



Hjelper det å snakke om det?

En kvalitativ studie om betydningen prosessveiledning har for barnevernkonsulenter sin motivasjon til å bli barneverntjenesten

Helene Andersson
VID vitenskapelige høgskole
Oslo

Masteroppgave
Master i Sosialt arbeid

Antall ord: 24327
25.mai 2023

Sammendrag

Denne masteroppgaven handler om barnevernkonsulenters opplevelse av prosessveiledning, og dens betydning for deres motivasjon til å bli i jobben. Kommunal barneverntjeneste har høy turnover. Det er kjent at barnevernkonsulenter blir utsatt for emosjonelle belastninger og er i risiko for utbrenthet. I dag er det opp til de enkelte tjenestene hvordan de ivaretar sine ansatte og bidrar til deres faglige utvikling. Gjennom fem kvalitative dybdeintervjuer søker denne oppgaven kunnskap om barnevernkonsulenters opplevelse av sammenhengen mellom prosessveiledning, egen motivasjon og emosjonelle belastninger i arbeidet.

Funnene viser store variasjoner i veiledningstilbudet i de ulike tjenestene. Deltakerne opplever alle at prosessveiledning er av betydning for deres arbeidshverdag, faglig trygghet og motivasjon til å bli i jobben. Samtidig er det både ulike og samsvarende faktorer som vektlegges som vesentlige for at veiledningen skal oppleves nyttig, og faktisk ha en direkte påvirkning på barnevernkonsulentenes motivasjon.

Nøkkelord: Prosessveiledning, motivasjon, barnevernkonsulenter, utbrenthet, turnover

Abstract

This master thesis is about child protection workers experience of supervision, and its importance for their motivation to stay in the job. Child protective services (CPS) have high incidence of turnover. It is identified that employees are exposed to emotional strain and are at risk of developing burnout. As it is today every CPS office individually decides how to best take care of its employees and contribute to their professional development. Through five qualitative in-depth interviews, this thesis seeks knowledge on CPS employees experience regarding the context between supervision, motivation, and emotional stain in their line of work.

The study shows a large variety in the supply of supervision throughout the different CPS offices. The participants all experienced that supervision was valuable in their work, as well as for their professional independence and motivation to stay in the job. At the same time there are both different and coherent factors that are emphasized as significant for the supervision to become useful. And further have a direct effect on the employee's motivation.

Key words: Supervision, motivation, child protection workers, burnout, turnover

Forord

Det føles som en milepæl på mange måter at denne masteren snart er i mål. Takk til alle som har hatt tro på meg i dette litt tidsambisiøse prosjektet. Jeg sitter igjen med takknemlighet mest av alt. Takknemlighet for at jeg får jobbe i et så komplekst og krevende, men samtidig meningsfullt yrke. Takknemlig for at det finnes så mange dyktige barnevernkonsulenter der ute, som strekker seg langt for at barna vi jobber for skal ha det best mulig. Takknemlig for at jeg har gjennomført en mastergrad og alt den har gitt meg av kunnskap og læring på veien.

Det er mange som har gjort denne ganske usosiale våren litt lettere å komme seg igjennom. Takk til familie, venner og kollegaer for at dere har støtta, heia og vært fine drøftingspartnere. Takk også til Albus som har tilbrakt mange timer som trofast støtte ved å følge med på skrivingen fra sofaen. Han har bidratt til mange gåturer som nødvendige avbrekk og sannsynligvis forhindret en dyr kiropraktorregning.

En stor takk må rettes til de fem barnevernkonsulentene som stilte opp som deltakere til denne oppgaven. Jeg er takknemlig og ydmyk for at dere har delta så åpent om både vonde opplevelser og gode erfaringer.

Til slutt en stor takk til min veileder Erik Skjeggestad for at du ble med på planen min. Jeg har satt pris på dine gode innspill og at du har utfordret tankegangen min i veiledningene vi har hatt.

Inntaket av melkesjokolade og Cola Zero til middag skal nå kuttes litt ned og sommeren nytes med god samvittighet.

Oslo, mai 2023
Helene Andersson

Innholdsfortegnelse

1.0 Innledning	7
1.1 Presentasjon av tema og bakgrunn for oppgaven	7
1.2 Relevans for sosialt arbeid	9
1.3 Problemstilling	9
1.4 Begrepsavklaringer	9
1.5 Oppgavens oppbygging	11
2.0 Tidligere forskning og litteratursøk	11
2.1 Litteratursøk	11
2.2 Tidligere forskning	13
2.2.1 Prosessveiledning i barneverntjenesten	13
2.2.2 Prosessveiledning som ramme for å håndtere emosjonelle belastninger	15
2.2.3 Hva bidrar til at barnevernkonsulenter blir i jobben?	17
2.2.4 Oppsummering	18
3.0 Teoretisk rammeverk for oppgaven	19
3.1 Veiledning	19
3.1.1 Former for veiledning	21
3.1.2 Refleksjon i veiledning	22
3.1.3 Dynamikk i veiledning	23
3.2 Ivaretagelse av hjelperen	25
3.2.1 Behov for ivaretagelse	25
3.2.2 Utbrenthet og sekundærtraumatisering	26
3.3 Motivasjonsteori	26
3.3.1 Indre og ytre motivasjon	26
3.3.2 Subjektiv mestringsevne	28
3.3.3 Jobbengasjement og psykologisk bemyndiggjøring	28
4.0 Metode	30
4.1 Vitenskapsteoretisk ståsted	30
4.1.1 Tilnærming til datainnsamling	30
4.1.2 Kroppsliggjort erfaring	31
4.1.3 Tilnærming til analysemetode	32
4.1.4 Forforståelse	33
4.2 Metode	35
4.2.1 Kvalitativt intervju	35
4.2.2 Utvalg og utvalgsriterier	36
4.2.3 Rekrutering av deltakere	37
4.2.4 Intervjuguide	37
4.2.5 Gjennomføring av intervju	38
4.2.6 Transkribering	39

4.2.7	Analyse	40
4.2.8	Vurderinger rundt presentasjon av funn	42
4.2.9	Reliabilitet	43
4.2.10	Validitet	43
4.2.11	Generaliserbarhet	44
4.2.12	Styrker og svakheter ved oppgaven	44
4.3	Etiske vurderinger	45
4.3.1	Forskningsetiske hensyn	45
4.3.2	Min rolle som ansvarlig for studien	46
5.0	Presentasjon av funn	47
5.1	Ulike former for prosessveiledning	47
5.1.1	Arbeid i saker eller veiledning – et tidsdilemma	48
5.1.2	Intern vs. ekstern veileder	48
5.1.3	Betydningen av hvem veileder er	49
5.1.4	Innhold i veiledningen	50
5.2	Sammenhenger mellom prosessveiledning og egen motivasjon	51
5.2.1	Barnevernkonsulentenes robusthet i møte med krevende opplevelser	51
5.2.2	Sammenhenger mellom prosessveiledning og arbeidsmiljø	53
5.2.3	Betydningen av å kunne kjenne seg igjen i andre	54
5.2.4	Et positivt perspektiv i møte med arbeidet	55
5.2.5	Prosessveiledning og gruppedynamikk	56
5.3	Sammenhenger mellom prosessveiledning, kollegarelasjoner og samarbeid	57
5.3.1	Galgenhumor som strategi for å kunne bli	57
5.3.2	Å tåle jobben – en forståelse og forventning	58
5.3.3	Fordeler og ulemper ved å være en kvinnearbeidsplass	59
5.4	Oppsummering av funn	60
6.0	Drøfting	61
6.1	Hva har betydning for barnevernkonsulenters motivasjon?	61
6.1.1	Prososiale motivasjon – barnevernkonsulentenes styrke og akilleshæl	62
6.1.2	Prosessveiledning og indre motivasjon	63
6.1.3	Heltidsmenneske	66
6.2	Hvilket handlingsrom skaper prosessveiledning?	67
6.2.1	«Mange damer»	67
6.2.2	Menneske som arbeidsverktøy – kropp, følelser og tanker	68
6.2.3	Veiledning som ramme for erfaringslæring	69
6.2.4	Trygghet i veiledningsgruppa	70
6.3	Hva og for hvem skal prosessveiledning gjelde?	72
7.0	Avslutning	75
8.0	Litteraturliste	76
	Vedlegg 1 – Informasjonsskriv	79
	Vedlegg 2 – intervjuguide	82
	Vedlegg 3 – Vurdering fra Norsk senter for forskningsdata (NSD)	84

1.0 Innledning

1.1 Presentasjon av tema og bakgrunn for oppgaven

Etter barnevernsloven er det et kommunalt ansvar og sørge for nødvendig opplæring og veiledning av barneverntjenestens personell (Barnevernsloven § 2-1). Det fremkommer likevel i Bufdirs rapport (2022) publisert i oktober 2022 at det er varierende og mangelfulle rutiner for veiledning og debriefing i tjenestene (s. 8). Gjennomtrekksraten, såkalt turnover i form av at ansatte slutter, er høyere i barneverntjenesten enn i en del andre offentlige tjenester (KS, 2022).

Om det er en sammenheng mellom turnover og prosessveiledning er uklart. Baugerud (2019) viser i sin artikkel til flere studier som løfter frem veiledning og sosial støtte som en forebyggende faktor mot utbrenthet og høy turnover (Yankeelov et al., 2009, Westbrook et al., 2006 i Baugerud, 2019, s.240) Samtidig peker Lauritzen & Aas (2015) på at det i Norge er lite forskning knyttet til effekten av veiledning på barnevernsfeltet, med tanke på utvikling av den profesjonelle og redusering av turnover. I en systematisk kunnskapsoversikt over studier om veiledning i nordisk barnevern, fremkommer det at barnevernkonsulenter opplever manglende systematikk og struktur på veiledningen og at den i hovedsak omhandler saksveiledning (Storhaug et al., 2022, s.175). Flertallet av studiene inkludert viser også at få hadde fått regelmessig og planlagt veiledning (Storhaug et al., 2022, s. 176). Storhaug et al. (2022) påpeker i sin artikkel at det foreligger lite forskning om betydningen veiledning har for ansatte i barneverntjenesten. Gjennom denne masteroppgaven ønsker jeg derfor å se nærmere på deltakernes erfaringer med prosessveiledningen, i tillegg til veiledningens betydning for barnevernkonsulenters motivasjon i arbeidet. Mitt utgangspunkt er de ansatte som blir i barneverntjenesten, i motsetning til dem som er en del av turnover statistikken.

Baugerud (2019) skriver at både nasjonal og internasjonal forskning viser at barnevernsansatte er særlig utsatt for utbrenthet og sekundærtraumatisering. Det er sannsynligvis stor variasjon mellom tjenestene med tanke på hvordan det fokuseres på de emosjonelle belastningene. En forutsetning for å gjøre en god faglig jobb med mennesker på dette feltet er sannsynligvis forbundet med å kunne ta vare på seg selv (s. 232).

Kanskje det er noe naivt å tenke at man skal være rustet til å stå i noe man ikke har hatt opplæring i og fått lite veiledning på. Realiteten i menneskemøtene er for de fleste noe ganske annet enn hva teorien i utdanningen omfatter. Til tross for at utdanningene som barnevernspedagog og sosionom har praksisperioder, er det usikkert i hvilken grad utdanningene klarer å forberede studentene på hvilke utfordringer yrke kan innebære når det gjelder stress og emosjonelle belastninger (Baugerud, 2019, s. 232).

Det er stort fokus på kompetanseheving på ulike områder i barnevernsfeltet. Blant annet er det fra og med 2031 krav om master for ansatte i kommunale barneverntjenester (barnevernsloven § 15-6). I tillegg til direkte teoretisk og faglig kompetanseheving, kan gjennomføring av master eller videreutdanning også bidra til utvikling av barnevernkonsulentens som fagperson og refleksjon rundt egen forståelse og praksis. Derfor ser jeg på dette kravet som noe positivt for feltet. Økt teoretisk kunnskap er viktig, og vektlegges både av politikere og i tjenestene. Det virker til å være mindre fokus på kompetansen som omhandler selvivaretagelse og motstandsdyktighet for å håndtere møte med den smerten barn og unge blir utsatt for. Om det tas litt for gitt at dette er noe fagpersonen har personlige egenskaper til, utvikler selv, eller håndterer på sin egen måte, uten at det er behov for direkte veiledning på dette kan være en hypotese. Mange tjenester har fokus på debrief, for eksempel i etterkant av et vanskelig møte (Lauritzen & Aas, 2015, s. 274). Men jeg undrer meg over om det i mindre grad er tid til å reflektere rundt slike tema i veiledning på generelt grunnlag, eller med forbyggende effekt uten at det er direkte knyttet til en hendelse som allerede har skjedd.

Min egen erfaring er at det som nyansatt barnevernkonsulent er en bratt læringskurve. Den omhandler blant annet forståelse av utfordringer, kommunikasjonsferdigheter, lovverk og oversikt over mulige tiltak og hjelpetilbud. I jobbhverdagen består dialogen med kollegaer og ledere ofte av avklaringer, drøfter og fokus på fremdrift i saker. Manglende støtte og anerkjennelse fra leder, avvik mellom faglige idealer og realitet, samt at arbeidet er psykisk belastende, er faktorer som fører til turnover på feltet (Bufdir, 2022, s. 8). Jeg har hatt flere kollegaer som har sluttet fordi de har opplevd arbeidshverdagen som for utfordrende. Om hyppigere og mer systematisk prosessveiledning hadde utgjort en forskjell for dem, vet jeg

ikke. Selv undrer jeg meg over at et felt hvor mengden psykisk belastning for barnevernkonsulenter er kjent, ikke har et bedre system for å møte dette behovet. Disse tankene har vært bakgrunnen for min motivasjon til å skrive denne oppgaven.

1.2 Relevans for sosialt arbeid

Til tross for lovkravet om barneverntjenestens ansvar for å veilede sine ansatte, viser tidligere forskningen fremlagt i denne oppgaven at veiledningen i tjenestene er lite systematisert og med svært varierende innhold. Lovverket sier også lite om hvordan veiledningen skal utformes. Til tross for at det i dag er lite kunnskap om prosessveiledningens betydning for barnevernkonsulenter i barneverntjenesten, peker ulike studier i retning av at veiledning kan ha en forebyggende effekt for turnover. Turnover er en risiko for barneverntjenestene som resulterer i tap av kompetanse, kan føre til et svekket tilbud til familiene, større risiko for saksbehandlingsfeil og svekking av barn og unges rettigheter. Endringer i personalgruppen og turnover vil være naturlig og tatt høyde for i de fleste tjenester. Samtidig er tap av kunnskap og kompetanse som en følge av høy turnover et aktuelt tema for enhver tjeneste. På bakgrunn av dette vurderer jeg at tema for masteroppgaven er særlig relevant for sosialt arbeid.

1.3 Problemstilling

Oppgaven vil besvare følgende problemstillingen:

Hvilken betydning har prosessveiledning for barnevernkonsulenters motivasjon til å bli i barneverntjenesten?

1.4 Begrepsavklaringer

Prosessveiledning vil i denne oppgaven referere til en form for veiledning som stimulerer til fagpersonens utvikling og utvikling av rolleforståelse. Denne type veiledning skiller seg fra saksveiledning som i større grad omhandler konkrete saker og den ansattes håndtering av oppgaver knyttet til disse. Prosessveiledning bidrar til en videre profesjonell utvikling der barnevernkonsulenter utvikler sin kunnskap og forståelse av de psykososiale prosessene de står ovenfor, eget forhold til disse, i tillegg til å utvikle større evne til å forholde seg profesjonelt med hensyn til egne holdninger og problemløsning (Killén, 2017, s. 21).

Jeg har noen steder i oppgaven bare benyttet begrepet «veiledning». Begrepet viser da til samme innhold som prosessveiledning etter denne definisjonen.

Motivasjon er det som driver mennesker til å gjøre noe. Motivasjon består av en indre psykologisk prosess som forsterker menneskers vilje til å handle (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 230). Dette kan både omhandle indre motivasjon i form av at kilden til motivasjonen ligger utenfor selve arbeidsoppgaven, eksempelvis lønn, frynsegoder eller karriereopprykk (Buch et al., 2016, s. 24). Indre motivasjon er når motivasjonen er knyttet til selve oppgaven og opplevelsen av å jobbe med den, eksempelvis når en barnevernkonsulent finner en mening med sine arbeidsoppgaver (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 234).

Turnover defineres som gjennomtrekk av ansatte i en tjeneste og måles i form av summen av ansettelses og oppsigelser i løpet av et kalenderår (Bufdir, 2022, s. 6). I denne oppgaven benyttes også begrepet *turnoverintensjoner*. Dette omhandler de barnevernkonsulenters tanker om å slutte i jobben.

Barnevernkonsulenter refererer i denne oppgaven til ansatte i barneverntjenesten som følger opp barn, ungdom, foreldre og fosterforeldre. Dette kan eksempelvis være gjennom å iverksette tiltak som familieveiledning eller gjennom koordinering av instanser rundt barnet. Barnevernkonsulenter er en av rollene innenfor barneverntjenesten som jobber tettest på familiene. De har ansvar for et gitt antall familier de følger opp over en kortere eller lengre tidsperiode.

Barneverntjenesten er et kommunalt forvaltningsorgan som har sitt mandat gitt av barnevernsloven. Barneverntjenesten skal sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse til rett tid (Barnevernsloven, § 1-1). Barneverntjenestens oppgaver innebærer kartlegging av barn og unges omsorgssituasjon gjennom samtaler med barn og foreldre, samt møter med ulike samarbeidsinstanser. Barneverntjenesten kan iverksette ulike hjelpetiltak i samarbeid med familien, og har også mulighet til å fremme pålegg om hjelpetiltak eller plassering utenfor hjemmet uten foreldrenes samtykke til barneverns- og helsenemnda (Barnevernsloven § 5-1).

1.5 Oppgavens oppbygging

Oppgaven fortsetter med et kapittel om eksisterende forskning på feltet, samt en redegjørelse for hvordan jeg har gått frem i litteratursøk for å finne denne. Videre redegjøres det for utvalgt teori jeg har vurdert som relevant opp mot å drøfte oppgavens problemstilling. Metode kapittelet er videre en betydelig del av oppgaven, da det belyser valg av metode og fremgangsmåte knyttet til de ulike prosessene som er gjennomgått. I dette kapittelet er det også redegjort for mine refleksjoner i tilknytning til valg i prosessen og etiske vurderinger.

I kapittelet om funn og drøft redegjøres det for funnene som har fremkommet på bakgrunn av intervjuene og analyse av disse, samt at disse drøftes i tilknytning til teori og tidligere forskning opp mot problemstillingen. Til slutt i oppgaven er det skrevet et avsluttende kapittel, før litteraturlisten og vedlegg er lagt til på oppgaven siste sider.

2.0 Tidligere forskning og litteratursøk

2.1 Litteratursøk

For å kartlegge tidligere forskning og faglitteratur i tilknytning til dette tema, har jeg foretatt søk gjennom databasene Oria, Idunn, Google Scholar og SocINDEX. Søkene inkluderer søkeord på både norsk og engelsk, der følgende søkeord ble benyttet i ulike kombinasjoner: barnevern, child welfare workers, utbrenthet, burnout, turnover, supervision og veiledning. Et eksempel på mine søk var blant annet søk på ordene barnevern* og veiledning i Google Scholar. Jeg valgte å benytte trunkering for å inkludere ulike versjoner og endelser av ordet barnevern, eksempelvis barneverntjenesten og barnevernsarbeid. Dette søket gav 7850 treff. Søk i samme database på ordene child welfare og supervision ga 21400 treff. I gjennomgang av de første 20-30 treffene hvor ordet veiledning eller supervison ble benyttet i kombinasjon med barnevern, fremkom det at hovedandelen omhandlet veiledning som tiltak i barneverntjenesten eller veiledning til barnevernkonsulenter vedrørende en spesifikk problematikk. Få artikler og studier omhandlet prosessveiledning til barnevernkonsulentene i tilknytning til håndtering av egen arbeidshverdag, faglig utvikling, forebygging av turnover og utbrenthet.

For å systematisere videre søkeprosess leste jeg sammendrag på artikler som virket relevant ut ifra artikkelens tittel. Dette var hovedsakelig artikler hvor tittelen inkluderte begreper som veiledning, utbrenthet eller turnover i tilknytning til barnevernsansatte. I denne prosessen ble noen artikler ekskludert på bakgrunn av lite tilknytning til tema veiledning. Noen artikler som omhandlet de emosjonelle belastningene for ansatte i barneverntjenesten ble likevel inkludert, til tross for at de ikke inkluderte et fokus på veiledning. Dette på bakgrunn av deres bidrag for å kunne belyse utfordringene barnevernkonsulenter står ovenfor i sin arbeidshverdag. Dette vurderes som relevant fordi belastningene kan ses noe av utgangspunktet for behovet for prosessveiledning.

I desember 2022 ble det publisert en artikkel i Tidsskriftet Norges Barnevern som fremla en forenklet systematisk kunnskapsoversikt med problemstillingen: *Hvordan gjennomføres veiledning i nordisk kommunalt barnevern? Og på hvilken måte er veiledningen lederforankret og systematisk?* (Storhaug et al., 2022). Denne oversikten inkluderte artikler jeg allerede hadde funnet, og var en bidragsyter til å finne videre relevant faglitteratur og studier. Jeg har videre benyttet litteraturlisten i forskjellige artikler og andre masteroppgaver for å finne relevante studier og litteratur.

Den forenklete kunnskapsoversikten (Storhaug et al., 2022) peker på at det er lite kunnskap om hvordan, og i hvilket omfang systematisk veiledning gjennomføres i dag (s. 169). Videre at hovedandelen av publikasjonene på tema er masteroppgaver (s. 172). Dette samsvarer med min egen erfaring i forbindelse med søk. Artikkene jeg har inkludert i oppgaven er alle fagfelleverderte. Dette da de ved å ha større faglig tyngde, øker kvaliteten på forskningen oppgaven bygger på. Jeg vurderer dette som viktig, da det foreligger få studier på tema på et høyere nivå enn masteroppgaver. På bakgrunn av det har jeg også valgt å vise til noen masteroppgaver som er relevante for oppgaven min.

Gjennom litteratursøkene oppdaget jeg at det forelå en del forskning på turnover i barneverntjenesten, men mindre på barnevernkonsulentene som blir i jobben og hvilke faktorer som bidrar til dette. Dette førte til en justering i mine søk, slik at de i større grad inkluderte motivasjon i forbindelse med veiledning som tema.

Min oppgave inkluderer hovedsakelig studier fra Norge og Norden, men jeg har også inkludert Chiller & Crisp (2012) sin studie fra Australia. Utenlandske studier er ikke nødvendigvis overførbare til en norsk kontekst, da ulike land har ulik organisering av barnevernet. Likevel vurderer jeg at studien bidrar med relevant kunnskap for min oppgave, da den setter søkelys på potensialet prosessveiledning kan ha for å bevare barnevernkonsulenter i jobben. Videre vurderer jeg at norske og australske barnevernkonsulenter har tilstrekkelig med fellestrekk, i form av de emosjonelle belastningene arbeidet med mennesker i smerte og krise innebærer.

Tidligere forskning jeg har vurdert som relevant med utgangspunkt i studiens problemstilling vil presenteres under følgende kategorier: Prosessveiledning i barneverntjenesten, Prosessveiledning som ramme for å håndtere emosjonelle belastninger og hva bidrar til at ansatte blir. Kategoriene vurderes som nyttige for å danne et bakteppe for oppgaven. Dette i form av å være en oversikt over hvordan prosessveiledningen ser ut i tjenestene i dag og hvilke utfordringer barnevernkonsulenter står ovenfor i sammenheng med behovet for i varetakelse. I tillegg til hvilke faktorer som tidligere forskning viser til at har betydning for om barnevernkonsulenter blir i barneverntjenesten. Oversikten er ikke uttømmende, på samme måte som det foreligger mer tidligere forskning på feltet enn denne oppgaven redegjør for. Likevel gir den utvalgte litteraturen en bevisst begrenset ramme for den videre oppgaven.

2.2 Tidligere forskning

2.2.1 Prosessveiledning i barneverntjenesten

I den systematiske kunnskapsoversikten til Storhaug et al. (2022) fremkommer det at det er lite kunnskap om hvordan og i hvilket omfang systematisk veiledning gjennomføres. Med «systematisk» vises det til veiledning som er forhåndsavtalt, regelmessig og med avklart rollefordeling (s. 169). Flere av studiene inkludert i kunnskapsoversikten viser til at få eller ingen av de ansatte i barneverntjenesten har fått systematisk veiledning (Storhaug et al., 2022, s. 176).

Veiledning kan styrke barnevernkonsulenter til å gjenkjenne de negative konsekvensene av stress, og beskytte seg selv og familiene de jobber med. Veiledning kan her bidra til å styrke barnevernkonsulentens emosjonelle bevissthet og psykologiske motstandsdyktighet gjennom refleksjon (Storhaug et al., 2022, s. 170). De deltakerne som tidligere hadde mottatt veiledning uttrykte at denne hadde betydning for opplevd mestring, selvutvikling, trivsel, trygghet og for å kunne stå i det emosjonelt krevende arbeidet (Storhaug et al., 2022, s. 179).

Lauritzen et al., (2016) peker i sin artikkel på en forståelse av at læring skjer gjennom situasjoner der man aktivt handler, samt får muligheten til å reflektere over egen handling og deltakelse i etterkant. Artikkelen trekker også frem hvordan barnevernkonsulenters egen livs- og profesjonserfaring får betydning (s. 228). Flere studier viser at veiledning av ansatte i barneverntjenestene i dag retter fokuset mot sak. Mens veiledningen i mindre grad omhandler teori, refleksjon over egen praksis og personlig utvikling (Ekblom, 2014; Lauritzen & Aas, 2015; Manthroe et al., 2015 i Lauritzen et al., 2016; Storhaug et al., 2022).

Studien til Lauritzen & Aas (2015) viser til at bare halvparten av de ansatte som gir veiledning til barnevernkonsulenter i barneverntjenesten, har en form for veilederutdanning. Samtidig viser den en sammenheng mellom oppgitt behov for mer opplæring på å gi veiledning, blant de som gir veiledning til andre (s. 276). Barnevernet er etter loven forpliktet til å tilby veiledning til sine ansatte. Likevel viser også Bufdirs rapport (2022) at det er manglende rutiner for debriefing og veiledning. Dette i kombinasjon med manglende støtte og anerkjennelse kan bidra til turnover (Bufdir, 2022).

Det er ikke uvanlig at nyansatte barnevernkonsulenter får ansvar for svært kompliserte og alvorlige saker. På bakgrunn av dette må veiledning må prioriteres og tilrettelegges for i tjenestene, dersom barnevernkonsulentene skal få jevnlig og systematisk veiledning (Lauritzen et al., 2016, s. 233). Barne-, familie- og likestillingsdepartementet har initiert en videreutdanning i barnevernfaglig veiledning for å imøtekomme behovet om å øke veiledningskompetansen i barneverntjenestene. Hensikten er å bidra til målet om å bedre overgangen fra utdanning til arbeidsliv, med satsning på et veiledet første år for nyansatte (Lauritzen et al., 2016, s. 227).

Oppsummerende viser de ulike studiene at det er lite informasjon om omfang og innhold på veiledningen som tilbys i barneverntjenestene. Fokuset knyttet til veiledningssituasjoner omhandler i stor grad saksveiledning. Storhaug et al (2022) hevder at det er behov for å undersøke videre hvilket fokus som er i veiledningen, og hvilken betydning veiledning har for barnevernkonsulenter og ansatte i barneverntjenesten (s. 182). Dette behovet for kunnskap gjenspeiler bakgrunnen for denne oppgavens problemstilling.

2.2.2 Prosessveiledning som ramme for å håndtere emosjonelle belastninger

«I barnevernfeltet utsettes de nyansatte for krevende møter med traumatiserte mennesker» (Lauritzen et al., 2016, s. 229). Artikkelen til Baugerud (2019) peker på hvordan arbeid med mennesker er særlig belastende. Det er videre usikkert i hvilken grad utdanningene klarer å forberede studenter på de mulige utfordringene yrket innebærer, når det gjelder stress og emosjonelle belastninger (s. 232). Til tross for at det foreligger lite forskning på veiledning i barnevernet, viser den forskningen som foreligger at sosial støtte og veiledning kan være en buffer mot utbrenthet og føre til lavere turnover (Baugerud 2019; Baugerud et al., 2018; Hair 2014 i Lauritzen et al., 2016; Lauritzen & Aas, 2015). En viktig forutsetning for å bli i jobben er blant annet at barnevernkonsulenter klarer å håndtere det følelsesmessige presset yrket ofte innebærer. Veiledning har vist seg å være betydningsfullt med tanke på hvordan ansatte i barneverntjenesten kan håndtere belastninger i sin arbeidssituasjon (Baugerud, 2019, s. 242).

Funn fra Lien (2018) sin kvalitative undersøkelse om arbeidsrelatert stress og utbrenthet, viser at disse faktorene kan knyttes til to organisatoriske forhold: stor arbeidsmengde og for liten tid til å håndtere arbeidsmengden. Manglende oppfølging og veiledning i kombinasjon med personlige belastninger kan bidra til stress og emosjonell belastning. Videre kan en kultur i tjenesten som tabuiserer slike tema, bidra med skam til å kjenne på slike belastninger. Studien peker på en tydelig sammenheng mellom utbrenthet og de emosjonelle belastningene som utvikles hos den barnevernkonsulenter som en konsekvens av manglende oppfølging og støtte.

Kommunale barneverntjenester hadde en turnover på 18,9 % i 2020-2021 og ligger høyest sammenlignet med andre tjenesteområder i kommunalsektor. I 2021 lå også barneverntjenesten lavere i lønn enn andre tjenester i kommunalsektor med samme krav til utdanning (KS, 2022). Høy turnover er noe av bakgrunnen for Bufdirs rapport fra 2022. Rapporten fremlegger en kartlegging av omfang og årsaker til turnover. De sentrale årsakene som peker seg ut med tanke på turnover er for høyt arbeidspress, psykisk belastende arbeid og lav lønn i forhold til arbeidsbelastning (Bufdir, 2022, s. 8).

Studien til Baugerud et al. (2018) ser på tilstedeværelse av utbrenthet, sekundærtraumatisering og compassion satisfaction (CS) hos norske barnevernskonsulenter. CS beskriver en positiv emosjonell tilstand som oppnås gjennom å hjelpe andre, samt ved en opplevelse av å mestre jobben (s. 216). Baugerud et al., (2018) viser til at tidligere studier har pekt på at CS kan ha en beskyttende effekt mot utbrenthet og sekundær traumatisering (s. 217). Baugerud et al., (2018) sin egen studie indikerer at det er en sammenheng mellom nivået av CS og symptomer på utbrenthet. Funnene viser at også jobb-familie konflikter har en sammenheng med symptomer på utbrenthet (s. 222).

Balansen mellom hjem og jobb vektlegges også i artikkelen til Innstrand (2010). I 2021 var 84 % av alle ansatte i barneverntjenesten kvinner (KS, 2022). Med så stor andel kvinner i tjenestene blir denne balansen særlig viktig. Innstrand (2010) peker på at et positivt samspill mellom jobb og familieliv kan relateres til mindre turnover, økt motivasjon og positive emosjonelle fordeler (s. 32). Det vil si at dersom en ansatt, eksempelvis i barneverntjenesten, opplever balanse mellom arbeid og familie, vil fungering og innsats i familien styrkes. Arbeid og familieliv kan virke positivt på hverandre i form av økt energi og effektivitet i jobben (van Steenberg et al., 2007 i Innstrand, 2010, s. 33).

Roos et al. (i Innstrand 2010) påpeker at omsorgsrollen og familie fortsatt er viktige faktorer hos kvinner. Samtidig bestemmes kvinners selvfølelse og egenverdi i dag i større grad av arbeidserfaringer, sammenliknet med tidligere generasjoner. Til tross for utfordringene det kan innebære å sjonglere arbeid og familieliv, kan det også ha positive effekter i form av sosial integrering og økonomisk sikkerhet (s. 35). Studien til Innstrand (2010) viser at kvinner både opplever mer konflikt i balansen mellom familieliv og jobb, men også mer

arbeid-familie-fasilitering, sammenlignet med menn. Videre pekes det på en sammenheng mellom familie-jobb konflikt og utbrenthet (s.35). Dette er relevant forskning for denne oppgaven, ettersom stort flertall av ansatte i barneverntjenesten er kvinner.

På bakgrunn av forskningen som er redegjort for her er det en enighet om at barnevernkonsulenter i barneverntjenesten står i ulike emosjonelle belastninger de må håndtere. Dette være seg direkte i arbeidet, spennet mellom arbeid og familieliv eller i form av tidspress og ressursmangel. Samtidig viser forskningen at det i dag er lite strukturert veiledning og rutiner for ivaretagelse av ansatte opp mot disse utfordringene (Storhaug et al., 2022). Prosessveiledning diskuteres som et relevant tiltak for å forebygge og ivareta barnevernkonsulentene i møte med disse utfordringene (Storhaug et al., 2022, s. 170).

2.2.3 Hva bidrar til at barnevernkonsulenter blir i jobben?

I en undersøkelse fra Australia undersøkte Chiller & Crisp (2012) årsaker til at ansatte ble i jobben i barneverntjenesten over tid. Et kriterium var blant annet at deltakerne i studien måtte ha minimum ti års erfaring og være lidenskapelige opptatt av jobben sin. Studien indikerer at veiledning var avgjørende for at de barnevernkonsulentene ble i jobben. Karakteristikk ved veiledningen som ble vektlagt var regelmessighet, drøfting og støtte. Profesjonell utvikling ble løftet frem som et viktig aspekt i veiledning (s. 238). Det fremkom videre at veiledningen også bidro til å skape perspektiv. Deltakerne pekte på dette som viktig for å føle på autonomi og en opplevelse av å ha oppnådd noe (Chiller & Crisp, 2012, s. 239-240). Andre faktorer som var av betydning, var blant annet muligheten for personlig utvikling og mulighet for drøft med og støtte fra kollegaer (Chiller & Crisp, 2012, s. 236).

Som en kobling til Chiller og Crisp (2012) sitt element med lidenskapelig engasjement for jobben, trekker også Lien (2018) frem personlig ambisjon og ønske om å hjelpe utsatte barn som en avgjørende faktor for at barnevernkonsulenter blir jobben (Lien, 2018).

I Ekbloms masterstudie uttrykte deltakerne at veiledning som en arena for refleksjon og mulighet til å bli faglig utfordret, utover ren saksveiledning, var vesentlig for deres fagligkvalitet og engasjement for jobben (Ekblom, 2014). Videre undersøkte studien hvordan barnevernet kan bevare kompetanse og erfarne barnevernkonsulenter. Funnet viser at

jobbengasjement var knyttet til personlige verdier i form av å gi omsorg og å hjelpe mennesker. Baugerud et al. (2018) fremhever *compassion satification*, som en positiv emosjonell tilstand man oppnår gjennom å hjelpe andre og oppleve å lykkes i arbeidet. Denne tilstanden kan fungere forebyggende mot utbrenthet eller *compassion fatigue*, såkalt *omsorgstrøtthet* (s. 217)

2.2.4 Oppsummering

Eksisterende forskning peker at ansatte i barneverntjenesten er utsatt for stor grad av emosjonell belastning og stress, og at dette har betydning for turnover i tjenestene. En svært høy andel av de ansatte er kvinner. Kvinners balanse mellom arbeid og familieliv viser seg å ha påvirkning på både opplevelsen av egen mestring og motivasjon, samt risiko for utbrenthet. Profesjonell utvikling, autonomi og engasjement trekkes frem som faktorer som motvirker utbrenthet, og bidrar til at barnevernkonsulenter blir i jobben. Forskning viser likevel til at det foreligger lite kunnskap knyttet til innholdet i veiledningen som blir gitt, og hvilken betydning barnevernkonsulentene opplever at veiledning har for deres motivasjon til å bli. Disse faktorene gjør det interessant å gjennomføre arbeidet med denne oppgaven, da den tidligere forskningen viser til at det mangler kunnskap om dette tema. I neste kapittel vil relevant teori gjøres rede for under tre overskrifter; Veiledning, ivaretagelse av hjelperen og motivasjon.

3.0 Teoretisk rammeverk for oppgaven

Formålet med denne oppgaven er å få en bedre forståelse for hvordan prosessveiledning gjennomføres i barneverntjenesten og hvilken betydning barnevernkonsulenter opplever at denne type veiledning har for deres motivasjon til å bli i jobben. Teori knyttet til veiledning og motivasjonsteori vil derfor være sentrale bidrag i teorikapittelet. Videre har jeg valgt å inkludere teori om sekundærtraumatisering og utbrenthet fordi disse temaene er relevante risikoer i forbindelse med turnover i barneverntjeneste.

Jeg har valgt å ekskludere mer konkret kommunikasjonsteori, eksempelvis i form av Gregory Bateson kommunikasjonsteori (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 77). Dette på bakgrunn av en avgrensing i hensyn av oppgavens omfang. Denne type teori er relevant og interessant opp mot innholdet i prosessveiledning, da dialog trolig er den mest benyttede metoden både i individuell og gruppeveiledning. Bateson var særlig opptatt av det som kommuniseres utenfor det verbale språket og hva som ligger i ordene som brukes og de som ikke brukes (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 77). Dersom min oppgave gikk mer i dybden på prosessene som foregår i veiledning, ville dette vært svært relevant teori å inkludere. På bakgrunn av at min problemstilling retter seg mot veiledning i tilknytning til motivasjon, har jeg valgt å fokusere mer på generell veiledningsteori som et utgangspunkt for diskusjonen knyttet til funnene.

3.1 Veiledning

Det finnes ulike forståelser og definisjoner av veiledning. Tveiten (2019) definerer veiledning slik; «Veiledning er en formell, relasjonell og pedagogisk istandsettningsprosess rettet mot at mestringskompetanse styrkes gjennom en dialog basert på kunnskap og humanistiske verdier» (Tveiten 2006 i Tveiten 2019, s. 11). Definisjonen er generell nok til å romme ulike former for veiledning, men vurderes også som konkret nok til at den blir relevant for prosessveiledning av barnevernkonsulenter i barneverntjenesten. Veiledning slik Tveiten (2019) definerer det i sin bok, vektlegger et helhetssyn på menneske som innebærer at tanker, følelser, fornuft, kropp og handling henger sammen og påvirker hverandre (s. 14). Dette synet er en nyttig forståelsesramme for å undersøke barnevernkonsulenters opplevelse knyttet til problemstillingen.

Veiledning kan bidra til å forebygge utbrenthet og øke barnevernkonsulenters evne til å uttrykke følelser, ansvarlighet og evne til emosjonell styrke (Holm et al. 1998 i Tveiten 2019, s. 25). Videre viser også forskning at veiledning kan bidra til økt motivasjon i jobben og styrket yrkesidentitet (Hyrkäs & Paunonen-Ilmonen 2001 i Tveiten, 2019, s. 25). Samtidig påpeker Tveiten (2019) at det er lite forskning på hva som foregår i veiledning og hva veiledning kan innebære (s. 26).

Som en avgrensning av veiledning som tema, tar denne oppgaven utgangspunkt i prosessveiledning. Prosessveiledning omhandler en videre profesjonell utvikling der man utvikler sin kunnskap og forståelse av de psykososiale prosessene man står ovenfor som barnevernkonsulent og eget forholde til disse. Det skal gi rom til å utvikle større evne til å forholde seg profesjonelt med hensyn til egne holdninger og problemløsninger (Killén, 2017, s. 21). Veiledningen kan ses som en nødvendighet med tanke på støtte og anerkjennelse av belastningene det innebærer å jobbe med sårbare familier, og for å sikre klienter faglig etisk forsvarlig hjelp og/eller behandling (Killén, 2017, s. 27). Det kan i noen settinger være et smalt skille mellom veiledning og terapi. Mens terapi omhandler behandling av en klient, er veiledning rettet mot å bedre yrkesutøvelsen til ansatte i barneverntjenesten som ikke har en «klient»- status i denne sammenheng (Lauvås & Handal, 2014, s. 46). Dette er en viktig presisering når det i prosessveiledning også kan omhandle belastende emosjonelle prosesser, samt bearbeiding av opplevelser og følelser hos barnevernkonsulentene.

Veiledning er en etisk handling og maktutøvelse. Dette fordi veileder har en kompetanse som gjør at deltakerne forteller om seg og sin praksis, oppdager egne behov, muligheter og begrensninger (Tveiten, 2019, s. 19). Ansvar i veiledning er delt. Veileder har ansvar for å legge til rette for at noe settes i stand, mens barnevernkonsulenten har ansvar for å gå videre med det hun er i stand til, eksempelvis endring av tanker eller handlinger (Tveiten, 2019, s. 22).

Hensikten med veiledningen har betydning for veileders kvalifikasjoner. Dersom det er behov for en veileder som ikke er ansatt på arbeidsplassen og som oppleves nøytral, krever dette ofte økonomiske ressurser (Tveiten, 2019, s. 97). Veileder er ikke en beskyttet tittel og det kan variere fra ulike yrkesgrupper, hvilke krav det er til kompetansen en veileder skal

inneha. Når det gjelder veiledning av barnevernkonsulenter i barneverntjenesten er det ikke formaliserte kompetansekrav (Tveiten, 2019, s. 98).

3.1.1 Former for veiledning

Prosessveiledning kan ses på som mindre handlingsorientert enn for eksempel coaching, til tross for mange likhetstrekk. Der coaching i større grad fokuserer på å nå mål i tilknytning til en her-og-nå situasjon og fremtiden, handler prosessveiledningen i tillegg i større grad om fortiden. Dette for å reflektere rundt erfaringer barnevernkonsulenten har gjort seg.

Coaching er også prosessorientert, men har til forskjell mer fokus på mål i tilknytning til ressurser og gode følelser for å nå disse. I prosessveiledningen er det mer rom for de vonde følelsene, i tillegg til de gode. Dette for å kunne bearbeide opplevelser barnevernkonsulenten har erfart (Tveiten, 2019, s. 47).

I en arbeidshverdag oppleves tiden ofte knapp og forskning peker på mangel på tid som en hindring for god veiledning (Tveiten, 2019, s. 92). Veiledning kan forekomme både planlagt, spontant eller integrert. Integrert veiledning omhandler den formen som oppstår når en barnevernkonsulent spontant eller planlagt stiller spørsmål som kan føre til en veiledning i situasjonen. Integrert veiledning kan også oppstå ved at to barnevernkonsulenter møtes spontant og reflekterer over en erfaring sammen (Tveiten, 2019, s. 92). Prosessveiledning slik denne oppgaven tar utgangspunkt i, er en planlagt og strukturert form for veiledning. Denne type veiledning foregår på faste tider og i et bestemt tidsrom, uavhengig om det er i gruppe eller individuelt. Innholdet i veiledning er i mindre grad planlagt, og kan ta form med utgangspunkt i gruppa eller den enkelte barnevernkonsulent sitt behov. Innholdet kan også planlegges noe, eksempelvis i form av at en barnevernkonsulent er i fokus med en opplevelse eller erfaring (Tveiten, 2019, s. 93).

Arbeidsoppgavene i barneverntjenesten representerer både en intellektuell og emosjonell utfordring. Relasjonskompetansen blir derfor en sentral kompetanse i sosialfaglig arbeid (Killén, 2017, s. 31). Denne kompetansen er essensiell for å kunne forholde seg til samtaler om kompliserte, sammensatte og ofte følelsesmessig belastede tema. Veiledning i denne sammenheng vil sette søkelys på bevisstgjøring av egne holdninger, reaksjoner,

livserfaringer som kan ha påvirket det faglige arbeidet og samarbeidet med klienter i deres utvikling (Killén, 2017, s. 31).

Hensikten med veiledning er at barnevernkonsulentens mestringskompetanse styrkes. Hva mestring innebærer kan variere med person, situasjon og kontekst. At mestringskompetansen styrkes innebærer at dette er en kompetanse barnevernkonsulentene har fra før. De ulike aspektene av kompetansen som det kognitive, affektive eller personlige og profesjonelle kan styrkes gjennom fokusering, bevisstgjøring, trening og refleksjon (Tveiten, 2019, s. 23).

Som nevnt kan prosessveiledning foregå både i gruppe og Individuelt, kjernen i veiledningen er den samme. Hovedformen i individuell veiledning er dialog mellom veileder og barnevernkonsulent. Individuell veiledning kan ha en begrensning i metoder å benytte ettersom det ikke er flere personer å spille på. En fordel er likevel at barnevernkonsulentene får mer oppmerksomhet, i motsetning til i en gruppe hvor den må deles på flere. Relasjonen mellom veileder og barnevernkonsulentene blir særlig viktig i individuell veiledning, ettersom det er disse samarbeidet skal foregå mellom (Tveiten, 2019, s. 128).

I gruppeveiledning kan det benyttes en ekstern veileder, en veileder som jobber i samme tjeneste eller at veilederansvaret går på rundgang blant barnevernkonsulentene i gruppa. Veileder har påvirkning på tryggheten i gruppa. En viss grad av trygghet er vesentlig for at deltakerne skal våge å jobbe med egne opplevelser på en måte som kan være utfordrende (Tveiten, 2019, s. 129). Felleskapet i gruppeveiledning kan bidra positivt til avdramatisering og alminneliggjøring, samt at en gruppe bidrar til at barnevernkonsulentene kan spille på hverandre og reflektere i felleskap rundt sine opplevelser (Tveiten, 2019, s. 130).

3.1.2 Refleksjon i veiledning

Refleksjon som verktøy i prosessveiledning har som hensikt å stimulere deltakerne til å komme frem til best mulig forståelse av de situasjonene og klientene de står ovenfor, samt hvordan de best kan samarbeide for å løse utfordringer. Refleksjon har vært en sentral del av prosessveiledning i sosialt arbeid siden 60-70 tallet og omhandler å analysere eller sammenstille påstander eller resonnementer, samt være kritiske til det man gjør (Killén,

2017, s. 30). Videre handler refleksjon om å vende tilbake til en opplevelse, for å så tenke over og analysere den (Tveiten, 2019, s. 31). Å reflektere før, under og etter en handling er viktig for at yrkesutøvelsen skal bli god. Refleksjon knyttet til handling, trenger ikke nødvendigvis være knyttet til veiledning, men veiledning kan legge til rette for dypere refleksjon og kan bidra til å vise sammenheng mellom teori og praksis for barnevernkonsulentene (Tveiten, 2019, s. 31).

Refleksjon gir rom til læring og erfaring. Begrepet erfaringslæring blir ofte benyttet for å vise betydningen av erfaringer og den tause kunnskapen i arbeidslivet. Det kan også benyttes som en samlebetegnelse for en metode som skal bidra til at erfaringer omdannes til læring som kan gi grunnlag til ny handling (Ulvestad & Kärki, 2012, s. 313). Mye erfaring er ikke i seg selv et grunnlag for læring. Barnevernkonsulenter trenger evnen til å distansere seg noe fra erfaringene og få mulighet til å reflektere over det de har erfart, for at erfaringene skal danne et godt grunnlag for læring (Ulvestad & Kärki, 2012, s. 313).

Erfaring kan defineres som en prosess hvor barnevernkonsulentene kontinuerlig forsøker å forstå virkeligheten og sitt forhold til denne. Dette er en subjektiv, men samtidig kollektivprosess fordi barnevernkonsulentene erfarer i en sosial sammenheng. Kunnskap på sin side kan lagres uten at barnevernkonsulentene aktivt handler eller er involvert i en situasjon (Ulvestad & Kärki, 2012, s. 314). Lang erfaring er derfor ikke nødvendigvis samsvarende med mye læring. Analytiske verktøyer for å nyttiggjøre seg erfaringer har ofte vært mangelfulle. Veiledning kan derfor være et redskap i denne sammenheng. Nærhet til å selv erfare er viktig, men det er utfordrende å benytte egne erfaringer hvis det ikke er tid til å komme på avstand for å reflektere systematisk over disse (Ulvestad & Kärki, 2012, s. 314).

3.1.3 Dynamikk i veiledning

Uavhengig av om veiledningen foregår i gruppe eller individuelt vil dynamikken mellom deltakeren/deltakerne og veileder være av betydning (Tveiten, 2019, s. 128).

Barnevernkonsulenter har ulik toleranse for hva som oppleves trygt og utrygt. Noen blir passive når de blir utrygge, andre mer høyrøstede. I gruppesammenheng trenger ikke ulikheter i veiledningsgruppa lede til konflikt, samtidig kan utrygghet bidra til at ulikheter skapes om til konflikt (Tveiten, 2019, s. 89). Dominans i form av at noen i veiledningsgruppen

utøver makt, for eksempel knyttet til status eller kunnskap kan også bidra til konflikt, både tause og uttalte (Tveiten, 2019, s. 89).

Særlig gruppeveiledning kan oppleves som en sårbar situasjon. Dette fordi forventningene om at veiledningen skal handle om å påpeke feil eller gi gode råd kan slå uheldig ut. Dette kan være vanskelige tilbakemeldinger å motta fra flere hold i en større gruppe. Gode råd om hva barnevernkonsulentene burde eller kunne ha gjort, knyttet til en opplevelse hun har formidlet kan fort oppleves som kritikk. Hensikten er ikke nødvendigvis at gruppa skal komme frem til en løsning på en barnevernkonsulent sitt problem eller opplevelse. Det er veileders ansvar å lede gruppa slik at dette ikke blir hovedfokus (Ulvestad & Kärki, 2012, s. 109). Kvaliteten på veiledningen kan øke dersom det er avklart hvilke behov gruppa eller barnevernkonsulentene i fokus har, og hva de ønsker å oppnå med veiledningen. Dette hindrer at det brukes tid på et fokus som er litt på siden av gruppas eller den enkelte barnevernkonsulent sitt behov. Å kartlegge dette behovet kan også forebygge at all oppmerksomheten i prosessveiledningen går til saken som barnevernkonsulentens sin opplevelse tar utgangspunkt i (Ulvestad & Kärki, 2012, s. 111). Dette er like gjeldende i begge former for veiledning. Og kanskje et særlig viktig fokus i individuell veiledning, der behovet for å fordele tiden mellom flere deltakere ikke foreligger.

Mye veiledning i feltet legger vekt på de kognitive sidene ved utvikling av yrkeskunnskapen. De emosjonelle sidene ved yrkespraksis har vært mindre vektlagt (Lauvås & Handal, 2014, s.249). Prosessveiledning har som formål å i større grad fokusere på de emosjonelle aspektene ved jobben. Prosessveiledning kan ses som en relasjonell virksomhet der prosess og relasjon mellom de involverte er følsom for nyanser i gjensidige opplevelser av tillit, motstand, å bli hørt og tatt vare på. Lauvås & Handal (2014) utfordrer en vanlig antakelse om at trygghet og tillit må etableres i veiledningssettingen, før man kommer inn på den opplevelsen eller erfaringen det skal snakkes om. De forslår en alternativ tanke om at veileder må gjøre seg verdig tilliten, gjennom samhandling om det saksforholdet dreier seg om (s. 250). Trygghet og tillit er ikke noe som må skapes i et vakuum før man begynner å snakke om den barnevernkonsulentens opplevelse. Dette kan skapes gjennom samhandlingen rundt det aktuelle tema, dersom barnevernkonsulentene føler seg møtt på en god måte (Lauvås & Handal 2014, s. 249-250).

3.2 Ivaretagelse av hjelperen

3.2.1 Behov for ivaretagelse

Barnevernkonsulenter kan defineres som hjelpere, da de i sin yrkesutøvelse bistår andre mennesker i en viktig prosess. Hjelperes medmenneskelighet og empati er en forutsetning for at denne prosessen skal fungere (Haavik & Toven, 2020, s. 11). I denne sammenheng defineres barnevernkonsulentene i barneverntjenesten hjelperne.

Haavik & Toven (2020) hevder at det både er nådeløst og nytteløst å gjøre ivaretagelse av hjelpere til bare et individuelt ansvar. Med ivaretagelse menes alle former for praksis som direkte eller indirekte bidra til å beskytte hjelpere mot slitasje og skader i jobben (s.12). Det er minst to grunner til å være opptatt av ivaretagelse av hjelpere. Det første er deres rett til å ikke bli skadet eller syke av jobben. Barnevernkonsulenter som mange andre hjelpeyrker er av de som lider mye av arbeidsrelaterte helseplager – både psykisk og fysisk. Den andre grunnen er av hensyn til mottakerne av hjelpen. Hjelperer som er overarbeidet, stresset og utmattet vil trolig stå i risiko for å utføre en jobb og tilby hjelp med lavere kvalitet (Haavik & Toven, 2020, s.17). Det er derfor en tydelig sammenheng mellom å ta vare på hjelpere og å være opptatt av hjelpetjenestens kvalitet (Haavik & Toven, 2020, s.18).

Barnevernkonsulenters engasjement for en brukergruppe kan gi kraft og styrke til å bli i jobben, samtidig kan det øke sårbarheten for slitasje og håpløshet når det smertefulle aldri tar slutt. Hjelperer trenger mer enn engasjement, mening og positive erfaringer for å håndtere stressbelastninger og det smertefulle i jobben (Haavik & Toven, 2020, s.16).

Barnevernkonsulenter etablerer og avslutter relasjoner mange ganger i løpet av et yrkesliv. Psykologene Skovholt og Trotter-Mathison kaller dette *omsorgssyklusen* (Haavik & Toven, 2020, s.25). Omsorgssyklusen deles inn i fire faser som tar for seg en relasjon mellom den som hjelper og den som mottar hjelpen. De tre første fasene omhandler den direkte kontakten, mens den fjerde er en restitusjonsfase hvor hjelperen omstiller seg fra forrige relasjon og gjør seg klar for å inngå i en ny (Haavik & Toven, 2020, s.26).

3.2.2 Utbrenthet og sekundærtraumatisering

Utbrenthet er et syndrom karakterisert av økende psykisk og fysisk utmattelse.

Barnevernkonsulentene utvikler negative holdninger og oppfatninger av arbeidet, samt mister empati for klientene (Killén, 2017, s. 32). Et annet ord som definerer noe av det samme er omsorgstretthet. Dette defineres som den dype emosjonelle og fysiske utmattelsen som barnevernkonsulenter kan utvikle i løpet av sin karriere (Haavik & Toven, 2020, s.51).

Omsorgstretthet eller utbrenthet kan oppstå som et forsvar og en reaksjon mot det som barnevernkonsulentene opplever i sitt arbeid i form av å over tid yte omsorg under høyt arbeidspress, liten grad av kontroll over egne oppgaver og under egen standard for godt arbeid (Haavik & Toven, 2020, s.51).

Barnevernkonsulenter og andre ansatte i barneverntjenesten som jobber direkte med mennesker, er særlig utsatt for utbrenthet og høy turnover. Det er utviklet en større forståelse i fagfeltet av den følelsesmessige belastningen arbeidet med psykososiale problemer innebærer og viktigheten av veiledning opp imot dette (Killén, 2017, s. 32). Å stadig høre vonde historier og bli eksponert for det grusomme mennesker kan gjøre mot hverandre, kan føre til at barnevernkonsulenter utvikler egne traumereaksjoner. Dette defineres som sekundærtraumatisering (Haavik & Toven, 2020, s.54). Om slik eksponering fører til sekundærtraumatisering avhenger av flere faktorer, blant annet hva slags oppfølging som blir gitt i ettertid (Haavik & Toven, 2020, s.53).

3.3 Motivasjonsteori

3.3.1 Indre og ytre motivasjon

Barnevernkonsulenter som andre ansatte er i behov av motivasjon til å bli i jobben.

Motivasjon er det som driver mennesker til å gjøre noe. Dette kan både være i tilknytning til mindre oppgaver i arbeidshverdagen eller til å bli i jobben som et større og overordnet mål (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 229). Motivasjon består en indre psykologisk prosess som forsterker menneskers vilje til å handle (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 230). Det finnes ulike former for motivasjon. Ytre motivasjon refererer til situasjoner der kilden til motivasjonen ligger utenfor selve arbeidsoppgaven. Dette kan eksempelvis være lønn, frynsegoder eller karriereoppykk (Buch et al., 2016, s. 24). Indre motivasjon er når motivasjonen er knyttet til

selve oppgaven og opplevelsen av å jobbe med den. Eksempler på dette kan være å finne mening med oppgaven, blir engasjert av den eller oppleve at det er viktig å jobbe med den (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 234).

Jacobsen & Thorsvik (2019) beskriver prososial motivasjon som en form for indre motivasjon med utgangspunkt i et uegennyttig ønske om å gjøre noe for andre. Kjærlighet, godhet og altruisme er begreper som kan begyntes i denne sammenheng. Et eksempel på dette kan være at man gjør en handling med motivasjon i å gjøre situasjonen til et annet menneske bedre (s. 235). Altruisme som motivasjonskilde er stor blant ansatte i offentlig sektor, og fått betegnelsen offentlig tjenestemotivasjon. Bakgrunnen for dette er at ansatte som søker seg til offentlige tjenester, motiveres av å utføre oppgaver det offentlige i Norge har ansvar for. Dette innebærer både oppgaver rettet mot å hjelpe mennesker slik som i barneverntjenesten og fokus på samfunnsutvikling som også er et viktig prinsipp i sosialt arbeid (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 236).

Forskningen viser dermed at mennesker drives av tre faktorer; ytre belønninger (ytre), av å lykkes med å løse en oppgave (indre) og av et ønske om å gjøre noe godt for andre (prososial). Tjenester kan tilrettelegge for at flere typer motivasjon virker samtidig, noe som igjen vil kunne føre til høy motivasjon hos barnevernkonsulenter som ansatte (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s.237). Denne oppgaven vil hovedsakelig utforske indre motivasjon i ulike former, i sammenheng med hvordan prosessveiledning kan påvirke disse. Til tross for oppgavens fokus, kan ikke barnevernkonsulenters motivasjon ses isolert som indre eller ytre eller helt uavhengig av hverandre, da de vil kunne overlape (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s.237).

Indre motivasjon er viktig i tilknytning til jobber hvor kvalitet på oppgaveutførelse, forståelse, videreutvikling og kreativitet/innovasjon er av betydning (Gagné & Deci, 2005 i Buch et al., 2016, s. 25). I kommunale barneverntjenester er alle disse elementene av betydning. Et forsvarlig hjelpetilbud er avhengig av kvalitet på oppgaveutførelsen, forståelse av kompleks problematikk og videreutvikling av hjelpetilbudet i tråd med ny forskning til barns beste. Buch et al (2016) viser til forskning som påpeker at den beste kombinasjonen for ansatte er så høy indre motivasjon og så lav ytre motivasjon som mulig. Indre motivasjon

førte til bedre resultater og prestasjoner, og fikk dermed konsekvenser man vanligvis forbinder med ytre motivasjon, slik som bedre lønn og karriereutvikling. Denne forskningen viste også en sterk sammenheng mellom reduksjon i turnoverintensjoner og indre motivasjon (s. 27-28).

3.3.2 Subjektiv mestringsevne

Subjektiv mestringsevne (SME) er en dynamisk tilstand som oppstår i et samspill mellom barnevernkonsulentens som ansatt, oppgaven som skal gjøres og reaksjoner fra omgivelsene på handlinger barnevernkonsulentens gjør (Buch et al., 2016, s. 28). Betydningen av barnevernkonsulentens egen mestringsopplevelse har stor betydning for deres motivasjon, sett i lys av motivasjonsteori. Samtidig er en kritikk mot teorien om SME, at dersom den fremkommer i for høy grad, kan dette føre til en overdrevet tiltro til egne evner og mulighet for dårligere prestasjoner. Videre at mer statiske egenskaper som personlighetstrekk og tidligere erfaringer, også påvirker SME (Vancouver 2012, Jackson et al., 2012, Judge et al., 2007 i Buch et al., 2016, s. 28).

Buch et al. (2016) viser til at SME primært et resultat av tidligere prestasjoner. Forskingen viser mindre sammenheng mellom SME og fremtidige prestasjoner enn mellom SME og tidligere prestasjoner. SME kan derfor vurderes som en kilde til fremtidige prestasjoner, men at dette ikke er opphavet til SME (s. 29). SME blir relevant opp mot oppgaven problemstilling fordi prosessveiledning er en arena for å reflektere rundt opplevelser og tidligere erfaringer. For at SME skal kunne ha positivt betydning for fremtidige prestasjoner, vil jevnlig tilbakemeldinger, eksempelvis gjennom prosessveiledning om barnevernkonsulentens progresjon, mestring av egne arbeidsoppgaver og utviklingsområder bidra til å opprettholde SME på et nyttig nivå (Buch et al., 2016, s. 29).

3.3.3 Jobbengasjement og psykologisk bemyndiggjøring

Begrepene jobbengasjement og psykologisk bemyndiggjøring er relevante opp mot indre og prososial motivasjon. Jobbengasjement kan defineres som en tilstand der barnevernkonsulenten bruker seg selv i utførelsen av arbeidet, investerer energi og opplever en emosjonell tilknytning til arbeidet (Khan, 1990 i Buch et al., 2016, s. 30). Det er mange likheter mellom jobbengasjement og indre motivasjon, og de har dermed mange av de

samme effektene knyttet til resultater. Det er avdekket sterke positive sammenhenger mellom arbeidsprestasjoner, å ta på seg ansvar utover sin rolle og jobbeengasjement (Christian et al., 2011 i Buch et al., 2016, s. 31).

Spreitzer (1995 i Buch et al., 2016) definerer psykologisk bemyndiggjøring som «indre motivasjon som reflekterer en opplevelse av kontroll over arbeidssituasjonen og en aktiv orientering mot arbeidet som manifesteres i fire kognisjoner: mening, selvbestemmelse, kompetanse og påvirkning» (s. 31). Mening viser til opplevd sammenheng mellom arbeidets innhold og barnevernkonsulentens egne verdier og standarder. Kompetanse omhandler barnevernkonsulentens tiltro til å vellykket gjennomføre oppgaver. Selvbestemmelse innebærer en opplevelse av å ha valg vedrørende regulering eller igangsetting av handlinger. Den siste dimensjonen påvirkning, viser til en opplevelse av å ha innflytelse på ulike aktiviteter og utfall (Buch et al., 2016, s. 31). Psykologisk bemyndiggjøring i sammenheng med indre og prososial motivasjon har påvist positiv betydning i forbindelse med å redusere turnoverintensjoner (Buch et al., 2016, s. 31).

Som en oppsummering kan motivasjon til arbeid betegnes som en energi som har opphav både i og utenfor barnevernkonsulenten. Motivasjonen påvirker arbeidsrelatert atferd og viser til at motivasjon er en betydningsfull psykologisk prosess som påvirkes av samhandling mellom omgivelser og mennesker (Latham & Pinder, 2005 i Buch et al., 2016, s. 141).

I det neste kapitlet vil jeg redegjøre for metodiske valg og prosesser i oppgaven.

4.0 Metode

Før jeg begynte arbeidet med denne oppgaven hadde jeg flere hypoteser om prosessveiledning i barneverntjenesten. For å kunne undersøke disse var jeg opptatt av å utforske barnevernkonsulentenes egne opplevelser av veiledningen og hvilken betydning de opplevde at den hadde. Inspirasjonen til å benytte en kvalitativ metode kom fra ønske om å bedre forstå hvordan barnevernkonsulentene opplevde fenomenet prosessveiledning og deres refleksjoner knyttet til dette.

4.1 Vitenskapsteoretisk ståsted

På bakgrunn av oppgavens hensikt om å undersøke barnevernkonsulenter sin opplevelse, har jeg latt meg inspirere av et fenomenologisk vitenskapssyn, både som perspektiv i datainnsamlingen og som inspirasjon for fremgangsmåte i analyseprosessen. Fenomenologisk metode fokuserer på ønske om å få økt forståelse og innsikt i barnevernkonsulentenes livsverden. Datamaterialet leses fortolkende og med et ønske om å forstå den dypere meningen i enkeltpersoners erfaringer (Johannessen et al., 2016, s. 169). Fokuset på barnevernkonsulentenes livsverden er av betydning. Dette fordi arbeidet med sårbare mennesker og familier i krise i stor grad påvirker barnevernkonsulentene egne følelser og krever en egen emosjonell regulering (Baugerud, 2019; Haavik & Toven, 2020). Det er derfor interessant å utforske hvordan barnevernkonsulentenes opplevelser i jobben påvirker dem i samspill med erfaringer fra veiledningssettinger.

Videre i kapittelet vil fenomenologi som vitenskapssyn presenteres kort. Det vil også redegjøres for relevansen av å benytte inspirasjon fra et fenomenologisk perspektiv i oppgaven.

4.1.1 Tilnærming til datainnsamling

Begrepet fenomenologi betyr læren om fremtoning, det som viser seg eller kommer til syne. Edmund Husserl regnes som grunnleggeren av tankeretningen. Fenomenologien har utviklet seg i ulike retninger, men Husserls arbeid danner grunnlaget for dem alle (Thomassen, 2006, s. 82). Først omhandlet fenomenologien interessen for menneskets bevissthet og opplevelse, men har utviklet seg til å omhandle hele menneskets livsverden (Kvale & Brinkmann, 2015, s.

44). Fenomenologien retter fokus mot en forståelse av verden slik den erfares fra et subjektivt perspektiv, altså for personen som opplever den (Thomassen, 2006, s. 83).

Menneskets erfaring med omgivelsene går alltid utover det som kan ses bare med øynene, det tillegges alltid noe utover det som kan sanses for å skape en mening (Thomassen, 2006, s. 83). Prosessveiledning som fenomen vil innebære både barnevernkonsulentenes opplevelse av det, i tillegg til det de faktisk konkret ser eller sanser (Thomassen, 2006, s. 83). Erfaringene deltakerne beskriver i datainnsamlingen, vil sett i lys at dette perspektivet, si noe om deres opplevde virkelighet knyttet til prosessveiledning, samt frembringe hvordan deltakerne tolker sine egne opplevelser (Thomassen 2006, s. 83). Johannessen et al (2006) poengterer at det i et fenomenologisk perspektiv ikke finnes noen «rene» opplevelser, da alt er tilknyttet en tolkning (s. 170). Det er interessant hvilke refleksjoner og tolkninger deltakerne gjør om sine egne opplevelser og hvordan de velger å beskrive disse. Disse beskrivelsene kan igjen si noe om hva deltakerne opplever og hvordan dette påvirker dem. På denne måten vil oppgaven kunne utforske og forsøke å oppnå en dypere forståelse for deltakernes opplevelser, i form av å få frem rikere beskrivelser av erfaringene de har gjort.

4.1.2 Kroppsliggjort erfaring

Fenomenologien vektlegger kroppen som et viktig redskap til å erfare og forstå verden. Det fokuseres særlig på hva det innebærer å være menneske og hvordan menneske samhandler med omgivelsene. Barnevernkonsulentenes verden forstås ut ifra situasjoner kroppen deres befinner seg i og hvordan den sanser omgivelsene (Thommessen & Neumann, 2019, s. 48). Fenomenologiens syn på menneskets «væren-i-verden» bidrar til mange forbindelser mellom det psykiske, sosiale og fysiologiske. Dette innebærer at både psykologiske reaksjoner påvirker kroppen, og fysiologiske tilstander kan påvirke det psykiske og sosiale (Thommessen & Neumann, 2019, s. 49).

Det mennesker har til felles og det som skiller dem i tilknytning til sansing og persepsjon er et fokus innen fenomenologisk tenkning. To barnevernkonsulenter som er til stede i samme møte vil ha til felles at de ser det som foregår, på tross av mulig ulik vinkel å se det fra. Det de ikke deler, er hvordan de kan oppfatte situasjonen eller tolke det de ser forskjellig. Verden, gjenstander eller situasjon fremtrer forskjellig for mennesker, fordi man erfarer fra

ulikt ståsted og erfaringsgrunnlag. Dette fører til at lik stimuli kan gi ulik opplevelse (Thommessen & Neumann, 2019, s. 50).

Barnevernkonsulentenes tanker er som andre menneskers tanker basert på følelser. Følelser kommer fra kroppslig sansing, bevisst eller ubevisst. «Kognitive og emosjonelle reaksjoner er iboende kroppslige og forutsetter hverandre gjensidig» (Thommessen & Neumann, 2019, s. 50). Fenomenologiens tenking om erfaring og kropp er interessant opp mot tema prosessveiledning. Perspektivet kan bidra til en forståelse rundt hvorfor ulike barnevernkonsulenter vil oppleve situasjoner i sin arbeidshverdag svært forskjellige. Eller hvordan samme hendelse kan prege barnevernkonsulenter ulikt. I tillegg til hvordan de kan oppleve prosessveiledning på ulik måte, og med ulik nytte for egen motivasjon og håndtering av følelsesregulering.

4.1.3 Tilnærming til analysemetode

Første fase i analyseprosessen består av å gjøre seg kjent med dataen som er innhentet. Tolkningen er til stede også under selve datainnsamlingen, men begynner mer konkret i denne fasen i form av å søke etter mening og mønstre for å finne interessante tema (Braun & Clarke, 2006, s. 87). Videre begynner kodingsprosessen som består av å dele opp dataen slik at tema og poeng i funnene konkretiseres i en kode. Kodene kan igjen deles i grupper etter kodningenes meningsinnhold for ytterligere sortering (Braun & Clarke, 2006, s. 88).

Kodingsprosessen kan ikke skilles fra fortolkningsprosessen. Hvilke kategorier og kodeord som benyttes blir påvirket av forforståelsen av materialet og hvordan jeg fortolker det som fremkommer i intervjuene, samt hvilke valg som er gjort ut ifra problemstillingen (Johannessen et al., 2016, s. 172-173). Beskrivende koder omhandler å sette en merkelapp på innholdet i datamaterialet for å systematisere det. Tolkende koder viser til begreper eller perspektiver som omhandler hvordan det som kommer fram i datamaterialet kan forstås og tolkes (Johannessen et al., 2016, s. 173-174). På denne måten blir kodingsprosessen både en systematisering og en fortolkningsprosess.

I den tredje fasen er datamaterialet redusert i koder, som igjen må systematiseres i tema og undertema (Braun & Clarke, 2006, s. 89). Dette danner grunnlaget for å skrive en mer

konkret tekst. Sitater fra intervjuene kan trekkes ut for å fremheve deltakernes subjektive opplevelse mer direkte, uten at språket er fortolket og omformulert.

Den siste fasen består av en sammenfatning av temaene. Denne innebærer å bruke det reduserte materialet til å skape nye begreper, beskrivelser og tema. Hensikten i denne fasen er også å finne mønstre i dataene som ikke umiddelbart var synlige (Johannessen et al., 2016, s. 174). Denne fasen krever mye omorganisering og strukturering av tema og undertema slik at det endelige tematiske kartet bestående av koder, tema og undertema har tydelige tema som skiller seg fra hverandre. Videre at det skal skape en representativ oversikt over betydningen og mening i dataene (Braun & Clarke, 2006, s. 91).

4.1.4 Forforståelse

Inspirert av fenomenologien som perspektiv er bevisstheten rundt egne antakelser og forståelse viktig. Det blir vanskelig å sette forforståelsen til stede i min tolkning av data og videre arbeid med oppgaven, for å bare undersøke fenomenet prosessveiledning slik det fremtrer i seg selv (Thomassen, 2006, s. 83-84). Forforståelsen og mine hypoteser om oppgavens tema er også noe av drivkraften bak valget av problemstilling og min motivasjon for å gjennomføre dette prosjektet. Refleksjon rundt hvordan min forforståelse og tolkning underveis, påvirker hvilken mening som legges i tolkningen av datamaterialet blir derfor viktig (Johannessen et al., 2016, s. 170).

Det er viktig å forstå sitt eget fortolkningsmønster (Johannessen et al., 2016, s. 170). Mitt eget utgangspunkt som tidligere barnevernkonsulent og nå leder i barneverntjenesten, vil farge min forforståelse og hvilken mening jeg tillegger det som fremkommer i dataen. For å ha et kritisk blikk på det som kommer frem, må jeg være bevisst mitt eget fortolkningsmønster, samt forsøke å reflektere underveis på hva som er min tolkning og hva deltakerne faktisk formidler. Dette innebærer at jeg må være bevisst på hva det er med meg som gjør at tolker på den måten jeg gjør (Johannessen et al., 2016, s. 170). Det Kvale & Brinkmann (2015) beskriver som *bevisst naivitet* omhandler en åpenhet for nye og uventede fenomener, i stedet for å ha ferdige kategorier og fortolkningskjema (s. 48). Dette innebærer at jeg må være lydhør for både det deltakerne sier og det de ikke sier. I tillegg til å være kritisk ovenfor egne hypoteser under intervjuet, for eksempel i form av å tolke for mye

ut av hypoteser jeg kan ha på bakgrunn at tema jeg ikke har fått utforsket hos deltakerne (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 48).

Min egen erfaring som både nyansatt barnevernkonsulent og mer erfaren, samt mine hypoteser rundt prosessveiledning dannet grunnlaget for at jeg valgte nettopp dette tema for min masteroppgave. Jeg har personlig opplevd prosessveiledning som betydningsfullt for min egen utvikling som fagperson og som et viktig element for at jeg har blitt værende i yrket. Jeg har en opplevelse av at de emosjonelle belastningene og selvivaretagelse blir snakket om som viktige temaer, men at det i praksis blir gjort lite på et systemnivå for å romme disse temaene. Jeg har undret meg over hvorfor dette er tilfelle når feltet har høy turnover og forskningen er tydelig på at det er klare sammenhenger mellom emosjonelle belastninger og utbrenthet, eller ønske om å bytte jobb (Bufdir, 2022, s. 8).

Det at jeg selv har fått god prosessveiledning som har vært nyttig for min utvikling, tror jeg har vært flaks. Jeg var heldig og hadde en god og trygg relasjon til min veileder de første årene som barnevernkonsulent i barneverntjenesten. Med en annen veileder ville kanskje opplevelsen vært annerledes. Min hypotese har vært at de fleste ansatte i barneverntjenesten og feltet, ser på prosessveiledning i gruppe med ekstern veileder som den beste prosessveiledningen. Selv har jeg lite erfaring med prosessveiledning i gruppe. Det har heller ikke vært et savn. Om dette er fordi jeg faktisk ikke har hatt behov for det, eller om det handler om at jeg ikke vet hva jeg går glipp av, vet jeg ikke. En ting jeg derimot har vært sikker på er at en form for prosessveiledning er essensielt for å holde ut, og ikke minst trives som barnevernkonsulent i barneverntjenesten. Dette er en noe bastant påstand som jeg har forsøkt å være bevisst gjennom de ulike prosessene i tilknytning til oppgaven. Da det ikke er gitt at denne påstanden vil bekreftes gjennom funnene.

Fokus på bevisst naivitet vil være viktig for fordi jeg selv har flere hypoteser om prosessveiledning. Til tross for at jeg har større grunnlag for å kjenne meg igjen i deltakernes opplevelser på bakgrunn av egen yrkeserfaring, er det ikke gitt at vi deler en felles opplevelse bare fordi vi har innehatt samme rolle. Jeg må derfor være åpen for at deres erfaring kan være helt annerledes enn min egen, og utfordre mitt syn på prosessveiledning, både i form og betydning. Det er heller ikke gitt at prosessveiledning er essensielt for alle, til

tross for at det er min opplevelse. Forhåpentligvis vil mine tanker og refleksjoner knyttet til prosessveilednings betydning for barnevernkonsulenter, være mer nyanserte og bygge på et større kunnskapsgrunnlag etter denne oppgaven.

4.2 Metode

I denne delen av metodekapittelet vil jeg beskrive valg av metode og belyse ulike deler av forskningsprosessen. Til slutt i kapittelet vil jeg redegjøre for etiske vurderinger og refleksjoner.

4.2.1 Kvalitativt intervju

Kvalitativ tilnærming og semistrukturert intervju er benyttet som metode i denne oppgaven. Det kvalitative intervjuet søker å forstå verden sett fra deltakernes side. Målet er å få frem betydningen av barnevernkonsulentenes erfaringer og avdekke deres opplevelse (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 20). Målet med et semistrukturert intervju er å hente inn beskrivelser av deltakernes opplevelse av prosessveiledningen og utforske dens betydning for barnevernkonsulentene (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 22). Formen er verken helt åpen eller en lukket spørreskjemasamtale. Intervjuet utføres i tråd med en intervjuguide som tar utgangspunkt i noen tema og kan inneholde forslag til spørsmål (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 46).

Intervju vurderes som hensiktsmessig for oppgaven fordi det bidrar til å utforske barnevernkonsulentenes opplevelse på et dypere nivå enn ved eksempelvis spørreskjema. Ved å benytte en semistrukturert intervjuguide sikrer jeg muligheten til å få spurt om spørsmål som det er ønskelig å utforske hos barnevernkonsulentene. Samtidig er det rom for å tilpasse oppfølgingsspørsmål og legge til spørsmål basert på barnevernkonsulentens fokus og fortelling. Formen skaper en ramme der deltakerne får mulighet til å fortelle relativt fritt innenfor rammen av noen åpne spørsmål (Johannessen et al., 2016, s. 169).

Kvalitativ metode har ulike former intervju (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 176). Jeg valgte individuelle intervjuer med deltakerne, i motsetning til for eksempel fokusgruppeintervju. Denne formen for gruppeintervju søker å få frem forskjellige synspunkter om temaet som er

i fokus, og kunne vært en relevant metode opp mot min problemstilling (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 170). Likevel vurderte jeg individuelle intervjuer som mer passende, fordi de i større grad sikrer deltakernes anonymitet. Et aspekt jeg vurderte som viktig for at deltakerne skulle fortelle åpent om sine opplevelser. Videre kan en gruppedynamikk føre til at deltakernes tanker blir påvirket av de andre som deltar i fokusgruppen. Gruppeintervju ble derfor vurdert som mindre hensiktsmessig med bakgrunn i mitt ønske om å utforske deltakernes selvstendige tanker.

4.2.2 Utvalg og utvalgsriterier

I oppgaven er det benyttet et strategisk utvalg av deltakere. Dette innebærer at utvelgelsen av deltakere for intervjuene baserer seg på hvilken målgruppe det er hensiktsmessig at deltar, for å få samlet nødvendig data. Utgangspunktet for utvalget er ikke representativitet, men hensiktsmessighet. Dette ved at deltakerne generelt og mer spesifikt barnevernkonsulentene, ikke er valgt ut tilfeldig, men på bakgrunn av at de kan bidra med kunnskap om fenomenet prosessveiledning i barneverntjenesten (Johannessen et al., 2016, s. 114-115).

I denne oppgaven består målgruppen av barnevernkonsulenter i barneverntjenesten. Et kriterium for å delta var å ha jobbet mellom to og ti år i barneverntjenesten. Dette kriteriet er satt på bakgrunn av at barnevernkonsulentene må ha et grunnlag for å ha mottatt prosessveiledning, samt noe erfaring over tid som grunnlag for sin opplevelse av arbeidet i barneverntjenesten.

Jeg har valgt å bruke benevnelsen *deltakere* og ikke *informanter* om barnevernkonsulentene som lar seg intervjuer i forbindelse med prosjektet. Dette fordi jeg opplever at ordet deltakere fremhever barnevernkonsulentene som en aktiv bidragsyter til oppgaven, og i utviklingen av kunnskapen oppgaven skal bidra til. Deltakernes bidrag er helt essensielt for at jeg skal kunne komme frem til ny kunnskap. Ny kunnskap og innsikt om tema er ikke noe jeg skaper på bakgrunn av innhentet informasjon, men noe som skapes i samhandling og partnerskap med barnevernkonsulentene som representanter fra praksisfeltet.

4.2.3 Rekruttering av deltakere

I rekrutteringen av deltakere har jeg benyttet mitt profesjonelle nettverk. Jeg har tatt kontakt med tidligere arbeidsplass og bekjente i andre barneverntjenester og spurt om de kan videreformidle informasjon og forespørsel om deltakelse på mine vegne.

Barnevernkonsulenter som var interessert tok deretter kontakt og fikk informasjonskriv om deres rolle som deltakere og prosjektet i sin helhet. Med ønske om å intervju barnevernkonsulenter fra ulike tjenester, har jeg etter anbefalinger gjennom mitt nettverk også tatt direkte kontakt med personer som kunne være aktuelle deltakere. Felles for deltakerne er at vi ikke har kjennskap til hverandre, med unntak av en felles bekjent.

Det endelige utvalget i prosjektet bestod av fem barnevernkonsulenter som alle jobbet som kontaktpersoner i ulike barneverntjenester på Østlandet. Ansienniteten blant deltakerne strekker seg fra to til ca. fem år. Deltakernes erfaring og stillinger dekker ulike prosesser i det barnevernfaglige arbeidet slik som; oppfølging av familier over tid, arbeid med ungdommer på ettervern, arbeid med fosterhjem og undersøkelser. Deltakerne har varierende opplevelser med prosessveiledning, noen har bare hatt individuell veiledning, andre mest veiledning i gruppe og noen en kombinasjon.

På bakgrunn av at alle deltakerne har jobbet flere år i barneverntjenesten, representerer de den gruppen barnevernkonsulenter som blir i jobben over tid. Rapporten *Turnover i det kommunale barnevern* (Johansen, 2014) viste til at barnevernkonsulenter under 35 år hadde høyest turnover. Fire av fem deltakere befinner seg i denne aldersgruppen. Oppgavens datagrunnlag tar derfor utgangspunkt i deltakere med størst risiko for å slutte i jobben. Dette vurderes å være av betydelig relevans for oppgaven, da den tar sikte på å undersøke faktorer hos de barnevernkonsulentene som blir, og ikke de som slutter. Om deltakerne har vært sykemeldt eller hatt turnover intensjoner selv ble ikke kartlagt i intervjuene. Til tross for dette fremkommer det i funnene at flere har kjent på de emosjonelle belastningene arbeidet innebærer og at dette har fått konsekvenser for deres motivasjon til å bli i jobben.

4.2.4 Intervjuguide

I intervjuguiden har jeg valgt spørsmål som fra ulike vinkler har som hensikt å utfylle problemstillingen som oppgavens hovedspørsmål. «Et begrepsmessig godt, tematisk

forskningsspørsmål er ikke nødvendigvis et godt dynamisk intervju spørsmål» (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 163). På bakgrunn av dette ønsker jeg ikke stille oppgavens hovedspørsmål direkte til deltakerne, men benytte det som et hjelpemiddel for å holde struktur i intervjuene, samt holde oppfølgingsspørsmål i tråd med oppgavens tema og problemstilling.

Intervjuguiden som ble benyttet består både av tematiske spørsmål som relaterer til «hva» og dynamiske spørsmål som viser til «hvordan» (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 163).

Variasjonen mellom disse to kategoriene av spørsmål skal bidra til å utforske deltakernes beskrivelser, både av hvilken prosessveiledning de har erfaring med, samt hvordan de har opplevd denne og hvilken betydning de opplever at den har for arbeidet.

Spørsmål som utvinner deltakernes egen opplevelse i form av beskrivelser eller eksempler av hendelser, er særlig relevante for å vektlegge deltakerens eget perspektiv og deres subjektive opplevelse av det som er tema (Thomassen, 2006, s. 83).

Under innhenting av data fortolker jeg meningen med det deltakerne sier og hvordan det sies (Johannessen et al., 2016, s. 170-171). Et kvalitativt forskningsintervju bør i tillegg til spørsmålene som skal kartlegge «hva og hvordan» inneholde meningsspørsmål som søker å få frem en opplevelse eller beskrivelse, slik deltakeren selv opplever at det gir mening, eller som skaper en forståelse av mening hos intervjueren (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 47). For å dekke begge former for spørsmål, bestod intervjuguiden hovedsakelig av spørsmål som skulle oppfordre deltakeren til å beskrive sine opplevelser og erfaringer, mens oppfølgingsspørsmålene i større grad inkluderte meningsspørsmål. Eksempelvis i form av; hva er dine tanker om det? Hvor viktig er det? Hva tenker du det handler om? Disse hadde som hensikt å få deltakeren til å beskrive sin tolkning av og reflektere rundt de ulike opplevelsene de fortalte om.

4.2.5 Gjennomføring av intervju

Intervjuene ble gjennomført over teams eller fysisk på deltakerens arbeidsplass. Noen deltakere hadde ikke mulighet til å gjennomføre intervjuet i arbeidstiden og det ble derfor mest hensiktsmessig å gjennomføre over teams. Dette var også deltakernes eget ønske. Alle intervjuene ble gjennomført uten noen store forstyrrelser eller tekniske utfordringer.

Grunnet økt bruk av teams og digitale kommunikasjonsløsninger under pandemien, opplevde jeg at alle deltakerne var godt kjent med denne formen for kommunikasjon. Deltakerne uttrykte ingen utfordringer med bruk av teams i intervjuene og jeg opplevde heller ikke at det hadde en negativ effekt på intervjuet, for eksempel i form av at de synes det var ubehagelig å være på kamera. Tvert imot formidlet deltakerne at teams gjorde det lettere å delta, da det både var tidsbesparende opp mot en travel jobbhverdag og gav en fleksibilitet opp mot å gjennomføre intervjuet utenom arbeidstid, uten å være avhengig av et passende lokale.

I begynnelsen av hvert intervju fikk deltakerne igjen formidlet informasjonen fra informasjonsskrivet, samt en videre presisering om sikring av deltakernes eget personvern, anonymisering og tredjepersonsopplysninger. Alle deltakerne fikk mulighet til å stille spørsmål før intervjuet startet. Min opplevelse av intervjuene var at deltakerne hadde et engasjement for tema og et ønske om delta i prosjektet. Enten av hensyn til at de synes det var et spennende tema eller for å støtte meg som kollega i feltet. Sistnevnte fordi flere av deltakerne uttrykte at de hadde hørt det kunne være vanskelig å få deltakere til å stille til intervju, noe masterstudenter med denne valgte metoden er avhengig av. Alle intervjuene ble gjennomført på 30 minutter til en time.

Flere av deltakerne var i slutten av intervjuet interessert i å høre hva andre deltakere hadde fortalt. Det ble derfor en uformell prat om dette i noen av intervjuene. Denne delen ble ikke inkludert i transkriberingene. Likevel er disse utdragene av samtalen inkludert som en del i dataen, i form av bekreftelser på at deltakerne kjenner seg igjen i hverandres opplevelser. Disse samtalene bekreftet også flere av deltakernes opplevelse av at tilbudet om prosessveiledning var svært ulikt i de forskjellige tjenestene.

4.2.6 Transkribering

Arbeidet med transkriberingen bidro til å overføre mitt datamateriell fra muntlig til skriftlig form, som igjen bidro til å gjøre intervjusamtalene bedre egnet for analyse (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 206). Transkribering kan bidra til en dypere og grundigere forståelse for dataen som er samlet inn (Braun & Clarke, 2006, s.88) Ved å selv transkribere intervjuene,

fremfor å få noen til å gjøre det for meg, fikk jeg et ekstra ledd i prosessen med å fortolke materialet. På bakgrunn av dette begynte jeg allerede her å skape mening i datamaterialet, fremfor at det bare var en prosess som omsetter ord til skrift (Lapadat & Lindsay, 1999 i Braun og Clarke, 2006, s. 88). Ettersom jeg her begynte å gjøre meg tanker om dataen jeg hadde samlet inn, var dette en begynnelse på meningsanalysen av det som ble sagt i intervjuene (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 207).

I denne prosessen valgte jeg å transkribere ordrett det deltakere sa, men reduserte mine egne bidrag til en sammenfatning av spørsmålet som ble stilt eller kommentaren som ble gitt. Dette ga et godt grunnlag for å senere kunne analysere materialet og hente ut aktuelle sitat fra transkriberingen.

4.2.7 Analyse

Jeg har benyttet fremgangsmåten for tematisk analyse beskrevet i artikkelen til Braun og Clarke (2006) som en oppskrift for min analyse. Denne formen for tematisk analyse søker å finne meningsbærende elementer i teksten og skille ut det som er relevant for problemstillingen.

Før jeg begynte arbeidet med koding, skrev jeg et sammendrag av hver av intervjuene. Dette for å ha en tilgjengelig oversikt over hvilke intervjuer som hadde fellestrekk og ulikheter, samt hvilke hovedelementer som fremkom i de ulike intervjuene. Dette var nyttig for å identifisere elementer fra teksten som inspirasjon til aktuelle tema (Johannessen et al., 2016, s. 171). Videre bidro det til å bli godt kjent med datamaterialet og ga mulighet til å notere ideer til kodingen, som neste del av den tematiske analysen (Braun & Clarke, 2006, s. 87).

Braun & Clarke (2006) foreslår å benytte post-it lapper som en metode for å kode manuelt (s.89). Etter å ha kodet teksten med markeringstusjer og post-it i de ulike intervjuene, skrev jeg alle kodene på post-it lapper. Noen varianter av koder som hadde høy hyppighet i intervjuene var blant annet; emosjonelle belastninger, betydningen av kollegafelleskap, å kunne luften tanker, relasjon til veileder og tidspress. En kritikk av koding er i følge Bryman (2001 i Braun & Clarke) at konteksten kan bli borte. Jeg skrev derfor noen tilleggsnotater for

å holde en oversikt over hvilken kontekst koden var hentet fra. Jeg så også senere i analysen at de ulike kodene og elementene av data, var relevante opp mot andre kontekster enn dem de var direkte hentet fra.

I den tredje fasen av analysen ble post-it lappene sortert og omorganisert. Dette for å se hvordan de kunne kombineres med hverandre for å forme et mer overordnet tema (Braun & Clarke, 2006, s. 89). Jeg kom i første omgang frem til følgende hovedtema; *Risiko i jobben, beskyttelse i jobben og prosessveiledning*. Det neste leddet i analysen bestod av å organisere kodene under hvert hovedtema i mindre grupper og deretter danne undertema. Denne visuelle presentasjonen av post-it lapper dannet et tematisk kart (Braun & Clarke, 2006, s. 89). Etter å ha gjennomført denne fasen hadde jeg kommet frem til ulike aktuelle tema og undertema. Alle knyttet til elementer av data som var kodet i relasjon til dem (Braun & Clarke, 2006, s. 90).

Det tematiske kartet var fortsatt bare et utkast med behov for videre gjennomgang av de aktuelle temaene. Det kan i denne fasen være behov for å slå tema sammen eller dele de opp i separate tema. Datamaterialet tilknyttet samme tema skal henge sammen på en meningsfull måte og det skal være tydelig skiller mellom teamene (Braun & Clarke, 2006, s. 91). Jeg opplevde at de foreløpige temaene var for generelle og lite knyttet til problemstillingen. Med tanke på at det er vesentlig at det endelige tematiske kartet representerer betydningen og meningen i det helhetlige settet med data (Braun & Clarke, 2006, s. 91), valgte jeg gå tilbake til datamaterialet for å danne nye tema. I denne prosessen skrev jeg nye post-it lapper med det jeg vurderte som særlig interessante funn i materialet. I tillegg til funn hvor deltakerne hadde motsettende uttalelser. Denne prosessen førte til forslag om tre nye tema; *Ulike former for prosessveiledning, sammenhenger mellom prosessveiledning og egen motivasjon og sammenhenger mellom prosessveiledning, kollegarelasjoner og samarbeid*.

I arbeidet med analysen gikk jeg noen runder frem og tilbake mellom fase fire, slik jeg har skissert ovenfor, og fase fem som omhandler å definere og navngi tema (Braun & Clarke, 2006, s. 92). Hensikten ved å forsøke ulike organiseringer av materialet belyst av ulike tema, var for å utfordre egen forforståelse og påvirkning på analyseprosessen. Egne fortolkninger

vil alltid påvirke analysen og hva som vektlegges på hvilken måte (Johannessen et al., 2016, s. 170). Samtidig kan en utprøving av ulike tematiske kart bidra til at datamaterialet i større grad får snakke for seg selv, og ikke er et bevisst eller ubevisst utvalgt for å fremme min forståelse. Foruten om forforståelsen har lesing av tidligere forskning og teori også preget hvordan dataen tolkes. Det er lett å vektlegge funn som samsvarer med tidligere forskning eller viser en kobling til relevant teori. For å få et balansert bilde ble det viktig å se ekstra på funnene som kanskje sprikte fra tidligere forskning, fordi disse i min oppgave kunne bidra til et nytt perspektiv på tema. Ikke nødvendigvis for å motbevise funn fra tidligere forskning, men bidra til en fremstilling om at tema er komplekst og avhengig av flere perspektiv for å skape en bred forståelse.

I analyseprosessen så jeg at ulike koder og undertema bestående av flere koder, som i første omgang tilhørte samme tema, ble naturlig å dele opp og knytte til hver sine nye tema. I denne delen av prosessen valgte jeg å ekskludere undertema *lederstøtte*. Dette var en faktor flere av deltakerne var opptatt av og definerte som en viktig del av motivasjonen for å bli i jobben. Samtidig valgte jeg å ekskludere dette i tilknytning til en spissing av oppgaven, da lederstøtte ikke går direkte på prosessveiledning, men kan regnes som et sentralt tema i seg selv i tilknytning til hva som påvirker motivasjon. Til tross for at lederstøtte ikke har en direkte kobling til prosessveiledning, vil det trolig ha en indirekte kobling fordi barnevernkonsulentene har behov for lederstøtte i tilknytning til prosessene som settes i gang i veiledningen.

4.2.8 Vurderinger rundt presentasjon av funn

I arbeidet med å skrive kapitlet «presentasjon av funn» var jeg opptatt av hvordan anonymisere opplevelsene og ivareta deltakernes personvern best mulig. Jeg har ikke anonymisert kjønn på deltakerne, da de alle er kvinner noe som også reflekterer den ujevne fordelingen på kjønn i kommunale barneverntjenester.

Deltakerne har i intervjuene fortalt åpnet om både krevende og emosjonelt belastende hendelser og perioder. For å gjengjelde den tilliten de har vist meg som ansvarlig for oppgaven, har jeg vært opptatt av å anonymisere deltakernes opplevelser tilstrekkelig. På bakgrunn av dette har jeg i tilfeller der jeg har vært usikker, tatt kontakt med deltaker over

telefon og e-post for å sikre at erfaringene som beskrives oppleves tilstrekkelig anonymisert av deltakeren.

4.2.9 Reliabilitet

Reliabilitet (troverdighet) handler om at jeg har utført innhenting av data og analyse av denne på en pålitelig og troverdig måte (Thagaard, 2013, s. 201). Begrepet referer hovedsakelig til repliserbarhet, altså om en annen forsker med samme fremgangsmåte ville fått samme resultat. Thagaard (2013) stiller spørsmål ved om repliserbarhet er et relevant krav innen kvalitativ forskning. Dette på bakgrunn av at i forskning der mennesker forholder seg til hverandre, vil ikke forskeren kunne være nøytral i relasjon til deltakerne. Jeg vil derfor argumentere for reliabiliteten ved å synliggjøre analyseprosessen og etterstrebe transparens, gjennomsiktighet i forskningsprosessen (s. 202). Jeg har forsøkt å styrke studiens reliabilitet ved å gi detaljerte beskrivelser av prosessen i forbindelse med innhenting av data, samt valg og refleksjoner i analysen. Jeg har også beskrevet oppgavens teoretiske ståsted som har bidratt som en inspirasjon for analysen, metodevalg og betydningen av å se barnevernkonsulentene som helhetlige mennesker med kropp, tanker og følelser. Thagaard (2013) påpeker at dette er viktig for å vise transparens knyttet til hva som har påvirket grunnlaget for tolkningene som er gjort (s. 203).

4.2.10 Validitet

Validiteten eller gyldigheten av en undersøkelse belager seg på om undersøkelsen undersøker det den skal, og om metoden som er benyttet er egnet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 281, 276). Begrepet er også knyttet til tolkning av data og gyldigheten av de tolkningene jeg har gjort. Validiteten tar sikte på å sikre at jeg har grunnlag i dataene, for å gjøre de fortolkingene som er foretatt. En redegjørelse av forskningsprosessen slik som tidligere i dette kapitlet, bidrar til en gjennomsiktighet, slik at grunnlaget for de tolkningene som er gjort kommer tydelig frem noe bidrar til å styrke validiteten (Thagaard, 2013, s. 204). En presentasjon av analyse prosessen og mine valg og refleksjoner knyttet til denne danner derfor grunnlaget for å kunne vurdere oppgavens validitet.

Kvale & Brinkmann (2015) peker på at valideringsarbeidet bør gjelde alle deler av kunnskapsproduksjonen og ikke bare som en kontroll av sluttresultatet (s. 278). Jeg har

derfor vært opptatt av å kontinuerlig foreta kontroll av funnenes pålitelighet, sannsynlighet og troverdighet. Dette i form av å være kritisk til hva jeg vektlegger og hvorfor, for å forbygge en selektiv forståelse og skjev fortolkning (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 279). En fallgrube var å vektlegge funn som styrket min forforståelse eller mine hypoteser om hva deltakerne opplevde eller hvordan realiteten så ut for dem. Jeg ble derfor opptatt av å få frem motsetninger i datamaterialet, og synes det var særlig interessant der deltakerne hadde ulike forståelse eller mening om et spørsmål eller tema. Funn som omhandlet perspektiver og tema jeg selv ikke hadde tenkt på, eller som var direkte motsetninger til min egen opprinnelige opplevelse ble også viktig.

4.2.11 Generaliserbarhet

Generaliserbarhet omhandler resultatenes evne til å være overførbare til andre intervjupersoner, kontekster og situasjoner. En innvending mot intervjuforskning i den formen jeg har benyttet det, er at det er for få deltakere til at resultatene kan være generaliserbare (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 289). Kvale & Brinkmann (2015) skriver at «sosial kunnskap er sosialt og historisk kontekstualiserte måter å forstå og handle i verden på» (s. 290). Sosial kunnskap må på denne måten ikke være generaliserbar og gyldig til alle steder på alle tidspunkt, for å kunne defineres som gyldig vitenskapelig kunnskap (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 290).

Om funnene mine vil være generaliserbare avhenger blant annet av om de oppleves gjenkjennbare for andre. Ettersom barneverntjenester er organisert ulikt rundt i landet, vil sannsynligvis noen funn være gjenkjennelige for noen, men ikke for andre. Fordi funnene også baserer seg på barnevernkonsulentens personlige opplevelse, kan ikke funnene ses på som sann kunnskap om fenomenet prosessveiledning. Samtidig vil studien kunne si noe sant om hvordan noen barnevernkonsulenter har opplevd prosessveiledning sin betydning knyttet til deres motivasjon til å bli i barneverntjenesten over tid.

4.2.12 Styrker og svakheter ved oppgaven

Opgaven tar for seg prosessveiledning i bredt omfang, da den både innebærer veiledning i gruppe og individuell veiledning. Dette kan være en svakhet i form av at den går for bredt ut, slik at muligheten til å gå i dybden begrenses. Samtidig har ikke alle deltakerne erfaring med

prosessveiledning i gruppe. Dersom oppgaven hadde begrenset seg til opplevelser av veiledning i gruppe, ville dette påvirket rekrutteringen av deltakere mot å møte dette kriteriet. En styrke ved å begrense til år med erfaring og ikke til type veiledning deltakeren har mottatt, er at det fanger om en variasjon i ulike former for veiledning de forskjellige tjenestene tilbyr.

Oppgaven bygger på kvalitative intervju for innsamling av data. En begrensning med tanke på dette vil være muligheten for generaliserbarhet og at funnene bare tar utgangspunkt i et veldig begrenset utvalg. En styrke ved metoden som er benyttet, er at dataene er gode i form av at de inneholder rike beskrivelser av deltakernes opplevelser og refleksjoner tilknyttet disse.

4.3 Ethiske vurderinger

Etikk handler om regler, prinsipper og retningslinjer for å kunne vurdere om handlinger er riktig eller gale. Det dreier seg i hovedsak om handlinger mellom mennesker, der spørsmålet er hva vi kan og ikke kan gjøre mot hverandre (Johannessen et al., 2016, s. 83). «All virksomhet som får konsekvenser for andre mennesker, må bedømmes ut fra etiske standarder» (Johannessen et al., 2016, s. 83).

4.3.1 Forskningsetiske hensyn

Etikk er derfor særlig viktig opp mot denne type oppgave, fordi den direkte berører enkeltmennesker og forholdet mellom mennesker (Johannessen et al., 2016, s. 83). Problemstillingen i oppgaven vil kunne berøre sårbare tema, i form av ikke opplevd mestring eller avmakt. En bevissthet rundt etikk vil derfor være viktig for å ivareta deltakerne best mulig, både under selve intervjuet, og med tanke på deres trygghet opp mot oppbevaring og bruk av dataen de har bidratt med. God informasjon i form av informasjonsskriv og gjentakelse av informasjon under selve intervjuet, hadde somhensikt å bidra til å skape trygghet for at deltakerne kunne uttale seg mest mulig åpent om tema. Min fremtoning og formulering av spørsmål, påvirket også trolig samspillet under intervjuet og deltakernes opplevelse av trygghet til å fortelle fritt (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 163).

Et sentralt element er at deltakerne må sikres tilstrekkelig informasjon, slik at de kan forta et informert samtykke til å la seg intervju. «Informert samtykke betyr at forskningsdeltakerne informeres om undersøkelsens overordnede formål og om hovedtrekkene i designen, så vel som om mulige risikoer og fordeler ved å delta» (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 104).

Gjennom informasjonsskrivet deltakerne mottok i forkant av intervjuet fikk de god informasjon om prosjektet, at de deltar frivillig, samt deres mulighet til å trekke samtykke dersom de skulle ønske dette, også i etterkant av at intervjuet var gjennomført. Da dette er viktig informasjon for å sikre ivaretagelse av deltakeren og deres rettigheter, ble informasjonen gjentatt muntlig i forbindelse med selve intervjuet.

«Resultater fra prosjekter som inneholder personopplysninger skal presenteres i anonym form» (Johannessen et al., 2016, s.90). Til tross for at informantene og det de fortalte ble anonymisert, var det likevel nødvendig å melde inn prosjektet til NSD, Norsk senter for datalagring. Dette fordi det gjennom lydopptak samles personopplysninger som utløser kravet om å melde inn prosjektet. Å melde inn prosjektet for NSD bidro til å styrke den etiske prosessen rundt forskningsarbeidet. Videre var dette en sikring, i form av at NSD har tatt en vurdering vedrørende etiske hensyn opp mot fremgangsmåte, samt innholdet i intervjuguide som datainnhenting baserer seg på. Prosjektet i seg selv, samt plan for behandling av personvernopplysninger og datamateriell ble vurdert av NSD i forkant av gjennomføring av intervjuene.

4.3.2 Min rolle som ansvarlig for studien

Kvale og Brinkmann (2015) skriver at min integritet er avgjørende for kvaliteten på den vitenskapelige kunnskapen som frembringes og de etiske vurderingene som blir gjort. Integriteten får særlig betydning i et intervju, fordi jeg selv er et viktig verktøy for å innhente kunnskap i denne metoden. Etiske krav til meg omhandler også krav til kvaliteten på kunnskapen som legges frem. Dette innebærer gode beskrivelser av prosessen og valg som er tatt. Slike krav kan både ses som etiske – god oppførsel i moralsk forstand, og som epistemiske – omhandler handlinger som fører til produksjon av betydningsfull kunnskap (s. 108).

En tilknytning til deltakerne kan føre til at jeg ignorerer noen resultater og legger mer vekt på andre (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 108). Denne fallgruven vil være særlig relevant for meg, da jeg selv er ansatt i barneverntjenesten. Jeg har derfor hatt fokus på å ha en bevissthet rundt dette og forsøkt å innta en så nøytral rolle som mulig. Dette ved å ikke legge føringer i mine spørsmål til deltakerne, men forsøke å stille dem så åpent som mulig. Videre å be deltakerne utdype, til tross for at jeg tror jeg vet hva de mener grunnet kjennskap til felles fagfelt. Samtidig kan min erfaring fra barneverntjenesten ses som en positiv bidragsyter i form av at jeg har en grunnleggende forståelse for konteksten barnevernkonsulentene jobber i. Ut ifra dette har det vært lettere å stille relevante oppfølgingsspørsmål.

5.0 Presentasjon av funn

I denne delen av oppgaven vil jeg presentere mine funn belyst gjennom tre hovedtema. Funnene er en sammensetning av deltakernes bidrag til å belyse problemstillingen om hvilken betydning prosessveiledning har for barnevernkonsulenters motivasjon. Funnene som fremlegges her er et fortolket utvalg, basert på prosessen som er gjort rede for i metodekapittelet. Jeg har valgt å inkludere en del sitater i presentasjonen for å løfte frem deltakernes stemme og deres subjektive opplevelse i større grad.

5.1 Ulike former for prosessveiledning

Felles for deltakerne er at de alle beskrev at de deltar i, eller mottar en form for prosessveiledning. Form, innhold og hyppighet varierte i stor grad. Flere av deltakerne har også erfaring med ulike former for prosessveiledning på samme arbeidsplass eller basert på at de har jobbet i ulike tjenester. Mange av deltakerne har i dag prosessveiledning i gruppe ca. månedlig, med en ekstern veileder som ikke jobber i tjenesten. De andre deltakerne har prosessveiledning individuelt med leder eller veileder i kombinasjon med saksgjennomgang.

To deltakere fortalte at prosessveiledning i gruppe var blitt iverksatt de senere årene på bakgrunn av de barnevernkonsulentenes uttalte behov. Før dette tilbudet kom var det lite eller ingen fokus på prosess. Flere av deltakerne poengterte viktigheten av hvem veileder er og matching med barnevernkonsulentene. Dette gjaldt både i gruppe og ved individuell

veiledning. En felles opplevelse blant deltakerne var at veileder måtte være det de beskrev som konkret og ikke for svevende eller filosoferende. Behovet for konkrete tilbakemeldinger eller veiledning på hvordan håndtere situasjoner var det flere som har opplevd som viktig, tillegg til å kunne lufte tanker og følelser i veiledningen.

5.1.1 Arbeid i saker eller veiledning – et tidsdilemma

Flere av deltakerne beskrev et dilemma mellom dårlig tid og prioriteringen av prosessveiledning. En deltaker beskrev det slik; «..at man blir litt sånn, ah skal jeg prioritere det? Jeg har egentlig 10 000 andre ting jeg skulle ha gjort. Og da var det flere av oss som sa at prosessveiledning ga mer stress fordi det tok tid». En annen deltaker fortalte at prosessveiledning må systematiseres i en eller annen form, hvis ikke vil det ikke være tid til å prioritere det. En tredje deltaker formidlet en opplevelse av at tidspress kunne forstyrre refleksjonen i veiledningen, fordi det kan være krevende å være mentalt til stede. Da er en veileder som kan knytte samtalen til det konkrete i arbeidshverdagen særlig viktig. En deltaker med erfaring fra tiltaksarbeid og to års erfaring som barnevernkonsulent beskrev det slik;

Barnevern blir fort veldig praktisk og skjematisk.. det blir den tiden til den fristen også rekker man kanskje ikke innom refleksjonene og den kreativiteten.. for man blir litt låst i det at man bare må videre. Og det hjelper kanskje den veiledningen med, den jeg har hatt med min leder.

5.1.2 Intern vs. ekstern veileder

Flere beskrev en intern veileder som problematisk i gruppe, mens det samme kom frem som en ressurs når det gjaldt individuell prosessveiledning. I individuell veiledning erfarte deltakerne at personlig relasjon, trygghet og tillit til veileder var viktig i kombinasjon med at veileder var tett på både deltakeren og deres saker i hverdagen. Nærheten til barnevernkonsulentene ble her beskrevet som en ressurs, mens den i gruppeveiledning kunne bidra til en usikkerhet og opplevelse av å ikke kunne snakke åpent. En deltaker beskrev en opplevelse av å være usikker på hva intern veileder i gruppa tok videre, eksempelvis dersom det ble snakket om andre ledere eller ansatte i tjenesten. En ekstern veileder opplevdes av deltakerne som mer nøytral, og kunne skape et større rom og trygghet til å fortelle fritt, fordi veileder ikke hadde en lojalitet til andre ledere eller tjenesten. En

deltaker reflekterte slik rundt sin opplevelse av intern veileder i gruppe; «Og de sa jo at det vi snakker om her, det blir her. Også har jeg tro på det, men det blir en dobbeltrolle».

Deltakerne beskrev en opplevelse av at det viktige med en ekstern veileder var hvordan veilederen styrte gruppa, spørsmålene som ble stilt, evne til å inkludere alle og at det ble gitt konkret veiledning fra veileder eller kollegaer. Premisset om trygghet lå på relasjonene i gruppa. Stabilitet i gruppa og trygghet på de andre barnevernkonsulentene, ble beskrevet som en forutsetning for åpenhet. Ved intern veileder opplevde en deltaker at premisset for trygghet også lå på veileder, i tillegg til de andre i gruppa. Dette da veileder også var en del av kollegafelleskapet.

5.1.3 Betydningen av hvem veileder er

Flere av deltakerne fortalte også om betydningen av hvem veilederen var som person, i tilknytning til prosessveiledning. «En med mye erfaring, mye kompetanse og mye trygghet i egen rolle». Kompetanse og en 'personlig match' ble vektlagt av flere som essensielt for at veiledningen skulle oppleves nyttig. En deltaker uttrykte også at tillit og forutsigbarhet var viktig i relasjon til veileder. Å vite hvordan veileder reagerer og at det alltid er rom for ivaretagelse, til tross for at veileder eller leder selv kan være stresset, uttrykte deltakeren at har skapt rom og trygghet til utvikling.

En deltaker med to års erfaring som barnevernkonsulent og hovedsakelig individuell veiledning, hadde erfaring med å ha en veileder med tilsvarende erfaring og kompetanse som henne selv. Dette førte til at hun måtte lene seg på egen kompetanse. Deltakeren beskrev en opplevelse av at dette var nyttig i form av å lære å stole på egen kompetanse og selvstendighet, samtidig uttrykte deltakeren at det var en forutsetning at hun tidligere hadde hatt en trygg og erfaren veileder.

Veileders kompetanse ble beskrevet av en deltaker som betydningsfull for den tause kunnskapen som baserer seg på erfaringer. Deltakeren uttrykte en opplevelse av at veileder kunne bidra med å sette deltakerens egne opplevelser inn i kontekst eller sette ord på opplevelser som var vanskelig for deltakeren selv. Deltakeren fortalte at lovverk, retningslinjer og fagteori av og til kom til kort, i søken etter et svar på hvordan man skal

handle eller håndtere. Det å da kunne støtte seg på eller veiledes av en veileder med god erfaring og kompetanse, var av stor betydning for å kunne makte å stå i jobben.

5.1.4 Innhold i veiledningen

En deltaker med erfaring fra ulike typer veiledning formidlet; «Jeg tenker at prosessveiledning skal handle om oss, ikke fag. Det gjør av vi blir sterkere i jobben. Det er vi helt avhengig av». Deltakerne beskrev varierende innhold i prosessveiledning, både i gruppe og individuelt. I individuell veiledning var det svært personavhengig om veileder var god til å inkludere barnevernkonsulentens prosess, i tillegg til direkte saksveiledning, og hvilken måte dette ble gjort på. Videre beskrev flere av deltakerne at det kunne være en hårfin balanse mellom at prosessveiledningen ble for fagfokusert, og at fag naturlig ble benyttet som et grunnlag for å snakke om prosess. Blant annet var det naturlig å benytte eksempler fra saker barnevernkonsulentene hadde jobbet i for å snakke om egen prosess og hva ulike opplevelser og følelser gjør med deg som person. Dersom det ble for mye fokus på fag, formidlet noen av deltakerne at veiledningen mistet noe av sin hensikt og gikk over til å bli noe annet. En deltaker hadde en positiv opplevelse av slik veiledningen var organisert og beskrev det slik;

Det handler mer om hvordan vi som mennesker og vi som fagpersoner skal klare følelsesmessig å stå i jobben vår. Og føle oss trygge i oss selv som kontaktpersoner, håndtere følelser som dukker opp, håndtere usikkerhet, og det tror jeg faktisk er mye viktigere å utvikle som ansatte i barneverntjenesten. Fordi vi har jo rutiner på hvordan vi skal bli faglig sterke, vi har andre type veiledninger og fagdager. Det å ha fokus på hvem er jeg som person, hva kan trigge meg i møte med familiene. Hvordan skal jeg håndtere følelser som plutselig dukker opp som jeg ikke visste eksisterte?

Det var en enighet blant deltakerne om at fokus på prosess og veiledning tilknyttet dette var viktig. Det var ikke enighet om hvilken form som var den beste. Noen deltakere uttrykte at alle burde få gruppeveiledning med ekstern veileder. Andre hadde ikke opplevd dette som like nyttig, og ønsket heller at denne veiledningen skulle komme fra egen leder tilknyttet saksgjennomgang eller på annen måte individuelt.

5.2 Sammenhenger mellom prosessveiledning og egen motivasjon

5.2.1 Barnevernkonsulentenes robusthet i møte med krevende opplevelser

For den jobben her er så vanskelig. Også tenker man ikke egentlig på det i hverdagen når du står i det, men så kommer det plutselig snikende inn. Fordi man skal håndtere all den problematikken da. Man skal håndtere følelsene til barna, man skal håndtere følelsene til foreldrene, også stempler man ut og går hjem. Og så skal man plutselig håndtere seg selv og sine egne følelser som kan dukke opp.

En deltaker fortalte at et fristed hvor man kan dele opplevelser om det man står i, var vesentlig for å ha motivasjon til å holde ut. Prosessveiledning kan være en arena for å bli mer reflektert rundt egne følelser, hvordan håndtere andres følelser og hvordan ivareta andre. Hun formidlet videre at prosessveiledning handler om karakterbygging, og for å stå i jobben år etter år var det vesentlig å kunne håndtere egne følelser og å kunne regulere seg selv og sin egen usikkerhet. Deltakeren fortalte at å stå i krevende avgjørelser som å flytte barn ut av hjemmet, krevde styrke som kunne utvikles gjennom prosessveiledning.

Å benytte prosessveiledning til å sette ord på opplevelser, fordi det kan bidra til å utvide eget perspektiv, uttrykket en annen deltaker som viktig. Deltakeren formidlet erfaringer fra en egen prosess, hvor hun hadde fått kjenne på behovet for å lene seg på egen kompetanse og faglig trygghet. Dette var ikke en trygghet som hadde vært der uten prosessveiledning. Deltakeren fortalte at ved å se tilbake, forstod hun hvilken betydning veileder og veiledningen hadde hatt for utviklingen av hennes egen faglighet og trygghet i denne. En svært krevende periode hvor opplevelsen var «dette klarer jeg ikke, denne jobben kan ikke jeg ha» snudde, og god veiledning var en viktig faktor i dette. En faktor for å håndtere og igjen finne motivasjon.

Flere av deltakerne formidlet med ulike ord viktigheten av å være et «heltidsmenneske». Dette innebar at privatlivet vil prege jobb og jobb vil prege privatlivet. Å håndtere denne vekslingen fremkom som en viktig faktor for motivasjonen til deltakerne. En deltaker med positive erfaringer fra prosessveiledning i gruppe beskrev det slik;

«Du må ha livet relativt på stell da, for å skulle klare å stå i den jobben her, for å hjelpe andre å få andres liv på stell. Da kan du ikke ha sånn kjempe mye bråk på privaten. Vi har hatt fokus på at det er viktig å ta det opp hvis det er et eller annet, for da må vi kunne tilrettelegge. Både leder, men også vi som gruppe. Det er for at den personen skal ha kapasitet til å stå i både det som skjer på hjemmebane og at som skjer på jobben her da. Når man jobber så tett på mennesker.

En deltaker fortalte at å kunne snakke om livet generelt på jobb, var helt avgjørende for å makte å stå i jobben. Videre at noen saker og opplevelser på jobb kan trigge egne opplevelser eller minner om egen oppvekst. Da er det viktig å ha snakket om disse temaene for å finne ut av hvordan man skal forholde seg til dem i egen jobbhverdag.

Flere deltakere fortalte at prosessveiledning i gruppe var særlig viktig for nyansatte. En deltaker uttrykte; «Man vet ikke helt hva som er vanlig eller hvordan man skal håndtere ulike situasjoner, for man har ikke vært i dem før». En annen deltaker beskrev en opplevelse av prosessveiledning som viktig, fordi veiledningen omhandlet det å utvikle fagpersonen selv, ikke bare teoretisk kompetanse på ulike tema. Dette ble pekt på som særlig viktig når en barnevernkonsulent var ny i jobben og på feltet.

Behovet for prosessveiledning opplevdes for noen av deltakerne som mer prekært som nyansatt, mens andre uttrykte viktigheten av dette også etter flere år i jobb. En deltaker fortalte at hun hadde jobbet en stund før hun i etterkant av en prosessveiledning ble oppfordret til å ta imot hjelp fra bedriftshelsetjenesten. Deltakeren beskrev opplevelsen slik;

Også var det nok ikke bare saken i seg selv. Det var det hele. For når du først kom til psykologen der da og når du begynner å snakke om hvordan det egentlig har vært i jobben og leder og bare alt, så var det jo flere ting som gjorde at jeg hadde det som jeg hadde det. Men det viser viktigheten i prosessveiledning.

Deltakeren beskrev en opplevelse av å gå med tung psykisk belastning over tid, på bakgrunn av arbeid tett på mennesker med alvorlig psykisk uhelse. Uten å få satt ord på hva dette gjorde med deltakeren og med manglende lederstøtte ble dette en stor påkjenning.

Deltakeren fortalte at hun i utgangspunktet ikke opplevde et behov for å dele sin opplevelse i gruppeveiledningstimen, men tok muligheten da veileder oppfordret til å dele. Deltakeren

fortalte at hun ikke hadde en reaksjon der og da, men opplevde en følelsesmessig og kroppslig reaksjon noen dager i etterkant. Etter oppfølgende samtaler med veileder ble de enige om å sende en henvisning til bedriftshelsetjenesten.

5.2.2 Sammenhenger mellom prosessveiledning og arbeidsmiljø

Samtlige deltakere nevnte kollegaer og arbeidsmiljø som en vesentlig faktor for motivasjonen til å bli i jobben. Dette fremkom både uavhengig av og i tilknytning til prosessveiledning. En deltaker fortalte om hvordan kulturen i avdelingen var blitt påvirket av det som skjedde i prosessveiledningen. «Jeg tror kanskje åpenhet på det personlige plan for hver enkelt, kanskje hadde vært lavere eller mindre hvis vi ikke hadde hatt den prosessveiledningen som allerede har åpnet en dør på gløtt, og da er det lettere».

Deltakeren pekte på at prosessveiledning kunne bidra til et styrket kollegafelleskap og ivaretagelse av hverandre. Kollegafelleskapet i seg selv var noe samtlige deltakere pekte på som en påvirkende faktor for motivasjon.

En annen deltaker uttrykte at prosessveiledning i gruppe også styrket teamfølelsen.

Deltakeren formidlet refleksjoner rundt at i en hverdag hvor det er vanlig å jobbe mye alene, får man ved deltakelse i gruppa et innblikk i hva kollegaer står i. Videre skapte det et rom for å kunne hjelpe hverandre praktisk ved å bistå i et møte eller avlaste en kollega ved å overta noen oppgaver.

En deltaker beskrev prosessveiledning som en arena hvor det også kunne være rom for å bidra med praktisk bistand, ikke bare prat. Gjennom veiledningen kan også emosjonelle belastninger avhjelpes med praktisk bistand. Flere av deltakerne påpekte betydningen av å få praktisk hjelp, i form av at noen tok en telefon for deg eller skrev et vedtak. Dette kunne være tilknyttet en gitt sak hvor deltakeren kviet seg for å ringe, eller som en avlastning for en opplevelse av generell stor belastning. En deltaker reflekterer rundt tema slik;

Når jeg sier «nå er det for mye, det skjer for mye i mange av sakene til at dette går», så kjenner veileder meg såpass godt at hen vet at det å kunne ta vekk mapperyddig eller noen økonomiske vedtak ofte kan gjøre så jeg får enn sånn ny giv til at da går det likevel. Det trenger ikke være store dramatiske ting når man kan føle at man drukner litt. Det trenger ikke være sånn at da tar vi vekk tre saker fra deg.

5.2.3 Betydningen av å kunne kjenne seg igjen i andre

Gjenkjennbare opplevelser hos andre kollegaer ble beskrevet som en faktor som bidro til å dempe stress og styrke motivasjon. Å kjenne seg i igjen i det andre opplever som krevende, ble av deltakerne beskrevet som en viktig faktor i kollegastøtte. Dette fordi deltakerne ikke opplevde å være alene om å oppleve det slik. Bekreftelse og anerkjennelse i krevende situasjoner, og på vissheten om at det faktisk er krevende situasjoner, opplevde flere av deltakere at bidro til å stabilisere egen opplevelse av å bli overveldet eller oppleve maktesløshet. En deltaker beskrev sin opplevelse slik; «Det synes jeg har vært det mest nyttige, å få høre de andres erfaringer med konkret eksempler på hva som kan være utfordrende og høre deres løsninger».

Å snakke om hva jobber innebærer, beskrev en annen deltaker som viktig. «Hverdagen er så full av avvik at det blir en form for normal». Alt det krevende og vonde blir en del av hverdagen og blandes sammen med andre gjøremål og tidsfrister. Å kunne minne hverandre på at arbeidshverdagen omhandler en liten del av befolkningen som har det slik, og at det ikke er en normal, poengterte deltakeren som viktig. Deltakeren formidlet en opplevelse av at disse faktorene hadde konsekvenser for hvordan barnevernkonsulenter tenker og vurderer. Deltakeren uttrykte at forventninger til klienter senkes, og man må minne seg selv på om vurderingen hadde vært den samme med utgangspunkt i et annet perspektiv. Deltakeren formidlet sine refleksjoner slik;

Og jeg har tenkt på det noen ganger, vi vurderer foreldre som gode nok og omsorgen som god nok. Men ville man det sett utenifra? For hva er det vi sammenligner med? Vi sammenligner jo med barna som har det helt forferdelig. Kanskje massiv vold, overgrep. Men du blir bare slått litt, så da går det bra. Det skjer noe da, det har jeg tenkt på.

Et felleskap med andre som deler samme erfaring og forståelse, opplevdes derfor som viktig på bakgrunn av dette. Å kjenne seg igjen i de samme utfordringene som andre barnevernkonsulenter, ble beskrevet som en faktor som dempet egen usikkerhet, og bidro til en opplevelse av å gå styrket ut av en veiledning. En deltaker beskrev sin opplevelse slik;

Det er mange foreldre med høytstående jobber og utdanninger og gode advokater. Når man komme som relativt ung i møte med mange av disse klientene, så har jeg

følt på en enorm usikkerhet. Så det å snakke i veiledning om nytten av utdanning og erfaring selv om man er ung i møte med disse her, og ikke minst at det er veldig mange i gruppa som kjenner seg igjen i det samme og at det har blitt tematisert. Det gjør at man går med styrket selvtillit, som igjen fører til, i vært fall for min del, at jeg føler jeg gjør jobben min bedre.

5.2.4 Et positivt perspektiv i møte med arbeidet

Til tross for krevende situasjoner og vonde skjebner, opplevde også en deltakerne at bildet av hva barneverntjenesten møter er noe dystert malt. Hun formidlet en opplevelse av å ha blitt positivt overrasket og at denne opplevelsen hadde hatt betydning for motivasjonen til å bli i jobben over tid.

Så jeg fikk egentlig en positiv overraskelse da jeg startet. Jeg synes veldig mange av familiene er kjempehyggelige og at foreldrene og barna og ungdommene er greie å samarbeide med. Jeg fikk en positiv overraskelse, så det jeg tenker er at man kanskje får litt feil inntrykk, eller i vært fall jeg. Veldig mange snakker om hvor tungt det er, og hvor mange vanskelige foreldre det er å samarbeide med. Men jeg synes det også er veldig mange fine foreldre å samarbeide med.

Deltakeren fortalte at det å klare å hjelpe noen var en stor motivasjon i seg selv. Likevel var opplevelsen oftere motsatt, i form av at det var vanskelig å hjelpe til tross for at mange tiltak var forsøkt. Deltakeren beskrev da at det å ha dokumentert godt vurderinger som var gjort i saken, slik at barnas rettsikkerhet ble ivaretatt ble viktig. I arbeidet med situasjoner som til tider kan oppleves håpløse, var det viktig for deltakerne å finne noe å holde fast i.

Deltakeren fortalte at hun kunne holde fast i å ha dokumentert godt hva som var forsøkt, dersom det ikke skulle gå bra. Hennes opplevelse var at etter en stund i arbeidet forsonet man seg mer med at det ikke er mulig å hjelpe alle tilstrekkelig, men at det er viktig å dokumentere godt at man har forsøkt.

5.2.5 Prosessveiledning og gruppedynamikk

En annen deltaker påpekte at prosessveiledning i gruppe var en arena for å løfte hverandre opp og rette fokus på det hverandre har fått til. Gode tilbakemeldinger gav motivasjon til det videre arbeidet.

At man veldig konkret bli minnet på at du strekker til, selv om du akkurat nå føler at du ikke gjør det fordi du bare løper i ring. At man har folk rundt seg som legger lokk på den tanken før det rekker å utvikle seg.

Deltakeren uttrykte at gruppeeffekten var viktig og at hun ikke hadde ønsket å ha prosessveiledning individuelt på bakgrunn av dette. Deltakeren beskrev sin opplevelse knyttet til veiledning i gruppe slik;

Da får man ikke den samme praten rundt bordet som man får når vi er i en gruppe. Som jeg synes er veldig nyttig og mange ganger kommer man å egentlig ikke har noe med seg inn i veiledningen på en måte, også plutselig dukker det opp tusen ting fordi andre snakker om det.

En faktor flere av deltakerne beskrev som vesentlig for en god gruppedynamikk, var tillit og trygghet i gruppa. Dette gjaldt ikke bare til veileder, men også deltakerne imellom. En deltaker fortalte om erfaringer med en utrygg gruppe, med bakgrunn i at den bestod av en blanding barnevernkonsulenter fra ulike avdelinger i en stor tjeneste. Deltakeren beskrev dette som noe hemmende for åpenheten i gruppa, særlig fordi det for noen kunne være vanskelig å snakke om tema som berørte følelser.

Om prosessveiledning, særlig i gruppe skal innføres for alle eller være noe barnevernkonsulentene selv er delaktig i å bestemme behovet for, ble vurdert ulikt av deltakerne. Dersom kollegafelleskapet var godt, opplevde deltakerne at mange tema ble snakket om da de oppstod. Det ble en dialog rundt temaene i en lunsj eller mellom en mindre gruppe kollegaer. Disse samtalen førte også til opplevd støtte eller lufting av følelser knyttet til en hendelse/sak, på samme måte som hensikten med prosessveiledning. Dette førte til at det blant noen av deltakerne ikke opplevdes som et behov med prosessveiledning. Dette fordi det var rom til å snakke om prosess fortløpende i hverdagen. Andre opplevde at rammen av prosessveiledning i gruppe eller individuelt, likevel tilbydde

noe annet og mer, enn hva kollegafellesskapet i seg selv kunne dekke i hverdagen. I tillegg til hva en leder hadde ressurser og tid til å ivareta. En deltaker fortalte at de som ansattgruppe selv fikk bestemme om de ønsket at veiledningen skulle videreføres eller avsluttes. Gruppen valgte da å avslutte den, med mulighet til å starte opp igjen dersom de selv ønsket det.

5.3 Sammenhenger mellom prosessveiledning, kollegarelasjoner og samarbeid

5.3.1 Galgenhumor som strategi for å kunne bli

To deltakere fortalte om deres opplevelse av galgenhumor som en påvirkende faktor for motivasjon. Å bruke galgenhumor eller karikere som en form for ventilasjon, var av betydning for deres egen evne til å regulere følelser knyttet til en gitt situasjon, eller til belastningen i arbeidshverdagen generelt. De løftet frem at det var en tid og sted for slik humor, og at det også var ulike meninger om dette på arbeidsplassen. Tema hadde vært oppe til diskusjon i begge tjenestene. En deltaker reflekterte slik; «Hva er galgenhumor og når blir det ufint og krenkende og lite hensiktsmessig da. Når blir det bare ren mobbing?» Deltakerne reflekterte rundt at ledere kan sette noe av standarden for om galgenhumor kan være en del av kulturen. De kan fremme en kultur som har rom for det, hvor det blir sett på som en overlevelsesstrategi. Men ledere kan også fremme en kultur hvor det blir sett på som uetisk ovenfor klientene. En deltaker fortalte om en opplevelse på det sist nevnte slik; «lederen var veldig uenig i det at man kan ha den type humor og snakke om de på den måten. Fordi hen mente at det ville farge oss når vi gikk inn i møter. Og det er jeg uenig i, for jeg tenker vi klarer det».

En deltaker fortalte om galgenhumor som en avgjørende faktor for å klare å bli i jobben. Videre betydningen av at det var rom for dette både i veiledning med leder, og i kulturen på arbeidsplassen generelt. Deltakeren hadde erfaring med at galgenhumor også fungerte som en form for anerkjennelse. Hun formidlet en opplevelse av at det bidro til å løfte blikket og huske på at det de jobbet med hver dag bare gjaldt en liten del av befolkningen. «Dette er ikke vanlig, og det er ikke rart det er vanskelig å stå i. Jeg har tenkt noen ganger at vi som ser så mye avvikende, både i atferd, i språk og mangel på refleksjonsevne, det blir på en måte en normal for oss».

5.3.2 Å tåle jobben – en forståelse og forventning

Flere av deltakerne fortalte om ubehagelig opplevelser i forbindelse med å jobbe med sårbare mennesker med ulike utfordringer. Hvilken kultur arbeidsplassen hadde knyttet til hva barnevernkonsulentene skal tåle å stå i, lå som et bakteppe for hvordan barnevernkonsulentene ble møtt på slike opplevelser. En deltaker fortalte om en opplevelse med å bli truet av en klients nettverk i en setting utenfor jobb. Deltakeren fortalte om respons fra leder og egen opplevelse slik;

Men da fikk jeg høre, men de bare tøffa seg, de ville ikke gjort deg noe. Men da sa jeg at den følelsen av at jeg var så redd, følte meg så utrygg.. at hvis det er forventet at man skal tåle det, da vil jeg ikke jobbe barnevern. Men hva skal man gjøre, det er ikke noe å få gjort kanskje? Men da synes jeg det for mye av den: Dette skal vi bare tåle.

Et interessant aspekt en deltaker pekte på var hvor ubehagelig det kan oppleves når klienter ikke klare å skille rolle fra person. Når barnevernkonsulenten «blir barneverntjenesten», og klienter ikke klarer å forholde seg til at barnevernkonsulenter er i en rolle og ikke representerer barneverntjenesten 24 timer i døgnet. Deltakeren fortalte om en opplevelse med å møte en klient utenfor jobb. Klienten forholdt seg til deltakeren som en ansatt i barneverntjenesten og hadde ikke forståelse for at deltakeren som barnevernkonsulent også er en privatperson som ikke var på jobb på dette tidspunktet.

En annen deltaker fortalte om en avdeling som over tid hadde vært ustabil med mye utskiftning. De hadde strevd med flere langtidssykemeldte og barnevernkonsulentene uttrykte en opplevelse av stor arbeidsmengde og emosjonelt belastende saker. Da barnevernkonsulentene uttrykte sin opplevelse til leder hadde de blitt møtt med lite empati for situasjonen. Responsen hadde vært en realitetsorientering fra leder om at slik er det bare i denne jobben. Deltakeren undret seg over om denne holdningen også kunne prege noe av opplevelsen barnevernkonsulentene på avdelingen satt med. Deltakeren beskrev at det også var individuelle forskjeller for hva som opplevdes som belastende. Hun uttrykte at det var mye barnevernkonsulenter skal kunne stå i, og at noen også klager for lett. Det er oppgaver og situasjoner som oppleves som svært belastende for noen, som de fleste vil tenke at man må kunne stå i.

Flere deltakere fortalte at de opplevde en anerkjennelse for at det var tøft, samtidig som det var en forventning om at dette er jobben din og det må du tåle. Hvordan denne anerkjennelsen og disse forventningene ble formidlet direkte, og i den generelle kulturen på avdelingene eller i tjenesten varierte mye. En deltaker beskrev prosessveiledning som en viktig arena for å luften opplevelser. Mangel på dette kunne føre til et negativt fokus for eksempel mot leder. Hun uttrykte det slik; «for det er nok ikke sakene og jobben i seg selv, men hvordan man har det innad på kontoret med ledere og kollegaer, hvordan man blir ivaretatt og hvordan man ivaretar hverandre. Og der trenger vi nok litt tilbakemelding til tider».

5.3.3 Fordeler og ulemper ved å være en kvinnearbeidsplass

Bare en deltaker løftet tema om at barneverntjenesten er et felt med en stor overvekt av kvinnelige barnevernkonsulenter og hva dette kan gjøre med kulturen på arbeidsplassen. Deltakeren fortalte om en opplevelse i en prosessveiledning hvor noen av barnevernkonsulentene benyttet tiden til å snakke ned og «kaste en leder under bussen». Dette førte til splittelse i gruppa og en lite hyggelig opplevelse. Deltakeren fortalte at hun opplevde at intensjonen med veiledningen skulle være å snakke om arbeidsmiljø og hvordan styrke hverandre til å legge fra seg jobben, men at dette ble ikke utfallet. Deltakeren uttrykte i denne sammenheng; «Det er kjipt å jobbe med en gjeng med bare damer». Deltakeren viste med dette utsagnet til at hun hadde en opplevelse av at damer i mindre grad klarte å ta ting opp direkte. Dette kunne føre til at det oppstod tause konflikter som pågikk over tid, uten at noen snakket om det. Deltakeren uttrykte at hun opplevde at dette ble tilfellet i veiledningen. I stede for at tilbakemeldingene ble gitt til lederen de handlet om, ble det tema for deling av frustrasjonen i veiledning. Deltakeren satt derfor igjen med en opplevelse av at veiledning ble lite konstruktiv og nyttig.

En annen deltaker formidlet dette om kulturen i prosessveiledning; «Jeg tror vi skal være forsiktige med at ekstern veiledning eller prosessveiledning skal bli et sted hvor vi bare skal få spy galle for å spy galle. Det kan vi gjøre med en kollega eller i en annen setting. Vi er avhengig av en tilbakemelding». Hun presiserte videre viktigheten av at veileder klarte å ivareta det som kunne komme og at det var rom for at dette kan være ufiltrert. Samtidig skal veiledningen ende ut i noe konstruktivt som barnevernkonsulentene kan ta med seg i

hverdagen. Hennes opplevelse var at det var viktig med en veileder som klarte å sette ansvaret litt tilbake på barnevernkonsulentene.

En deltaker i en annen tjeneste beskrev opplevelsen av mange kvinner på arbeidsplassen noe annerledes. Hun fortalte at å jobbe med flere damer som vet hvordan det er å balansere jobb med en hjemmesituasjon og egne barn var en trygghet. Deltakeren uttrykte en opplevelse av å motta forståelse fra kollegaer for ulike situasjoner i sitt privatliv, om det var småbarnsliv, graviditet, lite søvn, barnehage innkjøring eller annet. Dette skapte en opplevelse av rom til å hjelpe hverandre praktisk med ulike oppgaver i jobben, i tillegg til den psykologiske støtten.

5.4 Oppsummering av funn

I tilknytning til temaene *ulike former for prosessveiledning, sammenhenger mellom prosessveiledning og egen motivasjon og sammenhenger mellom prosessveiledning, kollegarelasjoner og samarbeid* har jeg presentert funnene som kom frem i de kvalitative intervjuene med deltakerne. Resultatpresentasjonen har gitt flere eksempler på hvordan deltakerne selv tolker sine egne opplevelser knyttet til prosessveiledning og motivasjon for å bli i barneverntjenesten.

Funnene viser til at det er ulik praksis for prosessveiledning og ivaretagelse av barnevernkonsulentene i de forskjellige tjenestene. Noen steder er behovet mer selvstyrt fra barnevernkonsulentene, mens i andre tjenester er det systematisert fra et ledernivå. Kollegialstøtte, opplevd felleskap og arbeidsmiljø kom frem som viktige funn knyttet til motivasjon. Videre ble muligheten for å lette følelser og tanker, i kombinasjon med konstruktive og positive tilbakemeldinger beskrevet som essensielt for å ha motivasjon til å bli i jobben over tid.

Videre i oppgaven vil jeg drøfte funnene opp mot relevant teori med utgangspunkt i problemstillingen.

6.0 Drøfting

Jeg vil i dette kapitlet forsøke å belyse problemstillingen gjennom å drøfte mine funn opp mot teori med utgangspunkt i tre spørsmål; Hva har betydning for barnevernkonsulenters motivasjon? Hvilket handlingsrom skaper prosessveiledning? Og hva og for hvem skal prosessveiledning gjelde?

Funnene viser at det er store variasjoner i hvilken veiledning som tilbys i de ulike tjenestene og hva denne inneholder. Det er i dag ingen statistikk på turnover i barneverntjenestene knyttet til ulike veiledningstilbud. Statistikken viser høy turnover generelt, med manglende støtte og anerkjennelse fra leder, avvik mellom faglige idealer og realitet, samt at arbeidet er psykisk belastende som hovedgrunner til jobb bytte (Bufdir, 2022, s. 8). Det vil være vanskelig å måle om prosessveiledning har en direkte effekt på reduisering av turnover, når veiledningen er så varierende som den fremstår i dag. Funnene peker på at mange individuelle hensyn, som relasjon til veileder, tillit og trygghet i gruppa er vesentlige for hvordan veiledningen oppleves. Det vil på bakgrunn av dette trolig være vanskelig å måle effekten av prosessveiledning opp mot turnover på generelt grunnlag. Til tross for de små og store variasjonene i tilbudet og opplevd nytte av barnevernkonsulentene, peker funnene på noen fellestrekk i opplevelsen av prosessveiledning og noen tydelige motsetninger som er interessante å drøfte. Studien ikke vil kunne konkludere med en direkte sammenheng mellom prosessveiledning og reduisering av turnover, likevel vil den i dette kapitelet si noe om betydningen prosessveiledning kan ha for barnevernkonsulenter med tanke på forebygging av turnover, utbrenthet og motivasjonen til å bli i jobben over tid.

6.1 Hva har betydning for barnevernkonsulenters motivasjon?

Kommunale barneverntjenester hadde en turnover på 18,9 % i perioden 2020-2021 og ligger høyest sammenlignet med andre tjenestoområder i kommunalsektor. I 2021 lå også barneverntjenesten lavere i lønn enn andre tjenester i kommunalsektor, med samme krav til utdanning (KS, 2022). Ytre motivasjon i form av lønn vil derfor trolig ikke være en sterk motivasjon for barnevernkonsulenter i barneverntjenesten. Dette indikerer at det kan være andre former for motivasjon som står sterkere hos barnevernkonsulenter enn den ytre motivasjonen.

6.1.1 Prososiale motivasjon – barnevernkonsulentenes styrke og akilleshæl

Flere av deltakerne beskrev en prososial motivasjon, I tillegg til en indre motivasjon i form av at deltakerne opplevde mening med arbeidet de gjorde eller opplevde arbeidsoppgavene som viktige (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 234). Tidligere forskning peker også på at prososial motivasjon er av stor betydning for om barnevernkonsulenter blir i jobben (Lien, 2018). Denne formen for indre motivasjon tar utgangspunkt i ønske om å gjøre noe godt for andre eller bedre andres situasjon (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 235). Innholdet i den prososiale motivasjonen samsvarer også med tilstanden compassion satisfaction (CS). Dette i form av ønske om å hjelpe andre, samt opplevelse av mestring som forskning viser har en beskyttende effekt på utbrenthet (Baugerud et al., 2018, s. 217).

Den prososiale motivasjonen kan på en annen side ses i sammenheng med de emosjonelle belastningene både deltakerne selv og forskningen sier noe om at barnevernkonsulenter står i. Ønske om å gjøre noe godt for andre bidrar til at barnevernkonsulenter investerer egne følelser og seg selv som menneske i møte med sårbare familier. Et annet begrep som kan knyttes tett til denne formen for indre motivasjon er *jobbengasjement*. En forutsetning for denne tilstanden er at barnevernkonsulenter bruker seg selv i utførelsen av arbeidet, investerer energi og opplever en emosjonell tilknytning til jobben (Khan, 1990 i Buch et al., 2016, s. 30). Den emosjonelle investeringen kan også gjøre barnevernkonsulenten sårbar for emosjonell slitasje.

Relasjon som verktøy er vesentlig i arbeid med mennesker (Haavik & Toven, 2020, s.25). Deltakerne beskrev mange relasjoner de hadde etablert og avsluttet i løpet av sin tid i barneverntjenesten. Dette i seg selv krevde motstandsdyktighet mot emosjonell slitasje, i tillegg den belastningen det kan være å stå i en gitt relasjon. En deltaker fortalte om en klientrelasjon som etter en tid førte til et behov for oppfølging fra bedriftshelsetjenesten. Dette sier noe om kostnaden som kan komme av jobbengasjement.

Den prososiale motivasjonen er på en side barnevernkonsulentenes styrke i møte med et til tider rigid system, som ikke dekker alle behov som finnes blant familiene de skal hjelpe. I tillegg til stressbelastninger og det smertefulle de er vitne til i jobben. På en annen side kan

det se ut som at fallgruven ved å ha denne motivasjonen i høy grad, er at barnevernkonsulentene blir særlig sårbare for emosjonelle belastninger og på sikt utbrenthet. Dette fordi egne følelser investeres i større grad, og barnevernkonsulenter dermed også blir mer sårbare for risikoen knyttet til å streve med å håndtere egne følelser knyttet til arbeidet. Killén (2017) påpeker at det nettopp er derfor prosessveiledning er viktig (s.32).

6.1.2 Prosessveiledning og indre motivasjon

Flere av deltakere beskrev veiledning som en setting hvor de både kunne få lettet det de tenkte og følte på, men også få noen konkrete tilbakemeldinger. Det konkrete, fremfor svevende filosofering rundt følelser eller tenkte scenarier, ble beskrevet av samtlige deltakere som viktig for at veiledningen skulle oppleves nyttig. For å åpne den dynamiske tilstanden subjektiv mestringsevne (SME) (Buch et al., 2016, s. 28), er barnevernkonsulenter avhengig av jevnlig tilbakemeldinger. SME bygger på tidligere prestasjoner.

Prosessveiledning kan derfor fungere som en ramme for å bidra til SME, ved at tidligere hendelser reflekteres rundt og bearbeides. Buch et al (2016) viser til at betydningen av barnevernkonsulentenes mestringsopplevelse har stor betydning for deres motivasjon (s. 28). Barnevernkonsulenters mestringsopplevelse har derfor betydning for tilstander som SME og i større skala, indre motivasjon. Å øke barnevernkonsulenters opplevelse av indre motivasjon og mestring vil kunne være fruktbart både for barnevernkonsulenten selv og tjenesten. Dette da forskning viser at høy indre motivasjon fører til bedre resultater og prestasjoner, noe som igjen vil påvirke barnevernkonsulentenes opplevelse av mestring (Buch et al., 2016, s. 27-28).

Flere av deltakerne nevnte prosessveiledning i en eller annen form, som en viktig arena for å kunne dele opplevelser om det krevende man står i. Videre formidlet de at muligheten til dette var vesentlig for egen motivasjon til å stå i jobben. Flere av deltakerne uttrykte at veiledningen og veileder har hatt stor betydning for utvikling av egen faglig trygghet. Gjennom begrepet *psykologisk bemyndiggjøring* vektlegges faktorene mening, selvbestemmelse, kompetanse og påvirkning som viktige utgangspunkt for en indre motivasjon preget av kontroll over egen arbeidssituasjon (Spreitzer, 1995 i Buch et al., 2016, s. 31). I deltakernes

opplevelser og refleksjoner rundt disse, fremkom disse faktorene både som styrker og som utfordringer.

Flere deltakere beskrev en opplevd mening i arbeidet med mennesker og mening i det å få til å hjelpe. Samtidig viser forskningen at et sprik mellom verdier og faglige idealer og realiteten, er en risikofaktor for demotivasjon (Bufdir, 2022, s. 8). En deltaker poengterte dette tydelig, ved å si at det å klare å hjelpe var en stor motivasjon i seg selv, men at det opplevelsen kanskje oftere var mottatt, at man ikke klarte å hjelpe. Å stå i dette spennet er kanskje noe prosessveiledning kan bidra til at barnevernkonsulenter klare å håndtere. For dette er noe de er avhengig av å kunne håndtere for å bli i jobben over tid.

Prosessveiledning, særlig i gruppene ser ut til å ha rammene til å løfte barnevernkonsulentene. Deltakerne beskrev selv en positiv effekt av å kunne minne hverandre på at hverandre strekker til, til tross for krevende situasjoner og kanskje lite fremgang i saker. Hva vil det egentlig si å hjelpe noen, er det egentlig bare når hovedmålet er nådd? når ungdommene er blitt rusfri? når barnet er på skolen hver dag? Slik spørsmål kan drøftes i veiledning. Prosessveiledningen kan bidra til å redefinere, slik at det igjen kan skapes en mening for den enkelte. Videre kan dette bidra til at barnevernkonsulenten får tro på egen kompetanse og tiltro til å kunne gjennomføre sine oppgaver. En usikkerhet en barnevernkonsulent for eksempel kan føle på i møte med høyt utdannende klienter og advokater, når man selv skal vurdere og navigere i et komplekst barnevernsfelt krever støtte og trygghet. Deltakerne beskrev hvordan prosessveiledning kunne bidra til å styrke trygghet ved hjelp av samtaler og refleksjon rundt egen faglighet og kompetanse.

Selvbestemmelse og påvirkning er viktig for opplevelsen av autonomi i arbeidshverdagen, som igjen kan bidra til økt motivasjon og opplevd SME og psykologisk bemyndiggjøring (Buch et al., 2016, s. 31). Kommunale barneverntjenester har et beslutningshierarki og mandat som setter noen føringer for hvilke beslutninger barnevernkonsulenter kan ta på egenhånd, og hva som må godkjennes av leder. Samtidig har barnevernkonsulentene i praksis et stort handlingsrom vedrørende valg og beslutninger i sitt daglige arbeid. Likevel er det er ikke gitt at det oppleves slik. Noen av deltakerne fortalte at prosessveiledning som tilbud, kom som et resultat av påvirkning fra barnevernkonsulentene i tjenesten. De uttrykte et behov som

ledelsen imøtekom for å sette fokus på ivaretagelse, støtte og håndtering av en krevende arbeidshverdag. En umiddelbar tanke var at tjenester som velger å tilby prosessveiledning, særlig med ekstern veileder da dette er en økonomisk utgift, har stor forståelse for de emosjonelle belastningene jobben kan innebære. Videre at det er et selvsagt faktum, at barnevernkonsulenter har behov for en arena hvor de kan bli ivaretatt og utvikle seg som fagpersoner.

En hypotese er at det kan tenkes at den økonomiske kostanden ved å engasjere en ekstern veileder, ses som en mindre kostnad enn utfordringen det er for ledere å veilede og ivareta barnevernkonsulenter i hverdagen. Studien til Lauritzen & Aas (2015) peker på at bare halvparten av de som veileder har veilederutdanning. Videre at veiledere opplever et behov for mer opplæring på å veilede barnevernkonsulenter (s. 276). Ved å kjøpe et veiledningstilbud kan tjenesten vise til at barnevernkonsulentenes behov ivaretas i deres tjeneste, samtidig som de selv slipper å forholde seg til ansvaret for denne type veiledning. Til tross for ulike erfaringer, ser flertallet av deltakerne på prosessveiledning i gruppe med ekstern veileder, som en god veiledningsform. Deltakerne nevner mange viktige sammenhenger mellom opplevd nytte, og at veiledningen både foregår i gruppe og med ekstern veileder. Samtidig er ikke disse faktorene i seg selv nok til at veiledningen blir betydningsfull og nyttig for barnevernkonsulentene.

Som deltakerne beskrev i funnene var relasjon til veileder, tillit og veileders faglige kompetanse viktige elementer for hvilken betydning prosessveiledning fikk. At tilbudet er til stede, er dermed ikke tilstrekkelig i seg selv. Dette vil trolig være like relevant for de tjenestene som har intern individuell veiledning, som for de som har ekstern gruppeveiledning. Å snu argumentet om ekstern prosessveiledning på hodet, vil si å hevde at de tjenestene som ikke tilbyr dette, ikke fokusere på ivaretagelse av barnevernkonsulentene i sin tjeneste. Sett i en slik sammenheng kan man si at tjenestene med intern prosessveiledning, har et enda større ansvar for å ivareta barnevernkonsulenters behov. Dette fordi tjenestene på egenhånd står ansvarlig for barnevernkonsulentenes profesjonelle utvikling og emosjonelle ivaretagelse. På en annen side har tjenestene som har kjøpt prosessveiledning som tilbud, et stort ansvar for at tilbudet de har innhentet er av kvalitet.

Dersom innholdskvaliteten på ekstern veiledningen er svak, vil verdien av et slik tilbud også svekkes i betydelig grad.

6.1.3 Heltidsmenneske

Deltakerne vektla betydningen av at de som barnevernkonsulenter også må være bevisst at de er heltidsmennesker. For flere har det vært avgjørende for motivasjonen til å bli i jobben, at arbeidsplassen gir rom og forståelse for at jobb og privatliv henger sammen. Særlig når man jobber med mennesker. En deltaker uttrykte at barnevernkonsulenter må ha livet på stell for å stå i jobben og hjelpe andre med å få livet på stell. Det er stor forståelse for at familiene man møter strever, men kanskje mindre rom for at en barnevernkonsulent selv strever med noe. Livet er heller ikke uten utfordringer eller strev i privatlivet, bare fordi man selv jobber som hjelper.

Dersom en forutsetning for jobb i barneverntjenesten skal være et plettfritt privatliv, ville det trolig vært få ansatte. Samtidig ligger det noe sant i behovet for å ha «livet på stell». Barnevernkonsulentene har behov for å kunne håndtere utfordringene i eget privatliv, slik at de ikke blir for belastende for enn selv i møte med jobben. Dette gjelder også andre vei, når utfordringene på jobb kan bli så belastende at det går utover privatlivet. Til tross for at man går inn i en rolle som fagperson, er man et menneske på heltid. Følelser og tanker knyttet til en arena som for eksempel jobb, blir ikke automatisk borte når barnevernkonsulenten befinner seg på en annen arena som hjemme.

En god balanse mellom jobb og familieliv kan bidra til å begrense turnover og øke motivasjon. Videre har konflikt i balansen hjem og jobb en sterk sammenheng med symptomer på utbrenthet (Baugerud et al., 2018). Forskning viser at kvinner opplever denne balansen som mer krevende enn menn (Innstrand, 2012, s. 32). Forståelsen og bevisstheten rundt å være et heltidsmenneske blir derfor særlig relevant for barnevernkonsulenter i barneverntjenesten. Videre at det er et behov for å ivareta denne faktoren ved barnevernkonsulentenes jobbhverdag. Prosessveiledning er ikke eneste metode eller arena for å møte dette behovet, men kan være en egnet ramme.

Både lederstøtte og støtte og forståelse fra kollegafelleskapet, vektlegges i funnene som viktige elementer i aksepten av barnevernkonsulentens som helhetsmenneske. Koblingen mellom privatliv og jobb kan være relevant opp mot barnevernkonsulentens hverdag her og nå, eller basert på tidligere opplevelser. Som hjelper blir barnevernkonsulentene utsatt for emosjonelle belastninger, som ansatte i andre yrker ikke må forholde seg til i samme grad. Dette gjør det nødvendig å ha utviklet strategier for å håndtere belastningene, både direkte på jobb og indirekte ellers i livet.

6.2 Hvilket handlingsrom skaper prosessveiledning?

Når det gjelder prosessveiledning i gruppe pekter deltakerne på at prosessveiledning styrket kollegafelleskapet, noe som i seg selv skapte motivasjon. Dersom dette faktisk skal bli et positivt utfall av prosessveiledningen, vil det avhenge av at om gruppa og veileder klarer å holde veiledningen konstruktiv. At grad av personlig nytte i en gruppeveiledning kan variere, er sannsynlig og kanskje forventet. Samtidig kan for store individuelle behov i gruppa, bidra til å svekke gruppas hensikt som en arena hvor barnevernkonsulentene skal få lufte, men også få noen verktøy eller råd til å håndtere det krevende. Flere av deltakerne fortalte om prosessveiledning, særlig i gruppe, som har fungert i mindre grad. Enten fordi behovene har vært for ulike, det har vært mangel på trygghet i gruppa eller til veileder, eller at dialogen har stagnert i å lufte frustrasjon og ikke klart å gå videre til mer konstruktiv håndtering.

6.2.1 «Mange damer»

En av disse opplevelsene som fremkom i funnene, knyttet deltakeren til at det er en kvinnearbeidsplass. Barneverntjenesten har en stor overvekt av kvinner og dette vil også være tilfelle i prosessveiledning i gruppe. Ville gruppeprosessen og betydningen av veiledningen opplevdes annerledes, dersom gruppene var satt sammen med 50/50 av kvinner og menn, eller bare av menn? Det blir vanskelig å forske på, da det ikke er en realitet i feltet. Samtidig er det interessant, da kvinner tradisjonelt sett har søkt seg til mer omsorgsrettete yrker (Reisel et al., 2019). I tråd med den prososiale motivasjonen og sårbarheten i følelsesmessig involvering, vil kvinner kanskje være særlig sårbare i yrker som barnevernkonsulent. Da min oppgave ikke omfatter forskjellig dialogmønstre og konflikthåndtering knyttet til kjønn, skal jeg ikke spekulere i dette opp mot konflikter og en

«klagekultur» som kan oppstå i veiledning. Det interessante spørsmålet i denne sammenheng, er om de konstruktive eller destruktive faktorene som kan oppstå i prosessveiledning i gruppe, henger sammen med arbeidet i barneverntjenesten eller kjønn.

Uavhengig av kjønn har mennesker både har faktorer til felles og faktorer som skiller dem når det kommer til sansing og persepsjon (Thommessen & Neumann, 2019, s. 48).

Barnevernkonsulentene kan ved dette være utsatt for samme situasjon eller belastning i arbeidet, men oppleve det helt forskjellig. Dette kan for eksempel føre til at krevende situasjoner i møte med familier eller barn kan oppleves svært forskjellig av barnevernkonsulentene som var til stede. Disse faktorene mennesker har til felles og som skiller dem, kan også være noe av utgangspunktet for at konflikter oppstår i veiledning. Dette på bakgrunn av ulike opplevelse av samme sitasjon eller ulike behov for å håndtere opplevelser.

6.2.2 Menneske som arbeidsverktøy – kropp, følelser og tanker

I deltakernes beskrivelser av sine opplevelser i arbeidet generelt og i prosessveiledning spesielt, vises ulike kroppslige og følelsesmessige reaksjoner som gråt, redsel, usikkerhet og stress. Det emosjonelle og det kognitive vil gjensidig kunne påvirke hverandre, og er begge relatert til kroppslig sansing (Thommessen & Neumann, 2019, s. 50). Denne sammenhengen kan si noe om behovet for å koble på kognitive prosesser i form av refleksjon, knyttet til alt det kroppen i arbeidshverdagen bevisst eller ubevisst sanser. Prosessveiledning som arena kan skape rom for at barnevernkonsulentene blir kjent med eget erfaringsgrunnlag, som vil være utslagsgivende hvor hvordan de opplever ulike situasjoner. Refleksjon rundt dette kan bidra til en forståelse av egne reaksjoner. Samtidig skaper ikke erfaringsgrunnlaget barnevernkonsulentene har, en statisk ramme for hvordan de kan håndtere opplevelser i sin jobbhverdag. En bevissthet for hvordan følelser, tanker og kropp henger sammen kan skape forståelse for tidligere erfaringer, som kan vært nyttig for å bearbeide, og samtidig benyttes i utviklingen av egne strategier for å håndtere fremtidige opplevelser.

Et eksempel fra funnene er deltakeren som etter en prosessveiledning fikk en kroppslig reaksjon som hun tidligere ikke hadde kjent på. I samtaler med bedriftshelsetjenesten ble det tydeligere for henne hvordan de ulike faktorene hadde påvirket tanker og følelser, og at

det ikke bare handlet om saken i seg selv, men en større helhet. Slike prosesser kan bidra til selvutvikling og styrking av egen motstandskraft i møte med fremtidige emosjonelle belastninger i jobben. Noe som igjen kan bidra til forebygging av utbrenthet eller ønske om å slutte i barneverntjenesten.

Som barnevernkonsulent i barneverntjenesten er relasjon og seg selv som menneske et arbeidsverktøy. Videre peker Killén (2017) på at det er viktig å beherske en rekke problemløsende ferdigheter, å ha en trygg forankring i egen yrkesidentitet og være i stand til å etablere relasjoner med familiene så de føler seg respektert og akseptert. Dette til tross for at barnevernkonsulentene har funksjoner som er inngripende og grensesettende (s. 40). Flere av deltakerne fortalte om et tidspress i hverdagen som bidro til å nedprioritere veiledning, som kunne vært en arena for å styrke faktorene Killén beskriver. Mangel på tid som et hinder for god veiledning fremkommer også i forskning (Tveiten, 2019, s. 92). Når tiden er knapp blir deltakerne særlig opptatt av at veiledningen må være konkret og håndfast, det er ikke tid til for mye svevende prat. Flere av deltakere poengterte at det ikke bare kunne være «hvordan var det for deg» - prat. Konkrete råd og noe håndfast å benytte, er et forståelig behov i et fagfelt som på mange måter er et håndverk, til tross for vekten av forskning og teori som ligger til grunn for fagfeltet. Samtidig kan å dreie veiledning for mye vekk fra å snakke om opplevelse og følelser, bidra til å skille det kognitive og det emosjonelle for mye fra hverandre. Kropp og hode henger sammen, og det kan tenkes at et for stort fokus på det kognitive, kan bidra til at barnevernkonsulenter blir for lite forberedt og mangler verktøy for å håndtere egne følelser når disse blander seg inn i det konkrete arbeidet.

6.2.3 Veiledning som ramme for erfaringslæring

Det er videre interessant hvordan deltakere selv vurderer betydningen av prosessveiledning, sett i sammenheng med hvordan de selv har det. De som ikke uttrykte et stort behov for prosessveiledning per nå, påpekte at de kanskje vil ha et behov igjen dersom det for eksempel ble endringer på jobb i form av sykemeldinger eller endret arbeidsmiljø. Det er kanskje lettere å tenke at behovet for veiledningen først er der etter at man har begynt å kjenne på belastningen, og ikke før når alt kjennes håndterbart. Opp mot barnevernkonsulentenes ønske om konkret veiledning, blir det kanskje også for svevende å

se for seg situasjoner i fremtiden og hvordan forberede seg på disse. Haavik & Toven (2020) vektlegger også betydningen av oppfølging i etterkant av vanskelige hendelser for å forebygge sekundærtraumatisering (s. 53).

Tidligere erfaringer og opplevelser kan være en kilde til læring, men er ikke automatisk det. Barnevernkonsulentene trenger mulighet til å reflektere over egne erfaringer, for at de skal kunne danne et grunnlag for læring (Ulvestad & Kärki, 2012, s. 313). Med sin vektlegging av refleksjon, kan prosessveiledning være et rom for å bidra til å gjøre erfaring om til læring. Samtidig kan det å bare utnytte menneskets mulighet for å lære basert på fortid, ses på som dårlig utnyttelse av mulig kapasitet. Refleksjon som et utgangspunkt for handling, og ikke bare som en påfølgende prosess etter handling, er viktig for god yrkesutøvelse i sosialt arbeid (Tveiten, 2019, s. 31). For konkret veiledning i form av rådgivning på hvordan handle, styrker ikke barnevernkonsulentenes evne til integrering av kunnskap, utvikling av fagetiske holdninger eller mentaliseringsevne, i form av å ta barn eller foreldres perspektiv (Killén, 2017, s. 42). Utvikling av forståelse både for menneskene man møter, og for seg selv som fagperson kan derfor være viktige bidrag til å styrke egen yrkesidentitet.

Forståelse for egne følelser og relasjonsmønstre kan være et nyttig verktøy i møte med emosjonelle belastninger i jobben. Sammenhengen mellom kropp, følelser og tanker blir viktig i denne prosessen. Utbrenthet er en tilstand som kan vise seg i kroppslige symptomer som for eksempel manglende energi, samt i krysningspunkteter mellom følelser og tanker eksempelvis i form av manglende empati og negative holdninger om arbeidet (Haavik & Toven, 2020, s. 51; Killén, 2017, s. 32). Påkjenninger på barnevernkonsulentens egne tanker og følelser i forbindelse med jobben, kan dermed få utslag i kroppslige reaksjoner. Evnen til empati, det å leve seg inn i andres menneskers opplevelser, er avgjørende i arbeidet med mennesker (Killén, 2017, s. 50) Symptomer på utbrenthet blir derfor en stor risiko for kvaliteten på arbeidet, i tillegg til å være en risiko for barnevernkonsulentens helse.

6.2.4 Trygghet i veiledningsgruppa

Trygghet er vesentlig for at barnevernkonsulenter i en gruppe skal kunne åpne seg om egne opplevelser og å jobbe med disse (Tveiten, 2019, s. 129). Prosessveiledning i gruppe kan oppleves som en sårbar situasjon hvor barnevernkonsulenter skal dele opplevelser og kan

være redd for å motta kritikk (Ulvestad & Kräki, 2012, s. 109). Med bakgrunn i dette er trygghet i gruppa et særlig viktig element for at veiledningen skal bli betydningsfull. Flere av deltakerne nevnte stabilitet og å kjenne kollegaene sine som en faktor som fremmet trygghet. Dette kan være en utfordring når det er kjent at det er høy turnover i tjenestene, som naturlig preger stabiliteten i personalgruppa. Å senke turnover i tjenestene er sannsynligvis et sammensatt problem som krever mer enn bare etablering av prosessveiledning. Dersom premisset for trygghet ikke kan belage seg på lavere turnover, må andre faktorer bidra til en opplevelse av stabilitet.

Veileder har en viktig rolle i å skape trygghet i gruppa. Lauvås & Handal (2014) utfordrer antakelsen som at trygghet og tillit må etableres før man kommer inn på opplevelsen det skal snakkes om. De forslår en alternativ tanke om at trygghet og tillit kan skapes gjennom samhandling (s. 250). Dette kan være en aktuell strategi i veiledningsgrupper med barnevernkonsulenter i barneverntjenesten, fordi stabiliteten blant de ansatte er sårbar. Dersom trygghet og tillit skal etableres før den faktiske veiledningen begynner, kan det risikeres at gruppa aldri kommer videre til fasen hvor de snakker om opplevelser. Med dette vil de miste hele hensikten med prosessveiledningen.

Jevn frekvens på prosessveiledningen og en avklart agenda kan også bidra til en opplevelse av stabilitet. Det skaper en trygghet på innholdet og forebygger at det brukes tid på tema som ikke er i tråd med barnevernkonsulentenes behov (Ulvestad & Kräki, 2012, s. 111). Flere av deltakerne fortalte om en balanse mellom å ha veiledning for hyppig og for sjeldent. En passelig frekvens kan bidra til trygghet i form av å bli trygg på og kjent med de andre i gruppa, samtidig som de kan holdes en rød tråd fra forrige veiledning. Blir det for sjeldent mistes noen av disse elementene, i tillegg til at mange barnevernkonsulenter har tatt opp aktuelle tema for veiledningen i andre forum. Blir veiledningene for ofte, kan opplevelsen av tidspress og stress over andre arbeidsoppgaver som da må vente, påvirke kvaliteten på veiledningen i form av mental tilstedeværelse.

Tryggheten til å kunne snakke åpent ble beskrevet som en viktig forutsetning for veiledningens fungering. Ettersom gruppa veiledes av en ekstern og ikke en leder eller barnevernkonsulent i tjenesten, skaper dette et rom for å dele fritt, uten å være redd for at

det får direkte følger på arbeidsplassen. En fallgrube ved dette kan være at det blir et negativt fokus i samtalen, fordi man får et rom til å dele frustrasjon uten konsekvenser. Flere av deltakerne har erfaring med at denne type deling kan føre til et negativt fokus eller å «spygge» som en deltaker beskrev det som. Det er viktig å ha trygghet til å kunne være ærlig og dersom det er tilfelle, luften frustrasjon eller irritasjon. Samtidig vil dette være lite fruktbart i seg selv, dersom gruppa ikke klarer å benytte det til noe konstruktivt, og ender med å gå ut fra veiledningen mer demotivert enn da de kom inn. Funnene viser til at veileder har et viktig ansvar her for å forhindre at gruppa går i en negativ spiral, og i stede bidrar med innspill og får de til å tenke litt nytt. Til tross for veileders ansvar, har barnevernkonsulentene selv også et ansvar for å endre tanker eller holdninger (Tveiten, 2019, s. 22).

Prosessveiledning som et fristed utenfor rammene av arbeidshverdagen og ledelsen på tjenesten, kan oppleves som betydningsfull. En kobling mellom det som foregår i veiledning og ledelsen, er likevel nødvendig for at veiledningen skal kunne fungere opp mot den faktiske arbeidshverdagen barnevernkonsulentene må håndtere. Et ønske om at leder ikke skal vite hva det snakkes om i veiledning kan bidra til trygghet, men på en annen side være et hinder for faktisk endring og positiv utvikling i arbeidshverdagen. Lederstøtte ble trukket frem av samtlige deltakere i studien som en viktig faktor for motivasjon. Støtte fra leder vil ha betydning for om det som snakkes om i prosessveiledning blir forankret i arbeidshverdagen. Til tross for at veiledning kan være en arena for faglig refleksjon og utvikling, er ikke disse prosessene begrenset til veiledningsrommet. De foregår bevisst og ubevisst i fagpersonen hele tiden. En forståelse og støtte rundt disse temaene er derfor kanskje viktigere utenfor tiden i veiledning, da dette innebærer den største andelen av barnevernkonsulentenes arbeidshverdag.

6.3 Hva og for hvem skal prosessveiledning gjelde?

Funnene viser at det er et spekter av ulike former for prosessveiledning i tjenestene. Deltakerne har også ulike erfaringer med hvilke former de opplever har mest nytte og betydning for deres arbeidshverdag. Noen av deltakerne har erfart ulike typer veiledning, mens andre hovedsakelig har erfaring med en form. Deltakernes egne refleksjoner knyttet til hvilken form de mener fungerer best, kan være preget av mangel på

sammenligningsgrunnlag og erfaring fra andre former. Likevel vil barnevernkonsulentenes opplevelse alltid være preget av individuelle behov og preferanser. Dette trenger ikke være et hinder, men kan gjøre det utfordrende å utforme et systematisk prosessveiledningstilbud på tvers av tjenester som alle barnevernkonsulenter vil oppleve som nyttig. Kanskje er det likevel mulig å komme frem til en form som flertallet vil synes er nyttig i så stor grad, at det kan forsvares som det beste alternativet for ivaretagelse og faglige utvikling.

Med utgangspunkt i funnene i denne studien er refleksjon, konkrete råd og veiledning, støtte fra et fellesskap og trygghet i relasjon til veileder, vesentlige faktorer for at veiledningen skal oppleves betydningsfull. Dette peker på at det kan være en del fellesfaktorer på tvers av tjenester og barnevernkonsulenters opplevelser, som kan benyttes som utgangspunkt i utviklingen av et likere tilbud til alle tjenester. Killén (2017) hevder at det er et påtrengende behov for støttesystemer. Videre at veiledning er nødvendig for å beholde gode fagfolk i førstelinjetjenesten (s. 32). Det finnes lite forskning på sammenhengen mellom turnoverintensjoner og prosessveiledningstilbud. I stillingsannonser for kontaktpersoner frontes prosessveiledning som et gode til barnevernkonsulentene, dersom tjenesten har dette tilbudet. En deltaker fortalte også at ekstern veiledning var et trekkplaster i forbindelse med jobb bytte. Flere av deltakerne var ikke overrasket over at tilbudet er så ulikt i de ulike tjenestene, og uttrykte samtidig at det var et ønske om et likere tilbud for å minske disse forskjellene.

Opp mot ønske om et likere tilbud, vil det være vanskelig å overholde barnevernkonsulenters selvbestemmelse over et veiledningstilbud. Flere av deltakerne har påpekt betydning av prosessveiledning i gruppa når man er ny. Dersom flertallet i ansattgruppa er mer erfarne og ikke opplever et behov for gruppeveiledning, hvem skal veie de nyansattes behov opp mot de erfarnes? Dersom det er mange nyansatte barnevernkonsulenter kan disse samles i en egen gruppe, men vil på denne måten gå glipp av refleksjonsinnspill og læring fra erfarne kollegaers kompetanse. Å være erfaren barnevernkonsulent er ikke i utgangspunkt et eksklusjonskriterium for behov av prosessveiledning. I tillegg viser en studie blant barnevernsansatte at alder har lite effekt på sårbarheten for å utvikle symptomer på utbrenthet, til tross for flere andre studier som viser at unge barnevernkonsulenter kan være mer sårbare (Baugerud et al., 2018). En erfaren

barnevernkonsulent kan selv oppleve at det ikke er behov for prosessveiledning. Om deltakelse i slik veiledning er noe den enkelte skal få bestemme selv, varierer ut ifra funnene knyttet til de ulike tjenestene deltakerne jobber i. I forbindelse med veiledning i gruppe kan en forventning om at alle barnevernkonsulenter skal delta, svekke selvbestemmelsen noe. Samtidig er kanskje en beslutning fra ledelsen om dette nødvendig for å skape stabilitet blant deltakerne i gruppe. En obligatorisk veiledning om det er i gruppe eller individuelt krever likevel en viss kvalitet på innholdet for at det skal oppleves nyttig. Dersom det tas hensyn til de ulike faktorene barnevernkonsulentene vektlegger som viktig for at veiledning skal oppleves nyttig, vil kanskje ikke beslutningen om å delta oppleves som en motsetning til barnevernkonsulentenes selvbestemmelse, men heller som en stabil ramme i arbeidshverdagen.

I barneverntjenesten jobber både nye og erfarne barnevernkonsulenter innenfor et lovverk som gir mulighet til alvorlig inngripen. Dette krever høy grad av etisk yrkesbevissthet som kan stimuleres i veiledning. Det er viktig med bevissthet og erkjennelse rundt egne holdninger og en kontinuerlig refleksjon over etiske dilemma (Killén, 2017, s. 49). En barnevernkonsulent kan dermed ikke bli utlært på dette området. Videre vil ikke det å være erfaren, bli et tilstrekkelig argument for å ikke behøve prosessveiledning som en del av sin arbeidshverdag.

7.0 Avslutning

Det er sjeldent så statistisk som at noe fungerer eller ikke fungerer, når det gjelder mellommenneskelige prosesser. Spørsmålet er i hvilken grad det fungerer og for hvem? Ved en mindre intervjustudie som denne om prosessveiledningens betydning for turnover, utbrenthet og motivasjon, kan funnene vise noe annet enn ved en større undersøkelse som måler utvikling og endring over tid. Spørsmålet da blir kanskje ikke om prosessveiledning har betydning for motivasjonen til jobb, men i hvilken grad. Og videre om det er i en slik grad at prosessveiledning kan vektlegges som en vesentlig faktor i ivaretagelsen og utviklingen av barnevernkonsulentene i barneverntjenesten.

Oppgaven har forsøkt å belyse hvilke faktorer som er relevant for barnevernkonsulentene som blir i jobben. Funnene indikerer ikke at de som blir, ikke kjenner på emosjonelle belastninger og symptomer på utbrenthet. Men mer at de på ulike måter har klart å snu opplevelsen tilbake til å mestre arbeidshverdagen og håndtere egne følelser knyttet til denne. Dette viser til en kompleksitet i rollen som barnevernkonsulent, i motsetning til en enten tåler du dette eller ikke holdning. Oppgaven belyser også at faktorer for turnover og faktorer som bidrar til å bli, ikke nødvendigvis bare består av motsetninger til hverandre.

Denne kvalitative studien om barnevernkonsulenters opplevelse av prosessveilednings betydning opp mot motivasjonen til å bli i jobb, indikerer at prosessveiledning kan ha en betydning. Intervjuene har gitt innsikt i viktige faktorer for de ansattes motivasjon og hvordan prosessveiledning kan bidra til å opprettholde og styrke noen av disse. Studien kan ikke konkludere med at prosessveiledning er løsningen på høy turnover og utbrenthet i barneverntjenesten. Likevel kan den si noe viktig om barnevernkonsulenters behov og hvilke behov prosessveiledning kan bidra til å ivareta.

8.0 Litteraturliste

- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2022). *Turnover blant ansatte i barnevernet – hvorfor slutter så mange? En nasjonal omfangsundersøkelse av årsaker og kjennetegn ved tjenester og institusjoner med høy turnover*.
<https://ny.bufdir.no/aktuelt/ny-rapport-lav-lonn-og-hoyt-arbeidspress-gjor-at-folk-slutter-i-barnevernet>
- Barnevernsloven. (2021). *Lov om barnevern*. (LOV-2021-06-18-97). Lovdata.
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2021-06-18-97?q=barnevernsloven>.
- Baugerud, G. A. (2019). Barnevernet som arbeidsplass – en kilde til jobbtilfredsstillelse eller stressrelaterte belastninger? *Norges barnevern* 96(4), 230–245.
- Baugerud, G. A, Vangbæk, S. & Melinder, A. (2018). Secondary traumatic stress, burnout and compassion satisfaction among norwegian child protection workers: protective and risk factors. *British journal of social work* 48(1), 215-235.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Buch, R., Dysvik, A. & Kuvaas, B. (2016). *Produktiv motivasjon i arbeidslivet*. Cappelen Damm Akademisk.
- Chiller, P. & Crisp, B. R. (2012). Professional supervision: A workforce retention strategy for social work? *Australian social work*, 65(2) 232-242.
<https://doi.org/10.1080/0312407X.2011.625036>
- Ekblom, E. (2014). *Jobbengasjement i barnevernet – hvordan kan barnevernet beholde opparbeidet kompetanse og erfarne, engasjerte medarbeidere?* (Masteroppgave, UiB). Bora.
<https://bora.uib.no/boraxmlui/bitstream/handle/1956/8051/118785442.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Haavik, M. & Toven, S. (2020). *Ivaretakelse av hjelperen – er vi ikke betalt for å tåle dette?* Universitetsforlaget.
- Innstrand, S. T. (2010). Betydningen av en god balanse mellom arbeid og familieliv. *Søkelys på arbeidslivet*. 27(1-2), 31–39. <https://www.idunn.no/doi/10.18261/ISSN1504-7989-2010-01-02-04>

- Jacobsen, D. I. & Thorsvik, J. (2019). *Hvordan organisasjoner fungerer* (5 utg.). Fagbokforlaget.
- Jensen, P. & Ulleberg, I. (2019) *Mellom ordene – kommunikasjon i profesjonell praksis* (2.utg.). Gyldendal Norsk forlag.
- Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Abstrakt forlag.
- Johansen, I. (2014). *Turnover i det kommunale barnevernet* (2014/18). Statistisk sentralbyrå. <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/attachment/175497?ts=145d565f0d8>
- Killén, K. (2017). *Profesjonell utvikling og fagligveiledning – Et fellesfaglig perspektiv for helse-, sosiale og pedagogiske profesjoner* (5. utg.). Gyldendal Akademisk.
- KS. (2022). *Statistikk om barneverntjenesten*. Hentet 23. april 2023 fra <https://www.ks.no/fagomrader/statistikk-og-analyse/sysselsettingsstatistikk/statistikk-om-barnevernstjenesten/>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3.utg.). Gyldendal Akademisk.
- Lauritzen, C. & Aas, B. (2015). Veiledning for nyansatte i barnevernet. *Norges barnevern*. 92(4), 268-281.
- Lauritzen, C., Nordstoga, S., Østby, L., Broman, Å. & Haugs, T. (2016). Videreutdanning i barnevernfaglig veiledning – hvorfor, hvordan og hva videre? *Tidsskriftet Norges barnevern* 93(3-4) 226-238.
- Lauvås, P. & Handal, G. (2014). *veiledning og praktisk yrkesteori*. (3 utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- Lien, N. H. (2018). *Jeg vil så gjerne hjelpe, men det er ikke tid: en kvalitativ studie om arbeidsrelatert stress og utbrenthet i den kommunale barneverntjeneste*. (Masteroppgave, NTNU). Ntnuopen. <https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/handle/11250/2507680>
- Reisel, L., Skorge, Ø. S., & Uvaag, S. (2019). *Kjønnsdelte utdannings-og yrkesvalg: En kunnskapsoppsummering* (2019:6) Institutt for samfunnsforskning.
- Storhaug, A., Moe, T., Wikan, G. H., & Singstad, M. T. (2022). Systematisk veiledning i det kommunale barnevernet – en kunnskapsoversikt. *Tidsskriftet Norges barnevern*, 99(4), 168–185. <https://doi.org/10.18261/tnb.99.4.2>

- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode* (4. utg.). Fagbokforlaget.
- Thomassen, M. (2006). *Vitenskap, kunnskap og praksis – innføring i vitenskapsfilosofi for helse og sosialfag*. Gyldendal akademisk.
- Thommessen, C. S & Neumann, C. B. (2019) *Gode hjelpere kjenner seg selv – Traumebevisst omsorg i arbeid med barn og unge*. Cappelen Damm Akademisk.
- Tveiten, S. (2019). *Veiledning – mer enn ord*. (5. utg.). Fagbokforlaget.
- Ulvestad, A. K. & Kärki, F. U. (2012). *Flerstemt veiledning*. Gyldendal Akademisk.

Vil du delta i forskningsprosjektet

” Betydningen av prosessveiledning for ansattes arbeid i barneverntjenesten ”

Formål

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvilken betydning ansatte i barneverntjenesten opplever at prosessveiledning har for deres arbeid. Forskningsprosjektet er en masteroppgave i sosialt arbeid. Prosjektet har som formål å få større forståelse for betydningen veiledning har for de ansattes arbeid og hvordan det påvirker motivasjon for å bli i jobben over tid.

Dette skrivet omhandler informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg som deltaker i studien.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

VID vitenskapelige høyskole er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg ønsker å intervju barnevernkonsumenter i kommunal barneverntjeneste. I den forbindelse ønsker jeg å intervju deg, da du innehar denne stillingen.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du samtykker til å delta i dette studie, vil det innebære å la seg intervjuet. Intervjuet vil foregå på din arbeidsplass og vare i ca. 1 time. Intervjuet vil bli tatt opp med båndopptaker og transkribert snarest mulig etter at det er gjennomført. I etterkant av transkriberingen vil lydfilen bli slettet. Det skriftlige dokumentet vil bli oppbevart i samsvar med gjeldene regelverk og VIDs retningslinjer for informasjonssikkerhet og deretter bli slettet.

Denne studien ønsker ikke opplysninger om tredjepersoner som klienter eller kollegaer. Som deltaker i dette intervjuet har du taushetsplikt ovenfor klienter. Informasjon om klienter må derfor anonymiseres i dine svar. Intervjuene vil i tillegg depersonifiseres i transkriberingene. Informasjon om dine kollegaer skal også anonymiseres. I den endelige oppgaven vil eksemplene fra intervjuene være anonymisert og det vil ikke være gjenkjennbart hvilken tjeneste eller intervju datamaterialet som er benyttet kommer fra.

Spørsmålene i intervjuet vil blant annet omhandle:

- Hvilken prosessveiledning du har mottatt og hvordan du har opplevd denne?
- Hva du opplever har betydning for din motivasjon til å stå i jobben?
- Hvilken betydning har prosessveiledning for din utvikling som fagperson?

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Dette kan du gjøre frem til oppgaven er levert.

Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene det er informert om i dette skrevet. Opplysningene behandles konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Dette innebærer at det bare er jeg som vil vite om din identitet. Alle deltakere vil bli anonymisert. Dette betyr at det ikke vil oppgis navn, kjønn, alder eller arbeidsplass. Informasjonen du oppgir vil gjengis på en slik måte at ingen skal kunne kjenne deg igjen. Alle opplysninger om deg vil bli oppbevart innelåst. Båndopptaker vil låses inn i perioden det er opptak på enheten og transkriberingene vil oppbevares på en passordbeskyttet minnepenn. Disse elementene vil oppbevares separat.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil avsluttes senest i desember 2023. Ved avslutning studiet og etter at masteroppgaven er godkjent vil transkriberingen av intervjuet og alle opplysninger om deg bli slettet.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

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

Dine rettigheter

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

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

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

- Helene Andersson 90215499 eller helene0andersson@gmail.com
- Erik Skjeggstad erik.skjeggstad@vid.no
- NSD – norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@sikt.no) eller telefon 53 21 15 00

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

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

Med vennlig hilsen

Erik Skjeggstad
(veileder)

Helene Andersson
(forsker)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Betydningen av prosessveiledning for ansattes arbeide i barneverntjenesten*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2 – intervjuguide

Semistrukturert intervjuguide

Informasjon

Velkommen og takk for at du tar deg tid til dette intervjuet. Jeg setter pris på at jeg får bruke av tiden din til å få innsikt i tema mitt.

Intervjuet vil bli tatt opp med båndopptaker og transkribert snarest mulig etter at det er gjennomført. I etterkant av transkriberingen vil lydfilene bli slettet. Det skriftlige dokumentet vil bli oppbevart i samsvar med gjeldene regelverk og VIDs retningslinjer for informasjonssikkerhet og deretter bli slettet.

Denne studien ønsker ikke opplysninger om tredjepersoner som klienter eller kollegaer. Som deltaker i dette intervjuet har du taushetsplikt ovenfor klienter. Informasjon om klienter må derfor anonymiseres i dine svar. Intervjuene vil i tillegg depersonifiseres i transkriberingene. Informasjon om dine kollegaer skal også anonymiseres. I den endelige oppgaven vil eksemplene fra intervjuene være anonymisert og det vil ikke være gjenkjennbart hvilken tjeneste eller intervju datamaterialet som er benyttet kommer fra.

Det er satt av ca. 1 time til intervjuet, uten pause.

Har du noen spørsmål før vi starter?

Innledning

Jeg er student ved VID vitenskapelig høyskole og dette intervjuet inngår som en del av grunnlaget i min master oppgave i sosialt arbeid. Tema for masteroppgaven er hvilken betydning ansatte opplever at prosessveiledning har for deres motivasjon til å stå i arbeidet i barneverntjenesten over tid.

Med prosessveiledning menes veiledning som ikke omhandler en sak direkte, men berører tema som omhandler fagpersonens egne reaksjoner, samt utvikling av ferdigheter og selvstendighet i yrket.

Bakgrunnsspørsmål

- Alder
- Stilling
- Hvor lenge har du jobbet i barneverntjenesten?

«Hvilken betydning har prosessveiledning for den ansattes motivasjon til å stå i arbeidet i barneverntjenesten over tid?»

- Hvilken erfaring har du med å motta veiledning? (form, innhold, hyppighet, ekstern/intern)
- Hvordan opplever du veiledningen du mottar?
- Hvilken type veiledning kunne du ønske deg? / hva savner du i veiledningen du mottar?
- Har veiledningen endret seg i perioden du har vært ansatt i barneverntjenesten? I så fall på hvilken måte?

- Hva opplever du at har betydning for din motivasjon til å stå i jobben?

- Hvilken betydning har veiledning for utviklingen av deg som fagperson?

- Hvilke erfaringer har du med at veiledning har hatt betydning for din evne til å møte utfordringene i jobben?
- Kan du fortelle om en veiledningssituasjon som har vært særlig nyttig eller viktig for deg?

- Hvilke holdninger knyttet til å stå i de krevende situasjonene jobben innebærer, er til stede der du jobber?

Avslutning

Da har jeg ikke flere spørsmål. Er det noe du ønsker å si eller legge til som jeg ikke har spurt om?

Takk for intervjuet og at du tok deg tid.

Vedlegg 3 – Vurdering fra Norsk senter for forskningsdata (NSD)

20.05.2023, 16:04

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



[Meldeskjema](#) / [Betydningen av prosessveiledning for ansattes arbeid i barneverntje...](#) / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer

367223

Vurderingstype

Standard

Dato

18.01.2023

Prosjekttittel

Betydningen av prosessveiledning for ansattes arbeid i barneverntjenesten

Behandlingsansvarlig institusjon

VID vitenskapelige høyskole / Fakultet for sosialfag / Fakultet for sosialfag Oslo

Prosjektansvarlig

Erik Skjeggestad

Student

Helene Andersson

Prosjektperiode

01.09.2022 - 31.12.2023

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 31.12.2023.

[Meldeskjema](#)

Kommentar

OM VURDERINGEN

Sikt har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

LOVLIG GRUNNLAG - TREDJEPERSON

Under datainnsamlingen kan det fremkomme alminnelige personopplysninger om tredjepersoner som kollegaer og ledere. Behandlingen av disse personopplysningene er nødvendig for allmennhetens interesse (forskning), jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 e), jf. personopplysningsloven § 8. Prosjektet gjør nødvendige tiltak for å ivareta de registrertes rettigheter og friheter, jf. art. 89 nr. 1. I vår vurdering har vi lagt vekt på at:

formålet er å belyse betydningen av prosessveiledning i barneverntjenesten, og prosjektet har dermed høy samfunnsnytte
opplysningene kun brukes til prosjektet, ikke andre formål
det bare samles inn opplysninger som er nødvendig for formålet
det kun registreres alminnelige personopplysninger
omfanget personopplysninger er relativt lite
kun prosjektmedarbeidere har tilgang til opplysningene
personopplysninger skal fjernes i transkripsjon
personopplysninger anonymiseres fortløpende
varigheten for behandling av personopplysninger er relativt kort

De registrerte har i utgangspunktet rett til innsyn, retting, sletting av sine opplysninger, hvis de sikkert kan identifiseres i datamaterialet. Hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, anbefaler vi at du rådfører deg med institusjonen din så snart som mulig, for bistand. Institusjonen har plikt til å vurdere om rettighetene skal/kan innfris, og svare den registrerte innen en måned. Personverntjenester kan også kontaktes for råd og veiledning om rettigheter.

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Prosjektet vil gjøre tiltak for å ivareta de registrertes rettigheter etter personvernforordningen (art. 12 nr. 1 og 2), og gi informasjon i samsvar med art. 13/14.

DE REGISTRERTES RETTIGHETER - TREDJEPERSONER

Så lenge tredjepersoner kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter, jf. personvernforordningen: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18) og protest (art. 21).

Tredjeperson får ikke informasjon fordi det vil innebære en uforholdsmessig stor innsats å informere, sett opp mot nytten av å bli informert (art. 14 nr. 5 b). Personopplysningene behandles til forskningsformål, og behandlingsansvarlig gjør egnede tiltak for å verne den registrertes rettigheter og friheter. I vår vurdering har vi lagt vekt på:

Lav personvernulempe

Forsker har ikke kontaktinformasjon

TAUSHETSPLIKT

Forskningsdeltagerne har yrkesmessig taushetsplikt. De kan ikke dele taushetsbelagte opplysninger med forskningsprosjektet. Vi anbefaler at du minner dem på taushetsplikten. Merk at det ikke er nok å utelate navn ved omtale av elever, pasienter el. Vær forsiktig med bruk av eksempler og bakgrunnsopplysninger som tid, sted, kjønn og alder.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Vi har vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene, men husk at det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvilke databehandlere du kan bruke og hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skylagring, nettspørreskjema, videosamtale el.)

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Se våre nettsider om hvilke endringer du må melde: <https://sikt.no/melde-endringer-i-meldeskjema>

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!