves som en vanskelig prosess (Shulman 2003:238). Andre uttrykk kan være motarbeiding, motløshet, manglende innsikt eller ubeslutsomhet (Barth, Børtveit og Prescott 2001:164). Definisjonen av motstand som ligger til grunn for denne oppgaven tar høyde for at klienters uttrykk for motstand kan være svært varierende.

3.2.1 Årsaker til motstand

Årsaken til at klienter uttrykker motstand mot endring kan også variere. Motstanden kan være et resultat av klientens eget bidrag, sosialarbeiderens bidrag eller ligge i samhandlingen mellom klient og sosialarbeider. Den vanligste årsaken til motstand er at klienten reagerer på å bli kontrollert, påvirket og utsatt for andres vilje. Dette fenomenet kalles i psykologien for reaktans, og handler om at vi mennesker verdsetter vår rett til selvbestemmelse, autonomi og frihet i eget liv (Brehm og Brehm 1981:4). Foreldre kan oppleve at denne retten utfordres i møte barnevernets forventninger, krav og påvirkning til endring. Motstand kan da være en naturlig reaksjon for å uttrykke ønske om å delta og medvirke i egen endringsprosess. Sosialarbeideren på sin side kan oppleve og tolke dette som motstand mot endring (Barth, Børtveit og Prescott 2001:168, Shulman 2003:43 og Ulvstad m.fl. 2007:101).

Ambivalens er en annen mulig årsak til motstand. Ambivalens handler om at følelser og ønsker, overfor en sak eller et problem, ofte er mangesidige, sammensatte og kan trekke i flere

retninger på en gang (Shulman 2003:142). De fleste kan kjenne seg igjen i denne tosidigheten, ved på den ene siden å ha et sterkt ønske om noe, men på den andre siden hvor vanskelig det kan være å bestemme seg eller gjennomføre det en har bestemt seg for (Shulman 2003:238). Klientens problem har ofte både positive og negative sider. Og endringsprosessen innebærer en krevende oppgave med å snakke om og arbeide med problemer og utfordringer i livet. En del av prosessen kan være å erkjenne egne feil, svakheter, mangler og at problemet har ført til belastninger i eget og andres liv. Kostnaden ved en endring kan på denne måten oppleves større enn det forventede utbytte (Tjersland, Engen og Jansen 2010:142). Ambivalens er en indre konflikt hvor klienten står i et veiskille mellom det velkjente og behagelige, og endring og vekst. Ofte med både en lengsel etter og en frykt for endring (Barth og Näsholm 2007:91). Motstand kan være et resultat av ambivalens og en måte å beskytte seg mot en krevende og ubehagelig endringprosess (Barth og Näsholm 2007:103).

Klienten kan også ha med seg motstand inn i møte med sosialarbeideren. Motstanden kan da være et resultat av tidligere erfaringer med hjelpeapparatet. Eller handle om klientens forståelse av systemet og rammene for arbeidet, som for mange kan oppleves utfordrende (Barth, Børtveit og Prescott 2001:171). I barnevernet kan sosialarbeiderens rolle som både hjelper og kontrollør være et relevant eksempel. Denne dobbeltrollen innebærer at barnevernet er et system som skal være til hjelp og støtte i en utfordrende situasjon, og en kontrollør av tilgangen til goder og tiltak, med makt til å ta avgjørelser på vegne av klientens liv (Kildedal m.fl. 2011:79). Både sosialarbeideren og klienten har med holdninger, forforståelse og følelser inn i møte, som kan bidra til motstand i endringsprosessen (Shulman 2003:165).

3.2.2 Konsekvenser av motstand

Som nevnt i punkt 3.1 er relasjonen mellom klient og sosialarbeider viktig i arbeidet mot endring. Motstand kan sette relasjonen under press og forsterke den belastningen endringsprosessen er for klienten. Motstand kan føre til følelser som sinne, frustrasjon og håpløshet, og gi klienten opplevelse av å ikke bli forstått, respektert og tatt på alvor. På den måten kan motstand få konsekvenser for klientens motivasjon og ønske om å samarbeide med sosialarbeideren (Barth og Näsholm 2007:104). Motstand kan også prege sosialarbeiderens tro på at endring er mulig, og negative tanker om klienten og egne ferdigheter som sosialarbeider kan melde seg. Prosessen kan bli stående fast, og på den måten føre til målene og ønskene for endringsprosessen ikke oppnås (Barth, Børtveit og Prescott 2001:184-185).

Konsekvensene av motstand avgjøres i stor grad av hvordan sosialarbeideren reagerer og handler i møter den. Sosialarbeiderens personlighet, tanker, følelser og holdninger tas alltid med inn i møte med klienten, og påvirker handlinger og reaksjoner i møte med utfordringer som motstand. Et eksempel på dette kan være det som i psykologien kalles den fundamentale attribusjonsfeilen. Dette er en generell tendens som vi mennesker har til å forklare(attribuere) årsaken til egen og andres adferd på forskjellige måter. Hvor vi overdriver årsaker og egen-skaper hos andre, mens vi undervurderer årsaker i situasjonen og eget bidrag (Barth, Børtveit, og Prescott 2001:166). I møte med motstand mot endring kan dette resultere i at sosialarbeideren legger merke til og vekt på klientens bidrag, men undervurderer årsaker i situasjonen og eget bidrag til klientens uttrykk for motstand.

4 Drøfting

Møte mellom sosialarbeider og foreldre i barnevernet er preget av ulikheter og utfordringer i forhold til følelser, holdninger, oppgaver, hjelp og kontroll, for å nevne noe. Det er å forvente at foreldre i ulik grad og utforming uttrykker motstand mot endring og prosessen dette innebærer. For å allikevel sikre kvalitet på endringsprosessen og arbeidet, blir det viktig at sosialarbeideren har kunnskap og forståelse for motstand, for på denne måten å kunne møte motstand på en hensiktsmessig måte (Barth, Børtveit og Prescott 2001:186). Jeg vil nå drøfte oppgavens problemstilling med utgangspunkt i to hovedpunkter; refleksjon og brukermidvirkning i møte med motstand. I kapittel 4.1 ønsker jeg å drøfte refleksjon over motstanden sammen med klienten og kolleger, og sosialarbeiderens refleksjon over egen yrkesutøvelse som en måte å møte motstand mot endring hos foreldre i barnevernet. I kapittel 4.2 vil jeg drøfte brukermidvirkning som en hensiktsmessig måte å møte og forebygge motstand på.

4.1 Refleksjon i møte med motstand

Jeg vil trekke frem tre grunner til at refleksjon kan være hensiktsmessig i møte med foreldre som uttrykker motstand i barnevernet. For det første handler dette om at refleksjon kan bidra til å belyse og finne årsaken til motstanden. Som beskrevet i punkt 3.2.1 kan motstand ha ulike årsaker, og være et resultat av både sosialarbeiderens og klientens bidrag. Refleksjon er en dynamisk prosess som er påvirket av og som påvirker våre følelser, handlinger og

reaksjoner (Askeland 2011:34). Ved å reflektere og stille spørsmål ved motstanden sammen med klienten kan underliggende tanker og følelser komme frem i lyset. Handlinger og reaksjoner kan med dette tilpasses den enkelte situasjon, slik at den blir hensiktsmessig for videre samarbeid mot endring (Barth, Børtveit og Prescott 2013:104). Et eksempel kan være sosialarbeiderens møte med foreldre med ambivalens til endring. Gjennom refleksjon kan foreldrenes ambivalens komme frem i lyset og få plass i endringsprosessen. På denne måten kan foreldrenes ambivalens bidra til å bygge opp og styrke motivasjon for endring, fremfor å bli en årsak til motstand og en hindring for videre arbeid og utvikling (Barth og Näsholm 2007:98). Yrkesetisk grunnlagsdokument underbygger dette ved å peke på at refleksjon ligger til grunn for god yrkesutøvelse i møte med den enkelte, samtidig som det bidrar til at sosialarbeideren hele tiden utvikler seg som yrkesutøver (Fellesorganisasjonen 2011:10).

For det andre kan refleksjon øke sosialarbeiderens forståelse for foreldrenes motstand. Å føle seg forstått er viktig i seg selv for å skape endring, og handler om mer enn å bare finne årsaken. Forståelse er å se verden fra den andres perspektiv og sette seg inn i den andres situasjon, følelser og grunnlag for handling (Røkenes og Hanssen 2006:11). Foreldrene i Christiansen (1993:16) sin undersøkelse la vekt på følelsen av å bli forstått, og at det var deres egen forståelse som lå til grunn for arbeidet. Som sosialarbeidere i barnevernet må vi være forsiktige med å fortolke foreldrenes motstand uten å se det ut fra den situasjon familien står i. Adferd er påvirket av personlighet, men også omgivelenes krav, forventninger og betingelser (Nordhelle 2010b:142). Refleksjon i møte med motstand legger tilrette for aksept, respekt og forståelse. Aksept for foreldrenes personlighet, følelser og opplevelser. Respekt for deres synspunkter og meninger. Og forståelse for den situasjonen foreldrene står i, deres opplevelse av endringsprosessen og uttrykk for motstand (Barth, Børtveit og Prescott 2013:99).

For det tredje kan refleksjon fremme foreldres motivasjon for endring. Motivasjon er motstandens motsats og handler om foreldrenes ønske, vilje og tillit til endringsprosessen (Barth og Näsholm 2007:100). Motivasjon beskrives ofte som noe klienten har eller ikke har. En annen måte å forstå begrepet på er at motivasjon er noe vi alle har i større eller mindre grad, og at den påvirkes av tanker og følelser, situasjoner og andre mennesker (Tjersland, Engen og Jansen 2010:145). En av sosialarbeiderens viktigste oppgaver er å fremme motivasjon og ønske om endring. I møte med motstand hos foreldre i barnevernet kan refleksjon bidra til dette. Refleksjon bekrefter foreldrenes uttrykk for motstand og tar deres reaksjon på alvor. Det er

en nøytral måte å møte motstanden på, som ikke utsetter foreldrene for press, men viser respekt og forståelse for deres opplevelse av situasjonen. Refleksjon lar foreldrene medvirke i arbeidet, og kan på denne måten føre til at motstanden avtar og slipper til motivasjon for endring i det videre arbeidet (Bath, Børtveit og Prescott 2013:104).

Som vist overfor fremhever teorien refleksjon som en viktig del av sosialarbeiderens yrkesutøvelse, som på mange måter kan være relevant i møte foreldre som uttrykker motstand mot endring (Shulman 2003:278). På den andre siden er sosialt arbeid preget av et gap mellom teori og praksis. Refleksjon er i teorien omtalt som et kjennetegn på god yrkesutøvelse, men møte med sammensatte og mangfoldige situasjoner kan gjøre det vanskelig å få til i praksis (Askeland 2011:35). Dette handler blant annet om at sosialarbeideren i mange situasjoner skal utøve faglig kompetanse innenfor rammen av en hektisk arbeidshverdag. I barnevernet, som på flere andre sosialfaglige felt, er sosialarbeiderens hverdag preget av begrenset tid, mangel på ressurser, krav om effektivitet og resultater, lite arbeidskraft og mange arbeidsoppgaver (Damsgaard 2010:184, og Røkenes og Hanssen 2006:12). For at refleksjonen skal ha virkning må den tildeles tid og ressurser, og prioriteres i endringsprosessen. Det tar tid å reflektere over egen praksis, og refleksjon over motstanden sammen med foreldrene og kolleger kan også være en tidkrevende prosess. Barnevernet kan vurdere at et barn har akutt behov for hjelp, hvor det å ha tid til å vente på endring ikke er til barnets beste. Samtidig vil det som regel være slik at den beste hjelpen, for både barn og foreldre skapes i et varig samarbeid mellom sosialarbeider og foreldre. Hvor det er tid til refleksjon i møte med utfordringer og dilemmaer, og til foreldrenes deltakelse og medvirkning i prosessen.

Tilgang på tid og ressurser er ikke ensbetydende med bedre kvalitet, men for mange sosialarbeidere oppleves det som et problem å ikke ha tid og ressurser til å gi klientene tilfredstillende oppfølging og hjelp (Damsgaard 2010:184). Tid til og fokus på refleksjon, sammen med klienten og over egen yrkeutøvelse, kan være et av de områdene som nedprioriteres i en presset hverdag (Fellesorganisasjonen 2011:11). I møte med motstand kan mangel på tid og ressurser til refleksjon begrense sosialarbeiderens mulighet til å ta foreldrenes uttrykk på alvor, møte motstanden og gi den plass endringsprosessen. Uten refleksjon kan det gjøre det vanskelig for sosialarbeideren å møte foreldrenes motstand med forståelse, respekt og aksept, og utøve faglig kompetanse tilpasset den enkelte situasjon.

I tillegg er sosialarbeideren i stor grad preget av egne holdninger, følelser og erfaringer som i praksis kan gjøre det vanskelig å stille seg åpen og reflekterende i møte med klienten, og se kritisk på egen yrkesutøvelse. Motstand mot endring er en utfordring som setter sosialarbeiderens holdninger og følelser til både foreldrene og endringsprosessen på prøve. Motstand oppfattes ofte som et hinder i arbeidet og vekker følelser som utålmodighet, oppgitthet, sinne, frustrasjon og irritasjon hos sosialarbeideren (Barth, Børtveit og Prescott 2013:101). Aristoteles har sagt: «Vi velger ikke våre følelser, men vi velger hvordan vi skal forholde oss til dem.» (Nordhelle 2010a:84). Jeg opplever dette som et relevant poeng i denne sammenhengen. For hvilke følelser vekker foreldrenes uttrykk for motstand i oss som sosialarbeidere, og hvordan forholder vi oss til dem? Ser vi på motstand som anstrengende, vanskelig og en stopper for arbeidet. Eller velger vi å se på det som en spennende utfordring og en naturlig del av prosessen, som kan føre mot utvikling og endring (Barth, Børtveit og Prescott 2001:187).

Et relevant eksempel kan være den fundamentale attribusjonsfeilen beskrevet i punkt 3.2.2. I endringsprosessen kan denne tendensen resultere i at sosialarbeideren og klienten har ulik oppfatning av motstanden og årsaken til den. Sosialarbeideren kan oppfatte motstanden som et resultat av foreldrenes personlighet og egenskaper. Mens foreldrene selv opplever sin egen adferd som en naturlig reaksjon på en utfordrende og krevende situasjon og prosess (Ekeland 2010:226). Sosialarbeiderens holdninger og følelser bestemmer i stor grad reaksjoner og handlinger, og kan påvirker sosialarbeiderens evne til å stille seg åpen, søkende og reflekterende i møte med foreldre som uttrykker motstand i barnevernet (Røkenes og Hanssen 2006:71).

Oppsummert kan refleksjon hjelpe sosialarbeideren å bevare faglig kompetanse og et reflektert forhold til egen yrkesutøvelse i møte med utfordringer som motstand. Refleksjon over motstanden kan bidra til å møte foreldrene med forståelse, respekt og aksept. På denne måten kan motstanden reduseres og motivasjonen for endring øke. Refleksjon er en viktig del av sosialarbeiderens yrkesutøvelse, men kan være utfordrende å få til i møte med komplekse og sammensatte situasjoner i praksis. En hektisk hverdag preget av mangel på tid og ressurser, kan føre til at refleksjon over motstanden nedprioriteres. Samtidig som også sosialarbeiderens følelser og holdninger til motstand i stor grad bestemmer reaksjoner og handlinger i møte med den.

4.2 Brukermedvirkning i møte med motstand

Jeg vil trekke frem tre faktorer ved brukermedvirkning som gjør at det kan være hensiktsmessig å vektlegge dette i møte med foreldre som uttrykker motstand i barnevernet. For det første handler dette om at brukermedvirkning er viktig i seg selv for å få til endring, og kan bidra til å redusere motstanden i endringsprosessen (Barth og Näsholm 2007:37). I barnevernsundersøkelsen kan foreldrene bidra med ressurser, erfaringer, kunnskap og viktig informasjon om egen situasjon og barnas liv. Foreldrene har selv best kunnskap om underliggende tanker og følelser, hva som motiverer og kan bidra til endring i eget liv. Motstand kan være et uttrykk for at foreldrene opplever at de i liten grad får medvirke, delta og ha innflytelse på egen prosess.

I arbeidet med å bevare barnets beste vil i de fleste tilfeller være hensiktsmessig med et samarbeid med foreldrene. Brukermedvirkning kan bidra til felles forståelse av problemet, gjensidig respekt, felles mål, tillit og enighet. Dette er forutsetninger for samarbeid, samtidig som det gir mindre grunnlag for motstand i endringsprosessen (Kokkinn 2005:132). Forskning viser at foreldres medvirkning fører til bedre resultater og løsninger for både foreldre og barn (Seim og Slettebø 2007:91). Samtidig som foreldrene gjennom informasjon og brukermedvirkning kan få større forståelse for sosialarbeiderens faglige beslutninger og begrunnelser (Seim og Slettebø 2007:96). Motstand kan forebygges, avta og bli mindre fremtredende ved å ta utgangspunkt i et samarbeid, med foreldrene som medvirkende, i endringsprosessen og i møte med motstand (Barth og Näsholm 2007:37 og Ulvstad m.fl. 2007:101). Dette forutsetter at sosialarbeideren viser interesse, oppmerksomhet og respekt for foreldrene som mennesker og samarbeidspartnere, og legger tilrette for brukermedvirkning (Kildedal m.fl. 2011:64).

For det andre legger brukermedvirkning tilrette for å se det unike i møte med hver enkelt familie og deres situasjon. Christiansen (1992:39) kommer i sin undersøkelse frem til at det er noe unikt ved hver enkelt familie, ved deres situasjon og relasjon til barnevernet. Det finnes ingen standard oppskrift i møte med alle saker. Og tiltak og metoder som har gode resultater i møte med en familie, trenger ikke føre til samme resultat i møte med en annen. Sosialarbeideren må derfor ha to tanker i hodet på en gang. Ved på den ene siden ta i bruk erfaringer, fagkunnskap og metoder. Og samtidig se det unike i den enkelte sak, og legge vekt på foreldrenes kunnskap, opplevelse og forståelse av hva som fremmer endring i deres situasjon (Christiansen 1992:39). En av kritikkene rettet mot brukermedvirkning handler om at den profesjo-

nelles kompetanse på denne måten får mindre plass, til fordel for klientens kunnskap, meninger og vurderinger. Brukermedvirkning fremmer tanken om at klientens bidrag er verdifullt i møte med sosialarbeiderens kunnskap, erfaring og metoder (Kildedal m.fl. 2011:50). Foreldrenes og sosialarbeiderens bidrag utfyller hverandre, slik at den samlede effekten av arbeidet blir større, enn hva hver enkelt hadde oppnådd alene (Kokkinn 2005:132). Ved at begge parter anerkjennes som viktige brikker i endringsprosessen fremmes endring og ikke motstand i prosessen, og fører til mer treffsikre og bærekraftige tiltak i møte med hver enkelt familie og deres situasjon (Rønning og Solheim 1998:41).

For det tredje kan høy grad av motstand virke negativt på relasjonen mellom sosialarbeider og foreldre i barnevernet. Relasjonen mellom klient og sosialarbeider står for 30 % av det som er virksomt i endringsprosessen (Duncan og Sparks 2008:25). Å forebygge og møte motstand blir på denne måten et mål i seg selv, for å skape og bevare en god relasjon. Motstand kan føre med seg følelser som frustrasjon, sinne og håpløshet hos både klienten og sosialarbeider, og på denne måten skade relasjonen og gi lavere kvalitet på endringsarbeidet (Barth, Børtveit og Prescott 2001:183). Et samarbeid med høy grad av motstand kan forsterke den belastningen endringsprosessen er for foreldrene, og gi dem opplevelsen av å ikke bli forstått, respektert og tatt på alvor. Motstanden kan forebygges og reduseres ved å ha brukermedvirkning som utgangspunkt, mål og metode i møte med foreldre i barnevernet.

Brukermedvirkning kan på flere måter være nyttig i møte med foreldre som uttrykker motstand, men står på den andre siden også overfor noen utfordringer. Brukermedvirkning begrunnes ut fra klientenes demokratiske rett til medvirkning, selvbestemmelse og frihet (Fellesorganisasjonen 2011:5). I møte med sosialarbeideren innebærer dette også en rett til å si nei, si imot og velge bort endring. Brukermedvirkning gir foreldre i barnevernet rett til å uttrykke motstand, og velge å leve videre med problemet og de konsekvensene dette medfører. Foreldrene kan ta valg sosialarbeideren selv ikke ville tatt og velge alternativer sosialarbeideren selv ikke ville valgt (Tjersland, Engen og Jansen 2010: 143). Som sosialarbeidere har vi forventninger, ønsker og mål for foreldrene og endringsprosessen. Forventninger om at de ser problemet, har evne og vilje til endring og ønsker å motta hjelp (Barth, Børtveit og Prescott 2001:183). På tross av at sosialarbeideren ønsker å hjelpe, er det ikke sikkert at foreldrene ønsker hjelp. Hvertfall ikke i den formen og på de premissene som sosialarbeideren kan tilby (Barth, Børtveit og Prescott 2001:169). Ved å legge vekt på brukermedvirkning, foreldrenes perspektiv og selvbestemmelse gir det større mulighet til å uttrykke uenighet. Dette kan av

sosialarbeideren oppfattes og tolkes som motstand mot endring. Motstand er sosialarbeiderens subjektive opplevelse av klientens tanker, følelser og adferd. Foreldrene selv vil nok i mange tilfeller ikke sette den sammen merkelappen på egen adferd, men oppleve det som sin rett til selvbestemmelse og medvirkning i egen endringsprosess (Barth, Børtveit og Prescott 2001:166).

Dette fører oss videre inn på en annen utfordring. Som nevnt i punkt 4.1 har sosialarbeidere i barnevernet en rolle som både hjelper og kontrollør. Denne dobbeltrollen kan vanskeliggjøre et godt samarbeid mellom foreldre og sosialarbeider, og utfordre graden og utformingen av brukermedvirkning i barnevernet. I Christiansen (1993) sin undersøkelse beskriver foreldrene behovet for hjelp, støtte og kontakt med barnevernet, og samtidig følelsen av å være under konstant overvåking og kontroll. Dette er en vanskelig situasjon å stå i, som utfordrer deres opplevelse av brukermedvirkning og selvbestemmelse i egen situasjon (Christiansen 1993:18, Fellesorganisasjonen 2011:7). En av de mest vanlige årsakene til motstand er reaktans. Sosialarbeiderens utfordring blir i møte med motstand å finne balansen mellom hjelp og kontroll, og brukermedvirkning og makten til å gripe inn mot foreldrenes vilje, for å bevare barnets beste i situasjonen. På tross av retningslinjer om brukermedvirkning viser undersøkelser at familier i barnevernet ofte kommer i en tilskuerposisjon fremfor en aktiv deltakende posisjon i endringsprosessen (Kildedal m.fl. 2011:73). Barnevernets dobbeltrolle kan være en av årsakene til dette.

Et eksempel på utfordringen i dobbeltrollen som hjelper og kontrollør, kan hentes fra barnevernsaker som omfatter hjelpetiltak i familier (Barnevernloven § 4-4). Brukermedvirkning i disse sakene handler om at foreldrene skal ha deltakelse og innflytelse på å definere problemet og i valg av hjelpetiltak. Sosialarbeideren kan komme i en utfordrende situasjon dersom foreldre og sosialarbeider har ulik opplevelse av problemet og behovet for tiltak. Foreldrene kan for eksempel se på økonomi som problemet, mens sosialarbeideren ser behovet for foreldreveiledning. Sosialarbeideren må vurdere de ulike handlingsalternativene opp mot barnets beste. Men hva fører til barnets beste i en slik situasjon? Hjelpetiltak i samarbeid med foreldrene, eller hjelp ut fra sosialarbeiderens vurdering av problemet og behovet for tiltak. Hvor en foreldreveiledningsprosess uten foreldrenes ønske om dette tiltaket, sannsynligvis ikke fører til varig endring. Samtidig som økonomiske hjelpetiltak kanskje ikke er alt som skal til for å bedre barnas situasjon i hjemmet.

Oppsummert er brukermedvirkning et viktig utgangspunkt for å skape treffsikre og bærekraftige resultater tilpasset den enkelte familie og deres situasjon. Og på den måten hensiktsmessig, ved at det kan både forebygge og redusere graden av motstand i møte med foreldre i barnevernet. Samtidig gir brukermedvirkning foreldrene rett til å si imot, si nei og være uenig. Dette er uttrykk som av sosialarbeideren kan oppleves og tolkes som motstand, og ikke minst som en utfordring i endringsprosessen. I barnevernet har sosialarbeideren også en dobbeltrolle som både hjelper og kontrollør som kan vanskeliggjøre et godt samarbeid mellom foreldre og sosialarbeider. I tillegg til at det kan utfordre og begrense, graden og utformingen av brukermedvirkning i barnevernet.

5 Avslutning

Sosialt arbeid foregår i stor grad i ansikt til ansikt møte mellom klient og sosialarbeider. Dette møtet er utgangspunktet for et samarbeid, som på tross av ulikheter og utfordringer, har mål om endring, problemløsning og forbedret velferd. Både klienten selv, og relasjonen mellom sosialarbeider og klient ansees som viktige og virksomme faktorer i endringsprosessen. Samtidig som endring er en tidkrevende prosess, som kan oppleves både utfordrende og belastende for klienten. Motstand mot endring er derfor å forvente som en naturlig del av prosessen. Konsekvensene dette får for klienten, samarbeidet og endringsprosessen avgjøres i stor grad av sosialarbeiderens holdninger, reaksjoner og handlinger i møte med den. Motstand mot endring utfordrer sosialarbeiderens faglige kompetanse, og kunnskap, refleksjon og forståelse blir på denne måten viktig for å kunne møte denne utfordringen på en hensiktsmessig måte.

I denne oppgaven har jeg valgt å drøfte hvordan brukermedvirkning, og refleksjon over motstanden sammen med klienten og kolleger, og sosialarbeiderens refleksjoner over egen yrkesutøvelse kan være hensiktsmessig og utfordrende i møte med foreldre som uttrykker motstand mot endring i barnevernet. Det kan være ulike årsaker til motstand, og årsakene kan være sammensatte og vanskelig tilgjengelig for refleksjon. Like fullt synes refleksjon å være hensiktsmessig i møte med motstand, ved at det tar foreldrenes uttrykk på alvor og kan bidra til forståelse, respekt og aksept i møte med motstanden. Refleksjon kan skape handling og relasjon, på tross av utfordringer, og på denne måten redusere motstanden og gi plass for motivasjon for endring. Faglig kompetanse stiller krav til refleksjon og bevissthet rundt egen rolle, holdninger og handlinger. Dette skaper praksisnære kunnskaper i møte med den enkelte kli-

ent, situasjon og utfordring. På tross av viktigheten og nytten av refleksjon kan en hektisk arbeidshverdag, og sosialarbeiderens følelser og holdninger stå i veien for fokuset refleksjon i møte med klienter i praksis.

Brukermedvirkning har de siste årene fått plass som både mål og metode i sosialt arbeid. Foreldrene har rett til deltakelse, innflytelse og medvirkning i møte med barnevernet, og forskning viser at dette fører til bedre og mer treffsikre resultater og tiltak. Møte med sosialarbeideren oppleves sjeldent hjelpsomt dersom hjelpen tildeles uten at klienten selv får sette ord på egen situasjon, og opplever å få støtte og hjelp etter eget behov. Brukermedvirkning kan på denne måten være hensiktsmessig, fordi det kan bidra til å forebygge og redusere graden av motstand hos foreldre i endringsprosessen. På den andre siden gir brukermedvirkning foreldrene rett til å si nei, si imot og være uenig. Uttrykk som sosialarbeideren kan oppleve og tolke som motstand mot endring. I barnevernet har sosialarbeideren en dobbeltrolle som hjelper og kontrollør, som kan sette begrensninger for graden og utformingen av brukermedvirkning i møte med foreldrene. Barnets beste vil alltid være utgangspunktet for endringsprosessen, og rollen som kontrollør vil alltid være tilstede i møte med foreldrene.

Refleksjon og brukermedvirkning er ikke to motstridende begreper, men utfyller hverandre i møte med motstand mot endring. Sammen kan de bidra til et mer helhetlig, forberedt og reflektert møte med motstanden og alle dens aspekter. Samtidig er ikke refleksjon og brukermedvirkning den eneste svaret. I barnevernet møter sosialarbeideren ulike mennesker, livssituasjoner og utfordringer, hver familie og sak er unik. Det er derfor vanskelig å besvare oppgavens problemstilling entydig, generalisere og trekke sikre slutninger. Barth, Børtveit og Prescott sammenligner en vellykket endringspross med en dans:

Proessen har sin egen rytme, der sosialarbeideren og klienten samordner innsatsen. Som i en dans tar de hensyn til hverandre og unngår å tråkke den andre på tærne. De er lydhøre på signaler fra hverandre, og kursen justeres og forandres underveis (Barth, Børtveit og Prescott 2001:167).

Motstand er en naturlig del av endringsprosessen. Å kunne forebygge og møte motstanden på hensiktsmessige måter vil derfor være sentralt i barnevernet og annet sosialt arbeid. Å belyse motstand som tema og utfordring, kan bidra til kunnskap, forståelse og faglig kompetanse. Og hjelpe sosialarbeideren å hele tiden har et reflektert og kritisk forhold til egen yrkesutøvelse, i møte med sammensatte og komplekse situasjoner i praksis.

6 Litteraturliste

Andreassen, T.A. (2005). *Brukermedvirkning i helsetjenesten. Arbeid i brukerutvalg og andre medvirkningsprosesser*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Askeland, G.A. (red.) (2011). *Kritisk refleksjon i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.

Barnevernloven. *Lov av 17. juli 1992 om barneverntjenester nr. 15*.

Barth, T., Børtveit, T. og Prescott, P. (2001). *Endringsfokuset rådgivning*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Barth, T., Børtveit, T. og Prescott, P. (2013). *Motiverende intervju. Samtaler om endring*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Barth, T. og Näsholm, C. (2007). *Motiverende samtale – MI. Endring på egne vilkår*. Bergen: Fagbokforlaget.

Brehm, S.S. og Brehm, J.W. (1981). *Psychological Reactance. A theory of Freedom and Control*. New York: Academic press.

Christiansen, K. U.(1992). Foreldreperspektiv på barnevernundersøkelsen. *Nordisk sosialt arbeid* 3/1992:29-42. Oslo: Nordiske sosionomforbunds samarbeidskomite.

Christiansen, K. U.(1993). Hva kan vi lære av klientene. *Norges barnevern* 1/93:15-22. Oslo: Norges barnevernforbund.

Christoffersen, S. A. og Wyller, T. (2005). *Profesjonsetikk : om etiske perspektiver i arbeidet med mennesker*. Oslo: Universitetsforlaget.

Dalland, O. (2007). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. 4. utg. Oslo: Gyldendal akademisk.

Damsgaard, H.L. (2010). *Den profesjonelle sosialarbeider*. Oslo: Cappelen Damm AS.

Duncan, B. og Sparks, J. (2008). *I fellesskap for endring. En håndbok i klient- og resultatstyrt praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Ekeland, T.-J. (2010). Sosial persepsjon. I: T.-J. Ekeland, m.fl. *Psykologi for sosial- og helsefagene*. 2. utg. Oslo: Cappelen akademisk forlag.

Fellesorganisasjonen (2011). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeidere* [brosjyre]. Oslo: FO.

Fellesorganisasjonen (2013). *Sosionomer og sosialt arbeid* [brosjyre]. Oslo: Seksjonsrådet for sosionomer i Fellesorganisasjonen (FO). Hentet 2. April 2014 fra:
<https://www.fo.no/getfile.php/01%20Om%20FO/Hefter%20og%20publikasjoner/sos.pdf>

Jacobsen, D.I. (2010). *Forståelse, beskrivelse og forklaring. Innføring i metode for helse- og sosialfagene*. 2. utg. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Kildedal, K. m.fl. (2011). *Å bli undersøkt – norske og danske foreldres erfaringer med barnevernsundersøkelsen*. Oslo: Universitetsforlaget.

Kokkinn, J. (2005). *Profesjonelt sosialt arbeid*. 2. utg. Oslo: Universitetsforlaget.

Nordhelle, G. (2010a). Kognisjon, emosjoner og motivasjon. I: T.-J. Ekeland, m.fl. *Psykologi for sosial- og helsefagene*. 2. utg. Oslo: Cappelen akademisk forlag.

Nordhelle, G. (2010b). Personligheten. I: T.-J. Ekeland, m.fl. *Psykologi for sosial- og helsefagene*. 2. utg. Oslo: Cappelen akademisk forlag.

Rapport IS-1315. (2006). *Brukermedvirkning. Mål, anbefalinger og tiltak i Opptappingsplan for psykisk helse*. Oslo: Sosial- og helsedirektoratet. Hentet 19. Mars 2014 fra:
<http://www.helsedirektoratet.no/publikasjoner/plan-for-brukermedvirkning-mal-anbefalinger-og-tiltak-i-opptappingsplanen-for-psykisk-helse/Sider/default.aspx>

Rønning, R. og Solheim, L.-J. (1998). *Hjelp på egne premisser? Om brukermedvirkning i velferdssektoren*. Oslo: Universitetsforlaget.

Røkenes, O-H. og Hanssen, P-H. (2006). *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. 2. utg. Bergen: Fagbokforlaget.

Seim, S. og Slettebø, T. (red.) (2007). *Brukermedvirkning i barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.

Shulman, L. (2003). *Kunsten å hjelpe individer og familier*. Oslo: Gyldendal akademisk.

St. Meld. 25 (1996-97). *Åpenhet og helhet. Om psykiske lidelser og tjenestetilbudene*. Oslo: Sosial- og helsedepartementet. Hentet 19. Mars 2014 fra:
http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/dok/regpubl/stmeld/19961997/st-meld-nr-25_1996-97.html?id=191086

Tjersland, O.A., Engen, G. og Jansen, U. (2010). *Allianser. Verdier, teorier og metoder i sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Ulvstad, A.K. m.fl. (2007). *Klienten – den glemte terapeut. Brukerstyring i psykisk helsearbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.