

MASTEROPPGAVE

Emnekode: SO330S_1

Navn / kandidatnr.: Stine Ekrem / 11

Relasjonens betydning i møte mellom
ungdom og saksbehandler

Dato: 15.05.2019

Totalt antall sider: 90

Forord

Gjennom flere år i yrkeslivet har jeg erfart hvor viktig det er for ungdom med god relasjonskvalitet til sosialarbeidere. Masteroppgaven har gitt meg mulighet til å forske på relasjonskvalitet som tema.

Jeg har brukt flere år på å gjennomføre masterstudiet, det har vært tidkrevende, men også givende å være student og arbeidstaker. Fordi det har gitt meg muligheten til å knytte teori opp mot virkelighetsnær praksis.

Siste etappe gikk til å skrive denne oppgaven, det har vært en utfordrende, slitsom, spennende og ikke minst en lærerik prosess. Oppgaven har gitt meg ny kunnskap og faglig utvikling gjennom lesing av teori, annen forskning og ikke minst møte med mennesker i feltet som jeg har lært mye av. Det viktigste er at det har skapt refleksjoner angående saksbehandlerens krevende hverdag og ungdoms behov sett opp mot systemet i dag.

Jeg til takke de to ungdommene på min daværende arbeidsplass som stilte til prøveintervju, dere gav meg gode tilbakemeldinger.

Tusen takk til min veileder Kate Mevik for engasjement, oppmuntrende ord og veiledning.

Takk til mine venner som har heiet på meg og på den måten gitt meg pågangsmot. Og takk til dere som har vært til hjelp i rekrutteringen av informanter.

Jeg vil takke min kjære svigerfar, Sverre Kile for uvurderlig støtte, innspill og veiledning. Du har vært en klippe i denne tiden. Jeg er virkelig takknemlig for din tid og dine bidrag.

Til min kjæreste og samboer, Malin Kile, tusen takk for dine innspill, emosjonelle støtte og tålmodighet. Nå gleder jeg meg til all tid vi skal tilbringe sammen fremover.

Sist men ikke minst, tusen takk til dere informanter som har delt deres synspunkter og erfaringer med meg. Gjennom deres viktige bidrag har dere lært meg mye.

Jeg håper oppgaven skaper refleksjon og bevisstgjøring angående på hvilken måte vi kan ivareta og hjelpe ungdom på best mulig måte.

Mai, 2019. Stine Ekrem.

Sammendrag

Den kommunale barneverntjenesten er i omveltning og endringene viser til et større behov for kvalitet i relasjonen mellom saksbehandler og barn, ungdom og familier. Det forventes at saksbehandlere skal møte unge med trygghet, kjærlighet og forståelse, jf. §1-1 i Barnevernloven (1992b) og Proposisjon 169 L *endringer i barnevernsloven mv. (bedre rettsikkerhet for barn og foreldre)* (2017). Unges rett til medvirkning står sterkere i ny paragraf jf. §1-6 i Barnevernloven (1992b). Barne- og likestillingsdepartementet (2017) har innført en kompetansestrategi hvor et av tiltakene er å tilby videreutdanning i relasjonskompetanse til saksbehandlere.

Felles for overnevnte er at samhandlingen skal bestå av god relasjonell kvalitet og det forutsetter saksbehandlere som er relasjonskompetent. Endringene viser til det denne oppgaven definerer som relasjonskvalitet, som er summen av opplevelsen av og effekten av trygghet, kjærlighet, forståelse og medvirkning. Studiet tar for seg temaet: «ungdommers møte med saksbehandlere og relasjonskvalitetens betydning i barnevernssaker». Det er derfor to informantgrupper, ungdom og saksbehandlere.

Forskningsspørsmål er:

- Hvordan forstår saksbehandler og ungdom betydning av begrepet relasjonskvalitet?
- Hva mener representanter for de to rollene er handlinger og atferd som skaper relasjonskvalitet, og opplever de at dette skjer i samhandling og oppfølging?
- Hva mener ungdommen at saksbehandlere bør gjøre for å etterleve relasjonskvalitet i praksis?
- Hva mener saksbehandlere om relasjonskvalitet og hva gjør de faktisk for å etterleve dette i praksis?

Etter hvert som intervjuene skred frem opplevde jeg at jeg også fikk mye informasjon om problemstillingene:

- Er den nye lovformuleringen i § 1-1 og § 1-6 i Barnevernloven (1992b) og de forventninger og krav det stiller til saksbehandlere rimelige, gitt deres rolle og rammebetingelser? Hvordan ser saksbehandlerne på ressurs-situasjonen i forhold til å kunne skape relasjonskvalitet?
- Innehar saksbehandlere god nok relasjonskompetanse ifølge ungdommenes beskrivelser?

Det er en kvalitativ studie basert på intervjuer med fem saksbehandlere fordelt på fire barnevernkontor og tre ungdommer tilknyttet samme tiltak. Dataene er analysert med tematisk analyse og ga følgende funn: 1) *Saksbehandlers personlige engasjement genererer trygghet og trygghet muliggjør videre dialog.* 2) *Saksbehandler må forstå ungdom, og ungdom må forstå barnevernet, - og ungdommen etterspør opplevelse av anerkjennelse i større grad enn saksbehandlere legger vekt på.* 3) *Ungdommen må føle seg grunnleggende forstått for å reelt ville medvirke og la seg bli veiledet i sin egen sak.* 4) *Sak eller person, dokumentasjon eller relasjon. Systemet gjør det vanskelig for saksbehandlere å bruke tid på relasjonsbygging og individuell utøvelse virker til å skape ulik kvalitet.* Studiet drøfter og analyserer empirien opp mot relasjons- og kommunikasjonsteori. Empirien sees og drøftes opp mot forventningene som stilles til saksbehandlere gjennom Proposisjon 169 L (2017) og nevnte lovparagrafer. Studiet viser at informantgruppene sier omtrent det samme gjeldende innhold i, og betydning av, relasjonskvalitet. Effekt av relasjonskvalitet er ungdom som opplever god hjelp og saksbehandlere som kommer i posisjon hos ungdom, slik at endringsrettet arbeid muliggjøres.

Det er en del ulikheter mellom gruppene når informantene beskriver relasjonskvalitet i praksis. Ulikhetene kan forstås ut fra at informantene innehar to vidt forskjellige roller. Saksbehandlerne beskriver sin utøvelse, mens ungdommene beskriver ønske/behov om relasjonskvalitet i praksis. I intervjuene er det stor forskjell på hva gruppene snakker mest om. Ungdommene vektlegger å bli møtt som subjekt gjennom anerkjennelse som en forutsetning for å bli delaktig og aktiv i egen utvikling og barnevernssak. Saksbehandlerne peker på at det er vanskelig å prioritere tid mellom utøvelse av relasjonskvalitet og dokumentering. Saksbehandlerne synes ikke det er arbeidstid nok, til å utøve både relasjonskvalitet og dokumentering på en kvalitativ god måte. Dette kan være en forklaring på hvorfor ungdom opplever hjelpen på kvaliteten så forskjellig, ut fra hvem de er tildelt som saksbehandler. Det burde ikke være slik at opplevelsene til ungdommene er så ulike som det fortelles, hjelpen de får skal være uavhengig av enkeltindivider i systemet.

Saksbehandlernes beskrivelse kan forstås som at forventning og krav som stilles til dem gjennom nevnte paragrafer, er urimelige gitt deres rammebetingelser. Denne undersøkelsen viser behov for tydeligere definering av prioriteringer i selve saksbehandler- rollen.

Organisasjon og system må i større grad skape tid og gi rom som muliggjør at den enkelte saksbehandler utvikler sin egnethet og sin relasjonskompetanse. Jeg håper oppgaven kan skape mer debatt rundt dette.

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema	1
1.2 Hensikt og problemstilling	1
1.3 Oppgavens struktur	4
1.3.1 Hen om han og henne.....	5
1.4 Barneverntjenesten og endringene i barnevernsloven.	5
1.4.1 Barneverntjenestens hensikt og saksbehandlers rolle	5
1.4.2 Ressurser og Rammebetingelser	5
1.4.3 Ungdom og saksbehandlernes ulike rolle.....	5
1.4.4 Makt	6
1.4.5 De aktuelle lovendringene.....	7
1.4.6 Et kritisk blikk på forventningene som stilles av Proposisjon 169 L.....	11
2. Teoretisk rammeverk	12
2.1 Relasjon	13
2.2 Relasjonskvalitet	13
2.2.1 Relasjonskompetanse	14
2.3 Trygghet	15
2.4 Anerkjennelse og kjærlighet er relasjonsbyggende	16
2.5 Forståelse	17
2.6 Medvirkning	18
2.7 Kommunikasjon, et samhandlingsperspektiv	19
3. Forskning og Kunnskapsstatus	23
3.1 Innledning	23
3.2 Kvalitetsundersøkelse blant barn som har vært i kontakt med barneverntjenesten	25
3.3 Familien og barnevernets erfaringer med barnevernundersøkelser	26
3.4 Forskning på Kjærlighet og sosialt arbeid	28
3.5 Medvirkning	30
3.5.1 Ungdommers erfaringer med medvirkning i barnevernet.....	30
4. Metodekapittel	31
4.1 Innledning	31
4.2 Vitenskapsteoretisk ståsted	31
4.3 Valg av metode for datainnsamling	33
4.4 Semistrukturert livsverdenintervju	33
4.5 Forforståelse	34
4.6 Informanter	36
4.7 Informert samtykke	36
4.8 Rekruttering av utvalg av informanter	37
4.8.1 Rekruttering av saksbehandlere	37
4.8.2 Rekruttering av ungdom.....	37
4.9 Intervjuguider	37
4.10 Gjennomføring av intervjuene	40
4.10.1 Utførelse av intervjuene	40
4.10.2 Gjennomføring av Semistrukturert livsverdenintervju	40
4.11 Gjennomføring av metodisk analyse	44
4.11.1 Transkribering	44
4.11.2 Tematisk analyse	44
4.12 Forskningsetiske problemstillinger	47

4.13 Studiets kvalitet.....	49
4.13.1 Reliabilitet	49
4.13.2 Validitet.....	50
4.13.3 Overførbarhet	52
5. Analyse av funn.....	52
5.1 Innledning.....	52
5.2 Tema 1: Personlig engasjement skaper trygghet.....	53
5.3 Tema 2: Du må forstå meg, og jeg må forstå at du forstår meg.....	61
5.4 Tema 3: Medvirkning handler ikke om å bestemme, men å bli inkludert og veiledet.....	71
5.4.1 Reell medvirkning	71
5.5 Tema 4: Saksbehandlerens dilemma	78
5.5.1 Tid, og prioritering	78
5.5.2 Systemet og individuell utøvelse skaper ulik kvalitet.....	82
6. Avslutning.....	85
6.1 Utvikling er viktigst for ungdommene.....	87
6.2 Prioritering er saksbehandlerens problem.....	88
Litteraturliste.....	91
Vedlegg 1: Samtykke fra NSD	96
Vedlegg 2: Informasjonsskriv og samtykke saksbehandlere	100
Vedlegg 3: Informasjonsskriv og samtykke ungdom	104
Vedlegg 4: Intervjuguide 1 saksbehandlere	109
Vedlegg 5: Intervjuguide 2 saksbehandlere	110
Vedlegg 6: Intervjuguide ungdom	111

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Jeg har i en årrekke arbeidet som saksbehandler i barnevernet, og som miljøterapeut i institusjon. I min jobb har jeg lagt merke til det jeg har oppfattet som stor variasjonen i ungdommers motivasjon og vilje til å arbeide for positiv endring, etter at de har hatt samtale(r) med saksbehandler i barneverntjenesten. Jeg har gjennom årene hørt mange ungdom beskrive sammenhengen mellom egen motivasjon for utvikling, og hvordan de har opplevd sine saksbehandlere.

Det at noen ungdom klager på saksbehandler er i seg selv ikke så bemerkelsesverdig. Det interessante er den store forskjellen i hvordan ungdom omtaler mennesker i rollen saksbehandler, og hvordan jeg har hørt dem tilskrive saksbehandler motiverende eller demotiverende egenskaper. Kvaliteten i kommunikasjon og samhandling, ut over selve saksbehandlingen, synes altså å ha stor betydning for effekten av selve tiltakene som settes i verk.

Interessen min for å forstå samtalenes betydning ble ytterligere forsterket gjennom 2018 på grunn av det politiske arbeid som ledet til Proposisjon 169 L (2017) og endringene som dette førte til i barnevernsloven. Disse endringene påpeker nettopp behovet for kvalitet i relasjon, jf. § 1-1, 1-6 og 1-7 i Barnevernsloven (1992b). Et viktig moment i denne sammenheng er at det tilbys videreutdanning for saksbehandlere fra 2016/2017 i relasjonskompetanse og samarbeid med barn og familier (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017).

Forforståelsen, både gjennom egen erfaring, og all informasjon som ligger til grunn for proposisjon og lovendringer, er at relasjonskvalitet er vesentlig for kvaliteten i de tiltak som iverksettes av vedtak etter møter mellom saksbehandler og ungdom. Overnevnte har ført til at jeg vil undersøke nærmere hvorledes relasjonskvalitet oppfattes av saksbehandlerne selv, og hva er ungdommens syn? Temaet er derfor; ungdommers møte med saksbehandlere og relasjonskvalitetens betydning i barnevernssaker.

1.2 Hensikt og problemstilling

Oppgaven fokuserer på to roller, saksbehandler og ungdom i kontakt med saksbehandler. Den sikter på å kartlegge saksbehandlers innsikt i, og forståelse av å skape relasjonskvalitet,

og diskutere dette opp mot ungdoms forventninger til dette, ut ifra deres erfaringer. Jeg har derfor intervjuet fem saksbehandlere og tre ungdommer.

Jeg anser kvalitet i relasjonen som viktig både for barn og ungdom. Men har valgt i dette studiet og intervju ungdom mellom 18-23 år som har (har hatt) oppfølging fra barneverntjenesten. Valget utelukker barn under 18 år. Det betyr at studiet går glipp av barns perspektiv, gitt av barn. Derimot er hensikten å få informasjon fra ungdom som kan reflektere over sine erfaringer med barneverntjenesten, på en slik måte at de kan svare på spørsmålene i intervjuguiden.

Kvalitet i samhandling vektlegges i ny formålsparagraf og ny paragraf om barnets rett til medvirkning av 2018, i lov om barnevern.

§ 1-1. Lovens formål

Loven 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. Loven skal bidra til at barn og unge møtes med trygghet, kjærlighet og forståelse og at alle barn og unge får gode og trygge oppvekstvilkår (Barnevernloven, 1992b: §1-1).

Når der står; ”skal bidra til at barn og unge møtes med trygghet, kjærlighet og forståelse” må dette leses som at dette skal skje i den enkelte ungdoms møte med barnevernets representant, i denne oppgaven sett som saksbehandleren. I proposisjon 169 L (2017) fremkommer dette som en forventning til saksbehandleren. Det sies direkte; ”Det forutsetter at ansatte har relasjonskompetanse og er personlig egnet til å jobbe med barn” (Proposisjon 169 L, 2017: 24).

Barn og unges rett til medvirkning er styrket gjennom ny paragraf i barnevernsloven §1-6 og er derfor en sentral del av samhandlingen.

§ 1-6. Barnets rett til medvirkning

Alle barn som er i stand til å danne seg egne synspunkter, har rett til å medvirke i alle forhold som vedrører barnet etter denne loven. Barnet skal få tilstrekkelig og tilpasset informasjon og har rett til fritt å gi uttrykk for sine synspunkter. Barnet skal bli lyttet til, og barnets synspunkter skal vektlegges i samsvar med barnets alder og modenhet. Barn som barnevernet har overtatt omsorgen for, kan gis anledning til å ha med seg en person barnet har særlig

tillit til. Departementet kan i forskrift gi nærmere regler om medvirkning og om tillitspersonens oppgaver og funksjon (Barnevernloven, 1992b: §1-6).

Ved å ta inn ordene trygghet, kjærlighet, forståelse i loven, ønsker politikere og myndigheter å gjøre det til noe felles for alle i barnevernet, noe alle ansatte skal bestrebe seg på å utføre i praksis. Men selv om begrepene gjøres felles, vil opplevelsen av kvalitet i en relasjon alltid være individuell. Vi kan forstå dette ved å ta et fenomenologisk perspektiv, det vil si at hvert enkelt individ opplever virkeligheten slik de ser den (Kvale & Brinkmann, 2017). Det innebærer at to mennesker som har hatt en samtale, vil etter samtalen kunne beskrive relasjonskvaliteten som vidt forskjellig.

Det vil derfor være metodisk viktig å intervjuer begge partene for å få informasjon både fra ungdom og fra saksbehandlere om relasjonskvalitetens betydning. Relasjonskvalitet er i denne oppgave definert som summen av opplevelsen av og effekten av trygghet, kjærlighet, forståelse og medvirkning.

Defineringer som er viktig for videre lesing;

- Relasjon defineres av Mevik og Larsen (2012) som; *”en interaksjon som kan benevnes som samspill”* (s. 111).
- Relasjonskvalitet. Oppgaven definerer relasjonskvalitet som en relasjon mellom mennesker, og som bestående av de fire ordene nevnt i Barnevernloven (1992b) formålsparagraf 1-1 og paragraf 1-6; trygghet, kjærlighet, forståelse og medvirkning.
- Relasjonskompetanse er det som skal til for å skape høy grad av relasjonskvalitet.

Forskningsspørsmål er:

- Hvordan forstår saksbehandler og ungdom betydning av begrepet relasjonskvalitet?
- Hva mener representanter for de to rollene er handlinger og atferd som skaper relasjonskvalitet, og opplever de at dette skjer i samhandling og oppfølging?
- Hva mener ungdommen at saksbehandlere bør gjøre for å etterleve relasjonskvalitet i praksis?
- Hva mener saksbehandlere om relasjonskvalitet og hva gjør de faktisk for å etterleve dette i praksis?

Etter hvert som intervjuene skred frem opplevde jeg at jeg også fikk mye informasjon om problemstillingene:

- Er den nye lovformuleringen i § 1-1 og § 1-6 i Barnevernloven (1992b) og de forventninger og krav det stiller til saksbehandlere rimelige, gitt deres rolle og rammebetingelser? Hvordan ser saksbehandlerne på ressurs-situasjonen i forhold til å kunne skape relasjonskvalitet?
- Innehar saksbehandlere god nok relasjonskompetanse ifølge ungdommenes beskrivelser?

Saksbehandlerrollens utfordringer er posisjon mellom politiske vedtak, lover og regler, - og den utøvelse av skjønn som må til i en praktisk hverdag. Fellesorganisasjonen anser skjønnsutøvelse som evnen til å gjøre gode avveininger, vurdere ulike sider og samtidig se helheten (Fellesorganisationen [FO], 2015). Havik, Larsen, Nordstoga og Veland (2004) beskriver moralsk dømmekraft som en viktig del av skjønnsutøvelse. Dømmekraft innebærer og gjøre handlinger og fatte beslutninger som er til klientens beste (Havik et al., 2004:140).

1.3 Oppgavens struktur

Jeg vil i denne oppgaven redegjøre for barneverntjenesten og endringene i barnevernsloven. Her vil barneverntjenestens hensikt, saksbehandlers rolle, ressurser og rammebetingelser, ungdom og saksbehandlers ulike rolle, makt, lovendringer og et kritisk blikk på forventningene som stilles av proposisjon 169 L (2017) være sentralt. Videre vil jeg i kapittelet teoretisk rammeverk gjøre rede for relasjon og kommunikasjonsteori samt teoretisk innhold i ordene; trygghet, forståelse, kjærlighet og medvirkning. Intervjuguiden (vedlegg 4,5,6) er utarbeidet med utgangspunkt i ordene som består av begrepet relasjonskvalitet og basert på innsikt i teori om relasjon og kommunikasjon, som det gjøres rede for i kapittel; teoretisk rammeverk. I kapittelet forskning og kunnskapsstatus presenteres relevant forskning tilknyttet studiets tema. Metodekapittelet vil beskrive og forklare vitenskapelig ståsted og den metodiske fremgangsmåten i undersøkelsen. Jeg har brukt tematisk analyse (Braun & Clarke, 2013) for å analysere dataene, funnene blir presentert og drøftet opp mot relasjon og kommunikasjonsteori i kapittel; analyse av funn. Empirien blir også drøftet opp mot forventningene som stilles til saksbehandlere gjennom Proposisjon 169 L (2017) og nevnte lovparagrafer. Avslutningskapittelet viser til sentrale funn og besvarer oppgavens problemstillinger.

1.3.1 Hen om han og henne

I oppgaven brukes det kjønnsnøytrale ordet hen om samtlige informanter. Det anonymiserer informantene ytterligere.

1.4 Barneverntjenesten og endringene i barnevernsloven.

1.4.1 Barneverntjenestens hensikt og saksbehandlers rolle

Formålet med Barneverntjenesten er å hjelpe barn som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling. Barnevernets arbeid er regulert av lov om barneverntjenester.

Barneverntjenesten skal gi barna nødvendig hjelp, beskyttelse og omsorg til rett tid (Barnevernloven, 1992b: §1-1).

Barneverntjenesten er en del av primær/førstelinjetjenesten. Det vil si at oppgavene er å undersøke når de får melding om bekymring for at et barn ikke har det bra, og kartlegge, og iverksette nødvendige tiltak når barn vurderes omfattet av paragraf 1-1. Samhandling med ungdom og foreldre er dermed sentralt gjennom hele prosessen, fra undersøkelse til tiltak og jevnlig oppfølging og vurdering. Dette mandatet medfører et stort ansvar, og barnevernet har et register av virkemiddel. Disse spenner fra maktinngripen i situasjoner der barn og foreldres ønsker kan overprøves, til den gode samtale der saksbehandler og ungdom (og gjerne foreldre) finner løsninger sammen.

1.4.2 Ressurser og Rammebetingelser

Lovmessig ansvar for utøvelse av barneverntjenester er tillagt den enkelte kommune, og er avhengig av ressurser de får tildelt fra kommunen. Økonomiske midler påvirker kvaliteten på oppfølging av barn og ungdom. I artikkelen fra Trygstad og Lysvold (2018) «*Barneministeren gir hver femte kommune stryk på barnevern: – «Dette kan vi ikke godta»*», fremkommer det at 75 kommuner i Norge er i stor risiko for at lovpålagte krav ikke blir oppfylt av barneverntjenester. Barne- og likestillingsminister ber kommunale politikere om å gjøre noe. Yrkesutøvelsen til saksbehandlerne er i stor grad påvirket av økonomiske ressurser.

1.4.3 Ungdom og saksbehandlerne ulike rolle

Saksbehandlers oppgaver kan forenklet beskrives slik; Hen skal undersøke realitetene i meldinger om negativt avvik mellom et barns levevilkår og det lov sier at det skal være. Hen skal samarbeide med barn, ungdom, familie for å forstå årsakene til negative avvik. Hen skal i samhandling med berørte parter finne tiltak som kan løse problemene, og hen skal følge opp at tiltak gjøres og at de har ønsket effekt. Dette er den saksorienterte måten å fremstille det på.

I tillegg til dette gir nå lovparagrafer klare føringer for hvordan saksbehandler skal oppføre seg i møter med klienter, at der skal være kvalitet i relasjonen.

Ungdommene som får oppfølging av barneverntjenesten er, eller har ofte vært i, komplekse situasjoner der flere faktorer kan utgjøre risiko for god utvikling. De kan ha med seg fra barndom og oppvekst risikofaktorer som; ustabile omsorgspersoner, gjentatte brudd i nære relasjoner, mange flyttinger, overgrep og rusmisbruk. Mange vil også ha utfordringer i det daglige knyttet til økonomi, bolig, konfliktfylte relasjoner, psykiske vansker og få personer å støtte seg på (Paulsen, 2017:1). Rollene til saksbehandler og ungdom er dermed svært ulike. På den ene siden er saksbehandler som skal utøve sitt yrke og på den andre siden er ungdom i sårbare livssituasjoner, det gir selvsagt ulike forutsetninger i samhandlingen og relasjonen. Det sies at tiltak som skal styrke barnas utvikling benyttes i større grad overfor ungdom;

Barneverntjenesten gikk gjennom 58 580 bekymringsmeldinger i løpet av 2017. 55 697 barn og unge i alderen 0-22 år mottok hjelp fra barnevernet i 2017. Hjelpetiltakene varierer med barns alder. Tiltak som skal styrke barnas utvikling, benyttes i større grad overfor ungdom, mens foreldrefremmende tiltak og tiltak i form av tilsyn og kontroll oftere iverksettes overfor de yngste aldersgruppene (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2018: nettside).

1.4.4 Makt

Et moment som påvirker relasjonen er at saksbehandlerne har makt til å bruke tvang mot foreldres og/eller ungdommens vilje, med hjemmel i lov (Havik et al., 2004). Relasjonen har derfor ikke utgangspunkt i likeverdige posisjoner. Spissformulert kan man si at den ene har makt, den andre vil kunne oppfatte seg som maktesløs.

Makt er en sentral del av barneverntjenestens og saksbehandlers myndighet, og derfor også et sentralt moment i relasjonen mellom ungdom og saksbehandler. I Norges offentlige utredninger [NOU] (2003:19) Makt og demokratiutredningen defineres makt slik; *”Makt er evne til å nå et mål, skape en virkning. Makt kan utøves direkte i tvangs- og beslutningssituasjoner, eller indirekte gjennom symboler, institusjoner og sosiale strukturer”* (s.11). Makt vises tydelig i direkte utøvelse av tvang, og mer skjult gjennom sosiale symboler, sosiale strukturer og institusjoner. Skau (2017: 38-39) beskriver hvordan yrkesutøveren kan påvirke den mer usynlige makten gjennom sin væremåte. Saksbehandler har makt til å definere hva utfordringen/problemet er, har makt til å velge blant en rekke tiltak, og makt til å følge dette opp.

Endringene i loven skal altså bidra til at barn og unge i større grad skal være med på denne prosessen (Proposisjon 169 L, 2017). Havik et al. (2004: 126) påpeker at selv om ansatte har makt, så skal også mottakerne ha makt i forhold til å utforme tiltak, iverksetting og deltakelse i tiltak og oppfølging. Maktutøvelse som fører til maktmisbruk er negativt, men hensikten til barnevernet er å beskytte og gi omsorg til utsatte barn. Dette er barnevernets ansvar og mandat, derfor er makt og autoritet en del av barnevernet (Havik et al., 2004). Derfor er saksbehandlers rolle på mange måter preget av en dobbelhet mellom hjelp og kontroll. Måten saksbehandler håndterer dobbeltheten vil påvirke relasjonen mellom saksbehandler og ungdom. Det vil skape trygghet for ungdommen hvis saksbehandleren er åpen og ærlig om makten gjennom å fortelle hva det innebærer – i alle stegene av prosessen (Havik et al., 2004: 125).

Denne oppgaven vil som en del av relasjonskvalitet se nærmere på den utfordring saksbehandlere har når de skal balansere makt og autoritet på den ene siden, og kjærlighet, trygghet, forståelse og medvirkning, på den andre siden.

1.4.5 De aktuelle lovendringene

Proposisjon 169 L (2017) utarbeidet av barne- og likestillingsdepartementet gir innstillinger til lovendringer. Dette er oppfølging av barnevernlovutvalgets utredning NOU (2016:16) ny barnevernslov- sikring av barns rett til omsorg og beskyttelse. Flere endringer fra Proposisjon 169 L (2017) ble vedtatt i 2018 og er gjeldende i barnevernloven (Barnevernloven, 1992b). Endringer som er direkte relevante for samtalen og relasjonskvalitet er §1-1, og §1-6, § 6-3a og §1-7. Paragraf 1-1 og 1-6 er mest sentral for oppgaven med begrepene kjærlighet, trygghet, forståelse og medvirkning- relasjonskvalitet. § 1-7 og 6-3a er relevante fordi paragrafene handler om medvirkning og samarbeid (Proposisjon 169 L, 2017; Barnevernloven, 1992b).

FNs barnekonvensjon har vært sentral i utforming av endringene i barnevernloven.

Konvensjonen ble stadfestet som en del av norsk lov 07.02.1991, og Norge er rettslig forpliktet til å oppfylle bestemmelsene i konvensjonen (Proposisjon 169 L, 2017: 17). De aktuelle lovendringene går i linje med FNs barnekonvensjon, og viser til at barn er individer med egne rettigheter. Endringene speiler blant annet konvensjonens artikkel 3 hensynet til barnets beste og artikkel 12 barns rett til å bli hørt (Høstmælingen, Kjørholt & Sandberg, 2016).

Loven gjelder alle som arbeider med barnevern, i oppgaven er fokus på saksbehandlere og ungdom.

§ 1-1 i barnevernloven

«Loven 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. Loven skal bidra til at barn og unge møtes med trygghet, kjærlighet og forståelse og at alle barn og unge får gode og trygge oppvekstvilkår (Barnevernloven, 1992b: §1-1).»

Tidligere lov hadde ikke med ordet beskyttelse. Trygghet, kjærlighet og forståelse var heller ikke med, **gode** oppvekstvilkår er også nytt, jf. tidligere barnevernslov (Barnevernloven, 1992a: §1-1).

Intensjonen med endringene i formålsparagrafen 1-1 er å styrke barns rettsikkerhet og barns rett til omsorg, medvirkning og beskyttelse. Lovendringene innebærer ikke en juridisk rett til å oppleve trygghet, forståelse og kjærlighet. Det er subjektive opplevelser, og ikke juridiske størrelser, men ordene legger tydelige føringer for saksbehandlers atferd. Endring i ordlyd er ikke ment å skape nye oppgaver, men å understreke hvordan samfunnet ønsker at oppgaver skal løses. Det påpekes videre at det forutsetter at ansatte har relasjonskompetanse og er personlig egnet til å jobbe med barn (Proposisjon 169 L, 2017: 24) Relasjonskompetanse, og personlig egnethet sees med andre ord som grunnlag for å kunne etterleve lovens intensjon.

Det har vært høringer om begrepet kjærlighet, og om det skal med i loven.

Forandringsfabrikken ved barnevernsproffene har vært en stor pådriver for å få med ordet kjærlighet i loven (Proposisjon 169 L, 2017). I innspill til Barne- og likestillingsdepartement angående ny barnevernslov skriver Forandringsfabrikken (2017) at kjærlighet bør med i loven, fordi barnevernsbarn trenger å bli møtt med varme på en slik måte at det vil bygge trygghet og tillit og dermed gjøre hjelpen bedre. Forandringsfabrikken er en stiftelse bestående av ungdom som har vært/er brukere av ulike helsetjenester, slik som for eksempel barnevern og psykiatri. De bidrar med kunnskap gjennom egne erfaringer (Forandringsfabrikken, u.å).

Ca. 40 høringsinstanser har uttalt seg om det å ta inn begrepet kjærlighet i barnevernsloven, og et flertall er positiv til dette. De som er positive mener at kjærlighet bør være en etisk bærebjelke/verdi og grunnlag for omsorg i barnevernets regi. Kritiske perspektiv som kommer frem av høringene er at det er vanskelig å gi kjærlighet et rettslig innhold, vanskelig å si hva begrepet reelt inneholder, og hvordan det skal håndheves er uklart (Proposisjon 169 L, 2017).

Departementet uttrykker enighet i at det er vanskelig å gi begrepet rettslig innhold og gir derfor begrepet kjærlighet følgende betydning:

Barn har behov for å føle trygghet, stabilitet og tilhørighet og bli møtt av voksne som viser dem omtanke og varme, har forventninger til dem, stiller krav, anerkjenner dem for deres individualitet og ikke gir dem opp. De som arbeider direkte med barn i barnevernet vil være viktige voksenfigurer, rollemodeller og omsorgspersoner i barnas liv (Proposisjon 169 L, 2017, s. 24).

Saltnes (2018) påpeker i sin artikkel «Nå skal kjærlighet inn i loven» et kritisk perspektiv på lovendringen. Han er seniorrådgiver og produktansvarlig for Veilederen Barnevern, som omtaler lov- og regelverk på barnevernfeltet. Saltnes skriver om saksbehandlere at de er offentlige tjenestemenn som skal forvalte et lovverk:

Forventninger til offentlige tjenestemenn er at de er korrekte, nøytrale og rasjonelle, og ikke lar seg styre av følelser, sympatier og antipatier. Kjærlighet kan oppleves fjernt i en slik sammenheng (...) Hvordan skal en saksbehandler i en barneverntjeneste opptre for at barnet hun snakker med opplever å bli møtt med kjærlighet? Er dette mulig om en samtidig skal oppfylle rollen som offentlig tjenestemann? (Erik Saltnes, 2018: nettside).

Disse uttalelsene er motivasjon og pådriver for denne oppgaven. Problemstillingen vil også se nærmere på det Saltnes spør om; er det en rimelig forventning at saksbehandlere skal møte alle med trygghet, kjærlighet og forståelse?

§ 1-6. Barnets rett til medvirkning

Alle barn som er i stand til å danne seg egne synspunkter, har rett til å medvirke i alle forhold som vedrører barnet etter denne loven. Barnet skal få tilstrekkelig og tilpasset informasjon og har rett til fritt å gi uttrykk for sine synspunkter. Barnet skal bli lyttet til, og barnets synspunkter skal vektlegges i samsvar med barnets alder og modenhet. Barn som barnevernet har overtatt omsorgen for, kan gis anledning til å ha med seg en person barnet har særlig tillit til. Departementet kan i forskrift gi nærmere regler om medvirkning og om tillitspersonens oppgaver og funksjon (Barnevenloven, 1992a: §1-6).

Før endringen var medvirkning kun nevnt i § 4-1 hensynet til barnet beste, i kapittel 4. særlige tiltak (Barnevenloven, 1992b: §1-6). Paragraf 1-6 er ny og tatt med i kapittel 1- lovens formål og virkeområde fordi det skal tydeliggjøre at den gjelder hele barnevernsloven og gjennom alle stadier av en barnevernssak. Ordlyden i lovparagraf er endret for å understreke at barn har en selvstendig rett til medvirkning. Ordlyden er endret fra; ”*skal gis mulighet til medvirkning*” (Barnevenloven, 1992a: §1-6), til: ”*har rett til å medvirke*” (Barnevenloven, 1992b: §1-6).

Tilsynserfaringer og brukerundersøkelser viser at barn og ungdom opplever liten medvirkning, at de ikke informeres godt nok og at de får liten mulighet til å komme med informasjon selv (Proposisjon 169 L, 2017: 43). Proposisjonen henviser da til Paulsen (2016) og brukerundersøkelse av Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet [Bufdir] (2016). Disse undersøkelsene tyder på, og kan beskrives som, at relasjonskvaliteten mellom saksbehandler og ungdom har vært for lav. Det kan skyldes at ungdommene treffer saksbehandler for sjeldent og at lite informasjons- og meningsutveksling gjør arbeid mot endring mer vanskelig og utfordrende. Barn/ungdom kan velge å ikke medvirke og skal ikke presses til å si sin mening. Men den unge skal få nok informasjon samt informeres om at hen selv kan velge om hen vil benytte seg av retten til å medvirke (Proposisjon 169 L, 2017).

§ 6-3 a. Krav til begrunnelse

”*Det skal fremgå av vedtaket hva som er barnets synspunkt, og hvilken vekt barnets mening er tillagt. Hvordan barnets beste er vurdert skal også fremgå av vedtaket*” (Barnevenloven, 1992b: §6-3 a.). Denne paragrafen er ny i barnevernsloven og skal sees i sammenheng med § 1-6. Det er et krav til saksbehandlingen at det i vedtak skal fremgå hva som er barnets synspunkt og hvilken vekt barnets mening er tillagt. Det skal også dokumenteres hvordan man har vurdert hva som er barnets beste (Barnevenloven, 1992b).

Hensikten med dette er å sikre barns medvirkning, og å gjøre det lettere å etterprøve vedtaket. Denne dokumentasjonen skal vise at skjønnsutøvelsen, og saksbehandlingen, har vært forsvarlig. Det skal gjøre at saksbehandleren tar hensyn til det barnet selv vurderer som best for seg. Departementet skriver videre at det kan være vanskelig for den unge å forså og akseptere avgjørelser, hvis den unges mening ikke fremkommer i vurderingen (Proposisjon 169 L, 2017: 73). Hvis vedtaket sier noe annet enn det barnet mener, så skal det begrunnes hvorfor beslutningen strider mot barnets mening. I vedtaket bør det komme fram hvilke konsekvenser vedtaket har for barnet. Og det bør komme frem hva som er vektlagt for å komme frem til det barnevernet da mener er barnets beste (Proposisjon 169 L, 2017: 145).

§ 1-7. Barnevernets plikt til å samarbeide med barn og foreldre

”Barnevernet skal utøve sin virksomhet med respekt for og så langt som mulig i samarbeid med barnet og barnets foreldre” (Barnevernloven, 1992b: § 1-7). Denne bestemmelsen er ny. Departementet sier at barnevernet må samarbeide med barn og foreldre for å kunne gi forsvarlige tiltak (Proposisjon 169 L, 2017). § 1-7 er altså en del av § 1-4 i barnevernloven-krav til forsvarlighet; ”Tjenester og tiltak etter denne loven skal være forsvarlige” (Barnevernloven, 1992b).

Intensjonen med paragraf 1-7 er å understreke at barn har en selvstendig rett til å medvirke. Intensjonen er også å fokusere at barns medvirkning er viktig for å kunne ta beslutninger for barnets beste (Proposisjon 169 L, 2017: 6). Departementet påpeker at plikten til samarbeid ikke er absolutt. Dersom det er «umulig» å få til samarbeid, kan barnevernet bruke makt, (-debattert tidligere i kapitlet). Barnevernet skal likevel alltid bestrebe seg på å samarbeide til barnets beste (Proposisjon 169 L, 2017).

At barnevernet utøver sin virksomhet med respekt, vil ikke si at barn og/eller foreldre nødvendigvis får det som de vil. Det skal bety at barnevernet møter alle på en profesjonell, hensynsfull og verdig måte. Når barnevernet ikke er enig i barnets synspunkt, skal det likevel anerkjenne og vise respekt for barnets og foreldres meninger og behov. Unge og foreldre skal tas på alvor og lyttes til. Å utøve respekt innebærer også å gi barn og foreldre informasjon om beslutninger og gi begrunnelser for disse. Når barn og foreldres interesser ikke er sammenfallende, skal saksbehandleren ivareta barnets interesser (Proposisjon 169 L, 2017: 49).

1.4.6 Et kritisk blikk på forventningene som stilles av Proposisjon 169 L

Proposisjonen skriver at nevnte endringer ikke skal ha økonomiske og administrative konsekvenser, men at økt krav til dokumentasjon i forhold til medvirkning kan føre til økt ressursbruk (Proposisjon 169 L, 2017). De omtalte endringene gjør barneverntjenesten, og spesielt saksbehandler, ytterligere oppmerksom på viktigheten av relasjonskvalitet. Det forventes ytterligere vektlegging på atferd som skaper relasjonskvalitet, og saksbehandlers atferd skal påvirkes i denne retning, selv om det altså ikke defineres konkret i rettslig perspektiv.

Av Proposisjon 169 L (2017) synes som om det overlates til den enkelte å forstå ressursfordeling mellom økt grad av relasjon, og økte krav om tidsbruk på dokumentasjon. Barne- og likestillingsdepartementet (2017) har utarbeidet en kompetansestrategi for det

kommunale barnevernet der *”Målet er å få en felles faglig plattform, en enhetlig praksis og bedre samarbeid mellom kommunene”* (s.9). Lovendringene oppfordrer til, og dels krever, at saksbehandlere skal ha eller utvikle relasjonskompetanse, og opplæring vil sikte mot det. I den sammenheng er det viktig å minne om Saltnes sitt perspektiv på å utøve nøytral saksbehandling i forhold til det emosjonelle i kjærlighetsbegrepet (Saltnes, 2018).

Ordene trygghet og forståelse, er relativt sett vanligere å bruke i yrkesutøvelsen enn kjærlighet, og det er kanskje grunnen for at de er omtalt langt færre ganger i Proposisjonen 169 L (2017). Proposisjonen forklarer ikke innholdet i forståelse og trygghet. Når innholdet ikke er definert, vil det være opp til den enkelte å gi det mening. Det kan da oppleves som uklart for saksbehandlere hva som faktisk forventes av dem. Hver enkelt saksbehandler og ungdom kan ha ulikt syn på innholdet, og dermed ulike forventninger til utøvelsen.

Dette åpner for spørsmålet; vil dette kunne skape usikkerhet og forskjellighet angående forventningene til saksbehandler-rollen? Er det rimelig å forvente at saksbehandlere skal leve opp til disse kravene, som nå er stilt i lovs form? De saksbehandlere jeg intervjuet i min undersøkelse har alle praktisk erfaring med disse problemstillingene.

2. Teoretisk rammeverk

I teoretisk rammeverk vil jeg gjøre rede for innholdet i ordene trygghet, kjærlighet, forståelse og medvirkning, som utgjør begrepet relasjonskvalitet. Det vil gi en forståelse for hva relasjonskvalitet betyr og på hvilken måte ungdom kan oppleve dette i praksis.

Motivasjonen for min studie er troen på den avgjørende betydningen selve samtalen mellom saksbehandler og ungdom har for ungdommens utvikling videre. Barneverntjenesten og endringene i barnevernloven, punkt 1.4, beskrev barnevernets oppgaver, og lovverket som styrer dette, som rammebetingelser og forventninger til saksbehandler. Dette kapittel omhandler teori og diskusjoner om relasjon, relasjonskvalitet, relasjonskompetanse, ordene; trygghet, anerkjennelse som kjærlighet, forståelse, medvirkning, kommunikasjon og samhandling.

Relasjonskompetanse er å ha evne og ferdigheter til å skape et samhandlingsklima hvor ungdommen opplever seg ivaretatt (Røkenes & Hanssen, 2009). Dette er en nødvendig faktor for å skape den relasjonskvalitet som antas ha positiv påvirkning på ungdoms utvikling. Kommunikasjon og samhandling er en forutsetning for å skape relasjonskvalitet og jeg vil

derfor redegjøre for Røkenes og Hanssens (2009) perspektiv på kommunikasjon sett i et samhandlingsperspektiv.

2.1 Relasjon

Relasjon er en interaksjon, en samhandling, som kan sees som et bevisst samspill (Mevik & Larsen, 2012: 111). Larsen (2018) skriver at alle relasjoner er forankret i tid og rom og består av en strukturell og innholdsmessig side. Rammebetingelsene saksbehandler må forholde seg til, som tid, antall saker, med andre ord total arbeidsmengde og tilgang på ressurser, påvirker hjelpearbeidet. Dette er den strukturelle siden, og den både muliggjør og begrenser den innholdsmessige siden (Mevik & Larsen, 2012:111) og dermed relasjonen til hver enkelt ungdom.

Saksbehandleren har ansvaret for at samspillet beveger seg fra en interaksjon til en utviklende relasjon. Saksbehandleren har det mandat, og makt i relasjon med ungdommen, og har dermed ansvaret for kvaliteten. Videre påpeker Mevik og Larsen (2012: 112) at forskning og praksis gjentatte ganger viser at den sterkeste faktoren som bidrar til endring hos mennesker ligger i relasjonen til den/de som hjelper med endringene. Organisasjonens strukturelle side gir rammebetingelser for å kunne skape relasjonen, saksbehandler må ha ferdighetene som skal til for å skape relasjon.

2.2 Relasjonskvalitet

Relasjonskvalitet er definert tidligere som trygghet, kjærlighet, forståelse og medvirkning. Kvaliteten i samhandling, er i stor grad et resultat av saksbehandlers væremåte. For at barn og unge skal utvikle seg i en positiv retning, er de blant annet avhengig av at relasjoner er gode nok (Larsen, 2010: 18-19). Dette gjør spørsmålene om saksbehandlers muligheter til å leve opp til forventningene i for eksempel paragraf 1-1 (Barnevernloven, 1992b), svært sentrale.

Ungdommer i barnevernet har spesielt behov for trygge, tydelige, forutsigbare og omsorgsfulle voksne. Når en ungdom er trygg i relasjonen vil det være lettere for hen å kommunisere behov, utfordringer og ønsker. Dette legger til rette for endring og det Røkenes og Hanssen (2009: 22-23) kaller en sirkulær prosess. Hvis saksbehandleren bidrar til en styrking av relasjonen gjennom sine handlinger og kommunikasjon så vil det skape en god samhandlingssirkel. Denne samhandlingssirkelen gir rom for positiv endring og utvikling. Er det derimot slik at handlingene som saksbehandleren gjør, bidrar til at relasjonen blir svekket, så skapes det en negativ samhandlingssirkel (Røkenes & Hanssen 2009: 22-23).

Samhandlingssirkel er dermed med å definere relasjonskvalitet.

Hvert møte mellom mennesker kan oppleves i spennet mellom meningsløst og betydningsfullt. Et betydningsfullt møte kan være at en ungdom for første gang har våget å si hvordan han eller hun egentlig har det, og at ungdommen har fått forståelse og aksept for sine følelser og opplevelser. Eller at saksbehandleren har ivaretatt og kommunisert på en måte som gir ungdommen nytt syn på, og ny forståelse for egen situasjon. Betydningsfulle møter skaper ny forståelse, ny mening og har betydning for menneskers selvbylde. Saksbehandleren kan ikke alene styre om samtalen eller møtet blir betydningsfullt, men kan velge hva hen innstiller seg og prøver på (Skau, 2008: 33).

Skau (2008: 33) påpeker at mange yrkesutøvere ønsker at klienten opplever et møte med dem som betydningsfullt. For at det skal bli det, må møtet også ha betydning for yrkesutøveren. Det krever en holdning preget av ydmykhet fremfor «ekspert» rolle, at man ser på seg selv som en som har mer å lære, en som kan lytte til andre og få ny innsikt, ny forståelse, nye meninger. Betydningsfulle møter er med å definere relasjonskvaliteten.

Røkenes og Hanssen (2009: 156-157) peker på hvorfor relasjonen er viktig, og gjør det gjennom to vesentlige forhold, et negativt og et positivt. Det ene er beskrivelser av hvordan yrkesutøveren påvirker klientens selvfølelse, at saksbehandleren – kanskje uten å ville det, kan få ungdommen til å føle seg utilstrekkelig, dum, barnslig, skamfull ol. Det andre forholdet er det som klienter selv gjennom brukerundersøkelser vektlegger som viktig i møte med fagfolk. De som opplever å ha fått god hjelp, vektlegger relasjonen som det sentrale for at de har fått hjelpen, fremfor teknikker og metoder.

Det er også viktig å forstå at det er «to relasjoner» i en relasjon; saksbehandlers relasjon til ungdommen og ungdommens relasjon til saksbehandler (Levin, 2009). Betydningsfulle møter oppfattes derfor ikke nødvendigvis på samme vis av de to involverte. En saksbehandler med høy relasjonskompetanse, vil i en samtale kontinuerlig sjekke av om en ungdom og hen selv har samsvarende opplevelser og oppfattelser av det som skjer i møtet.

2.2.1 Relasjonskompetanse

Proposisjon 169 L (2017: 24), påpeker betydning av relasjonskompetanse og personlig egnethet. Røkenes og Hanssen (2009) beskriver; *”En relasjonskompetent fagperson kommuniserer på en måte som gir mening, som ivaretar den overordnede hensikten med samhandlingen og som ikke krenker den andre parten”* (s. 7). For å få det til, må saksbehandleren ha selvinnikt, forstå ungdommen og hva som skjer i samspillet dem imellom (Røkenes & Hanssen, 2009: 8). På den måten vil saksbehandleren kunne bli kjent

med ungdommen og lettere få innsikt i personens situasjon. Som Skau (2017:51) skriver, yrkesutøveren må kunne skille mellom «jeg» og «du» for å få tak i det unike som er med den man samtaler med. Altså skille mellom egne behov og ungdommens beste. Selvinnsikt og refleksjon er nødvendig fordi saksbehandleren påvirker samtalen og samspillet i kraft av å være seg selv.

En relasjonskompetent saksbehandler vil se på ungdommen som et subjekt, et selvstendig individ. Og dermed tilnærme seg ungdommen på en måte som respekterer ungdommens integritet og retten til selvbestemmelse (Røkenes & Hanssen, 2009: 8).

Relasjonskompetanse handler altså om saksbehandlers selvinnsikt, refleksjon, relasjonelle ferdigheter, holdning og tilnærming i møte med ungdommen. Både verbal kommunikasjon og kroppsspråk er viktige momenter i dette. Ungdommer i innledende samtaler med saksbehandler vil lure på hva slags person saksbehandler er, og hvilke motiver hen synes å ha. Vil hen ungdommens beste, oppleves hen til å stole på ol. Derfor er det viktig å være kongruent både i samspillet og gjennom relasjonen. Å være kongruent innebærer at det du sier, samsvarer med det du gjør. Ungdommen vil erfare at saksbehandler er til å stole på, selv om saksbehandleren sier noe som er ubehagelig eller vanskelig. Det vil skape tillit og trygghet. Hvis man sier en ting og gjør noe annet, skaper man ofte usikkerhet hos andre. Å ivareta ungdommen gjennom empati og forståelse vil også skape trygghet og tillit (Skau, 2017: 92-93).

2.3 Trygghet

Mens innhold av ordet kjærlighet har vært debattert i Proposisjon 169 L (2017) synes trygghet å skulle være selvforklarende. Hva innebærer det at saksbehandler skal møte ungdom med trygghet? Hva får ungdom til å føle seg trygg? Dette er viktige spørsmål en saksbehandler må stille seg.

Oppriktighet, engasjement, interesse, være kongruent- ekte, evne til å skape og stå i en relasjon og legge til rette for at ungdommen er deltakende- medvirker i sin egen prosess. Det skaper tillit, som igjen skaper trygghet. Kinge (2016) skriver; *"En trygg relasjon vil kunne gi barnet en verdifull motivasjon, følelsesmessig overskudd og lyst til å samarbeide"* (s. 39).

Dersom saksbehandler og ungdom har en trygg relasjon, så vil utsagn fra saksbehandler som ellers kan være vanskelige å høre, bli forstått av ungdommen som omsorg og hjelp. I en utrygg situasjon ville de samme ordene kunne bli oppfattet som kritikk eller avvisning. Det å

ha respekt for og tillit til fagpersonen, altså å føle seg trygg på personen, bidrar til at klientene forteller om seg selv, forholder seg til det som er vanskelig, og er åpen for innspill (Røkenes & Hanssen, 2009: 156). Proposisjon 169 L (2017) påpeker at trygghet skapes ved at unge i barnevernet skal få informasjon, og ha retten til å medvirke i sin sak. Dette vil hjelpe ungdommen med å få en sterk opplevelse av sammenheng. Gjennom at ungdommen får en slik forståelse legges det til rette for at hen i større grad kan ivareta seg selv.

2.4 Anerkjennelse og kjærlighet er relasjonsbyggende

Som skrevet i kapittelet om lovendringer, sier departementet at det er vanskelig å gi begrepet kjærlighet et reelt innhold i barneverns-sammenheng (Proposisjon 169 L, 2017). Det synes imidlertid som det er en sammenheng på teoretisk plan mellom begrepene anerkjennelse og kjærlighet.

En anerkjennende væremåte er en betydningsfull del av relasjonskompetansen i sosialt arbeid, fordi det ivaretar den andres sårbarhet og utfordringer. Schibbye (2009) beskriver anerkjennelse som evnen til å endre perspektiv fra sitt eget ståsted til den andres subjektive ståsted for deretter å gå tilbake til sitt ståsted igjen. Personens egenskaper og prestasjoner er ikke fokuset, det er mennesket i seg og hens indre opplevelse som skal verdsettes.

En saksbehandler har ikke anerkjennelse, hen *er* anerkjennende. Schibbye (2009) skriver: ”*jeg må fange opp den andres bevissthet og gi den tilbake som anerkjente av min bevissthet*” (s. 259).

En anerkjennende væremåte er å lytte, forstå, tolerere, akseptere, og bekrefte. Ordene inngår i en helhet og forutsetter hverandre. En saksbehandler som gjør dette vil legge grunnlaget for å komme i posisjon til endringsarbeid (Schibbye, 2009).

Røkenes og Hanssen (2009) skriver også at en anerkjennende væremåte har betydning for å forstå den andre. I praksis innebærer det at yrkesutøveren er anerkjennende på to «nivå», et tematisk og et affektivt. Tematisk vil si at yrkesutøveren forteller tilbake det ungdommen sier for eksempel ved å oppsummere. Affektivt handler det om at yrkesutøveren oppfatter følelsene i det ungdommen forteller, for eksempel ved å si; «det ser ut som du blir redd, vil du si noe om det..». På den måten kan ungdom bekrefte eller avkrefte om det stemmer.

Saksbehandler bekrefter ungdommens utsagn. Når ungdommen for eksempel sier at hen blir sint; sier saksbehandler «ja, da blir du sint». Yrkesutøveren kan også speile affektene til ungdommen, ved å selv inntone seg gjennom kroppsspråk og stemmeleie. For eksempel med

å respondere på glede med glede. En slik væremåte kan få ungdommen til å oppleve seg anerkjent og gi saksbehandler innsikt i det Schibbye (2009) navngir som ungdommens *indre opplevelsesverden*.

Som tidligere skrevet skapte det debatt å ville ha med begrepet kjærlighet i loven. Mange forbinder kjærlighet med den nære relasjon man har til sin partner, sine barn og familie. Det har ikke vært en tradisjon å bruke dette ordet innenfor sosialt arbeid i Norge. Men det har blitt mer aktuelt de siste årene, blant annet gjennom Barnevernsproffene i Forandringsfabrikken (2017), doktorgradsavhandlingen til Thrana (2015) og nå i Barnevernloven (1992b).

Schibbye (2009) og Røkenes og Hanssen (2009) forklare anerkjennelse som en væremåte-som en del av relasjonskompetansen. Filosofen Axel Honneth sier at kjærlighet er en form for anerkjennelse. Honneth introduserte sin teori om anerkjennelse i boken *Kamp om anerkjennelse* (Honneth, 1992/2007). Honneth skiller mellom tre anerkjennelsesområder; kjærlighet, rettslig anerkjennelse og sosial verdsetting. Man skal se de tre områdene som påfølgende utviklingstrinn, og en person må oppleve alle de tre formene for å utvikle frihet og selvstendighet. Kjærlighet som anerkjennelsesform er ulike de to andre, fordi kjærlighet er grunnlaget for, og forutsetning for evnen til å skape nye relasjoner. Det betyr at kjærlighet også er en forutsetning for de andre anerkjennelsesformene; den rettslige og sosial verdsetting.

Hans teori om anerkjennelse kan sees som svært relevant for møter der makt og myndighet er så skjevfordelt som i det mellom saksbehandler og ungdom. Opplevd kjærlighet gir selvtilit, den rettslige anerkjennelse gir allmenne rettigheter og med det selvrespekt, og i sosial verdsetting gir opplevd deltakelse i en kultur egenverdi for individet. I Honneths sosialfilosofiske perspektiv, sier også at det for hver form for anerkjennelse, er en tilsvarende form for krenkelse (Honneth, 1992/2007). For eksempel ved at saksbehandler gir ungdommen en opplevelse av å ikke bli verdsatt. Barnevernloven (1992b) er i seg selv et uttrykk for både sosial og rettslig verdsetting. Innhold og formuleringer i den påpeker at kjærlighet er en nødvendig forutsetning.

2.5 Forståelse

Hva innebærer det at saksbehandler skal møte ungdom med forståelse? Er det forskjell på å møte noen med forståelse og det å skape forståelse gjennom samtale i et møte?

Forventningen til saksbehandler er tosidig; Hen skal møte ungdom med forståelse for at ungdom er i den situasjon at hjelp trengs, det gjøres ved å være anerkjennende slik som beskrevet tidligere i kapittelet. Å bli møtt med den type forståelse kan bidra til at ungdommen forteller om sin situasjon slik hen ser det. Saksbehandler kan så, gjennom sin relasjonskompetanse skape forståelse hos ungdommen slik at hen får ytterligere innsikt i egen situasjon og dermed hva som skal til for å komme videre. Å hjelpe den andre med å oppnå forståelse, innsikt, er det Kinge (2016: 113-114) omtaler nettopp dette som empati.

2.6 Medvirkning

Makt og myndighet er en sentral faktor i saksbehandlers yrkesutøvelse, slik beskrevet i punkt 1.4.4. For å sikre at ungdom ikke blir passive i møte med barneverntjenestens myndighet, er rett til medvirkning av betydning for å fremme barn og ungdom som aktører. Skau (2017) beskriver i sin bok at relasjonskompetanse er en forutsetning for å håndtere maktdimensjonen slik at den ivaretar og ikke krenker den andres menneskeverd. En relasjonskompetent saksbehandler vil handle på en måte som skaper likeverd. Ikke likeverdige roller, men likeverdige mennesker med synspunkt som skal tas på alvor.

Ellingsen, Schjeldrup og Omre (2014: 116-117) skriver om unges medvirkning i barnevernet. De påpeker at i norsk barnevern blir det å lytte til barn, ta dem på alvor- sett på som den faglige og rette måten å tilnærme seg barn på. Gjennom idealer og verdier som tillit, likeverd, gjensidighet og respekt vil saksbehandleren møte ungdommen på en måte kan bidra til å skape delaktighet. Medvirkning betyr ikke at ungdommen skal bestemme, men at hens mening i alle fall kan sees igjen i de beslutninger som fattes til hens beste (Barnevernloven, 1992b: §6-3a.). Medvirkning over tid innebærer at ungdommen er involvert i en prosess der hen selv hele tiden er i sentrum for utredninger, vurderinger og beslutninger. Ungdommen vil lære, og utvikle seg ved å få informasjon jevnlig, bli lyttet til, hørt og være delaktig i beslutninger (Ellingsen et al., 2012).

Ellingsen et al. (2014) mener at medvirkning kan være en beskyttende faktor i forhold til barns utvikling, fordi det forutsetter at saksbehandler har viktig og vesentlig informasjon. Medvirkning skaper selvstendighet, som videre vil bidra til en opplevelse av å bety noe og utvikling av et godt selvilde.

Røkenes og Hanssen (2009) påpeker; *"Å ta brukerne på alvor innebærer også at brukerne har en reell innflytelse på det som skjer, en reell brukermedvirkning"* (s. 228). Forfatterne skriver om myndiggjørende kommunikasjon, det vil si at saksbehandlere ser på ungdom som

handlende subjekt og ikke som passive mottakere av hjelp. En slik tilnærming kan virke frigjørende på ungdommen, ved at hens ressurser, interesser og behov blir synliggjort og gjør at hen kan være aktiv i å styre eget liv. Myndiggjørende kommunikasjon må tilpasses den enkeltes behov slik at verdigheten ivaretas. Det kan for eksempel oppleves krenkende hvis ungdommen får ansvar som hen ikke har ressurser til å klare alene, eller blir umyndiggjort ved å bli behandlet som en passiv mottaker (Røkenes & Hanssen, 2009: 231-232).

2.7 Kommunikasjon, et samhandlingsperspektiv

Relasjon, relasjonskvalitet og relasjonskompetanse som beskrevet tidligere i kapittel fordrer kommunikasjon og samhandling mellom saksbehandler og ungdom. Jeg vil ta utgangspunkt i boken *Bære eller bryte: kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*, skrevet av Røkenes og Hanssen (2009). I kapittel 7, *Kommunikasjonsprosessen*, skriver forfatterne om kommunikasjon fra et samhandlingsperspektiv.

De presenterer «*Fire -perspektivmodellen for kommunikasjon*» som viser til hvordan vi kan forstå samhandling mellom yrkesutøver og den hen skal være til hjelp for. Deres modell og teori har bakgrunn i fagområder og faglige tilnæringer slik som psykodynamisk tenkning, sosialkonstruksjonisme, systemisk tenkning, sosial psykologi og hermeneutikk.

Røkenes og Hanssen (2009) definerer og beskriver hva kommunikasjon er på følgende måte; ”*Ordet kommunikasjon stammer fra det latinske verbet communicare, som betyr «å gjøre felles». Når vi kommuniserer, skaper, utveksler og avdekker vi mening. Vi med-deler oss*” (s. 193).

”Samhandlingsperspektivet er et ovenfra-perspektiv som innbefatter både yrkeskontekst, egen-perspektiv, andre-perspektiv, og det intersubjektive-opplevelsesfellesskapet. Det er nyttig å ta utgangspunkt i samhandlingsperspektivet for å analysere og forstå kommunikasjonsprosesser, og for å kunne legge til rette for god kommunikasjon” (Røkenes & Hanssen, 2009: 191).

Modellen kan bidra til at en saksbehandler forstår mer av sin samhandling med en ungdom.



«Fire -perspektivmodellen for kommunikasjon» (Røkenes & Hanssen, 2009: 191).

Perspektiv 1- *Egenperspektivet*, handler om hvordan saksbehandleren forholder seg til seg selv. Gjennom for eksempel selvrefleksjon angående egne følelser, reaksjoner, forforståelse. Skille mellom seg og ungdommen. Altså hvordan man påvirker med seg selv i samhandling. Som kapittelet har vist til er dette en del av relasjonskompetanse. Perspektiv 2- *Andreperspektivet* handler også om det kapittelet har beskrevet tidligere- hvordan ivareta ungdommen gjennom kvalitetsordene, trygghet, kjærlighet, forståelse og medvirkning. Det handler også om å ta ungdommens perspektiv, anerkjenne hans livsverden. Det jeg vil beskrive videre er derfor det intersubjektive opplevelsesfellesskap og samhandlingsperspektivet.

Perspektiv 3- *Det intersubjektive opplevelsesfellesskap* er der eget perspektiv og den andres perspektiv møtes og skaper et felles opplevelsesfelt. Kommunikasjonsprosessen som skjer i samtalen, kan sees som en sirkulær prosess i samspillet. Bestående av at ungdom og saksbehandler kommuniserer ut fra egen intensjon, koder det de sier/ gjør og tolker den andres koding.



Kommunikasjonsprosessen (Røkenes & Hanssen, 2009: 196)

For å forklare nærmere hva dette innebærer, vil jeg først forklare de 3 ordene, intensjon, koding og tolkning, deretter vise til hvordan dette foregår i en sirkulær prosess.

Intensjon kan forstås som det et menneske ønsker å få til, skape, eller oppnå. Intensjon leder til at; *”vi handler ut ifra bestemte intensjoner, hensikter og ønsker”* (Røkenes & Hanssen, 2009: 196). For å unngå misforståelser, er det av betydning å forstå intensjonen bak hverandres handlinger, hvordan man oppfatter hverandres intensjoner og hvordan man føler og opplever dette i kommunikasjonssituasjonen (Røkenes & Hanssen, 2009: 197)

Alt som blir sagt i en samtale blir kodet og tolket. Man koder ved å bruke ord og kroppsspråk, i betydning av hvilken måte man velger å formidle noe. Tolkning handler om hvordan man oppfatter det den andre koder. Tolkning skjer med utgangspunkt i meningskonteksten til den som tolker sammen med personens forforståelse. Den enkeltes subjektive egenverden og det intersubjektive opplevelsesfelt er eksempler på kontekst der mening skapes (Røkenes & Hanssen, 2009: 197).

Koding og tolkning foregår i en sirkulær prosess. Jeg handler på grunnlag av min tolkning av din atferd, og du handler på grunnlag av din tolkning av min atferd. Det du gjør, blir utgangspunktet for en ny tolkning og en ny handling for meg, og det jeg gjør, danner grunnlaget for en ny tolkning og en ny handling for deg (Røkenes & Hanssen, 2009: 197).

På den måten påvirker ungdom og saksbehandler hverandre. For å få en helhetsforståelse av en slik kommunikasjonsprosess og samspill, er det av betydning at saksbehandler og ungdom forstår hverandres intensjon og koding. På den måten unngår man å tolke den andres koding feil. Hvis det skjer, så kan for eksempel saksbehandler tolke informasjon fra ungdommen feil, eller at ungdommen tolker utsagn fra saksbehandler på en annen måte enn intensjonen til saksbehandler var ment. Med et intersubjektivt perspektiv kan saksbehandler bruke denne forståelsen til å skape en felles plattform å jobbe ut ifra.

Perspektiv 4- *Samhandlingsperspektivet*, omfavner de andre tre perspektivene, ved å se det i en helhet. Det innebærer å ta et metaperspektiv; *”et perspektiv på perspektivene”* (Røkenes & Hanssen, 2009: 193). Det gir saksbehandleren muligheten til å se samhandlingen ovenfra, reflektere og analysere over hvordan hen og ungdom samhandler. Et slikt perspektiv gjør det mulig å metakommunisere, det vil si å kommunisere om kommunikasjonen, hva er det som skjer i samspillet mellom oss, hvordan oppfatter du meg og det jeg sier og omvendt. Slik kommunikasjon kan oppleves utfordrende fordi det krever trygghet og det forutsetter at man betrakter hverandre som likeverdige mennesker, selv om rollene har forskjellig utgangspunkt (Røkenes & Hanssen, 2009). En saksbehandler som ser og handler ut ifra dette perspektivet

vil legge til rette for god kommunikasjon og samhandling, som igjen bidrar til god kvalitet i relasjonen.

De 4 perspektivene befinner og utspiller seg i en kontekst. Som beskrevet tidligere, innebærer meningskontekst at den enkelte skaper mening gjennom eget perspektiv, eller i samhandling med andre gjennom et intersubjektivt opplevelsesfelleskap. Men samhandlingen og kommunikasjonen finner også sted innenfor en fysisk og sosial kontekst (Røkenes & Hanssen, 2009). Fysiske rammer er der møtet mellom saksbehandler og ungdom skjer. Kan det være slik at en ungdom føler seg tryggere i nøytrale omgivelser enn på saksbehandlers kontor? Konteksten er barnevernloven, saksbehandlers mandat, rammebetingelser- som er gjennomgått i foregående kapittel. Det er det som er utgangspunktet for samhandlingen.

Røkenes og Hanssen (2009) beskriver at man kan tenke seg modellen som en posisjonering i et kommunikasjonsløp. Ved hvert perspektiv, kan man innta en posisjon passende for perspektivet og spørre seg følgende spørsmål. Posisjon 1, saksbehandler spør seg selv: *"hva mener jeg om dette, hva føler jeg i situasjonen"*. På den måten være bevist seg selv. Posisjon 2: *"hvordan ser dette ut fra ungdommens perspektiv, hvordan kan det oppleves for hen det jeg sier og gjør?"* 3 posisjon: *"Hva er vi enige og uenige om? Hvor står vi?"* 4 posisjon: *"Hva skjer mellom oss nå, hvordan kan vi finne et felles utgangspunkt som er meningsfullt for begge parter?"* (s. 193).

Det å ta denne type posisjoner vil kunne hjelpe saksbehandler til å skape trygghet, til å møte med kjærlighet og forståelse, legge grunnlag for medvirkning.

Posisjon 1. En selvreflektert og relasjonskompetent saksbehandler vil i posisjon 1 skape nødvendig trygghet.

I posisjon 2 vil hen kunne se «verden» fra ungdommens ståsted, både i forhold til hvordan saksbehandler påvirker ungdommen, og for å få forståelse for hvordan ungdommen ser «sin virkelighet». Det oppfordrer dermed saksbehandler til en anerkjennende væremåte.

Posisjon 3, legger til rette for og skaper medvirkning.

Inntar saksbehandler 4. posisjon møter hen ungdommen med rettslig anerkjennelse og sosial verdsetting (Honneth 1992/2007). De tidligere omtalte endringer i loven, skal nettopp styrke synet på den unge som subjekt, og bidra til at hen er aktiv i sin egen barnevernssak (Proposisjonen 169 L, 2017).

Forfatterne påpeker at man må lære seg å kommunisere på en hensiktsmessig måte og at det krever ferdighetstrening (Røkenes & Hanssen, 2009:191). Det vil si at man kan ikke forutsette at saksbehandler innehar denne kompetansen. På den andre siden vil dette kunne være med å skape det som blir etterspurt- relasjonskvalitet.

Teori beskrevet i dette kapittelet vil bli brukt til å analysere empirien fra intervjuene med informantene.

3. Forskning og Kunnskapsstatus

3.1 Innledning

Både som nevnt i teori, og som dette kapittel om forskning vil vise, så er der en rekke kvalitative undersøkelser som konkluderer med at relasjon er viktig, og noen sier til og med; det viktigste. Det finnes forskning som på ulike måter fokuserer tema samhandling, slik som for eksempel medvirkning i barnevernet, men det er ikke spesifikk forskning å finne om relasjonskvalitetens betydning mellom saksbehandlere og ungdom i barneverntjenesten.

Proposisjon 169 L (2017) henviser til meninger, synspunkt og forskning om medvirkning fra Paulsen (2016) og Kjærlighet fra Thrana (2016). Der er ennå ikke annen forskning enn dette studiet som sikter direkte på forventninger og utøvelse av saksbehandler-rollen i lys av lovendringene og relasjonskompetanse.

Avsnittet under er hentet fra en rapport av Haugen, Paulsen og Berg (2012). Kapittelet 6.3 *Saksbehandlerens og den avgjørende relasjonen* er seks år gammelt, men viser nødvendigheten av forskning på området;

Saksbehandleren er en sentral nøkkelperson og den som i første omgang skal skape tillit og danne grunnlaget for samarbeid både med foreldrene og barna. Når brukerne er fornøyde handler det ofte om at de har en god relasjon til saksbehandler. Empati er et begrep som går igjen når brukerne beskriver en god saksbehandler, dette ble også understreket av de unge som i følgende sitat fra Gina (17):

«... hvis du hadde opplevd det samme som meg, hvis du må leve med det hver dag, hvis dette hadde skjedd med deg, hvordan ville jeg reagert da? En god saksbehandler må tenke slik, og sette seg inn i situasjonen min, ikke bare

skrive det ned på et ark også ferdig med det... «(Gina) (Haugen et al., 2012: 67).

Forfatterne skriver om saksbehandlers rolle;

Mens flere av de voksne brukerne synes det kan være vanskelig å forholde seg til unge og nyutdannede saksbehandlere «uten tilstrekkelig livserfaring» forteller ungdommene at det var nettopp den «unge saksbehandleren» som forsto hvor skoen trykket. Et gjennomgående tema tilknyttet saksbehandlerens rolle er at hvorvidt møtet mellom bruker og saksbehandler er vellykket handler om respekt, gjensidighet og det å opparbeide tillit (Haugen et al., 2012: 67).

Jeg har søkt på norsk fagbibliotek, Oria (nord universitet), google og google scholar med ord og setninger som; *relasjonskvalitet i barneverntjenesten, relasjon mellom saksbehandler og ungdom i barneverntjenesten, saksbehandlere i barneverntjenestens syn på relasjonens betydning, relasjonskvalitet mellom saksbehandler og ungdom i barneverntjenesten, saksbehandlers oppfattelse av relasjonen til ungdom i barneverntjenesten, ungdommens oppfattelse av relasjonen til saksbehandlere i barneverntjenesten, relasjonens betydning i barneverntjenesten.* Jeg har også søkt på nettsiden browsine.com med tilgang fra Nord Universitet i tidsskrifter som omhandler Social Science and Behavioral Science. Videre har jeg også søkt etter internasjonal forskning uten å finne noe som er direkte relevant for mitt tema.

Den forskningen jeg velger å ta med i dette kapittelet ser på betydningen kvaliteten i relasjoner generelt, har for hjelpearbeidet.

En undersøkelse gjort i barneverntjenesten i Bergen påpeker at jo eldre den unge er, desto viktigere og mer kritisk, synes relasjonen å være (Viblemo & Meltevik, 2017). Men jeg finner ingen studier som på samme måte som min har villet analysere hva saksbehandleren mener de konkret må gjøre for å skape kvalitet i relasjon, og hva som fremmer eller hemmer dette. En mulig årsak for dette kan handle om at relasjon har vært mer fokusert i miljøterapi og tiltak, og ikke i relasjon mellom saksbehandler og ungdom.

Dette gjør min studie ytterligere interessant, all den tid den generelle oppmerksomhet mot barnevernet og saksbehandleres relasjonskompetanse synes å øke. Politisk initiativ har ført til endringer i lovverket, og behovet for relasjonskvalitet understrekes. Den generelle allmenne forforståelse synes på linje med min egen, slik jeg gjorde rede for den i innledningen.

Jeg har som tidligere beskrevet, definert relasjonskvaliteter som bestående av trygghet, kjærlighet, forståelse og medvirkning. Jeg tar derfor med forskning som har barnevernet som kontekst, og som tar for seg kjærlighet og medvirkning i sammenheng med relasjon.

Det er mye forskning som omhandler relasjonens betydning innenfor miljøterapeutisk og annet terapeutisk arbeid. Rollen terapeut og rollen saksbehandler er imidlertid så forskjellig, at man må kunne sette spørsmåltegn ved overførbarhet. En viktig forskjell er at miljøterapeuten har som oppgave å hjelpe å få tiltak til å gi ønsket virkning. Saksbehandlers oppgave er å kartlegge, velge riktig tiltak, følge opp og vurdere. Miljøterapeuten har som oppgave og dermed definert tid til, å jobbe med relasjonsbygging og endringsarbeid i samarbeid med ungdommen. Ved mange institusjoner der man arbeider med miljøterapi er relasjonen en sentral del av endringsarbeidet.

Forskning som det kort henvises til i dette kapittelet er; Kvalitetsundersøkelse blant barn som har vært i kontakt med barneverntjenesten Viblemo og Meltevik (2017). Dette prosjektet har intervjuet kun brukere, og refererer utelukkende synet til barn og unge. Prosjektet; Ikke slipp meg! (Anvik & Gustavsen, 2012), Undersøkelse om familie og barnevernets erfaring med barnevernundersøkelser (Lurie, Sørlie, Kvaran & Tjelflaat, 2018), Studie om kjærlighet (Thrana, 2013; Thrana, 2014; Thrana, 2015), og Studie om medvirkning (Paulsen, 2016). Det blir i tillegg kort referert til Stepney (2006) angående kjærlighet og til Gallagher, Smith, Hardy og Wilkinson (2012) og Bijleveld, Dedding og Bunders-Aelen (2013) angående medvirkning.

3.2 Kvalitetsundersøkelse blant barn som har vært i kontakt med barneverntjenesten

På oppdrag fra Bergen kommune har Oxford Research gjennomført en kvalitativ undersøkelse blant barn og ungdom som har vært i kontakt med barneverntjenesten (Viblemo & Meltevik, 2017). Undersøkelsen omhandlet fire tema; Hvordan oppleves og erfares møtet med barnevernet, hvordan ivaretas brukermedvirkning i barnevernet, hvordan erfarer barna de ulike tiltakene i barnevernet og hva opplever barna som positivt i møte med barnevernet? Likheten med mitt forskningstema er unges subjektive opplevelser og erfaringer av samhandling med saksbehandlere i barneverntjenesten.

Prosjektteamet besto av prosjekt leder og senioranalytiker Tor Egil Viblemo og senior analytiker Stine Meltevik. Intervjuer ble gjennomført med 23 barn i alderen 9-17 år og ble gjort i perioden 25. september til 25. oktober 2017. Informantene hadde vært i kontakt med

barneverntjenesten gjennom undersøkelse og tiltak. Et par av informantene hadde ikke erfaring med tiltak, bare med undersøkelse.

Forskerne formidler at positive og negative opplevelser avhenger av om barn og ungdom er trygge og har tillit til saksbehandler. Flere av de eldre barna, opplever seg ikke anerkjent i sitt perspektiv og opplevelser av saksbehandler. Trygghet og tillit til saksbehandler er av betydning for hvordan informantene opplever barneverntjenesten, tiltakene og prosessen de er i. En del av de eldre barna er misfornøyde med saksbehandler, fordi de opplever å ikke bli hørt, manglende informasjon og fordi de ikke forstår hvorfor tiltak er iverksatt.

De yngste barna opplever at saksbehandler hører på det de sier og hva de ønsker, men de er usikre og i tvil på om det de forteller blir vektlagt videre. De eldre barna opplever å få sagt sin mening, men opplever ikke innflytelse, altså reel medvirkning på bestemmelser.

Det oppleves av flere ungdommer som vanskelig å forstå tiltak og handlinger som barneverntjenesten gjør. Ungdommene ønsker mer informasjon og samtale rundt hvorfor tiltak blir iverksatt. Når barn og ungdom gir positiv beskrivelse av sine møter med barnevernet, så er det knyttet mer til hvordan saksbehandlerne møtte dem, enn til hvilke tiltak som ble iverksatt.

Overnevnte kvalitetsundersøkelse dokumenterer funn som viser at kvaliteter hos hjelperen i møte med den unge påvirker opplevelsen av hjelp. Det som fremheves som kvaliteter er det som skaper kvalitet i relasjon.

3.3 Familien og barnevernets erfaringer med barnevernundersøkelser

Dette prosjektet handler om «hele» samhandlingsprosessen mellom flere aktører fra barnevernets side, og virkning på hele familier. Rapporten er gitt ut i april 2018 og er basert på en kasusstudie om barnevernets undersøkelser (Lurie et al., 2018).

Informantene i undersøkelsen er fem saksbehandlere, seks barn og åtte foreldre. Barna var mellom åtte og femten år. Det var fem undersøkelser fra ulike barneverntjenester i Trøndelag, hvor saksbehandlerne fulgte opp familiene i undersøkelsene. Informantene ble intervjuet med kvalitative semistrukturerte intervju. Fokuset i intervjuene og målet i undersøkelsen for øvrig var å få informantenes opplevelse av samhandling, «*hvilke faktorer som fremmer eller hemmer god samhandling i en barnevernundersøkelse*» (Lurie et al., 2018). Relevansen til mitt prosjekt er at begge omhandler samhandling og betydningen den har. Ulikheten er at dette prosjektet ser hele familien som samhandlende på brukersiden, mens mitt prosjekt

fokuserer ungdommen. Det er også en ulikhet ved at undersøkelsen fra NTNU fokuserer undersøkelsen i barnevernssaker, min studie omfatter barnevernssak som helhet, undersøkelse og oppfølging av tiltak.

Også i denne undersøkelsen fremkom betydningen av en tillitsfull relasjon mellom saksbehandler og familien. Når det gjaldt faktorer som fremmer, beskrev informantene betydningen av personlige egenskaper hos saksbehandleren, og den kvalitetene hen skapte i kommunikasjon og samhandling. Disse funn kan forstås som at suksesskriterier for å skape god relasjon er personlige egenskaper hos saksbehandler. Det kan videre tolkes som at «noen har det, andre ikke». Mest sannsynlig er handlinger som skaper gode relasjoner noe man kan trene seg til. Men det debatteres ikke i hvilken grad dette er personlige egenskaper, eller om det er ferdigheter man kan tilegne seg.

Når det gjelder negativ samhandling, kom det frem faktorer som blant annet mangel på informasjon, foreldre og barn som har negativ forforståelse av barnevernet, hjemmebesøk som opplevdes som unaturlige, kriser i familien som årsak til at barneverntjenesten var involvert og lojalitetskonflikter for barna (Lurie et al., 2018). Felles er at svært mye av misnøyen tilskrives at saksbehandler viser dårlig relasjonskompetanse, som igjen påvirker samarbeidet på en negativ måte. God samhandling gav gode opplevelser og godt samarbeid, det forklares med saksbehandlers relasjonskompetanse og virker til å være viktigere enn forslag til tiltak i seg.

Også denne rapporten påpeker at det er viktig for barn med trygghet, medvirkning, omsorg og å bli hørt og forstått. Saksbehandlerne sier at de ønsker en god relasjon og et godt samarbeid for å få til god innsikt i situasjonen til familien og kunne yte god hjelp. Men undersøkelsen viser at barna i større grad ble behandlet som objekt enn subjekt, en samarbeidende og tillitsfull relasjon var dermed ikke tilstede. Forskerne avslutter med en oppfordring til barneverntjenestene om å fortsette å styrke sin relasjonskompetanse (Lurie et al., 2018: 23).

Min undersøkelse forsker på saksbehandlerens egen forståelse av viktigheten av relasjonskompetanse. Prosjektene jeg har beskrevet gir empirisk støtte for påstandene om betydning av saksbehandlers relasjonskompetanse, og god relasjon. De neste avsnitt handler om noen av de begrepene som skaper konseptet relasjonskvalitet.

3.4 Forskning på Kjærlighet og sosialt arbeid

Hilde Marie Thrana har skrevet doktorgraden: *"Kjærlighet og sosialt arbeid. En studie av kjærlighetens betydning i barnevernets praksis."* (Thrana, 2015). I denne stiller hun spørsmålene; *"Hva betyr kjærlighet i en profesjonell relasjon sett fra ungdommens perspektiv? Og hvilken betydning kan kjærlighet ha i barnevernets praksis?"* (Thrana, 2014: 5). Artikkelen jeg henviser til her er; *«Kjærlighet- en anerkjennelsesrelasjon i arbeid med utsatt ungdom»*. Den bygger på et av studiene i doktorstudien, et feltarbeid i barnevernstiltaket *Newpage*. *"Newpage er et hjemmebasert tiltak der hver ungdom har sin sosialarbeider som følger dem gjennom deres hverdag i skole, arbeid, fritid, i familien, eller i møte med hjelpeapparatet"* (Thrana, 2014: 8).

Det er gjort intervju av 14 ungdommer som var i alderen 14-21 år. Ungdommene har vært i kontakt med barnevernet over lengre tid. Det ble også gjort deltagende observasjon. I tillegg til denne studien gjorde også Thrana et fokusgruppeintervju med ansatte i *NewPage* tiltaket. Hun utførte også individuelle intervju med tre av de ansatte. Denne studien blir beskrevet i artikkelen *«Kjærlighet – en kjernekompetanse i profesjonelt barnevernsarbeid?»* (Thrana, 2013). Hennes studie er av oppfølgende sosialarbeidere, og ikke saksbehandlere. Jeg drøfter likevel funn, fordi kjærlighet er nøkkelord også i min studie.

Thrana skriver at kjærlighet som begrep i sosialt arbeid er utfordrende, fordi man tenker at kjærlighet innebærer en emosjonell tilknytning til barnet. Hvis man ikke definerer eller konkretiserer hva kjærlighetsbegrepet betyr i profesjonelle relasjoner, blir det vanskelig å vite hva man skal utøve. Thrana peker på at ordet nestekjærlighet har vært mer vanlig brukt i hjelperelasjoner. I den betydning at den man skal hjelpe er verdifull i kraft av å være menneske (Thrana, 2014). Thrana tar utgangspunkt i Honneths (1992/2007) forståelse av kjærlighet, der begrepet blir sett på som en form for anerkjennelse og nestekjærlighet (Thrana, 2013; Thrana, 2014).

I hennes studie kommer det frem at ungdommene fremhever å bli møtt av sosialarbeidere som viser ekthet, ved at de gir noe av seg selv, engasjerer seg ordentlig i ungdommene og at ungdommen opplever at sosialarbeideren liker dem. Sosialarbeideren viser dette ved å være utholdende, vise at de er der over tid og at de kan «se bakom» atferden ved å anerkjenne og se ungdommen for den hen er. Gjennom at sosialarbeideren ser dem som betydningsfulle og verdifulle, ser de etter hvert seg selv også som det. Det gjør at de får selvtilitt til å skape endring, for eksempel ved å begynne på skole eller i jobb (Thrana, 2014). Dette er uttrykk for

kjærlighet. I følge Thrana (2015: 2-3) er spesielt ungdommene komfortabel med å bruke kjærlighet som begrep i relasjonelle kvaliteter.

Thrana (2014: 14) skriver at kjærlighet som begrep etter hennes mening, hører inn i barnevernets praksis, fordi barnevernet kommer inn i familierelasjonene og på ulik måte tar del i/ over omsorgsansvaret for barna. Spørsmålet er derfor ikke om kjærlighet skal med, men om hvilken betydning og mening kjærlighet skal ha i utøvelsen av sosialt arbeid. Det vil påvirke de forventninger som stilles til sosialarbeideren.

I artikkelen «*Kjærlighet – en kjernekompetanse i profesjonelt barnevernsarbeid?*» (Thrana, 2013) er det flere funn som er viktige også for mine spørsmål og problemstillinger. Kjærlighet i den profesjonelle kompetansen viste seg i praksis gjennom ekthet, medmenneskelighet, utholdenhet og det å vise følelser (Thrana, 2013: 9). Her må gjentas, dette er ikke et studium av saksbehandlere, men av profesjonelle oppfølgere av ungdom i tiltak.

Både ansatte og ungdommene viste til en sammenheng mellom kjærlighet og det å være ekte. For eksempel, hvis noen voksne drev skuespill og latet som de brydde seg, men egentlig ikke gjorde det, så ville dette vises raskt. De ansatte mente at det var viktig at de fremsto som troverdig for å danne en relasjon (Thrana, 2013: 10). De ansatte beskrev kjærlighet som et viktig grunnlag og holdning for arbeidet. Samt kjærlighet som en etisk kompetanse i det arbeidet man gjør som sosialarbeider (Thrana, 2015: 3)

Dette åpner igjen for problemstillingen om det er rimelig å forvente at saksbehandlere «lever opp til» forventningene om å kunne skape relasjonskvalitet. Hvis man ikke kan «spille det», late som om, kan man da heller ikke lære seg det? Er det ikke alle gitt å kunne ha relasjonskompetanse?

Hvis kjærlighet blir sett på som en del av den profesjonelle kompetansen, hvilke forventninger stiller det til sosialarbeideren? Må alle vise slik kjærlighet og engasjement for å være egnet? (Thrana, 2013: 15). Da Thrana skrev sin doktoravhandling og disse artiklene var ikke ordet kjærlighet kommet inn i formålsparagrafen i barnevernloven, det er det nå- noe som gjør dette spørsmålet enda mer aktuelt. Thrana (2013: 15), mener at selv om det er kritiske innvendinger imot så er det viktig å drøfte kjærlighet som en del av den profesjonelle kompetanse, fordi barn og unge etterspør å bli møtt med dette.

3.5 Medvirkning

3.5.1 Ungdommers erfaringer med medvirkning i barnevernet

Paulsen (2017) har skrevet en doktorgradsavhandling med tittelen; «*Overgang til voksenlivet for ungdom i barnevernet*». Avhandlingen består av flere artikler, og artikkelen; *Ungdommers erfaringer med medvirkning i barnevernet*, har relevans for min studie. I min oppgave er nettopp medvirkning å anse som en faktor som bidrar til kvalitet i relasjonen, sammen med trygghet, forståelse og kjærlighet.

Artikkelen *Ungdommers erfaringer med medvirkning i barnevernet* baserer seg på intervjuer med 45 ungdommer, i alderen 16-26 år. Paulsen påpeker at det er en utfordring å sikre unges medvirkning i barnevernet og derfor er det viktig å forske på dette.

Artikkelen baserer seg på to problemstillinger. Den ene er i hvilken grad unge mellom 16-26 år opplever medvirkning i kontakten med barnevernet. Den andre er hvilke faktorer som påvirker graden av medvirkning. Utvalget er ungdommer fra to ulike barnevernstiltak. Det ene er et tiltak med både institusjon og miljøarbeidertiltak og den andre er et tiltak med oppsøkende arbeid og oppfølging av ungdom med ulike utfordringer, spesielt rus og kriminalitet. Felles for alle de unge er at de har hatt behov for oppfølging av barneverntjenesten i perioder av livet (Paulsen, 2016: 7). Det er en kvalitativ undersøkelse med fokusgruppeintervjuer og dybde intervjuer. Studien viser at ungdommene generelt opplever lite medvirkning. Ungdommene opplevde ikke å bli lyttet til eller tatt på alvor, noe som resulterte i at flere etter hvert unnlot å komme til møter eller samtaler. Mangel på medvirkning og anerkjennelse resulterte dermed i negativ påvirkning på endringsarbeidet (Paulsen, 2016). Ungdom som sa at de har vært godt fulgt opp, sier også at de etter hvert opplevde å ha medvirkning. Flere av ungdommene har opplevd å bli tatt med i planlegging, tiltak og målarbeid for deres utvikling, og har opplevd at deres mening hensyntas.

Forskjellen fra min studie, der saksbehandler har sine rammebetingelser og et flertall oppgaver, er at dette prosjektet omhandler situasjoner der det har vært en eller flere kontaktpersoner som har fulgt ungdom tett opp over tid (Paulsen, 2016).

Et viktig funn Paulsen (2016) publiserer er at det er relasjonen til viktigste beslutningstaker som avgjør om ungdommen føler å medvirke. For eksempel kan en ungdom som sitter i et ansvarsgruppemøte med både sin kontaktperson i tiltaket og sin saksbehandler, oppleve å få gehør hos kontaktperson. Men hvis ikke ungdommen opplever seg hørt av saksbehandler så opplever hen ikke å medvirke (Paulsen 2016).

Gallagher et al. (2012), har gjennomgått (på det tidspunktet) eksisterende forskning angående medvirkning. De peker i likhet med Paulsen (2016), på en sammenheng av gjensidig forsterkning av relasjon og medvirkning. Det samme dokumenterer Bijleveld et al. (2013).

Kvaliteten på relasjonen er ikke i seg selv, alene, nok for god hjelp, men forskningen som er vist til i dette kapittelet viser hvor stor betydning det har for de strukturelle tiltak.

4. Metodekapittel

4.1 Innledning

I dette kapittelet beskrives den metodiske framgangsmåte i undersøkelsen. Først redegjøres for studiens vitenskapsteoretiske ståsted, deretter forklares valg av metode og semistrukturert livsverdenintervju.

Videre vil jeg redegjøre for begrepet forforståelse, og min egen forforståelse. Deretter beskrives intervjuguiden, det redegjørelse for valg av informanter og informert samtykke, og rekruttering av informanter. Så beskrives gjennomføringen av intervjuene. For en dypere forståelse av intervjuets karakter, beskrives det ved hjelp av Kvale og Brinkmann (2017) tolv sentrale nøkkelord inspirert av fenomenologien.

Den metodiske utførelsen av analysen redegjøres for. Kapittelet gir også analyse av, og drøfting av, forskningsetiske problemstillinger og undersøkelsens troverdighet.

4.2 Vitenskapsteoretisk ståsted

Forskningsoppgaven har et fenomenologisk og hermeneutisk vitenskapsteoretisk perspektiv og forankring. Fenomenologi står sentralt siden det er ungdom og saksbehandlere sin subjektive erfaringer og meninger jeg ønsker å belyse. Kvale og Brinkmann (2017) definerer fenomenologi slik:

Fenomenologi er mer bestemt et begrep som peker på en interesse for å forstå sosiale fenomener ut fra aktørenes egne perspektiver og beskrive verden slik den oppleves av informantene, ut fra den forståelse at den virkelige virkeligheten er den mennesker oppfatter (s. 45).

Jeg som forsker må med andre ord søke å forstå virkeligheten slik den fremstår for informantene. For å få større forståelse og innsikt i relasjonskvalitetens betydning, søker denne oppgaven informasjon fra to informant-grupper; saksbehandlere i barneverntjenesten,

og ungdom i kontakt med barnevernet. Vi kan ikke forstå fenomenet det forskes på uten beskrivelsen fra dem som opplever fenomenet (Røkenes & Hanssen, 2009).

Fenomenologien utgår fra informantens beskrivelse, og har som mål å skape forståelse for fenomenet man studerer, nettopp gjennom personens perspektiv. Hermeneutikk handler om fortolkning av mening. Begge tilnærmingene fokuserer hvordan virkeligheten fremstår for oss, hvordan vi opplever den. Fenomenologi beskriver, hermeneutikken er opptatt av å tolke innholdet og på den måten skape mening og forståelse for fenomenet (Nilssen, 2014).

Fenomenologi går ut fra at virkeligheten er slik den fremstår for informanten, mens hermeneutikk utgår fra at man forstår et fenomen gjennom ulike perspektiver. Det finnes dermed ikke en ene sannhet. Hvordan man forstår noe er avhengig av hvem som tolker og i hvilken kontekst det tolkes (Nilssen, 2014).

Informanten tolker sin subjektive virkelighet i den konteksten vedkommende lever i. Med det mener jeg at en saksbehandlers syn på virkeligheten er preget av hens forforståelse.

Forforståelse forstås som personlige erfaringer, kunnskap tilegnet i utdanningen, erfaringer fra yrkeslivet og så videre. På samme måte er ungdoms syn påvirket av hens forforståelse, personlige erfaringer, kunnskap osv. Den enkelte informant oppfatter og tolker virkeligheten ut fra det unike individet det er, og konteksten individet til enhver tid befinner seg i (Røkenes & Hanssen, 2009; Kvale & Birkmann, 2017).

Ungdommene har felles at de har erfaring fra barneverntjenesten. Saksbehandlerne vil ha felles at de er/har vært saksbehandlere for ungdom. Informantenes perspektiv må også sees i sammenheng med at deres møter er regulerte i systemet for samhandlingen mellom ungdom og saksbehandler, slik redegjort for i kapittel 1 punkt 1.4 barneverntjenesten og endringene i barnevernloven.

I denne studien ser jeg på hvordan informantene beskriver sin virkelighet (fenomenologi), og hvordan de fortolker sin egen virkelighet, med andre ord finner mening i sine beskrivelser (hermeneutikk). Som forsker vil jeg i den hermeneutiske tilnærmingen tolke informantenes beskrivelser og erfaringer for å skape forståelse og mening til forskningstemaet (Nilssen, 2014). Min fortolkning av mening vil være preget av min forforståelse og min kontekst som forsker. Min forforståelse kommer jeg tilbake til senere i kapittelet.

Hermeneutikk har sine røtter i fortolkning av tekster, og målet er å komme frem til en gyldig og allmenn forståelse av tekstens betydning (Kvale & Birkmann, 2017: 73-74). En fortolkning

av teksten krever at forskeren ser på delene av teksten i lys av helheten og helheten i lys av delene, for på den måten skape sammenheng og fremheve betydningen av teksten. Nilssen (2014), forklarer dette ved hjelp av den hermeneutiske sirkel; *”Begrepet hermeneutisk sirkel indikerer at all tolkning består av stadige bevegelser mellom helhet og deler, mellom det som blir fortolket og konteksten og mellom det som blir fortolket og vår forforståelse.”* (s. 73).

I min forskningsmetodikk må jeg altså ta hensyn til at jeg mens jeg intervjuer, vil «være i» samme tilstand som det jeg undersøker hos informantene; oppfattelse av fenomen, og hermeneutisk fortolkning av fenomen. Jeg oppfatter og tolker med bakgrunn blant annet i min forforståelse.

4.3 Valg av metode for datainnsamling

Jeg har valgt kvalitativt intervju som metode for innsamling av data. Et kvalitativt intervju tar utgangspunkt i informantens perspektiv, gjennom hans beskrivelse, opplevelse og mening (Kvale & Birkmann, 2017). Angående kvalitativ forskningstilnærming skriver Dalen (2011); *”Et overordnet mål for kvalitativ forskning er å utvikle forståelsen av fenomener som er knyttet til personer og situasjoner i deres sosiale virkelighet”* (s.15). Denne egenskap med det kvalitative intervjuet utnyttes til studiens mål om å beskrive og utforske informantenes syn i egen sosiale virkelighet.

I kvalitativ orientering kreves det at man beskriver og forstår før man forklarer prosesser og fenomener. Det innebærer å rette oppmerksomheten mot menneskelig tenking, og handling innenfor den konteksten personen lever i, slik som dagligliv og kultur (Kvale & Birkmann, 2017:30).

Dalen (2011:15) skriver at et mål med kvalitativ orientering, er å få økt forståelse for fenomenet(ene) ved å fokusere på opplevelsen til informantene, få innsikt og kunnskap om hvordan informanten forholder seg til sin livsverden. Denne type intervju passer til å undersøke den sosiale verden, fra informantenes perspektiv (Silverman, 2011:137). Videre sier Kvale og Birkmann (2017); *”Det kvalitative forskningsintervjuet er en forskningsmetode som gir privilegert tilgang til menneskers grunnleggende opplevelser av livsverden.”* (s. 47).

4.4 Semistrukturert livsverdenintervju

Jeg har valgt å utføre semistrukturert livsverden intervju med informantene. *”Et semistrukturert livsverdenintervju brukes når temaer fra dagliglivet skal forstås ut fra intervjupersonens egne perspektiver. Denne formen for intervju søker å innhente beskrivelser*

av intervjupersonens livsverden, og særlig fortolkninger av mening med fenomenene som blir beskrevet” (Kvale & Brinkmann, 2017: 46).

Temaet i denne studien er ungdommers møte med saksbehandlere og relasjonskvalitetens betydning i barnevernssaker. Gjennom intervjuguidene (vedlegg, 4,5,6) får jeg informantenes beskrivelse og fortolkning av forskningstemaet. Et semistrukturert intervju innebærer at intervjuet verken er veldig åpent eller lukket. Intervjuet er slik ordet beskriver, semistrukturert eller halvstrukturert, i en balanse mellom åpent og lukket. Forskeren utgår fra en intervjuguide med bestemte tema som forskeren har utarbeidet på forhånd (Kvale & Brinkmann, 2017:46; Dalen, 2011: 26). Ut over det forberedte vil forskeren kunne følge samtalen med både spørsmål for bredde og for dybde.

Intervjuguidene kommer jeg nærmere inn på senere i kapittelet.

4.5 Forforståelse

Forståelse av egen forforståelsen er forskningsmessig viktig i et semistrukturert intervju. I annen terminologi kan dette kalles forutinntatthet, eller til og med fordommer. Forforståelse påvirker vår tolkning av hvordan vi oppfatter det andre sier og gjør. En forskers forforståelse vil bestå av flere faktorer, slik som teoretisk rammeverk og vitenskapelig ståsted for studiet, men også andre faktorer som nødvendigvis ikke er tydelig eller synlig for forskeren. Faktorer som erfaringer, kunnskap, verdier og holdning til det man skal studere (Nilssen, 2014).

Forforståelsen gir oss retning i hva vi skal undersøke, samtidig som den også fargelegger det vi hører og ser. Forskerens perspektiv på virkeligheten er umulig å unngå og det er heller ikke meningen. Det er derimot av betydning å håndtere den gjennom kontinuerlig selvrefleksjon fra begynnelse til slutt i forskningsprosessen, stille seg spørsmålet hva forforståelsen får deg til å se og hva den hindrer deg i å se (Nilssen, 2014: 139-140). Dalen (2011:16) påpeker at det sentrale er å bruke sin forforståelse på en slik måte at det skaper forståelse av informantenes opplevelser og beskrivelser. For å mestre det på best mulig måte er det nødvendig å være kontinuerlig bevisst på dette og hensiktsmessig å gjøre rede for sin forforståelse (Nilssen, 2014). Nedenfor vil jeg beskrive min forforståelse.

Jeg har jobbet som saksbehandler i barneverntjenesten med barn under tolv år og mange år på institusjon med ungdom. Dette preger selvsagt min forforståelse. I jobben med ungdom har jeg erfart at samtalen og relasjonen mellom miljøterapeut og ungdom har stor betydning for ungdommens motivasjons for, og ønske om å arbeide for positiv endring. Min oppfatning er

at det samme gjelder for samtalen og relasjonen mellom saksbehandler i barneverntjenesten, og ungdommen man ønsker å hjelpe.

Min opplevelse er at noen ungdom er misfornøyd med sin saksbehandler, mens andre ungdom er fornøyd med sin saksbehandler. Opplever ungdommen seg dårlig ivaretatt går mye energi til det, opplever derimot ungdommen seg bra ivaretatt, rettes fokus på momenter som er hensiktsmessig for endringsarbeidet. Noe av forklaringen på dette kan ligge i om ungdommene er enig eller uenig i beslutninger om vedtak som blir fattet i ens situasjon. Noe av variasjonen kan skyldes at ungdommene i seg er forskjellige personligheter. Selv om flere faktorer påvirker, opplever jeg at ungdommene har ulik erfaring/ oppfatning om hjelpen de får på grunn av måten saksbehandler møter dem på. Det synes som selve måten møtet skjer på har betydning for ungdommens forståelse for og håndtering av egen situasjon.

Min oppfatning er at saksbehandlere i barneverntjenesten ønsker å hjelpe ungdom på best mulig måte, men at det er individuelt hvordan saksbehandler vektlegger relasjonskvalitetens betydning i barnevernssaker.

Siden jeg selv har vært saksbehandler var jeg forberedt på at jeg kunne kjenne igjen ulike beskrivelser og opplevelser fra de ansatte. Jeg var bevisst på dette i intervjusituasjonen og skrev ned tanker og refleksjoner etter intervjuene slik at jeg var i dialog med meg selv om hvordan jeg påvirket med min forståelse (Nilssen, 2012). Men vi kan ikke være bevisst på alt med vår forforståelse. Forforståelsen er vår tenkemåte som blant annet består av; våre livserfaringer, forventinger til oss selv, selvforståelse, menneskesyn, verdier, normer, rolleforventninger, etisk grunnsyn og kulturelle virkelighetsoppfatninger. Forforståelsen består også av ubevisste, automatiske handlingsmønstre som er en del av den enkeltes personlighet og væremåte (Røkenes & Hanssen, 2009: 137-138). Dette gjør at vi som mennesker ikke kan være bevisst på hvordan vi tolker alt, vi tolker gjennom den kraft av at vi er unike mennesker med forskjellige erfaringer.

En forsker må strebe etter å være bevisst egen forforståelse og samtidig være ydmyk for at det er ting man ikke er seg bevisst. Dette igjen påvirker fortolkningen og analysen. Forskeren er et sentralt redskap for å fortolke beskrivelsene og meningene til informantene, det er en del av den hermeneutiske tilnærming (Kvale & Brinkmann, 2017).

Målet med oppgaven er som skrevet tidligere å utforske og beskrive for å få større forståelse for temaet. Dalen (2011) beskriver at utvikling av forståelse går gjennom flere ledd; *"Fra en rent beskrivende forståelse av det informantene konkret sier, via en fortolkende forståelse av*

hva som egentlig menes med en uttalelse til en mer teoretisk forståelse av fenomenet som studeres” (s.17).

Dalen skriver, jeg som forsker fortolker datamaterialet ved å ha en dialog mellom dataene, forforforståelse og teori (Dalen 2011:17).

4.6 Informanter

Informantene i studiet består av tre ungdom og fem saksbehandlere. Målet var tre-fire ungdommer og fem-seks saksbehandlere som informanter. Rekrutteringskrav til saksbehandlere var at de jobber/ har jobbet med ungdom i barneverntjenesten.

Rekrutteringskrav til ungdom var at de var mellom 18-23 år og har hatt/har oppfølging fra barneverntjenesten.

Mitt valg av informanter består altså av to informantgrupper. Dalen (2011) skriver om dette; *”I enkelte intervjustudier vil det være hensiktsmessig å anvende mer enn en informantgruppe. Innenfor mange fagområder er det nettopp viktig å få belyst hvordan ulike parter opplever samme situasjon for å fange opp nyanser og mangfold.” (s. 50).*

4.7 Informert samtykke

Jeg utarbeidet to informasjonsskriv med samtykkeskjema, et til saksbehandlere (vedlegg 2) og et til ungdom (vedlegg 3). Dette er godkjent av personvernombudet for forskning, Norsk senter for forskningsdata [NSD] (vedlegg 1).

Jeg henvender meg til saksbehandlere for å få kunnskap om deres yrkesutøvelse og jeg henvender meg til ungdommene for å få kunnskap gjennom deres erfaring i kontakt med saksbehandler. Det var viktig for meg å skrive to forståelige versjoner tilpasset til de ulike gruppene. Informasjonsskrivet forklarer at informantene kan trekke seg når som helst, uten konsekvenser. I brevene kommer det frem tilstrekkelig informasjon om hva prosjektet omhandler og hva deltakelse innebærer (Dalen, 2011).

Ungdommene som er informanter har til felles at de har (får) fått oppfølging fra barnevernet, noe som viser til at de har vært i sårbare situasjoner og at de trenger/har trengt hjelp. På bakgrunn av dette anbefalte jeg ungdommene å ha med seg en trygghetsperson til intervjuet. I infoskrivet forklares at intervjuet ikke går inn på hvorfor ungdommen har fått oppfølging fra barneverntjenesten. Men det kan hende intervjuet i seg selv skaper minner. Jeg foreslår derfor at trygghetspersonen er i nærheten under intervjuet og at hen er med på en samtale etter intervjuet, slik at ungdommen blir ivaretatt. Dette er i tråd med forskningsetiske retningslinjer

i forhold til å ivareta ungdommens integritet og hindre urimelige belastninger. Men som jeg kommer nærmere inn på senere i kapitlet, ungdommene ønsket ikke å ha med seg trygghetsperson. Dette er i tråd med forskningsetiske retningslinjer i forhold til frihet og selvbestemmelse (Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora [NESH], 2016).

4.8 Rekruttering av utvalg av informanter

4.8.1 Rekruttering av saksbehandlere

Jeg sendte mail med beskrivelse av prosjektet til en lang rekke barnevernkontor. Dette resulterte i kun to informanter. Da dette er for lite, gjorde jeg også uformelle fremstøt via bekjente, og skaffet slik tre informanter til. Utvalget på fem består således av tre for meg tidligere ukjente, og to bekjente. Dette er vesentlig for den hermeneutisk metode. Den ene bekjente var jeg i kontakt med i forbindelse med mulighetene for å rekruttere ungdoms informanter. Min bekjent tok i den forbindelse selv initiativ til å delta som informant. Min andre bekjent hørte om studiet gjennom mitt forsøk på å rekruttere ungdoms informanter og meldte på så måte sin interesse for å delta. De to bekjente er ingen jeg arbeider eller omgås privat med.

Fire av saksbehandlerne jobber i barneverntjenesten og er tilknyttet fire forskjellige barnevernkontor. En jobber ikke lenger innenfor barneverntjenesten og er dermed ikke tilknyttet et barnevernkontor.

4.8.2 Rekruttering av ungdom

Jeg hadde kontakt med en institusjon og flere barnevernkontor, uten hell. Gjennom mail-, og telefonisk beskrivelse av intensjonen med min studie, lyktes det å komme i kontakt med tre ungdommer som både svarte til kriteriene, og som ønsket å la seg intervju. Ungdommene er tilknyttet samme tiltak. Rekrutteringen av ungdommene skjedde via en bekjent, fordi det var vanskelig å rekruttere på annen måte. Min bekjent jobber ved det tiltaket som ungdommene ble rekruttert fra. Hen sammen med noen av sine kollegaer, spurte aktuelle ungdommer om de ønsket å stille som informanter. Jeg ringte så de som ønsket å delta og forklarte om prosjektet. Heller ikke denne personen er noen jeg arbeider eller omgås privat med. Alle formelle krav til konfidensialitet og forskningsetikk ble fulgt.

4.9 Intervjuguider

Jeg brukte i dette studiet to ulike intervjuguider, en til ungdom (vedlegg 6) og en til saksbehandlere (vedlegg 4). Som jeg kommer tilbake til senere i kapitlet utarbeidet jeg

ytterligere en intervjuguide til saksbehandlere (vedlegg 5). Felles for ungdom og saksbehandlers intervjuguide er at de har spørsmål som søker å avdekke opplevelse av relasjonskvalitet. Informantene får like spørsmål om sin oppfatning av de sentrale ord. Forskjellen ligger i følgende:

Hensikten med spørsmålene til saksbehandlerne var å få informasjon om oppfatning av, og forståelse av ord og begreper (trygghet, kjærlighet, forståelse, medvirkning, relasjonskvalitet) og betydningen dette har i praktisk utøvelse av oppgaver i hverdagen.

Hensikten med spørsmålene til ungdommene var å få informasjon om hvordan de oppfatter og forstår ordene, samt deres ønsker og forventninger til hvordan en saksbehandler bør utøve dette for å oppfylle behovene. For å utdype, det intervjuene spør etter er, på den ene siden det saksbehandlere mener at de faktisk gjør i sin egen hverdag for å leve opp til betydningen av ordene relasjonskvalitet. Og på den andre siden det ungdommene mener at saksbehandlerne bør gjøre i møte med ungdom. Saksbehandlerne blir bedt om å reflektere hverdagen, med muligheter og begrensninger. Ungdommene blir bedt om å dele sine tanker, og forventninger, om hvordan yrkesutøvelse i en bestemt rolle, bør være.

Min forforståelse, forskningsspørsmål og problemstillingene leder meg altså til å ville se etter samsvar mellom saksbehandleres virkelighetsbeskrivelse, og ungdommers forventninger.

I denne studien er relasjonskvalitet definert som stor grad av tilstedeværelse av kjærlighet, trygghet, forståelse og medvirkning. *”Uten begrep blir det vanskelig å vite hvor man skal se, hva man skal etter og hvordan kjenne igjen det man ser etter”* (Becker, 1998: 110-111).

Begrepets innhold består derfor av overnevnte ord, med bakgrunn i deres sentrale plass i barnevernloven og i teori.

I intervjuene stiller jeg åpne spørsmål om oppfattelse av innhold i disse ord og begreper, dette i tråd med fenomenologisk tilnærming. Kjærlighet, forståelse og trygghet er ord de fleste har en beskrivelse og forståelse av, selv om oppfattelsen kan være noe forskjellig. Begrepet relasjonskvalitet er det derimot få som bruker i dagligtale.

Hermeneutisk tradisjon handler om å utforske informantenes bruk av, og egen forståelse av, ordene i hverdagspråket. Som forsker skal man innta en holdning av å lære av informanten, for å se meningen personen legger i ordet. I denne tradisjon skal man unngå en ekspertrolle der man bedømmer en forståelse av ordet som det rette og andre om feil. Forskeren vil tolke informantenes utsagn opp mot teoretisk forståelse, men målet er å få tak i informantens unike

beskrivelse og forståelse av fenomenet som studeres (Blaikie, 2010). I studiet er målet å få en forståelse av aktørenes oppfattelse av begrepene i praksis og ut ifra dette se på betydningen relasjonskvalitet har i barnevernssaker.

Intervjuguidene er godkjent av NSD personvernombudet for forskning. I etterkant av godkjenningen er det gjort noen få, meget små endringer i utforming av spørsmål. Slike ubetydelige endringer må ikke meldes (NSD, 2019).

Intervjuguidene begynner med mindre krevende spørsmål med hensikt å «varme» opp, bli litt kjent før man går inn på mer krevende tema. Trygghet, kjærlighet, forståelse og medvirkning er hovedtemaene i intervjuet og intervjuguidene har to åpne spørsmål med oppfordring til eksempler og beskrivelser. Både begynnelsen og avslutningen av intervjuet har det forskeren antar er mindre krevende spørsmål. Dalen (2011:26-27) beskriver dette som «traktrinsippet». Det vil si at man begynner med ufarlige spørsmål, stiller deretter mer krevende spørsmål, for til slutt og åpne «trakten» med ufarlige, generelle spørsmål.

Etter en del intervjuer med både ungdom og saksbehandlere erfarte jeg at de to siste spørsmålene var overflødige (vedlegg 4 og vedlegg 6). Med overflødig mener jeg at spørsmålene ble svart på tidligere i intervjuet. Dermed vektla jeg ikke disse spørsmålene i videre intervju.

Under prosessen med utføring av intervjuer fattet jeg interesse for å undersøke om saksbehandlerne endret sin praksis etter at de aktuelle lovendringene tredde i kraft, endringene er redegjort for i kapittel 1 punkt 1.4.5. Derfor utarbeidet jeg ytterligere en intervjuguide (vedlegg 5). På det tidspunktet hadde jeg allerede intervjuet tre saksbehandlere. Jeg fikk utført tilleggsintervju med to av dem, med de nye spørsmålene som fremkommer i vedlegg 5. Den oppdaterte intervjuguiden ble brukt i de to siste intervjuene med saksbehandlere. For en av informantene var ikke de nye spørsmålene like relevant fordi vedkommende ikke jobbet i barneverntjenesten lengre.

Åpne spørsmål om kjærlighet, forståelse, trygghet og medvirkning gjør dette til et semistrukturert intervju (Dalen, 2011; Kvale & Brinkmann, 2015). Spørsmålene søker etter informantens beskrivelse og fortolkning og er dermed i tråd med fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming. Spørsmålene som omhandler lovendringene er mer strukturerte og mindre åpne. Jeg kommer tilbake til hvorfor i punktet om gjennomføring av intervjuene.

4.10 Gjennomføring av intervjuene

4.10.1 Utførelse av intervjuene

Før jeg startet datainnsamlingen utførte jeg to prøveintervju med ungdom. Intervjuene fant sted på min arbeidsplass som er en institusjon for ungdom plassert etter barnevernloven.

Dalen (2011) påpeker viktigheten av teste ut guiden, og seg selv som intervjuer. Dette var min hensikt med prøveintervjuene. Jeg erfarte at ungdommene fortalte utfyllende med beskrivelser hvis jeg fulgte deres utsagn med oppfølgingsspørsmål. Hvis jeg ble for opptatt av å styre intervjuet, ble samtalen mer unaturlig. Denne erfaringen tok jeg med meg i de andre intervjuene. Jeg fikk også bekreftet at intervjuguiden passet til sitt formål.

I begynnelsen av intervjuene med informantene gikk jeg gjennom informasjonsskrivet igjen med ungdommene. Med saksbehandlerne gikk jeg ikke gjennom hele brevet, bare tema for undersøkelsen. Saksbehandlerne hadde mottatt informasjonsskrivet på forhånd. Alle informantene skrev under samtykke før jeg begynte intervjuet. Samtlige saksbehandlere ble intervjuet på sitt kontor, mens ungdommene ble intervjuet i bygget til det tiltaket de er/var tilknyttet. Jeg vurderte sammen med min bekjent at dette ble tryggest for ungdommen. Min opplevelse er at ungdommene var trygge i omgivelsene noe som gjorde at intervjuene ble avslappet. Ingen av ungdommene ønsket å ha med seg trygghetsperson, muligens fordi vi var på en kjent arena for dem.

Jeg utførte alle intervjuene med ungdommene på samme dag og tidsbruken varierte fra litt over en time til en time og tjue minutter. Intervjuene med saksbehandlerne var på ulike dager og varte fra litt over en time til en og en halv time. Tilleggsintervju med to saksbehandlere ble utført via telefon, og varte ca. en time. Den tredje saksbehandleren svarte ikke på henvendelse angående oppfølgingsintervju.

4.10.2 Gjennomføring av Semistrukturert livsverdenintervju

Kvale og Brinkmann (2017: 46-50) har i sin bok beskrevet semistrukturert livsverden intervju gjennom tolv nøkkelord som måter å forstå intervjuet på. Nøkkelordene er inspirert av fenomenologien. Nedenfor gjør jeg rede for gjennomføring av intervjuene med bruk av nøkkelordene. Hensikten er å vise til hvordan jeg som forsker har innhentet data i tråd med fenomenologisk og hermeneutisk tilnærming. Nøkkelordene er av betydning for både utøvelsen og analysen av intervjuene, med tanke på beskrivelser og fortolkninger.

Nøkkelordene er:

livsverden, mening, kvalitativt, deskriptiv, spesifisitet, bevisst naivitet, fokusert, flertydighet, forandring, sensitivitet, mellommenneskelig (interpersonell) situasjon og positiv opplevelse.

Livsverden i denne sammenheng betyr å få tak i informantens levde hverdagsliv, slik jeg har beskrevet tidligere i kapittelet. Hver informants livsverden er unik selv innen samme gruppe. Den enkeltes erfaring gjør hvert enkelt intervju unikt.

Mening innebærer at jeg som forsker prøvde å forstå betydningen i det informantene sa, det vil si at jeg i intervjuet tenkte over og tolket det de beskrev og måten de formidlet dette på. En del ganger oppsummerte jeg det som ble sagt for å sjekke om jeg har forstått rett, andre ganger sa jeg hvordan jeg oppfattet det og fikk avkreftet eller bekreftet. Ofte stilte jeg oppfølgingsspørsmål til det informanten sa, både for å få tak i fakta men også for å prøve å komme i dybden på temaene.

Kvalitativt måler ikke med ord og statistikk, men derimot ser man på meningsfortolkning. Tolkningen av informantens ord startet i intervjuet da informanten og jeg som forsker tolket det informanten sier. Intervjuene har dermed vært preget av å være en samtale.

Deskriptiv går ut på å få tak i beskrivelser, og å unngå å gjøre normative vurderinger. Slik intervjuguidene viser, ba jeg informantene beskrive hvordan de så innholdet i det aktuelle begrep (relasjonskvalitet) og ord (trygghet, kjærlighet, forståelse og medvirkning). Å spørre hvordan det utføres gir deskriptiv informasjon. Når jeg spør hvordan man mener det bør utføres i praksis, får jeg en beskrivelse av deres vurdering.

Spesifisitet, går ut på å innhente data på spesifikke beskrivelser av konkrete hendelser. I intervjuguidene er det under hvert begrep/ord spørsmål om hvordan informantene forstår begrepet og ordene og deretter spørsmål angående beskrivelser fra praksis (vedlegg 4 og vedlegg 6). Første spørsmål ga naturlig nok mer abstrakte svar enn spørsmål to som ga spesifikke og konkrete svar med eksempler og beskrivelser fra praksis. De spesifikke svarene gav meg en dypere forståelse av meningen fra informantens livsverden. På den måten beveger meningene seg fra generelle til mer konkrete betydningsfulle meninger (Kvale & Brinkmann, 2017:48).

Bevisst naivitet vil si å være åpen for at det kan komme frem ulike fenomener i intervjuene som man som forsker ikke har tenkt på. Intervjuguidenes åpne spørsmål åpner for ulike fenomener, men jeg påvirker gjennom min fortolkning og oppfølgingsspørsmålene jeg stiller. Jeg prøvde å være bevisst på dette, ved å lytte åpent og være nysgjerrig på det informanten

fortalte. Slik utforsket jeg ukjente fenomener og meninger, istedenfor å spore inn på mine antagelser (Kvale & Brinkmann, 2017:48). I intervjuene opplevde jeg å kjenne igjen ungdommenes erfaringer med andre historier jeg har hørt fra de jeg har jobbet med. For å hindre at jeg tolket feil, spurte jeg flere spørsmål eller oppsummerte slik som jeg beskriver under mening. Jeg kjente meg igjen i saksbehandleres beskrivelse av tid og prioriteringer, dermed handlet jeg på samme måte her. Hensikten var å få utvidet forståelse for fenomenet, ikke få bekreftet eller avkreftet min egen forforståelse. Jeg prøvde på den måten å dra nytte av min forforståelse, eller slik Dalen (2011) skriver: *”Det sentrale blir å trekke inn sin forforståelse på en slik måte at den åpner for størst mulig forståelse av informantens opplevelser og uttalelser.”* (s.16).

Fokusert, betyr i denne sammenheng at jeg utfører intervjuene på en semistrukturert måte. For å konkretisere - Kvale og Brinkmann (2017) skriver; *”intervjueren leder intervjupersonen frem til bestemte temaer, men ikke til bestemte meninger om dem”* (s.48). Innenfor hvert tema beskrev informantene flere interessante ting som kunne følges opp, men jeg måtte ta valg om hva jeg anså som mest relevant. I noen tilfeller kom jeg tilbake til utsagn som informanten nevnte tidligere i intervjuet for å få det utypet.

Som forklart tidligere i kapittelet, endret jeg intervjuguiden til saksbehandlerne med spørsmål angående lovendringene (vedlegg 5). For eksempel; *«vil denne endringen i formålsparagrafen føre til at du gjør endringer i din måte å utføre arbeidet på? I så fall hvilke endringer?»*. Det er i større grad et ledende og lukkende spørsmål enn et åpent spørsmål. Spørsmålet tjente sin hensikt, og saksbehandlerne svarte konkret og fyllestgjørende.

Flertydighet handler om at det i slike intervju kan være meninger og momenter som fremstår som tvetydig. Da er det hensiktsmessig for studiet at forskeren mestrer å skille mellom det at det kan være et resultat av kommunikasjonsutfordringer, og det at informantens selvmotsigelser handler om motsigelser i temaet. Det kan gjenspeile virkeligheten (Kvale & Brinkmann, 2017: 48). I intervjuet stilte jeg spørsmål hvis det var slik at jeg opplevde tvetydigheter, dette for å undersøke nærmere hva det handlet om. I noen tilfeller var jeg selv utydelig gjennom å oppsummere og samtidig stille et spørsmål, noe som fremsto som rotete. I disse tilfellene rettet jeg på meg eller så opplevde jeg at informantene spurte om det var noe de ikke forsto av deg jeg sa.

Forandring som aspekt i intervjuet handler om at selve intervjuet kan være en læreprosess for informanten og meg som forsker. Med dette menes at de beskrivelser av meninger og

holdninger som informanten gir i begynnelsen av et intervju kan endre seg underveis i intervjuet. Det kan oppstå ny innsikt og kunnskap i et intervju gjennom refleksjonsprosesser. Eller det kan være at informanten reflekterer over noe hen ikke har tenkt på tidligere og dermed oppstår læring. Intervjuene bar preg av en samtale selv om jeg som forsker stilte spørsmål. På den måten var min opplevelse at både informanten og jeg reflekterte over det som ble sagt som igjen tok oss til nye deltema. To av informantene ga uttrykk for at det var momenter de ikke hadde tenkt på som dem ble å ta med seg. Refleksjonsprosesser som var i gang som resultat av bevisstgjøring rundt forskningstemaet (Kvale & Brinkmann, 2017: 49).

Sensitivitet handler om følsomhet for tema, og også om å ha noe forkunnskap om temaet man studerer. Har man lite/eller ingen forkunnskap om temaet kan man gå glipp av relevant kunnskap som kommer frem i intervjuet, fordi man som forsker ikke forstår det. Jeg har kunnskap om temaet gjennom å ha lest teori, forskning og ved selv å ha jobbet innenfor feltet. Kjennskap til systemet på den måten gjorde det lettere for meg å forstå både saksbehandlere og ungdom bedre enn uten denne forhåndskunnskapen. Samtidig kan man si at dette gjør det utfordrende for meg å være bevisst naiv i intervjuene nettopp på grunn av min forkunnskap og forforståelse. En mulig konsekvens kan være at jeg ikke er åpen for nye og uventede fenomener. Når det er sagt opplever jeg at jeg har vært åpen og nysgjerrig på nye fenomener og at bevissthet rundt egen forforståelse har vært til hjelp for å få til det (Kvale & Brinkmann, 2017: 49).

Det mellommenneskelige (interpersonell) samspill som skjer i et forskningsintervju skaper kunnskap. Med andre ord, kunnskap skapes i samspill mellom forsker og informant. Kvale og Brinkmann (2017) skriver følgende: "*Med en annen intervjuperson kan det skapes et annet samspill og produseres en annen kunnskap.*" (s. 49).

I tråd med nøkkelordet, samt fenomenologisk og hermeneutisk tilnærming, så jeg at en mulig utfordring kunne bli å blande miljøterapeutrollen med forskerrollen. Som yrkesutøver har jeg ofte samtaler med ungdommer der jeg lytter, viser omsorg, setter grenser, veileder ol. Jeg går inn i det de forteller, er der for dem og hjelper dem å håndtere det. Som forsker skal jeg få frem beskrivelser om forskningstemaet, ikke gå inn i terapeutiske samtaler. Ungdommen jeg har intervjuet har i likhet med ungdommene jeg har jobbet med levd i vanskelige livssituasjoner. Hadde jeg opptrådd som miljøterapeut i intervju med ungdommene ville jeg ikke fått frem god empiri. Jeg opplevde dette som en utfordring jeg mestret, og at jeg behersket intervjuer-rollen. Jeg utforsket i dybden ungdommenes beskrivelser av det som er

relevant for tema. Andre opplevelser møtte jeg med bekreftelse og anerkjennelse, men vinklet deretter intervjuet inn på et spor relevant for tema.

Positiv opplevelse. Som forsker prøvde jeg å gjøre intervjuet til en positiv opplevelse for informantene gjennom å møte dem på en god måte og få frem den kunnskapen de sitter med (Kvale & Brinkmann, 2017: 49-50). Min opplevelse er at ungdommene og saksbehandlerne var engasjerte i temaet og delte sine erfaringer og meninger med oppriktighet.

4.11 Gjennomføring av metodisk analyse

4.11.1 Transkribering

De syv første intervjuene ble gjennomført med relativ kort tid mellom. Det gikk ca. 1- 1/2 måned før jeg fikk transkribert intervjuene. Ideelt sett bør intervjuene transkriberes kort tid etter intervjuet og før neste intervju (Nilssen, 2014). På den måten ville jeg husket stemning, kroppsspråk, tanker og refleksjoner mer tydelig. Det var dessverre ikke mulighet for dette på grunn av jobb og reising i forbindelse med intervjuene. Etter hvert intervju noterte jeg tanker og refleksjoner, det var til hjelp med transkriberingen i forhold til at det rammet inn konteksten. Selv om jeg transkriberte i etterkant opplevde jeg å huske intervjuene godt ved å høre på lydopptakene.

Det siste intervjuet med saksbehandler transkriberte jeg rett etter intervjuet. Dette intervjuet fant sted et par måneder etter de andre intervjuene. De to oppfølgingsintervjuene angående spørsmål om lovendringene ble også utført et par måneder etter de syv første intervjuene. Sistnevnte ble utført via telefon uten opptak, jeg noterte underveis i samtalen og utarbeidet en sammenhengende tekst etter intervjuet.

Transkriberingen gjorde jeg selv fordi dette er en viktig del av analysearbeidet. Under transkriberingen fikk jeg større mulighet til å reflektere over hva hver beskrev enn det jeg gjorde i et tidsbegrenset intervju. Med refleksjon kom ideer og tanker til analysearbeidet som jeg skrev ned (Nilssen, 2014).

I transkriberingen skrev jeg ordrett det som ble sagt, men ved direkte sitater i analyseteksten har jeg tatt vekk verbale småord. Jeg har også skrevet om dialekt til bokmål (Nilssen, 2014: 50). På den måten blir det mer flyt i teksten og lettere for leseren å lese.

4.11.2 Tematisk analyse

Som jeg skrev i innledningen av oppgaven er opplevelsen av relasjonskvalitet individuell, i intervjuene har jeg derfor fokusert på individets forståelse og opplevelse. I analysen utforsker

jeg gruppene beskriver i sammenheng med hverandre for å finne fremtredende mønstre. Braun og Clarke (2013) skriver at tematisk analyse ser etter mønstre og identifiserer temaer i datamaterialet, og jeg har derfor valgt denne metoden for å svare på problemstillingene og forskningsspørsmålene.

Tematisk analyse er fleksibel ved at den ikke er knyttet til metodiske tilnærminger, den kan derfor brukes som en metode for analyse uavhengig av vitenskapelig ståsted og teoretisk rammeverk. Noe av kritikken til metoden er at den kan være begrensende i forhold til fortolkning hvis den ikke sees i sammenheng med et teoretisk rammeverk. Det kan føre til at analysen for det meste består i beskrivelser fra informantene, dermed kommer ikke meningsinnholdet tydelig frem (Braun & Clarke, 2013). For å få frem meningsinnholdet i analysen vil jeg i tråd med hermeneutisk tradisjon fortolke gjennom egen forståelse samt se empirien i lys av teoretisk rammeverk og kunnskapsstatus (Nilssen, 2014; Dalen 2011)

Braun og Clarke (2013) deler tematisk analyse inn i 7 deler; 1) *transkribering*, 2) *bli kjent med datamaterialet*, 3) *generere koder*, 4) *søk etter temaer*, 5) *revurdere temaene*, 6) *definere temaene* og 7) *skrive rapporten*. Transkribering har jeg redegjort for ovenfor, videre i fase to leste jeg intervjuene flere ganger og tok notater av interessante momenter. I fase tre brukte jeg fargekoder for å identifisere aspekter av dataen som er relevant for problemstillingene og forskningsspørsmålene. Dette utførte jeg ved å kode relevant data, intervju for intervju med fokusering på ordene i begrepet relasjonskvalitet; trygghet, forståelse, medvirkning, kjærlighet og betydning av relasjonskvalitet for barnevernssaken. Samt at jeg så det opp mot problemstillingene.

Kvale og Brinkmann (2017) påpeker at koding brukes for å få oversikt over teksten, noe jeg opplever at jeg fikk gjennom å gå systematisk gjennom hvert intervju. I tråd med fenomenologi var noen koder et resultat av konkrete beskrivelser, mens andre koder var i tråd med hermeneutikk ved at jeg fortolket meningen bak utsagn. Braun og Clarke (2013) påpeker at det er en naturlig framgangsmåte å kode på.

I fase fire samlet jeg alle kodene på ulike ark. Jeg delte arkene inn i trygghet, kjærlighet, forståelse, medvirkning og effekt (betydning). Deretter skrev jeg inn de ulike kodene knyttet til den individuelle informant under hvert ord på de ulike arkene. På den måten kunne jeg søke etter mønstre gjennom kodene. Jeg så raskt flere koder som gikk igjen, slik som personlig engasjert, saksbehandlers væremåte, bli kjent over tid for å skape trygghet,

relasjonskvalitet er tidkrevende, emosjonell tilstedeværelse og ivaretagelse, anerkjennelse skaper forståelse, forståelse skaper tillit til veiledning og reel medvirkning.

I fase fem brukte jeg lang tid på å sette meg inn de fremtredende mønstrene ved å sammenligne empirien og se det opp mot problemstillingene og forskningsspørsmålene. Flere koder dannet et mønster som ble til fire sentrale funn- temaer. Disse er; 1) *personlig engasjement skaper trygghet* 2) *Du må forstå meg, og jeg må forstå at du forstår meg* 3) *Medvirkning handler ikke om å bestemme, men å bli inkludert og veiledet.* 4) *Saksbehandlerens dilemma.*

Braun og Clarke (2013) anbefaler at man velger fengende titler på temaene og har et tilhørende Central organizing concept til vært tema. Central organizing concept beskriver essensen i temaet ved å vise til en ide eller begrep som omfavner sammenheng og mening ved mønsteret i dataen.

Tema 1 central organizing concept er; *saksbehandlers personlige engasjement genererer trygghet, og trygghet muliggjør videre dialog.*

Tema 2 central organizing concept er; *Saksbehandler må forstå ungdom, og ungdom må forstå barnevernet, - og ungdommene etterspør opplevelse av anerkjennelse i større grad enn saksbehandlerne legger vekt på.*

Tema 3 central organizing concept er; *Ungdommen må føle seg grunnleggende forstått for å reelt ville medvirke og la seg bli veiledet i sin egen sak.*

Tema 4 central organizing concept er; *Sak eller person, dokumentasjon eller relasjon. Systemet gjør det vanskelig for saksbehandlere å bruke tid på relasjonsbygging og individuell utøvelse virker til å skape ulik kvalitet.*

I fase seks handler det blant annet om å gå dypere inn i temaene gjennom analytisk tolkning for å forstå. Jeg samlet all relevant data som passet til hvert tema for å tolke mønstrene ytterligere. På den måten fikk temaene ytterligere klart fokus og mening. Temaene er selvstendig, men hører også sammen, noe jeg håper analysen vil vise til (Braun & Clarke, 2013).

I fase sju skrives analysen og den skal fortelle dataens historie gjennom en rik, sammenhengende og meningsfull beskrivelse (Braun & Clarke, 2013). I analysen beskriver jeg mønstrene som fremkommer av informantgruppene, for å illustrere dette har jeg valgt ut data som poengterer og fremhever funnene.

4.12 Forskningsetiske problemstillinger

Tema og fremgangsmåten i studiet er godkjent av NSD (vedlegg 1), det innebærer at ved å forholde meg til dette har jeg fulgt de viktigste forskningsetiske retningslinjene. Underveis i forskningsprosessen har jeg brukt forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi som hjelpemiddel (NESH, 2016).

Etikk er av betydning gjennom hele prosjektet. Hensikten for undersøkelsen skal være etisk, temaet bør være av samfunnsmessig og vitenskapelig interesse. Videre at dataen blir samlet inn på en etisk forsvarlig måte. Framgangsmåten bør resultere i data relevant for temaet på en måte som ikke krenker eller utleverer informantene (Kvale & Brinkmann, 2017).

Gjennom oppgaven har jeg presentert lovverk, forskningsundersøkelser og teori som viser til hvorfor det er av samfunnsmessig og vitenskapelig interesse å forske på temaet. Kvale og Brinkmann (2017) viser til fire allmenne, etiske retningslinjer som er sentrale gjennom hele forskningsprosessen. Forfatterne skriver at det er usikkerhetsområder/problemområder som man skal reflektere over. Videre vil jeg gjøre rede for disse i sammenheng med forskningsprosjektet.

Informert samtykke redegjorde jeg for, både i forkant av intervjuene og i starten av selve intervjuet. Jeg var ekstra påpasselig å presisere for ungdommene at det er frivillig deltakelse og at man kan trekke seg når som helst uten å oppgi grunn, både i telefonsamtale og i intervjuet. For å unngå unødvendig belastning er spørsmålene i intervjuguiden til ungdommene fokusert slik at de bruker sine erfaringer og opplevelser til å svare på hvordan de mener saksbehandlerne bør utøve sin jobb i kontakt med ungdom. På den måten skaper spørsmålene en slags avstand fra deres personlige historie og flytter fokuset til hvordan de tenker at saksbehandlere bør møte alle barn ut ifra deres erfaringer.

Kontaktpersonene til ungdommene hadde i første hand spurt om ungdommene var interessert i å delta som informant. Derfor var det viktig for meg å forsikre meg at ungdommene selv ønsket dette, noe de gav uttrykk for. Saksbehandlerne gav alle uttrykk for at det var et viktig forskningstema og ønsket å være informant.

Konfidensialitet handler om anonymitet. I informasjonsbrevet står det detaljert forklart hvordan jeg håndterer personopplysninger og at informantene ikke vil gjenkjennes i teksten. Saksbehandlerne gav alle uttrykk for at de hadde lest dette. Med ungdommene gikk jeg som sagt igjennom skriveet.

Et moment jeg har reflektert over er måten ungdommene ble rekruttert på slik redegjort for i punkt 4.8.2. Rekrutteringen innebærer at kontaktpersonene til ungdommene vet at de deltok på intervjuet. Det var ingen indikasjoner på at dette var til ubehag for ungdommene. Når jeg forklarte til ungdommene at eventuelle kjennetegn ble anonymisert i teksten, svarte ungdommene at det sånn sett ikke var noe hemmelig det de fortalte. I denne settingen ville absolutt anonymitet gjort det vanskelig med rekruttering av denne informantgruppen. Absolutt anonymitet ville betydd at kontaktpersonene ikke fungerte som mellomperson og at gjennomføring av intervjuene ble avholdt et annet sted. Dette ville i min mening ført til urimelige belastninger for ungdommene med tanke på hensyn til trygghet. Dette er i tråd med forskningsetiske retningslinjer (NESH, 2016).

Konsekvenser handler om ulike fordeler og ulemper forskningen fører med seg for informantene og den større gruppen som omfattes av forskningstemaet. Undersøkelsen skal være hensiktsmessig å gjennomføre, fordelene skal veie tyngre enn ulempene (Kvale & Brinkmann, 2017). Samspill kan være vanskelig og sårt å prate om fordi det blant annet handler om emosjoner og et perspektiv på seg selv i samhandling. Jeg tenkte derfor at informantene muligens kunne angre på ting som ble sagt. Slik jeg viser til i punkt 4.10.2 gjennomføring av semistrukturert livsverden intervju, oppsummerte jeg underveis slik at informanten fikk høre deres beskrivelser tilbake. Jeg oppfattet at informantene sto for det de sa. I analysen drøfter jeg informantenes utsagn sett i sammenheng med hverandre og opp mot teori som; relasjonskompetanse, kommunikasjon og samhandling. Muligens kan noen informanter oppleve det som kritikk og det kan derfor betraktes som en ulempe. Hensikten er imidlertid ikke å kritisere, formålet er å analysere empirien opp mot relevant teori og lovverk slik at det gir en dypere forståelse av forskningstemaet, forskningsspørsmålene og problemstillingene. Fordelen med en slik drøfting er at det gir kunnskap og forhåpentligvis bidrar til debatt om et veldig samfunnsaktuelt tema.

Samtlige informanter fortalte at det var et viktig tema. Saksbehandlerne utrykte at relasjonskvalitet på mange måter er kjernen av arbeidet. Ungdommene utrykte at de ville bidra med deres erfaring for å gjøre barneverntjenesten bedre. Sånn sett vil jeg si at fordelene er større enn eventuelle ulemper, både for informantene og generelt for saksbehandlere og ungdom i barneverntjenesten.

Forskerens rolle er av etisk betydning fordi forskeren er et viktig redskap i innhenting av kunnskap. Det handler om å utøve en moralsk forskningsatferd for eksempel i forhold til

etiske spørsmål, innhenting av kunnskap og handlinger (Kvale & Brinkmann, 2017). Dette området har jeg redegjort for og drøftet gjentatte ganger gjennom hele kapittelet.

Kvale og Brinkmann (2017: 108) skriver i sin bok at forskeren har et etisk krav å få frem kvalitetsmessige god vitenskapelig forskning som er representativt for forskningsområdet. Fenomenologisk- hermeneutisk vitenskapelig ståsted og tilnærming innebærer at kunnskapen som blir presentert er både beskrevet og fortolket av informantene og meg som forsker. Dette er drøftet opp mot konteksten fenomenet utspiller seg, lovverk og sentral teori. Dermed vil jeg si at forskningen lever opp til kravet angående kvalitativ og representativ forskning.

4.13 Studiets kvalitet

Undersøkelsens troverdighet handler om kvaliteten og påliteligheten av forskningen som er gjort. I kvantitative og kvalitative metoder diskuteres det gjennom undersøkelsens reliabilitet, validitet og generaliserbarhet. Metodene fordrer to ulike måter å gjøre rede for studiens kvalitet. Ordene som nevnt er i størst grad forbundet med kvantitative metoder, lignende ord som ofte blir brukt for kvalitative metoder er troverdighet, styrke og overførbarhet (Kvale & Brinkmann, 2017). Jeg vil videre gjøre rede for studiens kvalitet med ordene reliabilitet, validitet og overførbarhet, i betydningen som er relevant for kvalitativ forskning.

4.13.1 Reliabilitet

Reliabilitet stiller spørsmålet om pålitelighet, er innsamling og håndtering av data utført på en pålitelig måte. Kvale og Brinkmann (2017:276) bemerker at et vanlig spørsmål i denne forbindelse er, kan resultat reproduseres av andre forskere til et annet tidspunkt. Altså vil informantene endre sine svar i intervju med en annen forsker.

To av informantene (saksbehandler) er bekjente av meg. Påliteligheten ved dataen kan derfor stilles kritiske spørsmål til, er de ærlige i intervjuene og hvordan fortolker jeg deres svar. Min opplevelse var at de aktuelle informantene fremsto som ærlig, gjennom å si sin mening og bruke sin erfaring. Jeg opplevde snarere bekjentskapene som en fordel ved at intervjuene ble mer avslappet og naturlig. Jeg har ikke behandlet dataen på noe annen måte enn de andre intervjuene.

Man kan også stille spørsmål i forhold til rekruttering av ungdom. Min bekjent og hans kollegaer valgte ut aktuelle ungdommer som informanter. Kan de for eksempel ha valgt ut ungdommer som kaster et positivt lys på barnevernstjenesten? Dataen viser at dette ikke er tilfellet. Jeg spurte min bekjent på hvilken måte de hadde valgt ut aktuelle informanter. Min bekjent svarte at hen har respekt for ungdommene og stilte derfor spørsmålet om deltakelse til

ungdommene som har nok oversikt over livet sitt på en slik måte at det ikke blir for tøft for dem å være med på et intervju. Det var viktig for min bekjent å ikke spørre ungdommer som sitter i et kaos, men heller at de er kommet så langt at de har oversikt over livet sitt. At ungdommene har en ro i seg, slik at de kan stå for det de prater om. Videre tenkte personen på at det ville være av betydning at hen viste at ungdommen vil kunne holde avtalen. Dette ble særlig viktig da jeg kom reisende. Vedkommende forteller at hen vet ikke hva ungdommene fremhevet i intervjuet i forhold til sin/sine saksbehandlere, men hen prøvde å velge ungdommer som hadde både positive og negative erfaringer.

Intervjuene med ungdom fant plass i et kjent bygg og rom, min opplevelse er at det skapte trygghet. Det er av betydning at intervjusituasjonen er gunstig slik at man legger til rette for at informantene kan formidle beskrivelser og meninger på en ærlig måte. På den måten kan forskeren samle inn god kunnskap (Silverman, 2011).

Man kan også stille spørsmål ved at det er flere saksbehandlere enn ungdommer som informanter. Begrunnelsen for dette valget er at saksbehandlere i større grad enn ungdom har mulighet til å skape god relasjonskvalitet i samhandlingen, i kraft av deres rolle og yrkesutøvelse. Dalen (2011:45) påpeker at gjennomføring og bearbeiding av data er en tidkrevende prosess, derfor kan det ikke være for mange informanter. Samtidig som det skal være god nok data til tolkning og analyse. Min tanke er at temaet naturligvis krever to informantgrupper og dermed en del informanter. Samtidig måtte jeg ta hensyn til tidsaspektet. Min mening er at dataen representerer god kvalitet for tolkning og analyse.

Når det gjelder spørsmålet Kvale og Brinkmann (2017) refererer til; vil en annen forsker fått andre svar? Min oppfatning er at informantene i studiet har sine beskrivelser, meninger og svar uansett hvem som intervjuer dem. Men med et semistrukturert livsverdenintervju fulgte jeg opp med spørsmål ut ifra hva den enkelte sa. En annen forsker ville kanskje stilt andre oppfølgingsspørsmål og dermed «gått en annen vei» i intervjuet enn meg. På den måten kan en annen forsker fått andre svar.

4.13.2 Validitet

Når det gjelder validitet skal det sees på om metoden og undersøkelsen har undersøkt etter sitt formål. Svarer innsamlet data/empiri til problemstilling og forskningsspørsmål. Validering omhandler ikke bare analysen, men hele prosessen. Det innebærer å vurdere funnene/svarene opp mot hvordan forskningen er utført, for eksempel ved å se på hvordan intervjuene og analysen er gjort (Kvale & Brinkmann, 2017).

Forskningsspørsmålene er de spørsmålene som forskningsprosjektet er designet for å svare på. Forskeren utarbeider dem i begynnelsen av prosjektet, videre er dem sentrale for utvelgelse av teori, utarbeiding av intervjuguide og fungerer derfor som en rød tråd gjennom hele prosjektet. Jeg brukte derfor lang tid på å utforme mine forskningsspørsmål ved å lese lovverk, annen teori og forskning. Et slikt arbeid i begynnelsen av prosessen er av betydning for at forskningen skal stå på trygg grunn, være valid. En problemstilling er det forskeren ønsker å finne ut av og kan for eksempel være aktuell i samfunnsdebatten (Blaikie, 2010).

Min problemstilling var i begynnelsen av prosjektet; hvilken betydning har relasjonskvalitet mellom saksbehandlere og ungdom for hjelpearbeidet i barnevernssaker. Etter hvert som intervjuene skred frem opplevde jeg at jeg også fikk mye informasjon om de gjeldende problemstillingene, se punkt 1.2. Blaikie (2010) skriver at problemstillingen ikke trenger å være ferdigstilt i begynnelsen av prosjektet, jeg endret derfor problemstilling. Jeg opplever at den tidligere problemstillingen, gjeldende problemstillinger og forskningsspørsmål er svart på gjennom analyse av funn punkt 5 og avslutning punkt 6. Oppgaven består av stabile forskningsspørsmål og problemstillinger, jeg mener at undersøkelsen har undersøkt etter sitt formål.

Sentralt i spørsmål om undersøkelsens validitet er forskerens refleksivitet. Kvale og Brinkmann (2017) skriver om refleksiv objektivitet som vil si at man som forsker reflekterer over egne bidrag til den kunnskapen man har samlet inn og analysert. Refleksjon over egen fortolkning både i intervjuene og analysen har opptatt meg gjennom hele forskningsprosessen. Jeg anser det som spesielt viktig med tanke på min hermeneutiske tilnærming, som innebærer at jeg tolker informantenes beskrivelser for å skape mening og forståelse til forskningstemaet (Nilssen, 2014). Fortolkningen påvirkes av min forforståelse som jeg har redegjort for tidligere i kapitlet, punkt 4.5. Min påvirkning som intervjuer har jeg også beskrevet tidligere i kapitlet, punkt: 4.10.2: gjennomføring av semistrukturert livsverdenintervju.

Med bruk av tematisk analyse (Braun & Clarke, 2013) har jeg svart på problemstillingene og forskningsspørsmålene. Gjennom hele analyse prosessen har jeg kontinuerlig selvreflektert og vært kritisk til egen tolkning slik at min forforståelse ikke skulle påvirke på negativ måte. Jeg opplever at min erfaring fra feltet, som en del av min forforståelse, snarere har vært til hjelp enn til hinder. Samtidig som jeg er ydmyk for at jeg ikke kan være bevist alt med min forforståelse (Røkenes & Hanssen, 2009). Min erfaring, sammen med teori og annen relevant litteratur har vært til hjelp for å se beskrivelser fra informantene i forskjellige perspektiver.

Kvale og Brinkmann (2017) skriver at validitet; “*gjennomsyrrer hele forskningsprosessen* “ (s. 277), det gjelder ikke bare en spesiell fase i forskningsprosjektet. Jeg mener jeg har å redegjort for hele forskningsprosessen gjennom metodekapittelet.

4.13.3 Overførbarhet

Kan funnene overføres til andre lignende situasjoner og personer? Positivismen som en tilnærming i naturvitenskap fokuserer på å innhente så objektiv kunnskap som mulig, slik at man kan generalisere funnene og gjøre dem universelle (Kvale & Brinkmann, 2017).

Fenomenologis- hermeneutisk tilnærming ser virkeligheten på en annen måte, det er ikke mulig å innhente objektiv kunnskap fordi vi tolker ut ifra den vi er. Virkeligheten er preget av personen som ser den. Kvalitativ metode vil ikke generalisere universelt, men se om empirien og funnene kan ha nytteverdi for andre situasjoner (Kvale & Brinkmann, 2017).

Et kritisk blikk på studien viser at overførbarheten påvirkes av utvalget av saksbehandlere. Mitt inntrykk er at informantene var oppriktig opptatt av forskningstemaet og mener at det er viktig. Jeg har ikke data fra saksbehandlere som eventuelt mener det motsatte.

Fenomenologisk og hermeneutisk ståsted utgår fra at virkeligheten er unik for hver enkelt. På den ene siden kan man derfor si at informantenes utsagn ikke kan overføres til andre situasjoner, samtidig er informantene i studien intervjuet på grunn av deres rolle som ungdom og saksbehandler. Derfor kan det relateres til andre i samme posisjon. Selv om det ikke kan generaliseres til alle barneverntjenester, kan det bidra til bevisstgjøring og refleksjon over tjenestens og saksbehandlers praksis.

5. Analyse av funn

5.1 Innledning

I dette kapittelet skal jeg presentere empirien fra de kvalitative intervjuene jeg har utført. Empirien drøftes og analyseres opp mot teori fra teorikapittelet og sees opp mot relevante forskningsundersøkelser presentert i kapittel om kunnskapsstatus. Analysen vil svare på forskningsspørsmål og problemstillinger, som er;

- Hvordan forstår saksbehandler og ungdom betydning av begrepet relasjonskvalitet?
- Hva mener representanter for de to rollene er handlinger og atferd som skaper relasjonskvalitet, og opplever de at dette skjer i samhandling og oppfølging?

- Hva mener ungdommen at saksbehandlerne bør gjøre for å etterleve relasjonskvalitet i praksis?
- Hva mener saksbehandlere om relasjonskvalitet og hva gjør de faktisk for å etterleve dette i praksis?

Problemstillinger:

- Er den nye lovformuleringen i §1-1 og § 1-6 i Barnevernloven (1992b) og de forventninger og krav det stiller til saksbehandlere rimelige, gitt deres rolle og rammebetingelser? Hvordan ser saksbehandlerne på ressurs-situasjonen i forhold til å kunne skape relasjonskvalitet?
- Innehar saksbehandlere god nok relasjonskompetanse ifølge ungdommenes beskrivelser?

Fire sentrale funn blir presentert i følgende disposisjon; Tema 1: *Personlig engasjement skaper trygghet*, Tema 2: *Du må forstå meg, og jeg må forstå at du forstår meg*. Tema 3: *Medvirkning handler ikke om å bestemme, men å bli inkludert og veiledet* og Tema 4: *Saksbehandlerens dilemma*. Avslutningsvis svarer jeg på problemstillingene.

5.2 Tema 1: Personlig engasjement skaper trygghet.

Central organizing concept: *Saksbehandlers personlige engasjement genererer trygghet, og trygghet muliggjør videre dialog.*

Begge gruppene i min studie vektla at ungdom skal oppleve seg trygg på saksbehandler. Det ble fremhevet som viktig fordi det påvirker videre samhandling og samarbeid. Opplevelsen av trygghet skapes gjennom saksbehandlers væremåte og tilnærming.

Alle ungdommene mener at saksbehandlers personlige engasjement og interesse er av betydning for at de skal føle seg trygge. Samtlige av ungdommene har opplevd fravær av trygghet ved at saksbehandler ikke har vist engasjement. Det resulterte i en opplevelse av å føle seg ubetydelig. I disse tilfellene mener ungdommene at saksbehandlerne hadde for mye oppmerksomhet på sak, og for lite oppmerksomhet rettet mot dem.

Ungdom 2 beskriver det slik;

Det føltes veldig fremmed ut, jeg ble jo ikke kjent med dem heller selv om jeg snakket med dem. Jeg visste liksom ikke hva dem ville. Også er det jo litt sånn når det kommer en helt

fremmed person og spør deg om hva moren din styrer med. Mitt oppi et helt røre av kaos. Så føles det veldig rart å skulle svare på alt det.

De introduser seg selv, og så kommer de med en bunke papirer og så sier de- dette må vi snakke om. Det er enklere å snakke med folk, hvis man føler at man kjenner de litt bedre.

Ungdommene mener at saksbehandler bør ta seg tid til å bli kjent, samt gi av seg selv, slik at ungdommen vet hvem de samhandler med. Felles for ungdommenes erfaringer er at alle har følt seg som et problem på grunn av saksbehandlers manglende interesse og engasjement.

Et eksempel er når en saksbehandler viser oppgitthet over å måtte snakke med ungdommen. Ungdom 3 forteller om dette gjennom flere opplevelser som har festet seg i minnet fra hen var barn. Saksbehandlerne som kom på hjemmebesøk satt i stuen og klaget over den lange veien det var å kjøre til hjemmet. Ungdommen reagerte på at de var så negativ og samtidig viste lite interesse for hen som de var der for å treffe. Slike opplevelser førte til manglende trygghet til saksbehandler.

Selv om det er flere negative erfaringer, har ungdommene også felles å ha følt seg trygge på enkelte saksbehandlere. Det som kjennetegner opplevelsen av trygghet er at saksbehandler viser varme, engasjement og interesse for ungdommen. Ungdom 3 forklarer en slik opplevelse hen husker fra barndommen:

Slik som min saksbehandler når hun kom hjem til oss: "Herregud for en fin vintervei dere har hit".

Vinterveien er ikke relevant i seg selv, men ungdommen husker den positive stemning dette skapte.

Vi møttes så mange ganger. Hun tok opp temaer fra sist gang vi møttes, for eksempel ved å engasjere seg i leken – "hvordan var det du gjorde dette sist gang".

Alle saksbehandlerne mener også at trygghet skapes gjennom ansattes væremåte. Sentrale ord de bruker for å beskrive en trygg væremåte, og det som skaper trygghet hos andre, er å være naturlig, kongruent, ha en positiv holdning, lytte, være emosjonelt tilstede og ivareta ungdommen. Voksen 1 forteller nedenfor noe som er beskrivende for saksbehandlerens måte å skape trygghet.

Voksen 1: Jeg tenker jo trygghet for brukerne våre som vi møter. Jeg tenker at det er avgjørende for å kunne få de til å være åpne for å si ting. For å få det til, for å få en god

relasjon så bør ungdommene oppleve å være trygg og være ivaretatt. Sett og hørt av meg som barnevernsansatt. Jeg tenker at hvis det motsatte, at de er usikker på hvem jeg er, hvilke intensjoner jeg har så skaper det utrygghet. Er de utrygge så vil de heller ikke samarbeide, jeg tenker at de vil legge lokk på veldig mye. De vil legge lokk på følelser, de vil legge lokk på informasjon, de vil legge lokk på sannhet. Jeg tenker at det å skape trygghet og framstå som hel ved ovenfor ungdommen, det er viktig. Vise at man er engasjert, at man er tilstede, at man ikke sitter og halvsover i timen. At man faktisk er... at man tåler- ikke minst å høre historiene til de man jobber med. Det er en viktig del av relasjonsarbeidet å skape den tryggheten.

Her fremhever saksbehandler 1 det ungdommene etterspør som trygghetsskapende. Det viktigste kan se ut til å være at saksbehandler er personlig engasjert og viser interesse i ungdommen. Samtlige informanter vektlegger trygghet som grunnmur for at samarbeide skal bevege seg fremover med en god dialog. Ungdommene og saksbehandlerne mener også at for å få dette til, så må man ha tid til å bli kjent med hverandre.

Voksen 5 sier:

Jeg tror at hvis du skal klare å hjelpe noen med å endre på noe så tror jeg at vi må ha en relasjon. Vi må ha en relasjon sammen, vi må kjenne hverandre litt. Fordi jeg tror ikke det går å hjelpe noen, å endre på noe bare sånn... - hvis noen detter på gata så kan du hjelpe dem opp, men hvis du skal endre noe i livet deres så tror jeg du må hjelpe dem litt mer grundigere. Du må kjenne dem litt og forstå hva dem trenger hjelp til.

Dette utsagn skaper en metafor; Ungdommen har ramlet og ligger på bakken, for å hjelpe ungdommen opp må saksbehandler skape trygghet slik at ungdommen tar den utstrakte handen. For å komme i posisjon til å hjelpe mer dyptgående krever det at saksbehandler bruker tid til å gå sammen med ungdommen.

Alle informantene fremhevet omsorg som av betydning for å skape trygghet. Saksbehandlerne vil ikke bruke kjærlighet som begrep om sin yrkesutøvelse, men for å skape trygghet vektlegger dem å gi av seg selv i form av væremåte, tid, omsorg, engasjement, varme og emosjonell tilstedeværelse. Saksbehandlerne foretrekker de nevnte ord fremfor ordet kjærlighet. De er mer komfortabel med disse i sin yrkesutøvelse. Saksbehandlerne sier at det viktigste er at deres ord og handlinger bidrar til trygghet hos ungdommen. Voksen 3 kaller det neste- kjærlighet.

Det ligger mange ting under der; hvordan møte ungdommen, hvordan er du og bryr du deg om ungdommen. Det er jo derfor jeg tenker at man jobber her. Det er jo for at man ønsker det beste og at man ønsker å gjøre ei endring og hjelpe til at de skal bli gode voksne.

Ungdommene er i større grad komfortabel med ordet kjærlighet. Muligens handler det om at kjærlig for dem ikke er ensidig tilknyttet nære relasjoner, slik det er for saksbehandlerne.

Ungdommene fremhever spesielt opplevelsen av å føle at saksbehandler vil deres beste, det skaper trygghet og tillit. Ungdom 3 skildrer et slikt eksempel fra et ansvarsgruppemøte.

Selv om det ikke føles ut som min saksbehandler er helt enig med meg så føler jeg fremdeles at hun er på min side. Jeg har kjent henne så lenge, hun vil det beste for meg. Og dette selv om hun der og da ikke er helt på min side, kanskje hun er uenig i noe jeg har gjort eller et eller annet sånn. Hun vil alltid det beste for meg, hun er alltid på min side uansett. Selv om hun der og da ikke akkurat er på min side- slik som når jeg var barn og hun gav med de øynene. Hun er alltid på min side uansett.

Når ungdommen forklarer dette er det en tydelig opplevelse av at saksbehandleren virkelig bryr seg. Hen legger trykk på at saksbehandler vil hens beste. Ungdommen ler når hen forteller om de strenge øynene, i vissheten om at det er omsorg. Hen beskriver videre å ta kontakt ved behov, både for hjelp til å håndtere vanskelige situasjoner og for å ta opp ting.

Jeg føler meg så trygg på henne at jeg til og med ringte henne illsint. Jeg synes at vi samarbeider godt.

Her har relasjonsbygging over tid, der saksbehandler har vist omsorg, personlig engasjement, emosjonell tilstedeværelse og tilgjengelighet, ført til trygghet som har muliggjort god dialog.

Felles for de ansatte er at de mener at omsorg og varme må komme til uttrykk ved at de ser bakom ungdommens atferd og handlinger. På den måten prøver de å vise at de vil ungdommens beste. En slik tilnærming kommer til uttrykk gjennom å være omsorgsfull i motsetning til å vise en dømmende pekefinger. Saksbehandler 2 følger opp ungdom som er plassert på institusjon. Hen tydeliggjør for dem at hen forventer at de ringer dersom de har ruset seg. Ungdommene vet at de ikke møtes av en dømmende pekefinger, men en som sammen med dem vil finne ut av hvordan ta tak i problemene.

Ungdommene vet at hvis de ringer meg og forteller at de har rusa seg i helgen, så møter jeg dem med; "hva var det som gjorde at du gjorde det, hva var det som vanskelig, hvorfor valgte

du det, var det gruppepress, var det angst, var det selvmedisinering pga traumer?“. Det er forskjellige måter å møte det på.

Saksbehandler 2 beskriver det som viktig å være tilstedeværende over tid med forståelse og tett oppfølging, slik som eksemplet viser til. Denne form for tett oppfølging er ikke et krav til saksbehandlerrollen når ungdommen allerede er i tiltak som skal ivareta dem. Det er et valg saksbehandler tar og et eksempel på hvordan omsorg gjennom personlig engasjement skaper trygghet.

Ungdom 2 sier det slik;

Jeg tror det er flere i alle de her systemene som bør bli flinkere til å spørre; “Hvordan har du det “. Fordi veldig mange ganger, har jeg lagt merke til at det ikke har blitt spurt om.

Ungdom 2 møtte barneverntjenesten flere ganger i forbindelse med bekymringsmeldinger da hen var barn. Hen gir informasjon som forklarer både dette temaet, og temaet om forståelse som følger senere. Denne historien rommer altså eksempel på opplevelser av to ulike fenomen. I denne første fortelling, handler det om trygghet.

Under samtale med saksbehandlerne, var hen livredd for å bli flyttet fra sitt hjem. Fordi det var det hen hadde hørt at barneverntjenesten gjorde; flytte barn.

Hen fortalte at saksbehandlerne innledningsvis ikke ga noen informasjon om hva barneverntjenesten jobbet med, hva de ønsket å gjøre, eller at møtet ble avholdt for å hjelpe. De begynte «rett på sak», og spurte om det var noe i de bekymringene som var beskrevet i meldingen. Det resulterte i mer uro fra barnets side. Saksbehandlerne intensjon var sannsynligvis å hjelpe, men de skapte ikke trygghet nok til at barnet ville fortelle. Barnet forble taust.

Trass i eksempler på negative opplevelser og erfaringer, er informantene i utsagn og «teori» enige om at trygghet er grunnlaget for at ungdommen skal utvikle tilstrekkelig med tillit til å kunne fortelle om seg selv og sine behov. Saksbehandlere mottar ikke informasjon som de er i behov av hvis ungdommen er utrygg på dem. De trenger informasjon for å være til hjelp for ungdommen. To av ungdommene levde flere år i en vanskelig hjemmesituasjon uten å motta hjelp, som konsekvens av dette. For en av ungdommene var det alvorlig omsorgssvikt. I andre tilfeller skapte trygghet dialog og informasjon kom frem.

Ungdommen 1 gir et eksempel på hva opplevelse av trygghet eller manglende trygghet kan føre til.

Jeg hadde ikke tillit i starten når jeg begynte med rus og sånn. Jeg holdt det hemmelig, jeg var redd for hva som skulle skje hvis jeg sa det. Men jeg sa det til slutt og det gikk jo bare fint. Jeg sa det fordi jeg hadde tillit til de rundt meg, og grunnen for at jeg ikke sa det tidligere var fordi jeg ikke hadde tillit enda. Jeg skulle ønske jeg hadde tillit med engang, at jeg hadde stoppet med rus lenge før jeg faktisk gjorde det. Nei tillit er alt.

Ungdom 1 begynte med rus da hen var under oppfølging fra barneverntjenesten og var kjent med saksbehandlers mulighet til å fremlegge sak for fylkesnemnda angående tvangstiltak. Deling av slik informasjon kan derfor betraktes som en stor tillitserklæring. Saksbehandlerne i studiet påpeker at situasjonen til ungdom endrer seg over tid, i likhet med eksemplet fra ungdom 2. Nye hendelser kan oppstå som saksbehandleren bør vite om, for eksempel bruk av rus. Det forutsetter at saksbehandler er tilstede over tid både for å skape og vedlikeholde trygghet, slik at ungdommene har tillit til å fortelle om nye hendelser og behov.

Gjennom eksempel fra egen praksis, beskriver Voksen 2 betydningen av tett oppfølging. Saksbehandler 2 og ungdommen var i en planleggingsprosess angående valg av tiltak. Ungdommen ønsket å flytte hjemmefra. Saksbehandleren fulgte tett opp, og fikk på den måten informasjon angående ungdommens omfattende salg av rusmidler. Informasjonen kom frem som resultat av tett oppfølging, saksbehandlers engasjement i ungdommen og det vi kan anta er en opplevelse av trygghet hos ungdommen.

Sitatet nedenfor viser hva Saksbehandler 2 sa til ungdommen etter at informasjonen hadde kommet frem.

Da må vi tenke en litt annen vei, vi kan ikke bare gå rett på det (tenkte) tiltaket. Det ville være uforsvarlig av meg....vi hadde egentlig en plan, men nå foreligger det en litt annen type informasjon og da må vi gjøre noe med det. Men målet er fortsatt der, men det vil ta litt lengre tid å komme dit. Det avhenger av deg. Stopper du med salg så kommer vi raskere dit. Hva trenger du for å stoppe med det?

Som sitatet viser til, hadde Saksbehandler 2 og ungdommen en plan om å iverksette et bestemt tiltak, men på grunn av ny informasjon ventet de med dette. Ny informasjon bidro til innsikt i utfordringer som måtte tas tak i. Eksemplene til Saksbehandler 2 og Ungdom 1 viser tydelig til at ungdoms situasjon og behov kan endre seg. Man kan si at en barnevernssak er dynamisk. Hvis ungdom opplever økende grad av trygghet til saksbehandler kan viktig informasjon komme frem, slik situasjonen om rusmiddelsalg viser til. Tett oppfølging er av

betydning for å gjøre løpende vurderinger til ungdommens beste. Det overstående eksempel viser hvordan saksbehandler må subjektivt vurdere ungdommens beste, til enhver tid.

Beskrivelsene fra informantene underbygger min forforståelse av at væremåten til saksbehandleren, og oppfattelsen ungdommen har av saksbehandlers tilnærming, avgjør om ungdommen føler seg trygg nok.

Tid til å skape trygghet gjennom engasjement, interesse, tilstedeværelse, ivaretagelse, omsorg og positiv holdning, vil ifølge informantene skape det Røkenes og Hanssen (2009) kaller en positiv samhandlingssirkel. En slik ivaretagelse resulterer i trygghet og tillit til saksbehandler. Ungdommene viser til erfaringer med både negativ samhandlingssirkel, der overnevnte fenomen manglet, og til positiv samhandlingssirkel der nevnte ord var tilstede og dermed skapte grunnlag for videre dialog og samarbeid. Samtlige saksbehandler beskriver at de ønsker å oppnå en positiv samhandlingssirkel med ungdom. De ønsker å vise at de er omsorgsfulle, og er til å stole på gjennom å være kongruent, slik Skau (2017) formulerer det.

Skaug (2008:33) påpeker at møter finner sted mellom det betydningsfulle og det betydningsløse. Hun mener at yrkesutøveren også må gjøre møte til noe betydningsfullt for seg selv. Jeg opplever at engasjementet alle saksbehandlerne i undersøkelsen viser, også betyr at de opplever å ha meningsfulle møter. Ungdommene beskriver at betydningsfulle møter skapes av engasjerte saksbehandlere som viser omsorg.

Skaug (2008) skriver at betydningsfulle møter ikke nødvendigvis betyr å oppleve «positiv»/gode følelser, det kan også være å kjenne på mer utfordrende følelser, sinne, sorg og lignende. Å oppleve møtet som betydningsfullt handler om at samhandlingen gir personene noe. Ansvarsgruppemøtet til Ungdom 3 gav hen en opplevelse av mening fordi hen vet at saksbehandler jobber for hens beste, til tross for at de ikke alltid er enig.

Ungdommene beskrev å ha opplevd flere ubetydelige møter, møter som ikke bidro til ivaretagelse eller trygghet. For to av ungdommene ble konsekvensen av slike møter at livssituasjon ikke bedret seg. Slik Skaug (2008: 34) påpeker kan personer i sosiale systemer være i underlegne og sårbare posisjoner. Ungdommer i barnevernet befinner seg i en slik posisjon. Saksbehandlers relasjonskompetanse er derfor avgjørende for om deres væremåte forsterker ungdoms opplevelse av underlegenhet og avmakt, eller om saksbehandlers væremåte gjør ungdom godt.

Alle ungdommene i min undersøkelse har opplevd at saksbehandlers væremåte har forsterket følelsen av å være hjelpeløs og i en sårbar posisjon. De beskriver at saksbehandler har bidratt til opplevelse av underlegenhet og avmakt. Men de har også opplevd saksbehandlere som har bidratt til en opplevelse av å være viktig og betydningsfull. Relasjon er av betydning for hvordan saksbehandler påvirker ungdoms selvfølelse (Røkenes & Hanssen, 2009). Saksbehandlerne i studiet ønsker å oppnå betydningsfulle møter, i den hensikt å komme i posisjon hos ungdom for å hjelpe dem på rett vei.

Røkenes og Hanssen (2009) beskriver at en trygg relasjon vil kunne gjøre at utsagn fra yrkesutøveren blir oppfattet som hjelp, mens en utrygg relasjon kan gjøre at utsagn blir oppfattet som kritikk. Resultatet kan dermed på den ene siden bli at ungdommen tar imot utsagn, eller på den andre siden avviser det. Ungdom 3 gir uttrykk for å ta imot tilbakemeldinger fra saksbehandler fordi hen opplever at hun vil godt. Manglende opplevelse av engasjement fra saksbehandler, ville muligens ført til mer motstand og avvisning fra ungdommen.

Empirien som er beskrevet ovenfor samsvarer med funn i prosjektet «Ikke slipp meg!» (Anvik & Gustavsen, 2012). Informantenes gode erfaringer er preget av at de føler seg trygg gjennom å bli sett, hørt og gjort delaktig. Kvalitetsundersøkelse blant barn som har vært i kontakt med barneverntjenesten i Bergen viser i likhet med funn i min studie, at trygghet og tillit til saksbehandler er av betydning for hvordan informantene opplever barneverntjenesten, tiltakene og prosessen de er i (Viblemo & Meltevik, 2017).

Ungdommene i undersøkelsen til Thrana (2014) vektlegger at sosialarbeideren er ekte, er seg selv og gir av seg selv. Det er av betydning at sosialarbeideren er tilstede over tid, ser bakom atferden og står i vanskelige situasjoner med dem. Det skaper tillit og trygghet hos ungdommen.

Ansatte vektlegger også en slik ekthet, medmenneskelighet, utholdenhet og å vise følelser. De opplever at det skaper en troverdighet overfor ungdom og bidrar til å skape en god relasjon. En slik ivaretagelse og tilnærming bidro til å hjelpe ungdom i deres tilværelse (Thrana, 2013).

Så langt viser tema 1, nevnte teori og forskningsundersøkelser at de relasjonelle kvaliteter hos yrkesutøveren i stor grad er med på å påvirke ungdommens opplevelse av trygghet. Trygghet er basis for den videre dialogen, og den igjen har betydning for vurderingene saksbehandler gjør.

Sett i lys av forskningsspørsmålene i innledningen, er ungdom og saksbehandlere enig i hvilke handlinger og atferd som skaper trygghet; tid til å bli kjent, personlig engasjement, emosjonell tilstedeværelse, ivaretagelse og omsorg. Betydning av trygghet som kvalitet i relasjonen er at det muliggjør videre dialog som gir saksbehandler informasjon og innsikt i ungdommens situasjon. Ungdommene har varierende erfaring angående opplevelse av trygghet, det synes å være avhengig av hvilken saksbehandler de møter.

Alle saksbehandlere i studiet vektlegger trygghet som en viktig del av relasjonskvalitet, det er grunnlaget for dialog om essensielle forhold. De ønsker å oppnå dette i praksis, utøve deres relasjonskompetanse, men tematisk analyse av dataene viser følgende dilemma; saksbehandlerne sier trygghetskapning er viktig, samtidig som de sier at kan være vanskelig å få tid til det. Dette omtales nærmere i tema 4.

5.3 Tema 2: Du må forstå meg, og jeg må forstå at du forstår meg.

Central organizing concept: *Saksbehandler må forstå ungdom, og ungdom må forstå barnevernet, - og ungdommene etterspør opplevelse av anerkjennelse i større grad enn saksbehandlerne legger vekt på.*

For å gi rett hjelp, fremhever begge gruppene at saksbehandler må etterstrebe å få reell innsikt i ungdommens situasjon. Slik tema 1 viser er trygghet en forutsetning for at saksbehandler skal få informasjon og dermed forståelse og innsikt i ungdommens situasjon. Alle informantene mener også at ungdom på sin side må få forståelse for barneverntjenestens virke og det tjenesten kan hjelpe med.

En konsekvens av manglende forståelse og innsikt i den enkeltes situasjon kan være at saksbehandlere ikke ser hva barn og unge faktisk trenger hjelp til. Som skrevet tidligere levde to av ungdommene i dette studiet i en vanskelig hjemmesituasjon lengre enn de hadde trengt, fordi deres saksbehandler ikke hadde forståelse og innsikt i deres situasjon.

Voksen 4 illustrerer manglende forståelse med å si; *i verste fall er vi med på å fortsette en skeiv utvikling.*

Saksbehandlerne beskriver at de vil og prøver å forstå ungdoms perspektiv og forklaringer på hvordan de har det, og hvorfor de har det slik. Saksbehandler 5 uttrykker en holdning som innebærer at hen vil forstå og dermed tilnærmer seg ungdom for å prøve å forstå.

Jeg er nysgjerrig på ungdommen, hva dem tenker og hva dem gjør og hvordan dem føler det.

Saksbehandler 3 prøver å forstå ungdom i samtaler hen har med dem.

Jeg bruker noen ganger å gjenta det de sier og spør så om jeg har forstått dem rett - er det slik?

Ungdommene i studiet beskriver at de ønsker det Saksbehandler 3 og 5 viser til, samtidig som de uttrykker å ha behov for mer. Beskrivelsene til ungdommene viser til behov av å bli anerkjent i deres opplevelser og følelser, på en slik måte at de opplever seg forstått. Schibbye (2009) forklarer anerkjennelse som evnen til å ta den andres perspektiv, for deretter å gå tilbake til sitt perspektiv igjen, hvor poenget er å verdsette den andres opplevelser og følelser. Ungdommenes ønske kan dels forklares med at det er vanskelig å sette ord på tanker og følelser, og dels som et uttrykk for at saksbehandlere må gjøre ytterligere anstrengelser for å forstå ungdommens virkelighet, slik ungdommen ser den.

Situasjonen som videre beskrives er også brukt i tema 1, for å vise trygghets-aspektet. Dette er mer om samme situasjon der Ungdom 2 møtte barneverntjenesten flere ganger i forbindelse med bekymringsmeldinger da hen var barn. Under samtale med saksbehandlerne, var hen livredd for å bli flyttet fra sitt hjem. Fordi det var det hen hadde hørt at barneverntjenesten gjorde.

Hen fortalte at saksbehandlerne innledningsvis ikke ga noen informasjon om hva barneverntjenesten gjør, hva de ønsket å gjøre, og at de ville ha møtet for å hjelpe. De begynte «rett på sak», og spurte om det var noe i bekymringene som var beskrevet i meldingen. Det resulterte i mer uro fra barnets side. Saksbehandlernes intensjon var overveiende sannsynlig å hjelpe, men de skapte ikke trygghet nok til at barnet ville fortelle.

At ungdom 2 ikke sa noe, men forble taus, burde vært en indikasjon til saksbehandlerne på at de ikke gikk riktig frem. Dersom de hadde klart å endre perspektiv fra sitt ståsted, til ungdommens ståsted (Schibbye, 2009) og forstått tausheten som et uttrykk for redsel nettopp for dem, ville de kunne valgt andre tilnærminger.

Ungdom 2 forklarer hva hen som barn hadde trengt i situasjonen.

Forklar hva barnevernet er. Fordi man hører jo skrekkhistorier om barnevernet ditt og datt. Så man tenker jo fort det først, hvis man ikke har hatt noe med barneverntjenesten å gjøre tidligere.

Jeg skulle ønske at de kunne spurt hvordan ting var ellers. Og at de kanskje prøvde å trygge om at de ikke var der for å ta oss fra mamma..

Røkenes og Hanssens (2009) modell om kommunikasjon i et samhandlingsperspektiv, kan gi oss større forståelse for situasjonen til ungdommen. Modellen kan sees som posisjonering i et kommunikasjonsløp, med utgangspunkt i dette kan vi forstå ungdommens opplevelse og hva hen hadde behov for. I ungdommens beskrivelse virker det som saksbehandlerne var i posisjon 1- egenperspektivet, de så situasjonen ut ifra eget ståsted. Ungdommens opplevelse gir signaler på at saksbehandlerne muligens ikke reflekterte tilstrekkelig over egen væremåte og sin egen forforståelse. Ungdommen som da var barn hadde behov for at de tok posisjon 2, hens perspektiv – slik at de kunne se situasjonen fra ungdommens ståsted. Hensikten ville vært å etterstrebe innsikt i hvordan det var for barnet å sitte i den samtalen, men også for å reflektere over hvordan egen væremåte påvirket barnet.

Erfaringen til ungdom 2 viser oss at saksbehandler må strebe etter å ta barnets/ungdommens perspektiv for å muliggjøre innsikt i barnets situasjon. Samtidig, det vil være en utfordring fra saksbehandlere å ta barnets perspektiv hvis barnet ikke sier noe. Det er vanskelig å vite hva et barn eller en ungdom føler og tenker, men når det blir taust, må man i alle fall se det som signal om å prøve en annen tilnærming.

Saksbehandlere som har evnen til å leve seg inn i barns/ungdoms perspektiv, vil høyst sannsynlig både få mer informasjon og innsikt, og få den andre til å føle seg anerkjent.

Jeg stilte spørsmål til Saksbehandler 2 angående om hen ser en sammenheng mellom endring/ utviklingsarbeid i barnevernssaker og i hvilken grad ungdom deltar/medvirker.

Hen svarte med å si at noen ungdommer ikke ønsker å delta.

Jeg har et par ungdommer som jeg følger opp, som jeg kan sitte en time med også har jeg fått ja, nei tre ganger i samtalen. Jeg får ingenting. Da er det ikke bare meg, fordi det er det samme i psykiatrien, det samme er det med foreldrene.

Mitt spørsmål og informantens svar gjelder medvirkning, svaret til Saksbehandler 2 er likevel relevant innenfor temaet; *Du må forstå meg, og jeg må forstå at du forstår meg.* Muligens er det slik at ungdommene i eksemplet ikke ønsket å delta, slik Saksbehandler 2 sier.

Ungdommer har ikke plikt til å medvirke selv om det er en rettighet (Proposisjon 169 L, 2017). Saksbehandler 2 mener at stillheten til ungdommene han refererer til handler om;

Vegring, motstand, angst.

Disse ordene betyr ikke nødvendigvis at de nevnte ungdommene ikke ønsker å delta, selv om det kan gjøre deltakelse i en dialog utfordrende. Ungdom 2 beskrev tidligere i kapittelet at

redsel for saksbehandlerne og barneverntjenesten hindret hen i å delta i en dialog. Med den innsikten bør vi være åpen for at det kan være ulike faktorer som hindrer ungdom i å delta i en dialog.

Hvis Saksbehandler 2 hadde posisjonert seg i kommunikasjonen med ungdommene, slik Røkenes og Hanssens (2009) beskriver, ville det muligens skapt større innsikt i hvordan ungdommene oppfattet situasjonen og samtalen. Derimot kan det foreligge faktorer som vanskeliggjør dialog selv om Saksbehandler 2 hadde inntatt slike posisjoner. Likevel, en posisjonering med bruk av Røkenes og Hanssens (2009) samhandlings modell slik drøftet i teorikapittelet, ville i større grad lagt til rette for det ungdom 2 etterspør; se meg.

Voksen 3 forteller også at hen opplever at noen ungdommer er stille.

Når ungdommene ikke forteller så mye, er det jo uheldigvis ikke meg som ikke har fått til å spurt de gode spørsmålene, det er bare vanskelig å fortelle uansett om det har vært meg eller noen andre.

Jeg spør om det er slik at hen i slike tilfeller snakker med ungdom om det som skjer i samspillet, hvorpå Saksbehandler 3 svarer med å fortelle om et eksempel. Saksbehandleren fattet et vedtak i en barnevernssak gjeldende oppfølging av ungdom gjennom samtaler. Saksbehandler 3 sier at ungdommen; *trengte meg litt ekstra.*

Det er en ungdom som sier veldig mye "vet ikke". Og da påpeker jeg (for henne); "det er egentlig du som ønsker å fortsette å ha samtaler på skolen". Jeg utfordrer henne litt på det at vi møtes; "men du sier egentlig ikke så mye". Det ble derfor ofte de samme spørsmålene jeg stilte, jeg prøvde også å gå utover det, men det hjalp ikke så mye. Men det viste seg at ved å gi henne tid så kom hun med litt mer, selv om det ikke var så mye.

Ungdom 2, og Saksbehandler 2 og 3, refererer ikke til samme situasjon og kan derfor ikke tolkes som det er samme situasjon. Eksempelene viser likevel til likhetstrekk angående hva det kan bety når en ungdom oppleves av saksbehandlere som å være i motstand eller bare er stille.

Ungdom 2 peker på en forklaring i samhandlingen med saksbehandlerne som gjør at hen blir stille i samtalen. I eksempelene til Saksbehandler 2 og 3 legger de forklaringene på ungdommene. Røkenes og Hanssen (2009: 200) påpeker at relasjonell forståelse og egenskapsforståelse kan skape vidt forskjellig oppfattelse av en situasjon. For eksempel, en ungdom som er taus, kan av saksbehandler forklares som engstelig. Mens ungdommen forklarer saksbehandler som autoritær og derfor er hen stille. Begge forklarer samspillet og

situasjonen ut ifra egenskaper de tillegger den andre. Det ville vært mer hensiktsmessige for relasjonen å prøve å forstå det komplekse samspillet. I et relasjonelt perspektiv ville saksbehandler sett på hvordan hen påvirker i samhandlingen.

Røkenes og Hanssen (2009) samhandlingsmodell er et godt verktøy i samspill og kommunikasjon, de skriver; *“Fagfolk trenger også ferdighetstrening. Vi må lære oss å kommunisere på en hensiktsmessig måte i yrkesrollen“* (s. 191). Saksbehandler 2 sier i sitt eksempel at ungdommene også er stille med sine foreldre og i psykiatrien, det tyder på at ungdommene vil trenge tid til relasjonsbygging med sin saksbehandler. Ferdighetstrening og relasjonsbygging vil kreve mye tid og derfor vil det muligens være urimelig å forvente dette av saksbehandlere innenfor deres rammebetingelser.

Ungdommene beskriver gjennom sine erfaringer hvorfor det er av stor betydning å bli anerkjent i sine opplevelser og følelser av hvordan de ser verden. De har erfaring både av å bli anerkjent, og det motsatte, slik at de har kjent på hva det gjør med dem og hvordan det påvirker tilværelsen. Ungdom 3 forteller at hen tidligere var under tiltak som innebar at hen ikke bodde hjemme med sin familie. Hen hadde fått godkjenning fra barneverntjenesten til å reise på ferie med sin familie, og hadde gledet seg en tid til det. Tett opp mot ferien, kom det så kontra-beskjed. Barneverntjenesten sa nei til ferietur. Hen fikk beskjed av dette fra et familiemedlem. Ungdommen fikk ikke begrunnelse samtidig med «nei-et» og forsto ikke årsaken til beslutningen. Saksbehandlerne snakket heller ikke med ungdommen om hens opplevelse av situasjonen.

Det var ingen som kom til meg fra barnevernet. Og det var absolutt det kjipeste i hele verden, jeg var så rasende.

Hen beskriver at det var kjipt å ikke få reise, men vektlegger det som forferdelig at ingen fra barneverntjenesten kom for å snakke om det og for å forklare. Ungdommen fikk etter hvert lese en rapport fra barneverntjenesten.

De hadde skrevet 20 eller en 30 siders lang begrunnelse på hvorfor jeg ikke fikk være med min familie på ferie. Jeg fikk lese mye av det og mye av det er som at de har tatt ord fra min egen munn som ikke eksisterer.

Ungdommen beskriver at saksbehandlerne hadde skrevet en rekke begrunnelser for hvorfor hen ikke fikk reise. For eksempel at nye plasser kan være skumle for hen. Behovene som saksbehandlerne skrev at hen hadde, kjente ikke ungdommen seg igjen i. Saksbehandlerne

hadde altså ikke sjekket med ungdommen, de satt seg ikke inn i *andre perspektivet* (Røkenes & Hanssen, 2009) og utøvde ikke en anerkjennende væremåte med å leve seg inn i hvordan en slik beskjed var å få (Schibbye, 2009). Når en saksbehandler skriver og dokumenterer noe ungdommen åpenbart mener er feil, så underkjenner saksbehandler ungdommen i stedet for å anerkjenne hen.

Der var ingen anerkjennelse av Ungdoms 3 behov for, og rett til informasjon. Hen ble ikke forstått, hen forsto ikke, hen følte seg krenket og tilliten til saksbehandler ble betydelig svekket. Honneth (1992/2007) forklarer at i hver form for anerkjennelse er en motsvarende form for krenkelse. Vi kan forstå det slik at Ungdom 3 hadde behov for å bli anerkjent i sine opplevelser og følelser (Schibbye, 2009), samt sett som et subjekt gjennom rettslig anerkjennelse og sosial verdsetting slik Honneth (1992/2007) beskriver. Opplevelsen bidro til det motsatte, en krenkelse av ungdommens egenverd.

Ungdom 1 fortalte flere historier, to ulike om å bli hørt og trodd. Den ene gav ungdommen en opplevelse av å nærmest bli avvist, den andre om å både bli trodd, akseptert og forstått. Første gang denne ungdommen fortalte en saksbehandler om mishandling i hjemmet, sa saksbehandler:

Nei, men mor di gjør ikke slik.

Ungdommen sa ikke mye mer etter det.

Men ungdommen kom i kontakt med andre saksbehandlere etter noen år, og ut ifra dette kunne hen fortelle om hvor godt det var å oppleve å bli hørt av en saksbehandler. Endelig ble hen lyttet til, tatt på alvor og ivaretatt angående hvordan det var hjemme. Der var to saksbehandlere i møtet. Da ungdommen fortalte om vold hjemme, reagerte den ene saksbehandleren med uttrykkløshet, noe ungdommen opplevde som strengt. Den andre gav uttrykk for følelser, som Røkenes og Hanssen (2009) kaller anerkjennelse på et affektivt nivå, slik drøftet i teorikapittelet. Ungdommen fant sistnevnte reaksjon mer naturlig. Det at sistnevnte saksbehandler verbalt bekrefter at hen forstår historien, og viste følelser, gjorde at ungdommen følte seg anerkjent.

Jeg husker at det var så godt å bli hørt, vi satt vell der å snakka langt over en time hvis jeg husker rett. Det var så godt å bare få det ut og bare bli hørt og sett.

Beskrivelsene viser store kontraster i erfaringer av å bli anerkjent eller ikke.

På spørsmål til saksbehandlerne om hvordan de viser forståelse overfor ungdommene, svarer fire av fem at de prøver å vise at de forstår, ser bakom atferden, være tilstede for dem slik at de får tillit til å prate, være undrende, ikke være dømmende, gjenta det ungdom har sagt for så å spørre om det er rett forstått. Dette er viktige momenter, men ungdom sier altså at de har behov for enda mer. Man kan forstå deres beskrivelser som en forventning om at saksbehandlere *er* anerkjennende gjennom å lytte, forstå, tolerere, akseptere, og bekrefte. Schibbye (2009) skriver at nevnte ord inngår i en helhet og forutsetter hverandre.

Empirien frem til nå viser store forskjeller i hvordan ungdom opplever seg ivaretatt, kvaliteten på samtaler og dermed opplevelsen av hjelpen. Ungdommene uttrykker sterkt behov for at saksbehandlere skal ta deres perspektiv og anerkjenne deres oppfattelse av virkeligheten. Slik beskrevet i teorikapittelet viser Røkenes og Hanssens (2009) i sin modell til et fjerde perspektiv, samhandlingsperspektivet. Det gir saksbehandlere mulighet til å analysere samhandlingen i samspillet, samt å metakommunisere som vil si å kommunisere om kommunikasjonen mellom saksbehandler og ungdom. Ved å ta fjerde perspektiv kan saksbehandlere snakke med ungdom angående deres opplevelse av samspillet og det saksbehandler sier og gjør.

Saksbehandler 5 beskriver at hen ved noen anledninger i slutten av en samtale spør hvordan ungdommen har opplevd å være hos barneverntjenesten på samtale.

Jeg spør jo, var det okei i dag? Det kan man spørre om, de tanker dem har hatt rundt det. Da kan det jo mange ganger være lettere å si ting, fordi vi sier jo gjerne til ungdommen; ”vi vet at det ikke er så greit å komme hit og kanskje du synes det har vært vanskelig”.

Med et slikt spørsmål viser Saksbehandler 5 at ungdommen er viktig. Man kan si at det åpner opp for å snakke om samhandlingen, samtidig ut ifra en slik tilnærming tror jeg det vil være vanskelig for en ungdom å fortelle hvis hen har opplevd seg misforstått eller krenket. Det vil muligens kreve mer direkte spørsmål angående hvordan ungdom føler seg møtt og ivaretatt av saksbehandler.

Saksbehandler 1 beskriver hvordan hen tar opp ting med ungdom som går på deres atferd og dermed kan oppleves som kritikk.

Jeg er opptatt av å være ærlig med dem og noen ganger så kan man jo gå disse rundene med dem og nærmest ha en metasamtale i forhold til; ”Det jeg kommer til å si nå, kan føre til at du føler det sånn og slik og det kan henne at du blir krenka av det. Jeg liker og er opptatt av å

fortelle deg hva jeg tenker og mener om det du har sagt, eller det du gjør, eller den måten du opptrer på fordi det er viktig å få frem". Å gå de rundene med dem i forkant, gjerne nesten i det kjedsommelige, disse lange kjedelige rundene, ikke prate i hjel ting før man kommer til poenget, men gå opp det feltet med de før man så sier; "Jeg har tenkt kanskje sånn og slikt om at du opptrer sånn".

Det er naturlig nok tøft for en sårbar person å høre slike ting som går på atferd. Saksbehandler tilnærmer seg temaet i nevnte eksempel på en respektfull måte, samtidig som hen vil fremstå som trygg og kongruent ved å være ærlig. Det som ikke kommer frem i beskrivelsen er å spørre ungdommen om hvordan hen opplevde det saksbehandler sa. I likhet med de andre saksbehandlerne fremkommer det ikke fokusering på hvordan ungdom opplever selve samhandlingen.

Proposisjon 169 L (2017) skriver at opplevelse av trygghet, kjærlighet og forståelse ikke kan måles, samtidig som de skriver at endringene i loven skal bidra til å betrakte og styrke synet på barn og ungdom som subjekt. Man kan derfor anse det som rimelig å høre med de det gjelder selv, det er de som kan «måle» om de blir møtt i henhold til forventningene.

Saksbehandler 4, skiller seg fra de andre saksbehandlerne med sitt svar om hvordan man kan forstå ungdom. Hen retter fokuset innover på hvordan hen som yrkesutøver forstår gjennom sin forforståelse. Saksbehandler 4 viser til at forforståelse innebærer at vi tolker ut ifra den man er, de erfaringer man har med seg. Hen beskriver hvordan det kan påvirke.

Vi leser ei historie, eller hører ei historie som blir fortalt. Og det er med på å prege oss på en slik måte at vi blir for snever i vårt møte med det menneske når vi møter det. Og at det er med på å lukke en del, istedenfor å lukke opp.

Saksbehandler 4 beskriver at forforståelsen er av betydning for hvordan man oppfatter ungdoms situasjon og dermed påvirker det vurderinger som gjøres.

Det å ikke forstå for fort. Eller å ikke tenke- jammen sånn er det, før vi på en måte har klart å danne oss et bilde og snakket med mange.

Saksbehandler 4 sier videre at det krever å lytte og ta imot det ungdom sier ved å ha fullt fokus på personen.

Hvis vi forstår for fort, så kan vi miste en del informasjon.

For ikke å «forstå for fort», må man være seg bevisst sin egen forforståelse. Forforståelse er «brillene vi ser verden med». Det er den automatiserte prosessen som gjør at vi kan trekke slutninger raskt, og også for raskt. Røkenes og Hanssen (2009) skriver at vår forforståelse er, og påvirkes av: “*individuelle, ubevisste, automatiske opplevelses- og handlingsmønstrene som er en del av væremåten og personligheten vår*” (s. 137-138). Utfordringen er at saksbehandlerens egne erfaringer og følelser ikke skal forstyrre hen fra å ta den andres perspektiv. Det handler om å mestre å ha full oppmerksomhet på den andre (Kinge 2016:114).

Ungdom 2 opplevde gjentatte ganger at det ble åpnet barnevernssak på bakgrunn av bekymringsmeldinger. I beskrivelsene virker ungdommen frustrert over at saksbehandlerne gjentatte ganger bare spurte ut ifra deres forståelse, i motsetning til å prøve å sette seg inn i hens forståelse.

Hvis noen hadde spurt om hvordan jeg opplevde det, så tror jeg at jeg kunne svart mye mer.

Saksbehandlere må klare å skille mellom hva som er «meg» og «mitt», og hva som er «deg» og «ditt» (Skau, 2017). Da evner man å ta ungdommens perspektiv, det muliggjør anerkjennelse av ungdommen som den personen hen er og bekreftelse av hens synspunkt (Schibbye, 2009).

I studien til Thrana (2014) beskrev ungdommene at en anerkjennende ivaretagelse og relasjon førte til at de styrket sin selvfølelse, ved at de over tid så seg selv i et mer positivt lys. I mitt studie beskriver ungdommene at de føler seg viktig og betydningsfull når de blir ivaretatt på en god måte. Det som oppleves som mindre god ivaretagelse, gir følelse av å bli oversett, og at de ikke er viktige.

Paulsens (2016) undersøkelse; *Ungdommers erfaringer med medvirkning* og Lurie et al. (2018) undersøkelse; *Familien og barnevernets erfaringer med barnevernundersøkelser*, viser begge til at ungdoms og barns perspektiv ikke er godt nok ivaretatt. I Paulsens (2016) undersøkelse var det informanter som opplevde å få manglende informasjon og i likhet med Ungdom 2, var redde for barnevernet. Det vil si at den unges behov ikke var godt nok ivaretatt og deres opplevelse var ikke anerkjent. Ungdommene fremhevet en viktig kvalitet hos sosialarbeideren, som var at de lyttet og anerkjente og ikke bare utgikk fra at de visste hva som var best.

Lurie et al. (2018) viser til at flere av barna ikke opplevde seg tilstrekkelig ivaretatt og forstått. Undersøkelsen påpeker at familiene og saksbehandlerne hadde forskjellig oppfattelse

av samhandlingen og samarbeidet. Barneverntjenesten tilstedeværelse hadde utløste kriser i noen familier, for eksempel ved at foreldre var sinte og lei seg som resulterte i at barna ble engstelige. Barna beskrev også at de fikk lite informasjon og at det var ubehagelig å ha samtale med saksbehandlere på skolen. Saksbehandlerne hadde ikke innsikt i dette, de hadde derimot en opplevelse av at familiene var åpne og ville samarbeide. Forskerne oppfordret saksbehandlere til å fortsatt utvikle sin relasjonskompetanse. Det er interessant at de har så forskjellig oppfattelse av samhandlingen og samarbeidet.

I et teoretisk perspektiv kan man forstå samhandling ved å betrakte en relasjon som to relasjoner, eller slik Levin (2009) beskriver, det er to relasjoner i en relasjon. Altså det er ungdommens relasjon til saksbehandler og saksbehandlers relasjon til ungdom. Det vil si at man som yrkesutøver må være bevisst på at ungdommen kan ha en helt annen oppfatning av samhandlingen enn det saksbehandler har. Schibbye (2009) beskrivelse av at anerkjennelse handler om å kunne gå fra sitt ståsted, til den andres ståsted og tilbake til sitt igjen, er derfor en sentral evne i samhandling.

Oppsummert viser temaet følgende funn i forhold til problemstilling og forskningsspørsmålene;

Saksbehandlerne jeg har intervjuet har et sterkt ønske om, og vil svært gjerne forstå ungdommen. Beskrivelsene som ungdommene gir, kan tyde på at de mener at det er sider ved fenomenet «forstå», som saksbehandlerne ikke legger nok vekt på. Ungdommen ønsker å bli forstått også gjennom anerkjennelse. For dem synes det ikke nok at saksbehandler kognitivt, tankemessig, logisk skjønner hva de sier, saksbehandler må også gi anerkjennelse til ungdom som menneske, og for at «slik» er det for ungdommen.

Det er gjennomgående i hele analysen at ungdommene beskriver et behov for å bli sett og anerkjent i sitt eget ståsted. At saksbehandlere får ferdighetstrening i å snakke om relasjonen mens en er i relasjonen (Røkenes & Hanssen, 2009), kan bidra til at ungdom opplever seg forstått. Ungdom kan bli spurt om, og kan få uttrykke, hvordan saksbehandler påvirker dem i selve møtet.

Proposisjon 169 L (2017) påpeker at det ikke er et krav at ungdom skal oppleve å bli forstått, kjenne trygghet og kjærlighet. Men det er en forventning til saksbehandler å utøve dette. Kanskje dette må til for at ungdommen skal la seg veilede, ta stegene ut av vanskelige situasjoner, og orke å jobbe for noe bedre. Kanskje dette er et avgjørende bidrag til den forskjellen mellom motiverte og demotiverte ungdom som jeg beskrev innledningsvis.

5.4 Tema 3: Medvirkning handler ikke om å bestemme, men å bli inkludert og veiledet.

Central Organizing Concept; *Ungdommen må føle seg grunnleggende forstått for å reelt ville medvirke og la seg bli veiledet i sin egen sak.*

Både ungdommene og saksbehandlerne beskriver i sine intervju at det beste for barnevernssaken er å få til et felles prosjekt, det å jobbe sammen mot felles mål. Stegene mot dette synes som beskrevet i de to tidligere tema å være opplevelse av trygghet og forståelse.

Saksbehandler 3 mener ungdom er den største stemmen i en barnevernssak, og sier;

Vi voksne kan ikke bestemme over hodet på dem. Vi må ha dem med på laget for å kunne få til ei endring. Det er viktig.

Og når saksbehandler sier «med på laget», så er det viktig at dette ikke oppleves som bare saksbehandlers lag. Ungdommene vektlegger at de må føle seg ekte forstått gjennom anerkjennelse, for at de skal oppleve det å være på laget som reel inkludering og medvirkning.

Ungdom 1 sier;

Det går ikke å samarbeide med noen du ikke trives med. Det er lite vits og bare bortkastet tid.

Ungdom 3 beskriver verdien i å ha barnevernssaken som et felles prosjekt med sin saksbehandler

Når jeg var misfornøyd med noe jeg hadde hørt så hørte hun på meg og vi kom til en enighet. Hun klarnet opp i det, hun forklarte det til meg hvordan det faktisk var, det var en misforståelse og slike ting. Det har vært min mest positive opplevelse i disse sammenhengene.

Ungdommen opplevde seg forstått, og dermed delaktig i saken.

5.4.1 Reell medvirkning

Felles for ungdommene jeg intervjuet er at de har ønsket hjelp fra barneverntjenesten, i håp om å få en god utvikling mot et bedre liv. I studiet kommer det frem at ungdommene både har opplevd og ikke opplevd god relasjonskvalitet til saksbehandlere. Derfor kan man se det slik at selv når ungdom ønsker hjelp, så er der en rekke faktorer som må være tilstede for at ungdom skal ta imot veiledning og ha tillit til hjelpen som gis. Ungdommene beskriver behov for å oppleve trygghet, omsorg/kjærlighet, kjenne seg forstått gjennom anerkjennelse som gir opplevelse av inkludering, for å kunne ta imot og for å kunne involvere seg og delta aktivt.

Når ungdommene i studiet opplever reell medvirkning, så henger det sammen med at de også opplever høy relasjonskvalitet. Der ungdommene rapporterer fravær av reell medvirkning, sier de samtidig at det har manglet god relasjonskvalitet.

Barn og unge har behov for å bli møtt av kvalitetsordene, trygghet, kjærlighet og forståelse slik det fremkommer Proposisjon 169 L (2017). På mange måter har svarene i intervjuene bekreftet et slik behov og dermed betydning av ordene i formålsparagraf 1-1 i Barnevernloven (1992b).

Slik empirien i de to tidligere temaene viser kan manglende trygghet, anerkjennelse og forståelse føre til at dialog og informasjonsveksling aldri begynner eller stopper opp.

Ungdom 2 har slik empirien i de tidligere tema viser, hatt en del negative opplevelser angående manglende relasjonskvalitet. Dette endret seg etter hvert når en saksbehandler gav hen opplevelsen av å bli anerkjent og forstått.

Det har jo vært når jeg har forklart hvordan det har vært mellom meg og mamma. Vi hadde et veldig usunt forhold ei stund. Og at de da tok tak i det og gav mamma veiledning. Og snakket med oss sammen. Og at de har vært der, at jeg liksom har kunnet sagt ifra til dem hvis det har vært et problem. Så har de hjulpet med å løse det, sammen med mamma.

I ungdommens beskrivelser er det tydelig at hen opplever seg respektert og sett på som et likeverdig menneske gjennom at saksbehandlerne lyttet og tok tak i det hen sa. Ellingsen et al. (2014) skriver at yrkesutøvere som møter den andre på en slik måte vil skape delaktighet. En slik ivaretagelse resulterte ikke bare i delaktighet, men reel medvirkning fordi hen hadde innflytelse på egen sak (Røkenes & Hanssen, 2009) og det gav hen tillit til å la saksbehandlerne veilede.

Ungdom 3 har hatt samme saksbehandler i flere år, og hen beskriver at saksbehandleren bryr seg, skaper trygghet og forstår. Relasjonen har skapt et godt samarbeid. Ungdommen har innflytelse på egen barnevernssak, noe som har bidratt til at hen opplever reel medvirkning.

Jeg er en veldig sta person, og de siste to årene så har jeg ikke hatt så gode perioder. Jeg har snakket om at jeg føler meg ensom og jeg har snakket om hvordan jeg har hatt det og sånne ting. Og da har min saksbehandler kommet opp med flere programmer, - ”vi kan begynne å søke på dette, jeg har hørt om et sy- kurs, vi kan søke på det.”

Ungdommen etterligner sin saksbehandler når hen forteller sistnevnte utsagn fra saksbehandler. Det gjør hen med en lystig, varm og engasjert stemme.

Så selv om jeg ikke har akseptert alt, så har hun liksom hørt meg. Slik som gjennom dette tiltaket, da jeg sa at jeg ville flytte ut her i fra, så viste hun meg de programmene de har som jeg hadde mulighet for å søke meg inn på. Hun sto litt på- "det her skal vi få til". Hun sto skikkelig på.

Beskrivelsene til Ungdom 2 og Ungdom 3 kan forstås i det Røkenes og Hanssen (2009) kaller det intersubjektive opplevelsesfelt. Ungdommen opplever seg forstått, og opplever å forstå. De opplever reel medvirkning fordi saksbehandlerne forstår meningen med det ungdommene forteller om sin situasjon, og også intensjonen med hvorfor ungdommen forteller. Ungdommene forstår saksbehandlers intensjon om å hjelpe dem og har tillit til at de har innflytelse i egen sak. Erfaringene til ungdommene tyder på at saksbehandlerne har utøvd det Honneth (1992/2007) beskriver som rettslig anerkjennelse. Med det mener jeg at ungdommene beskriver utøvelse av sin rett til å medvirke, de har blitt lyttet til og synspunktene deres er blitt vektlagt jf. § 1-6 i Barnevernloven (1992b). Det synes også som saksbehandlerne i deres erfaringer har utøvd det Honneth (1992/2007) kaller sosial verdsetting. Saksbehandlerne anerkjenner ungdommenes egenskaper ved å la dem medvirke, de viser at de verdsetter ungdommen som en sentral og viktig del i deres felles prosjekt-barnevernssaken.

Alle saksbehandlerne i studiet legger også vekt på at ungdom skal medvirke gjennom hele prosessen i barnevernssaken.

Saksbehandler 5 beskriver det slik; *ungdommer skal alltid få være med på hvor skal vi treffes, hvor ofte skal vi treffes, hvor lenge skal det vare, hva skal vi snakke om, hva skal skje etterpå, hvor mye skal vi fortelle til mamma og pappa, hvor mye skal vi fortelle til noen andre- hvis det er viktig at noen andre vet det.*

Ellingsen et al. (2014) skriver at medvirkning over tid er når ungdommen er i sentrum, er med i prosessen, beslutninger og vurderinger. Slik Saksbehandler 5 og de andre saksbehandlerne beskriver det, er de enige i dette. Saksbehandler 4 beskriver et eksempel på en slik prosess; *Vi var i fylkesnemnda og fikk ungdommen med på 4-26. Og da handlet det jo om at vi hadde brukt masse tid på denne unge damen i forkant og latt henne få lov til å si noe om hva hun ønsket hjelp til og hvordan type hjelp.*

Barnevernloven § 4-26 innebærer frivillig plassering på institusjon (Barnevernloven, 1992b), ungdommen var altså med på det og sa noe om hva hun trengte og ønsket. Nevnte ungdom

hadde innflytelse på beslutninger, med andre ord reel medvirkning (Røkenes & Hanssen, 2009). Til historien hører det med at ungdommen hadde et rusproblem og saksbehandlerne hadde brukt mye tid for å skape god kvalitet i relasjonen. Saksbehandler 4;

Det var mye jobbing og skriking og styr. Men vi ga oss ikke.

Gjennom intervjuene virker det som, naturlig nok, at ungdommene har et dypere emosjonelt engasjement når det gjelder medvirkning, enn det saksbehandlerne synes å ha. Det handler om beslutninger med betydelig virkning på ungdommens liv, det påvirker ikke saksbehandlers liv på samme måte. Det er kanskje derfor omsorg eller ordet kjærlighet blir viktig for en del ungdom, fordi det symboliserer eller gir troen på at saksbehandler vil gjøre sitt beste og strekke seg langt for en ungdom hen bryr seg om. Ungdom 3 illustrerer det slik:

Hvis man kjenner barnet og har en såpass god relasjon så uansett hvor yrkesprofesjonell du er, så kjenner du det i hjertet og vil prøve å gjøre det best mulig. Jeg sier ikke at du gjør det best mulig, men jeg føler at hvis du har en god relasjon til barnet og du har kjent det lenge, så prøver du litt ekstra hardt. Istedenfor å finne det mest effektive, det raskeste.

En saksbehandler som utøver sin jobb slik Ungdom 3 illustrerer vil balanserer makt og autoritet på den ene siden, og kjærlighet, trygghet, forståelse og medvirkning, på den andre siden.

Ifølge saksbehandlerne i studiet er tid en betydelig påvirkende faktor. Tidligere i dette temaet beskriver Saksbehandler 4 i sitt eksempel at det var mye jobbing med jenta, de la ned mye tid for å oppnå god relasjonskvalitet slik at de kunne legge til rette for reel medvirkning. Dette går igjen i beskrivelser til saksbehandlerne. Saksbehandler 2 uttrykker det slik;

Det er forskjell på saker, hvor mye barn blir involvert. Men jeg føler, eller tenker at de gangene vi ikke får gjort det- involvert ungdommen nok eller involvert ungdommen som vi ønsker. Så handler det enten om tid, eller så handler det om at ungdommen selv ikke ønsker det.

Alle saksbehandlerne mener god relasjonskvalitet er av betydning for medvirkning, men tiden de har til rådighet kan være en hemmende faktor for å legge til rette for dette. Saksbehandler 3 beskriver sin opplevelse av dette på følgende måte;

Skulle ønske jeg hadde mer tid til å ta en kjøretur, dra på cafe, bli kjent, men det er jo noe med at du også skal leve, du har familie du skal jo, du lever og ånder ikke for jobben.

Et annet moment saksbehandlerne trekker frem er at medvirkning ikke må gå på bekostning av barnets beste. Med det mener de at ungdom ikke kan få bestemme eller ta valg som er uforsvarlige. De forteller at en del av det å være trygge og tillitsskapende voksne er at de også må sette grenser. Det vil si at medvirkning skjer innenfor barneverntjenestens vurderinger.

Saksbehandler 4 illustrerer det slik; *de skal få lov til å medvirke så langt som vi juridisk, etisk og moralsk kan stå inne for som voksenpersoner. Vi har jo et ansvar for å jobbe med at det de skal begi seg ut på, er de i stand til å takle.*

Felles for saksbehandlerne er deres beskrivelser av at ungdom ikke alltid ser sitt eget beste og når det skjer må de beskytte ungdommen, dette er en del av deres mandat som saksbehandlere, slik som beskrevet i punkt 1.4.4 Makt.

Saksbehandler 2 illustrerer det slik;

Jeg har også erfart at man kan tre ting nedover en ungdoms ører på en måte, når man er i det vanskeligste. Jeg tenker som saksbehandler så må jeg noen ganger ta en vurdering på at nå vet ikke du dit eget beste. Jeg vet ditt beste, jeg tar dette som en ansvarlig voksen- så tar jeg dette valget for deg. For eksempel når en ungdom er midt oppi et rusbruk, da tar man ikke nødvendigvis gode valg.

Ungdommene i studiet beskriver at det handler ikke om at de vil bestemme. De virker til å forstå og akseptere at voksne i mange tilfeller vet best. Det ungdommene uttrykker er ønske om å bli anerkjent slik Schibbye (2009) beskriver, altså i sine opplevelser, emosjoner og slik de ser sin virkelighet. De ønsker å bli behandlet som et subjekt, slik Barnevernloven (1992b) §1-6 om medvirkning viser at de har rett til, dette selv om de kan ha andre meninger og opplevelser av situasjoner enn det saksbehandleren har. En slik rettslig anerkjennelse gir ungdom allmenne rettigheter som fører til selvrespekt. Ungdommene ønsker også å oppleve at de har noe å bidra med ved at saksbehandler verdsetter deres egenskaper og ferdigheter, det gir dem opplevelse av deltakelse (Honneth, 1992/2007).

Ungdom 2 uttrykker det slik;

om man ikke får lov til å bestemme det selv, så kan man jo legge det frem på en sånn måte at man føler at man er med på det i alle fall.

Når det er slik at ungdom ikke ser sitt eget beste, vil ungdommene at saksbehandler hjelper dem med å se det. Å sette i gang tiltak som ungdommen ikke forstår, vil etter deres mening ikke ha effekt. Ungdom 1 illustrerer det ungdommene mener på følgende måte;

Snakk ut med dem ungdommen. Fortell. La dem komme med eksempler selv. Saksbehandleren kan være med å veilede, si hva dem tenker- deres synspunkt, fortelle hvorfor dem tenker så konstruktiv. Ungdommen kan komme med mye selv, men det er ikke alltid en ungdom tenker som en voksen og en voksen vil kanskje se det fra en annen side. Og kanskje se det litt bedre enn en ungdom ville gjort.

Når ungdommene i studiet skjønner at de ikke har forstått sitt eget beste, så ønsker de å forstå saksbehandlerens mening og begrunnelse for hva som er deres beste. De er åpne for å høre når trygghet, forståelse og kjærlighet ligger til grunn. Slik jeg forstår deres beskrivelser er de åpne for å lære om seg selv gjennom dialog med saksbehandler. Ellingsen et al. (2014) påpeker at ungdom vil lære og utvikle seg ved å få informasjon jevnlig, bli lyttet til, hørt og være delaktig i beslutninger. Det er det ungdommene ber om. Ungdom 2 uttrykker for eksempel at hen ikke nødvendigvis vet hva hen trenger, men ungdommen vet hvordan hen har det.

Det var liksom lettere å forstå meg selv, når de snakket med meg og jeg forklarte. Istedenfor at de liksom snakket med lederen sine og snakket seg imellom og gir meg et papir på det etterpå.

Ungdommenes beskrivelser viser til behov for å forstå saksbehandlerens meninger og seg selv. Kinge (2016: 113-114) beskriver at empati utøves ved at yrkesutøveren opptrer anerkjennende og responderer på en måte som skaper økt selvforståelse og innsikt hos den andre. Saksbehandlere som opptrer slik vil muligens hjelpe ungdommene med å forstå sin egen situasjon. Slik jeg forstår det, sier ungdommene at en slik tilnærming og handling vil gjøre det lettere for ungdom å akseptere saksbehandleres utøvelse av både hjelp og kontroll. Det gjør at ungdom opplever innflytelse, reel medvirkning fordi det skaper likeverd mellom ungdom og saksbehandler som mennesker, selv om de har ulike posisjoner (Havik et al., 2004).

Alle ungdommene uttrykker i sine beskrivelser at de har behov for å bli sett på som en aktør, et handlende subjekt. Det skjer gjennom å bli møtt med relasjonskvalitet, fordi det blant annet gjør dem deltakende i egen barnevernssak og dermed eget liv og utvikling. Røkenes og Hanssen (2009) skriver at en tilnærming der man møter den andre som subjekt og ikke en

passiv mottaker av hjelp, kan virke frigjørende på ungdommene, ved at deres ressurser, interesser og behov blir synliggjort og gjør at hen kan være aktiv i å styre eget liv. Det er nettopp det ungdommene beskriver at de ønsker.

Kvalitetsundersøkelse blant barn som har vært i kontakt med barneverntjenesten i Bergen viser i likhet med mine funn at unge knytter reel medvirkning til det å føle seg hørt, og oppleve at deres meninger påvirker eller vises i beslutninger (Viblemo & Meltevik, 2017).

Thrana (2014) i artikkelen «*Kjærlighet- en anerkjennelsesrelasjon i arbeid med utsatt ungdom*» skriver at når sosialarbeideren ser ungdommen som betydningsfulle og verdifulle, ser de etter hvert seg selv også som det. Det gir dem selvtillit for å skape endring (Thrana, 2014). Ungdommene i min studie uttrykker behov for anerkjennelse for å reelt kunne medvirke og jobbe mot endring, dette er i tråd med Honneth's teori (1992/2007).

Paulsens (2016) artikkel; *Ungdommers erfaringer med medvirkning i barnevernet*, viser også at relasjonen til saksbehandler er av betydning for om ungdom opplever å medvirke. I hennes studie fremkom det at ungdom som ikke opplevde seg lyttet til eller tatt på alvor unnlot å komme til møter med saksbehandler. Det resulterte i manglende medvirkning og hadde negativ påvirkning på endringsarbeidet. Paulsens (2016) viser i likhet med min studie at god relasjonskvalitet har betydning for reel medvirkning.

Oppsummert viser temaet følgende funn i forhold til problemstilling og forskningsspørsmålene;

Begge gruppene anser medvirkning som av stor betydning for framgang og utvikling i barnevernssaken. Medvirkning er ikke å bestemme, men å ha innflytelse gjennom å bli hørt, verdsatt og at ungdommens behov slik ungdommen ser det, blir tatt hensyn til og tatt med i vurderinger.

Begge gruppene mener at medvirkning tar utgangspunkt i samhandlingen og påvirkes av kvaliteten på relasjonen. Ungdommene fokuserer i større grad enn saksbehandlerne på opplevelse av anerkjennelse som faktor i opplevelse av reel medvirkning. Med det mener jeg at anerkjennelse gir opplevelse av deltakelse og virker til å gi ungdom tillit til at saksbehandler gjør vurderinger til deres beste og tillit til å la saksbehandler veilede dem.

Saksbehandlerne beskriver at de evner å balansere på en slik måte at de både utøver hjelp og kontroll (Havik et al., 2004), for å kunne make det kreves relasjonskvalitet. Det synes som om ungdom som opplever seg bekreftet og forstått, lettere aksepterer

saksbehandlers vurderinger. Min tolkning av data fra intervjuene med saksbehandlerne, tyder på at de oppnår kravene til lovens bokstav jf. § 1-6 angående medvirkning (Barnevernloven, 1992b).

Det kan også forstås som at grad av relasjonskvalitet samvarierer med grad av medvirkning. Jo større vekt saksbehandler legger på viktighet av medvirkning, desto mer innsats synes å være lagt ned i arbeid for å etablere god relasjon.

5.5 Tema 4: Saksbehandlernes dilemma

Central organizing concept; *Sak eller person, dokumentasjon eller relasjon. Systemet gjør det vanskelig for saksbehandlere å bruke tid på relasjonsbygging og individuell utøvelse virker til å skape ulik kvalitet.*

Alle saksbehandlere beskriver at personlig engasjement, omsorg og psykologisk tilstedeværelse skaper trygghet, at man i trygghet kan skape forståelse, og at dette er faktorer som muliggjør medvirkning. Det er også grunnlaget for å gjøre gode vurderinger og tilrettelegge for endring. Men, slik det fremkommer i tidligere tema beskriver saksbehandlerne relasjonsbygging som krevende og tidkrevende. Det byr på utfordringer i forhold til et system der en på egenhånd forventes å disponere arbeidstiden, og prioritere sak eller person, dokumentasjon eller relasjon. Det fremkommer som et gjentakende tema og mønster i empirien.

5.5.1 Tid, og prioritering

Saksbehandler 2 beskriver det slik;

Jeg opplever at det er mye lettere å få til endringer hvis ungdommen har en opplevelse av alt dette; trygghet, stabilitet, forutsigbarhet, engasjement og tillit. Da er det lettere. Men det er også ressurskrevende (å skape disse forutsetningene).

Saksbehandler 2 vet av erfaring at dersom hen legger tid og krefter i å skape god relasjon, så går saken lettere. Men hen påpeker at det er krevende, - spesielt i forhold til tid.

Saksbehandler 2 uttrykker frustrasjon over systemet og føringene saksbehandlere får. På den ene siden skal man utøve en mer verdibasert praksis slik formålsparagrafen viser til, på den andre siden er det økt krav om dokumentering, slik §6-3a angående medvirkning viser til (Barnevernloven, 1992b; Proposisjon 169 L, 2017). Hen poengterer at begge deler er tidkrevende og at det derfor etter hens mening er en utopi å få til. Å utøve/levendegjøre

verdibaserte begrep som kjærlighet vil dermed gå på bekostning av å dokumentere, å dokumentere vil gå på bekostning av kjærlighet.

Dokumenteringen er målbart, og kan etterprøves og kontrolleres, og kan brukes som styringsinstrument. Utøvelse av verdibasert samhandling med ungdom er ikke målbart på samme måte. Derfor tror informanten at dokumentering blir prioritert. Informanten mener det er utfordrende å få tid til relasjon.

Jeg tror det er en litt urealistisk forventning. Jeg har ganske stor aksept og forståelse for at mange av mine kollegaer ikke får det til. En; på grunn av saksmengde, og To; de er også nødt til å gå hjem til vanlig tid. De er nødt til å gå hjem 15.30-16 fordi de skal hente barna sine i barnehagen og slike ting. Jeg har mye større fritid, så jeg kan sitte her til kl.18-19 på kvelden. Jeg kan ha møter da, men det kan ikke alle som jobber i barneverntjenesten. Det gjør at de mister veldig mye, de får ikke jobbet så fryktelig mye. Man må og er nødt til å være fleksibel i forhold til arbeid.

Saksbehandler 5 beskriver i likhet med Saksbehandler 2 at hen er fleksibel for å bygge, samt ivareta relasjonskvalitet til ungdom. Saksbehandler 5 opplever å prioritere det relasjonelle, men beskriver likevel mangel på tid som en utfordring. To av ungdommene Saksbehandler 5 følger opp tar selv kontakt når de har behov for det. I disse tilfeller har saksbehandleren tatt seg tid. Hen gir et eksempel;

Jeg satt en gang på en konferanse og fikk en sms på mobilen og da tenkte jeg at jeg ikke var på jobb, men det er jo klart da tok jeg meg en halvtime- time etter arbeidstid fordi ungdommen spurte etter det. Men jeg tenker jo at det er mange av de ungdommene som sikkert har trengt det samme, men som ikke spør etter det. Og de kanskje havner litt...altså for man rekker jo ikke over, man er jo ikke noe overmenneske sånn sett.

Slik jeg forstår dette, prioriterer saksbehandleren her det relasjonelle ved å ta seg tid til det, langt utover det som kan forventes innenfor normal arbeidstid. Hen opplever likevel ikke å favne alle ungdommene. På samme måte som Saksbehandler 2 er Saksbehandler 5 fleksibel med sin tid for å imøtekomme ungdommens behov. Dette går imidlertid på bekostning av dokumenteringen.

Jeg vet ikke hvor mange timer jeg egentlig kunne brukt til å skrive for å gjøre unna ting som ligger fra tidligere.

Ungdommene beskrev i tema 1 sine negative erfaringer og utryggheten det skapte når de opplevde seg som en sak og ikke en person. Proposisjon 169 L (2017) og formålsparagrafen 1-1 i Barnevernloven (1992b) tydeliggjør en forventning om at saksbehandlerne i sine møter skal skape relasjonskvalitet til barn, ungdom og familier. Beskrivelsene til saksbehandlerne viser at dette er tidkrevende og utfordrende å få til i et system som ikke legger til rette for å oppfylle forventningen. Det synes å være et krevende dilemma angående hva man skal prioritere, dokumentering eller det relasjonelle? Saksbehandlerne fortellinger tyder på at det er et individuelt ansvar.

Hvis det er slik, så kan den individuelle praksis utvikle seg slik at det blir enda større forskjeller i måten saksbehandlere møter ungdom. Lovtekst og føringer er formulert for å skape ensartede holdninger og omsorgsfulle møter. Da må ledelse og organisering i systemet støtte dette, ikke skape hindringer.

Saksbehandler 4 har hatt en lederrolle innenfor barneverntjenesten, og har opplevd prioriterings-dilemmaet fra det ståsted. Hen har ledet andre gjennom å vektlegge det relasjonelle i større grad enn frister og måltall i de saker der det var nødvendig. På det vis ble det ikke et individuelt, men mer et felles ansvar ved at hen som leder bidro til å vurdere hva som skulle prioriteres.

Spesielt ungdommene som var litt rotløs og som slet litt i forhold til psykisk helse, var ustabil og rus inne i det her. Det er klart at de er vanskelig og det er utfordrende å skape en god relasjon til dem. Fordi de er så grunnleggende utrygg, men når vi fikk brukt tida- når vi fikk jobbet med dem så fikk vi det til. Jeg skal ikke si at vi fikk til alt, men noe fikk vi til.

Det er nærliggende å tenke at Saksbehandler 4 som leder har større påvirkning på felles fokus og prioritering av relasjonskvalitet, enn det den enkelte saksbehandler har. Saksbehandler 1 bekrefter denne tenkningen i sin beskrivelse av en praksis hvor hen ovenfor kollegaer og leder forsvarer sin bruk av tid på det relasjonelle.

For meg så er det ganske tydelig å beholde ungdommene på sakslista (og ikke slippe dem), men så er det ikke bestandig like tydelig å skulle forsvare det for min nærmeste leder når vi skal gå gjennom sakslister og forklare hvordan jeg jobber.

Saksbehandler 1 beskriver også hvordan hen kan oppleve å ha et annet fokus enn kollegaer.

Når jeg snakker med kollegaene mine om slike ting så er det jo en ting som går igjen og det er nettopp dette med tid. Dem spør; "Men har du tid til det?" Ja noen ganger har jeg tid til det, andre ganger tar jeg med tid til det.

Saksbehandler 1 mener ungdommene har mer behov for en saksbehandler som er tilstede over tid som en støtte, og prioriterer derfor å være en slik saksbehandler fremfor å ha fokus på å dokumentere måloppnåelse. Hen mener at mål er viktige å ha, men ungdoms virkelighet endrer seg, noe som innebærer at målene og vurderingene langs veien også endrer seg. En slik tett oppfølging involverer ungdom i prosessen og gjør hen delaktig i vurderinger. Det skaper medvirkning slik Ellingsen et al. (2014) beskriver det.

Saksbehandler 1 mener fokuset i større grad må være på relasjon og tilstedeværelse, enn på dokumentering av mål. Hen har opplevd at andre saksbehandlere har avsluttet saker når det første dokumenterte målet er oppnådd, mens hen mener at ungdommene egentlig hadde behov for videre oppfølging. Det kan man se ved at saker kommer tilbake igjen.

Det Saksbehandler 1 påpeker her er en forståelse av at ungdommer har behov for relasjonell kontakt over lengre tid enn «bare» til tiltak er iverksatt eller et mål er oppnådd. Slik at saksbehandlere kan gjøre løpende vurderinger til ungdommens beste, det bekreftes av ungdommenes erfaringer i denne studien, slik vist i de tidligere temaene. Prioritering av dokumentering fremfor det relasjonelle, vil i verste fall føre til at saksbehandler bare hjelper ungdommen opp fra bakken og trekker seg ut når «målet» om å komme seg opp er nådd. Ungdommen får på den måten ikke hjelp til å «holde seg oppreist».

Saksbehandler 3 sin beskrivelse under tyder på at hen i større grad prioriterer dokumenteringen fremfor det relasjonelle:

Det er fort at det kan bli en sak med et klient-nummer, nå har vi fått de og de opplysningene, så må man bare undersøke og få det gjort. Da går samtalene kanskje litt i full fart og man får ikke tid til å forberede seg like godt og man får ikke helt tid til å stille de gode spørsmålene også ja...

Saksbehandler 3 har i likhet med de andre saksbehandlerne beskrevet viktigheten av kvaliteten i samhandlingen, og det å ta seg tid til å skape trygghet. Beskrivelsen fra praksis gir et noe annerledes bilde enn idealet og teorien. Saksbehandler 3 mener man bør skape situasjoner der person har minst like mye oppmerksomhet som sak, men i praksis skjer det altså at man kan komme i skade for å overse person for å komme videre med sak.

Ungdom 2 mener at å skape relasjonskvalitet er av stor betydning for barnevernssaken. Sette person fremfor sak;

Det kan jo hende at det er litt ekstra jobb å gjøre det, men jeg tror det ville vært verdt det.

5.5.2 Systemet og individuell utøvelse skaper ulik kvalitet

Ungdommens opplevelse er naturlig nok avhengig av saksbehandlers kompetanse, og systemets ressurser. Det som ikke burde være tilfelle, er at opplevelsene er så ulike. Vi har et barnevern der ressurser burde fordeles slik at alle som trenger det skal oppleve en strukturell side som er rettferdig. Med andre ord hjelpen ungdom får skal være uavhengig av enkeltindivider i systemet. Saksbehandler skal ha tid til optimal yrkesutøvelse, og saksbehandler forventes å ha den kompetanse som skal til for å skape trygge og informasjonsåpne relasjoner (Mevik & Larsen, 2012).

Tre av saksbehandlerne ble spurt om de nye lovendringene vil føre til at de utøver jobben sin på en annen måte enn tidligere. Alle svarte nei og at de opplever at de allerede utøver det formålsparagrafen §1-1 og § 1-6 om medvirkning etterspør (Barnevernloven, 1992b).

Saksbehandler 5 illustrerer det dem sier med å fortelle;

Jeg tror egentlig ikke det. Og jeg håper at jeg allerede er der at jeg bruker dem.

Saksbehandler 5 forteller at hen har opplevd store forskjeller fra saksbehandler til saksbehandler når det gjelder atferd som skaper relasjonskvalitet, og holdninger til ungdom. Et eksempel handler om hvordan andre saksbehandlere unnlater å ta telefon fra ungdom. Hen uttrykker oppgitthet over dette.

”Nå ringer den ungdommen igjen- jeg gidder ikke ta den”. Sant slike ting, det er jo snakk om hvordan holdning og hvordan verdier man har. Fordi jeg tenker at det har aldri skjedd at jeg har sett på telefonen min at en ungdom ringer meg og jeg ikke gidder å ta den. Det er klart hvis jeg sitter i et møte så kan jeg ikke ta den, men da ringer jeg jo opp igjen etterpå- helt klart. Det skal ikke være slik at ungdommen prøver å ringe deg ti ganger og at du ikke gidder å ringe tilbake. Det er jo noen som sier; ”det er sikkert ikke så viktig, jeg snakket jo med dem i går”.

Denne erfaringen kan forstås på flere måter. De omtalte saksbehandlerne kan være utslitte eller de kan streve med egne problem. Det kan være en illustrasjon på at oppgavene til saksbehandler er blitt for mange og for krevende, med andre ord at forventningene til rollen har vokst fra rolleinnhavernes kompetanse. Det kan også, i verste fall, forstås som at ikke

alle saksbehandlere er like bevisste på hva som skaper relasjonskvalitet. Alt dette kan forklare Ungdom 1, 2 og 3 tidligere nevnte negative opplevelser.

Saksbehandler 1 og 5 uttrykker i overnevnte beskrivelser å ha forventninger til seg selv om å utøve relasjonskvalitet. Saksbehandlerne som de refererer til kan ha andre forventninger til sin rolle. Muligens har disse saksbehandlerne forventninger som er i tråd med det Saltnes (2018) beskriver som offentlig tjenestemann, slik også referert til i punkt 1.4.5 De aktuelle lovendringene. Han skriver;

Forventninger til offentlige tjenestemenn er at de er korrekte, nøytrale og rasjonelle, og ikke lar seg styre av følelser, sympatier og antipatier (Saltnes, 2018).

Det kan sees som en motsats til å utøve relasjonskvalitet. Saksbehandler 1, Saksbehandler 5 og de andre saksbehandlerne uttrykker gjennom sine beskrivelser at de ønsker å utøve sine roller som offentlige tjenestemenn og at de gjør det på best mulig måte ved å skape trygghet, utøve forståelse og omsorg. I likhet med Saltnes (2018) reagerer de på ordet kjærlighet, da de anser det som et privat anliggende. Likevel, det viser seg i denne studien at ordet i seg selv ikke har nevneverdig betydning, om det kalles kjærlighet, omsorg, nestekjærlighet, varme og spiller ikke så stor rolle, det er innholdet som er det viktigste for informantene. Alle saksbehandlerne, ungdommene og Proposisjon 169 L (2017) vektlegger det samme, det handler kort sagt om å vise at man bryr seg fordi barn og ungdom har behov for det.

Det er nettopp det saksbehandler 1 og 5 gjøre i overnevnte beskrivelser. Saksbehandler 1 viser at hen bryr seg med å følge tett opp. Saksbehandler 5 viser at hen bryr seg med å ta telefonen og reagerer derfor sterkt når andre saksbehandlere ikke gjør det samme. Erfaringene til ungdommene tyder på at det er store forskjeller blant saksbehandlere når det gjelder utøvelse av relasjonskvalitet. Saksbehandler 1 og 5 viser også til slike forskjeller.

Saksbehandler 5 sier blant annet dette om ulikheter mellom saksbehandlere:

Det er jo kjempestor forskjell, bare på oss som jobber på ungdomsseksjonen- på hvor forskjellig vi er. Fordi vi har noen sant, som kanskje er litt mer slik som meg, som jobber litt med hjerte på fremsiden og fagkunnskapen på ryggen...Også er det litt sånn, må jeg skrive alle disse rapportene, må jeg dokumentere alt, hva er viktigst?

Ulik utøvelse og ulik prioritering mellom det relasjonelle og dokumentering skaper en naturlig konsekvens hvor ungdom opplever ulik kvalitet på hjelpen som ideelt skal gi samme kvalitet uavhengig hvem de får som saksbehandler.

Spørsmålet til Saltnes (2018) er likevel fullt relevant;

Hvordan skal en saksbehandler i en barneverntjeneste opptre for at barnet hun snakker med opplever å bli møtt med kjærlighet? Er dette mulig om en samtidig skal oppfylle rollen som offentlig tjenestemann?

Er det rimelig å forvente at en saksbehandler skal vise kjærlighet slik det nå står i loven? I artikkelen; *Kjærlighet – en kjernekompetanse i profesjonelt barnevernsarbeid?* Stiller Thrana (2013) et viktig spørsmål som er veldig aktuelt etter endring formålsparagrafen §1-1 (Barnevernloven, 1992b); *hvis kjærlighet blir sett på som en del av den profesjonelle kompetansen, hvilke forventninger stiller det til sosialarbeideren? Må alle vise slik kjærlighet og engasjement for å være egnet?* (s. 15).

Det er et vanskelig spørsmål, men slik det fremkommer av ungdommene i studiet har de behov for saksbehandlere som innehar relasjonskompetanse og evner å utøve personlig engasjement som innebærer trygghet, forståelse og varme, med andre ord kjærlighet. Saksbehandlerne i studiet ser disse behovene og ønsker å få skapt relasjonskvalitet slik at de kan gjøre gode vurderinger som tilrettelegger for at ungdom får en bedre livssituasjon.

Men, som tidligere påpekt; selv om saksbehandlerne vet at kvalitetsmessig samhandling bidrar til bedre kvalitet i arbeidet, beskriver de det likevel som utfordrende å etterleve i dagens system. Saksbehandlerne selv legger mest vekt på utfordringen med tid.

Mevik og Larsen (2012) beskriver dette som at relasjonen har en innholdsmessig og en strukturell side. Den strukturelle siden, slik som ressurser saksbehandleren har til rådighet, påvirker innholdet i relasjonen. Tid oppleves som en knapphet, og gjør at saksbehandleren opplever å måtte velge mellom å bygge relasjon og å dokumentere aktiviteter. At valgene er forskjellige, indikerer forskjelligheten i kompetanse. Dette perspektiv kan være en forklaring på hvorfor ungdommene har både negative og positive erfaringer av ivaretagelse og relasjonskvalitet. Det at noen saksbehandlere etterlater et positivt inntrykk hos ungdom, og at noen etterlater et mer negativt inntrykk, kan altså forklares både med personlig relasjonskompetanse, og de muligheter systemet gir.

Personlig engasjement er veldig individuelt, personlig relasjonskompetanse er individuelt, og individuell prioritering av tid er ulik. Systemet synes ikke å ha en tydelig og enhetlig praksis i forhold til relasjonskompetanse og relasjonskvalitet. I alle fall ikke ennå. Det er imidlertid som referert til i punkt 1.4.6 Et kritisk blikk på forventningene som stilles av Proposisjon 169

L, planlagt en del endringer i kommunale barneverntjenester. Det kommer til uttrykk gjennom Barne- og likestillingsdepartementet (2017) kompetansestrategi for det kommunale barnevernet. Hensikten er blant annet å danne en felles faglig plattform, og på sikt skape mer lik kvalitet i hjelpen ungdom tilbys.

Oppsummert viser temaet følgende funn i forhold til problemstilling og forskningsspørsmålene;

Beskrivelser og utsagn til saksbehandlere tyder på at de mener de har relasjonskompetanse, men knapphet på tid kan hindre dem fra å utøve det og dermed påvirke relasjonskvalitet til ungdom. Tre av de som ble spurt mener de allerede jobbet med å skape, trygghet, forståelse, kjærlighet og medvirkning, selv før lovendringene kom, - og deres utsagn om viktighet kan tolkes som at de ser nye lovformuleringer som gode for barn og ungdom. Samtidig viser deres beskrivelser og utsagn til at rammebetingelser- mangel på tid og delvis også holdninger og kompetanse, gjør at det på det nåværende tidspunkt kan sees som urimelige krav og forventninger.

6. Avslutning

Gjennom oppgaven har jeg prøvd å besvare forskningsspørsmål og problemstillinger som vises til under. I analysen av empirien fremkommer beskrivelser og svar på de ulike spørsmålene, i avslutningen vil jeg tydeliggjøre svarene og de sentrale funnene.

Forskningsspørsmål er:

- Hvordan forstår saksbehandler og ungdom betydning av begrepet relasjonskvalitet?
- Hva mener representanter for de to rollene er handlinger og atferd som skaper relasjonskvalitet, og opplever de at dette skjer i samhandling og oppfølging?
- Hva mener ungdommen at saksbehandlere bør gjøre for å etterleve relasjonskvalitet i praksis?
- Hva mener saksbehandlere om relasjonskvalitet og hva gjør de faktisk for å etterleve dette i praksis?

Problemstillinger er:

- Er den nye lovformuleringen i § 1-1 og § 1-6 i Barnevernloven (1992b) og de forventninger og krav det stiller til saksbehandlere rimelige, gitt deres rolle og

rammebetingelser? Hvordan ser saksbehandlerne på ressurs-situasjonen i forhold til å kunne skape relasjonskvalitet?

- Innehar saksbehandlere god nok relasjonskompetanse ifølge ungdommenes beskrivelser?

De data denne studien har frembrakt, og innsikt fra den tematiske analysen, gir svar på spørsmål og problemstillinger over.

Begge gruppene har fått spørsmålet; Hva legger du i ordet relasjonskvalitet?

Saksbehandlerne og ungdommene forstår begrepet relasjonskvalitet som det klima, den atmosfære som skapes når interaksjonen er god, når kommunikasjonen flyter og ungdommen har en opplevelse av å være trygg, bli forstått, møtt med varme og deltakende i egen barnevernssak.

Dette samsvarer med intensjonene som fremkommer i Proposisjon 169 L (2017) angående §1-1 og §1-6 (Barnevernloven, 1992b). En slik forståelse av relasjonskvalitet bidrar til å gi ungdom rettslig anerkjennelse og sosial verdsetting (Honneth 1992/2007).

Begge gruppene har den intuitive, og teoretiske forståelsen av hvilke handlinger som skaper god relasjonskvalitet, og de svarer i prinsippet mye av det samme på spørsmål om hva man legger i hvert enkelt av ordene som utgjør begrepet relasjonskvalitet.

Når det gjelder egenopplevelse av relasjonskvalitet i praksis, skiller beskrivelsene seg betydelig mellom gruppene. Hvor saksbehandlere utøver relasjonskvalitet på den ene siden og ungdom opplever relasjonskvalitet på den andre siden. Dette har sammenheng med flere ting, kanskje primært er det et tilsiktet resultat av to ulike intervjuguiden. Men også at ungdom og saksbehandler har svært forskjellige posisjoner. Selv om gruppene vektlegger mye av det samme i relasjonskvalitet og betydning det har for barnevernssaken, er det ikke uventet også forskjeller i hva de to gruppene legger vekt på.

Det er stor forskjell på hva ungdommene og saksbehandlerne vektlegger i forståelse.

Ungdommene beskriver behov for anerkjennelse slik Schibbye (2009) skriver om i sin bok, det vil si gjennom saksbehandleres anerkjennende væremåte ved å lytte, forstå, tolerere, akseptere, og bekrefte. Da opplever de seg forstått i sitt perspektiv (Røkenes & Hanssen, 2009). Man kan sammenligne ungdommenes behov for anerkjennelse med Honneth's (1992/2007) beskrivelse av kjærlighet som en anerkjennelsesform. Saksbehandlere vektlegger viktigheten av å forstå ungdom, men beskrivelsene viser i større grad til forståelse på et

kognitivt nivå. Ungdommene på sin side ønsker å bli anerkjent og dermed forstått på et mer emosjonelt nivå.

Ungdommene beskriver anerkjennelse som en forutsetning for å oppleve inkludering og innflytelse, altså reel medvirkning. Det gjør at de opplever rettslig anerkjennelse og sosial verdsetting slik Honneth (1992/2007) beskriver. Slikt sett er det derfor forskjell på hva gruppene vektlegger i medvirkning. Samtidig som det også er store likheter ved at begge gruppene vektlegger medvirkning som en betydningsfull faktor for utvikling og endringsarbeid.

Det er to ulike fokusområder som er fremtredende, utvikling er viktigst for ungdom og prioritering er saksbehandlers problem.

6.1 Utvikling er viktigst for ungdommene

Alle ungdommene er i, eller har vært i, avmakt og sårbarhet, og ønsker seg ubegrenset anerkjennelse, forståelse, oppmerksomhet, empati, - men kanskje viktigst av alt, hjelp til å forstå sin egen situasjon og hjelp til å komme videre.

Et viktig budskap fra ungdommene er at saksbehandlere bør skape trygghet, vise kjærlighet, være anerkjennende slik at de forstår ungdommens perspektiv. Saksbehandlere med slik tilnærming kommuniserer med ungdom som handlende subjekt og det bidrar til myndiggjøring av ungdommen. Med andre ord, det gjør ungdommen aktiv i egen barnevernssak og utvikling (Røkenes & Hanssen, 2009). Et sentralt funn i studiet er at god relasjonskvalitet har vært tilstede når ungdom har opplevd myndiggjøring og positiv utvikling. Ungdommene beskriver opplevelser av det Honneth (1992/2007) forklarer som rettslig anerkjennelse og sosial verdsetting.

Ungdommenes beskrivelse av positiv utvikling henger sammen med god relasjonskvalitet og saksbehandlere med høy relasjonskompetanse. Saksbehandlere som er relasjonskompetent og skaper relasjonskvalitet, er derfor en nødvendig og sentral faktor for å bidra til god utvikling. Ungdommene beskriver fravær av god relasjonskvalitet i sammenheng med negative erfaringer, som ved manglende myndiggjøring og positiv utvikling. Konsekvensen blir mangel på hjelp. I stedet for å oppleve rettslig anerkjennelse og sosial verdsetting, opplever ungdommene det Honneth (1992/2007) beskriver som en tilsvarende form for krenkelse. Det kommer til uttrykk gjennom opplevelse av å ikke være viktig, verdsatt eller ha noe å bidra med i sin egen sak.

En av problemstillingene spør om; innehar saksbehandlere god nok relasjonskompetanse ifølge ungdommenes beskrivelser?

Ungdommenes beskrivelser og erfaringer gjennom teamene viser til at noen saksbehandlere innehar god nok relasjonskompetanse, andre ikke. Det virker til å være individuelle forskjeller blant saksbehandlere. Ungdommene i større grad enn saksbehandlerne, legger vekt på og etterspør en anerkjennende væremåte, det kan forstås som et signal og en tilbakemelding om at saksbehandlere bør utvikle sin relasjonskompetanse.

6.2 Prioritering er saksbehandlerne problem

Saksbehandlerne mener at ungdom har behov for at saksbehandlere skaper relasjonskvalitet og at det er en viktig og sentral faktor for å hjelpe ungdom mot endring. Å oppnå dette er idealet, i praksis er det derimot et tydelig dilemma mellom sak og person. Hvor mye tid og ressurser skal man legge på dokumentering, og hvor mye tid skal man legge på å utvikle personlige relasjoner. I et hermeneutisk tolkningsperspektiv kan man forstå det som en jobb med et lite gap mellom idealer og ønsker, og det man faktisk får til, gitt tid, egen kompetanse og andre ressurser.

Etter hvert som intervjuene skred frem opplevde jeg at jeg også fikk mye informasjon om problemstillingen; Er den nye lovformuleringen i § 1-1 og § 1-6 i Barnevernloven (1992b) og de forventninger og krav det stiller til saksbehandlere rimelige, gitt deres rolle og rammebetingelser? Hvordan ser de på ressurs-situasjonen i forhold til å kunne skape relasjonskvalitet?

Angående formålsparagrafen skriver Proposisjon 169 L (2017) blant annet;

”Formålsbestemmelsen gir uttrykk for målene for barnevernmyndighetenes virksomhet, og fungerer retningsgivende for tjenestens prioriteringer generelt og for tolkningen av de enkelte lovbestemmelsene” (s. 24).

Sitatet fra proposisjonen kan forstås som at saksbehandlerne skal prioritere å møte barn og unge med trygghet, kjærlighet og forståelse. Proposisjonen sier imidlertid ikke noe om at dette vil være tidkrevende, slik saksbehandlerne i denne undersøkelsen formidler.

Proposisjonen fremhever at en slik tilnæringsmåte krever at saksbehandleren innehar relasjonskompetanse og er personlig egnet til å jobbe med barn og unge (Proposisjon 169 L, 2017). Saksbehandlerne er enige i at væremåte og relasjonskompetanse, er av betydning for utvikling av relasjonskvalitet. Men videre beskriver saksbehandlerne systemets krav til

strukturelle aktiviteter som et hinder for relasjonelle aktiviteter. Dette kommer tydelig frem i tema fire, for eksempel beskriver Saksbehandler 5 at hen ikke favner alle ungdommene like godt som hen skulle ønske, *“man er jo ikke noe overmenneske”*. Eller slik Saksbehandler 3 opplever at det blir sak fremfor person på grunn av manglende tid til å skape kvalitetsmessig god samhandling. Det samsvarer med det Saksbehandler 2 poengterer; at hen er av den tro at saksbehandlere i større grad vil prioritere det målbare- dokumenteringen, på bekostning av det relasjonelle.

Proposisjon 169 L (2017) skriver at endringene i loven angående medvirkning vil kunne bidra til økt ressursbruk, men skriver ikke spesifikt om formålsparagrafen. Tidsaspektet, tid som ressurs, er en klar utfordring i forhold til å prioritere det proposisjonen og formålsparagrafen legger opp til (Barnevernloven, 1992b). Det kan derfor synes som at systemet slik det er i dag ikke frigjør nok tid til at saksbehandlere skal møte hver enkelt ungdom med trygghet, kjærlighet og forståelse. Slik sett er det en urimelig forventning til saksbehandlere. Samtidig som det kan skape samvittighetskvaler hos saksbehandlere når de ikke oppnår forventningene, fordi de vet at ungdom har behov for å bli møtt og ivaretatt på en slik måte.

All forskning vist til i denne oppgaven, de beskrevne teorier, og studiets funn understreker viktigheten av relasjonskompetanse og relasjonskvalitet. Men ordene trygghet, kjærlighet og forståelse i barnevernlovens formålsparagraf er ikke en rettighet for barn og unge, det er en forventning til saksbehandlers utøvelse av god relasjonskompetanse (Proposisjon 169 L, 2017). Medvirkning slik det fremkommer i § 1-6 i Barnevernloven (1992b) er derimot i lov en formulert, juridisk rettighet. Barn og unge skal medvirke i sin egen barnevernssak.

Derfor er kanskje det viktigste funnet i studiet følgende:

Opplevelse av trygghet, og kjærlighet og av å bli forstått, er grunnleggende forutsetninger for at ungdommen er motivert til aktivt å bidra i egen sak, altså skape reell medvirkning. Dette kan forstås som at deres rettigheter ikke blir ivaretatt dersom ikke deres og formålsparagrafens forventninger (Proposisjon 169 L, 2017; Barnevernloven, 1992b) til saksbehandlers atferd blir innfridde. Slik sett blir det utfordrende for saksbehandlere å tilrettelegge for ungdoms rett til medvirkning. Saksbehandlernes beskrivelser om tidspress sett i sammenheng med ungdommenes forventninger til deres yrkesutøvelse viser til at det blir svært tidkrevende å møte hver enkelt ungdom med trygghet, kjærlighet, forståelse og tilrettelegge for reel medvirkning. Derfor vil det være urimelig å oppnå forventningene til formålsparagrafen (Proposisjon 169 L, 2017) og et urimelig krav å tilrettelegge for ungdoms

rett til medvirkning § 1-6 (Barnevernloven, 1992b) i møte med hver enkelt ungdom, gitt saksbehandlers rammebetingelser.

Slik jeg skrev i innledningen av oppgaven og som et funn i undersøkelsen bekrefter, påvirkes kvaliteten på hjelpen i stor grad av den enkelte saksbehandler. Dataene, empirien, i denne studien, synes å bekrefte og understreke at ungdommens motivasjon hjelpes frem av saksbehandlers ferdighet i å skape relasjonskvalitet.

Denne undersøkelsen viser behov for tydeligere definering av prioriteringer i selve saksbehandler- rollen. Organisasjon og system må i større grad skape tid og gi rom som muliggjør at den enkelte saksbehandler utvikler sin egnethet og sin relasjonskompetanse. Det kreves at hvert enkelt barn, og hver enkelt ungdom, sees og behandles som de unike, og ulike individer de er.

Det vil bli et stort paradoks hvis nå hver enkelt saksbehandler forventes å opptre, oppføre seg, så godt som likt, gitt forventninger til barnevernlovens formålsparagraf (Proposisjon 169 L, 2017). Personlig egnethet og relasjonskompetanse må ikke bli uniformering på det personlige plan. Det må ikke bli mekanisk slik dokumentering og rapportering er. Det må bygge på personlig drivkraft og ønske, og ikke legges til side av saksbehandlere som vet at hen til syvende og sist har makten.

Det er særst viktig at hver enkelt saksbehandler finner sin måte, utvikler sin form for relasjonskompetanse, skaper sin form for relasjonskvalitet, - sammen med ungdommen.

Jeg avslutter med ungdoms 2 sitat;

Det kan jo hende at det er litt ekstra jobb å gjøre det, men jeg tror det ville vært verdt det.

Litteraturliste

- Anvik, C. H. & Gustavsen, A. (2012). *Ikke slipp meg! Unge, psykiske helseproblemer, utdanning og arbeid*. (NF-rapport 13:2012.) Tilgjengelig fra: <http://www.nordlandsforskning.no/publikasjoner/ikke-slipp-meg-unge-psykiske-helseproblemer-utdanning-og-arbeid-article240-152.html> (Hentet: 15. november 2018).
- Barne- og likestillingsdepartementet. (2017). *Mer kunnskap – bedre barnevern: Kompetansestrategi for det kommunale barnevernet 2018-2024*. Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/mer-kunnskap---bedre-barnevern/id2577134/> (Hentet: 29. april 2019).
- Barnevernloven. (1992a). *Barnevernloven med forskrifter. Lov 17 juli 1992 nr 100 om barneverntjenester sist endret ved lov 25 april 2014 nr 13 fra 1 juni 2014*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Barnevernloven. (1992b). *Loven om barneverntjenester av 17. juli 1992 nr.100. Sist endret fra 1 juli 2018*. Tilgjengelig fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100?q=barnevernsloven> (Hentet: 05. juli 2018).
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2018). *Barnevernsstatistikk*. Tilgjengelig fra: https://www.bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Barnevern/ (Hentet: 11.april 2019).
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2016). *Brukerundersøkelsen 2016*. (Bufdir-rapport, 2016:4). Tilgjengelig fra: https://www.bufdir.no/Global/Brukerundersokelsen_2016_Ramboll.pdf (Hentet: 03. mars 2019).
- Becker, H. S. (1998). *Tricks of the Trade: how to think about you researcg while you're doing it*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Bijleveld, G. G., Dedding, C. W., & Bunders-Aelen, J. F. (2015). Children's and young people's participation within child welfare and child protection services: a state-of-the-art review. *Child & Family Social Work*, 20(2), 129-138.
- Blaikie, N. (2010). *Designing social research*. (2 utg.). Cambridge: Polity Press.

- Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: a practical guide for beginners*. London: SAGE Publications Ltd.
- Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode: en kvalitativ tilnærming*. (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora. (2016). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Oslo: Oktan Oslo AS. Tilgjengelig fra: <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/a.-forskning-samfunn-og-etikk/> (Hentet: 05. mai 2019).
- Ellingsen, T. I., Schjelderup, L. & Omre, C. (2014). Barn och unges medvirkning i barnevernet. I: I. T. Ellingsen & R. S. Østerhaug (Red.), *Barnevernets brennpunkt: Beslutningsgrunnlag og beslutninger* (s. 115-134). Oslo: Universitetsforlaget.
- Fellesorganisasjonen. (2015). Yreketisk grunnlagsdokument for barnevernpedagoger, sionomer, vernepleiere og velferdsvitere [Brosjyr]. Oslo: FO.
- Forandringsfabrikken. (u.å.). Om Forandringsfabrikken Kunnskapscenter. Tilgjengelig fra: <https://www.forandringsfabrikken.no/article/om-kunnskapscenteret> (Hentet: 10. September 2018).
- Forandringsfabrikken. (2017). *Innspill til Barne- og likestillingsdepartementet om ny barnevernlov*. Tilgjengelig fra: <https://www.forandringsfabrikken.no/article/februar-2017-innspill-til-barne--og-likestillingsdepartementet-om-ny-barnevernlov> (Hentet: 02. februar 2019).
- Gallagher, M., Smith, M., Hardy, M., & Wilkinson, H. (2012). Children and families' involvement in social work decision making. *Children & Society*, 26(1), 74-85.
- Haugen, G. M. D., Paulsen, V. & Berg, B. (2012). *Foreldre og barns erfaringer i møte med barneverntjenesten i Trondheim kommune*. NTNU, Avdeling for mangfold och inkludering. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning AS. Tilgjengelig fra: <https://samforsk.no/Sider/Publikasjoner/Foreldre-og-barns-erfaringer-i-møte-med-barneverntjenesten-i-trondheim-kommune.aspx> (Hentet: 02.mai 2019).
- Havik, T., Larsen, M. Y., Nordstoga, S. & Veland, J. (2004). *Barnevernet: forutsetninger og gjennomføring*. Oslo: Universitetsforlaget.

- Honneth, A. (2007). *Kamp om anerkjennelse: Om de sociale konfliktenes moralske grammatik* (L. Holm-Hansen, overs). Oslo: Pax Forlag. (Original publisert 1992).
- Høstmælingen, N., Kjørholt, E. S. & Sandberg, K. (Red). (2016). *Barnekonvensjonen: Barns rettigheter i Norge*. (3. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Larsen, E. (2010). *Miljøterapi med barn og unge, organisasjonen som terapeut*. (4. opplag.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Larsen, E. (2018). *Miljøterapi med barn og unge: Organisasjonen som terapeut*. (3. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Levin, I. (2009). *Hva er sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lurie, J., Sørli, H. E., Kvaran, I. & Tjelflaat, T. (2018). *Familiens og barneverntjenestens erfaringer med barnevernundersøkelser*. (2018:9) Trondheim: NTNU Regionalt kunnskapssenter for barn og unge- psykisk helse og barnevern.
- Kinge, E. (2016). *Barnesamtaler: Det anerkjennende samværet og samtalens betydning for barn med samspillsvansker*. (2. utg, 1.opplag.). Oslo: Gyldendal Norsk forlag.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2017). *Det kvalitative forsknings intervju*. (3. utg., 3 opplag.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Mevik, K. & Larsen, E. (Red.) (2012). *Miljøterapeutisk praksis. Fortellinger fra arbeidet med utsatte barn og unge*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Nilssen, V. (2014). *Analyse i kvalitative studier: den skrivende forskeren*. (2. opplag.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Norges offentlige utredninger. (2003). *Makt og demokrati: Sluttrapport fra Makt- og demokratiutredningen*. (Norges offentlige utredninger 2003:19). Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2003-019/id118893/sec1> (Hentet: 10. januar 2019).
- Norges offentlige utredninger. (2016). *Ny barnevernlov: Sikring av barnets rett til omsorg og beskyttelse*. (Norges offentlige utredninger 2016:16). Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-16/id2512881/sec1> (Hentet: 10. januar 2019).

- Norsk senter for forskningsdata - Personverntjenester. (2019). *Meld endringer*. Tilgjengelig fra: https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html (Hentet: 06. mars 2019).
- Paulsen, V. (2016). Ungdommers erfaringer med medvirkning i barnevernet. *Fontene forskning*, 1(9), 4-15.
- Paulsen, V. (2017). *Overgang til voksenlivet for ungdom i barnevernet*. (Doktoravhandling). NTNU, Institutt for sosialt arbeid. Tilgjengelig fra: (Hentet: 02. November 2019).
- Paulsen, V. (2018). Et anerkjennelsesperspektiv på oppfølging av ungdom i barnevernet i overgangen til voksenlivet–fra teori til praksis. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 95(04), 224-237.
- Proposisjon 169 L. (2017). *Endringer i barnevernloven mv. (bedre rettssikkerhet for barn og foreldre)*. Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-169-l-20162017/id2568801/sec1> (Hentet: 08. august 2019).
- Røkenes, H.O. & Hanssen, P.-H. (2009). *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. (2.utg, 3.opplag.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Saltnes, E. (2018). *Nå skal kjærlighet inn i barnevernet*. Tilgjengelig fra: <https://www.visma.no/blogg/smartskill-kjaerlighet-i-barnevernet/> (Hentet: 27. april 2019).
- Schibbye, A.-L. (2009). *Relasjoner: Et dialektisk perspektiv på eksistensiell og psykodynamisk psykoterapi*. (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Silverman, D. (2011). *Qualitative research*. (3rd rev. ed.). London: SAGE Publications Ltd.
- Skau, G. M. (2008). *Gode fagfolk vokser: personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. (4. opplag.). Oslo: Cappelen Damm AS.
- Skau, G. M. (2017). *Gode fagfolk vokser: personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. (5. utg., 1 opplag.). Oslo: Cappelen Damm AS.
- Stepney, P. (2006). The paradox of reshaping social work as ‘tough love’ in the Nordic welfare states. *Nordisk sosialt arbeid*, 26(04), 293-305.
- Thrana, H. M. (2013). Kjærlighet: en kjernekompetanse i profesjonelt barnevernsarbeid?. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 90(01), 5-17.

- Thrana, H. M. (2014). Kjærlighet - en anerkjennelsesrelasjon i arbeid med utsatt ungdom. *Fontene forskning, 1*(7), 4-17.
- Thrana, H. M. (2015). *Kjærlighet og sosialt arbeid. En studie av kjærlighetens betydning i barnevernets praksis.* (Doktoravhandling) Høgskolen i Lillehammer.
- Trygstad, A. N. & Lysvold, S. S. (2018, desember 18). Barneministeren gir hver femte kommune stryk på barnevern: – Dette kan vi ikke godta. *NRK Nordland*. Tilgjengelig fra: https://www.nrk.no/nordland/barneministeren-gir-hver-femte-kommune-stryk-pa-barnevern_-_-dette-kan-vi-ikke-godta-1.14346412 (Hentet: 29. april 2019).
- Viblemo, T. E. & Meltevik, S. (2017). *Kvalitetsundersøkelse blant barn som har vært i kontakt med barneverntjenesten.* Oslo: Oxford Research AS. Tilgjengelig fra: <https://oxfordresearch.no/publications/kvalitetsundersokelse-blant-barn-som-har-vaert-kontakt-med-barneverntjenesten/> (Hentet: 25. april 2019).



Vedlegg 1: Samtykke fra NSD

Kate Eileen Mevik
Postbox 1490
8049 BODØ

Vår dato: 18.07.2018

Vår ref: 61481 / 3 / AMS
Deres ref:

Deres dato:

Tilråding fra NSD Personvernombudet for forskning § 7-27

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 06.07.2018 for prosjektet:

61481

*Ungdommers møte med saksbehandlere-
relasjonskvalitetens betydning i hjelpearbeid.*

Behandlingsansvarlig

Nord universitet, ved institusjonens øverste leder

Daglig ansvarlig

Kate Eileen Mevik

Student

Stine Ekrem

Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er unntatt konsesjonsplikt og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon
- vår prosjektvurdering, se side 2
- eventuell korrespondanse med oss

Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke endringer du må melde, samt endringskjema.

Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt Ved prosjektslutt 15.05.2019 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Anne-Mette Somby

Kontaktperson: Anne-Mette Somby tlf: 55 58 24 10 / anne-mette.somby@nsd.no Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Stine Ekrem, stine_ekrem@hotmail.com



VURDERING

Den 20. juli trer EUs personvernforordning, samt den nye norske personopplysningsloven, i kraft. Prosjektet ditt er imidlertid vurdert etter dagens personopplysningslov, ettersom prosjektet ble meldt inn før det nye regelverket begynner å gjelde. Etter dagens lovverk har ditt prosjekt behandlingsgrunnlag i samtykke, jf. personopplysningsloven § 8 første ledd og § 9 a), og er vurdert av personvernombudet med hjemmel i personopplysningsforskriften § 7-27. Vi har i tillegg vurdert at informasjonsskrivet og samtykkeskjemaet ditt fyller kravene til et informert samtykke også etter det nye regelverket. Det er derfor vår oppfatning at du vil ha gyldig behandlingsgrunnlag i utvalgets samtykke når det nye regelverket trer i kraft 20. juli, da i medhold av personvernforordningen artikkel artikkel 9 nr. 2, bokstav a), jf. ny personopplysningslov § 10.

FORMÅL

Hvilken betydning har relasjonskvalitet mellom saksbehandlere og ungdom for hjelpearbeidet i barnevernssaker. Forskningsspørsmål

SENSITIVE OPPLYSNINGER

Det behandles sensitive personopplysninger om helseforhold, jf. at noen av deltakere har erfaring fra omsorg i barnevernet. Vi har korrigert dette punktet i meldeskjemaet.

DATASIKKERHET

Personvernombudet legger til grunn at forskere og studenter følger Nord universitet sine interne rutiner for datasikkerhet.

PROSJEKTSLUTT OG ANONYMISERING

Forventet prosjektslutt er 15.05.2019. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette lydopptak
-

Vedlegg 2: Informasjonsskriv og samtykke saksbehandlere

Vil du delta i forskningsprosjektet

”Ungdommers møte med saksbehandlere- relasjonskvalitetens betydning i hjelpearbeid?”

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å forske på ungdommers møte med saksbehandlere- relasjonskvalitetens betydning i hjelpearbeid. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Mitt navn er Stine Ekrem og jeg jobber medlever turnus som ledende miljøterapeut ved Klokkergård stiftelsen, avdeling Bakkekollektivet. I tillegg til jobb, studerer jeg master i samfunnsvitenskap med fordypning i sosialt arbeid ved Nord universitet. Nå holder jeg på med et forskningsprosjekt som handler om relasjonskvalitetens betydning i hjelpearbeid med ungdom. De som kommer til å bli intervjuet i prosjektet er ungdom (mellom 18-23år) med erfaring fra barneverntjenesten og saksbehandlere i barneverntjenesten som jobber/har jobbet med ungdom.

Jeg vil forske på hvilken betydning kvaliteten på relasjonen mellom ungdom og saksbehandler har for hjelpearbeidet i barnevernssaker. Både saksbehandlere og ungdommer har kunnskap og erfaringer som er viktig å få tak i, se på og sammenligne. Ved å få perspektivet til både hjelperne og de som blir hjulpet vil vi kunne få mer kunnskap om hjelpearbeidet som utføres i dag.

Jeg tenker å sammenligne det saksbehandlere sier og det ungdommene sier, få fram likheter og ulikheter. Viktig kunnskap, bevisstgjøring og refleksjon kan nås gjennom å høre hva ungdommer tenker og samtidig se det i lys av hva voksne tenker. Det kan gi voksne en viktig forståelse og kunnskap i arbeidet sitt med barn. Jeg skal se på hva ungdommene og saksbehandlere sier og ut ifra dette skal jeg svare på hvilken betydning kvaliteten på relasjonen mellom saksbehandler og ungdom har for hjelpearbeidet.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

NORD universitet. Min veileder Kate Eileen Mevik, Dosent ved fakultetet for samfunnsvitenskap. Stine Ekrem student ved masterprogrammet samfunnsvitenskap med fordypning i sosialt arbeid.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg håper å få intervjuet 3-4 ungdommer. Jeg skal også intervju 5-6 saksbehandlere fra en eller flere barneverntjenester. Målet er å få intervjuet saksbehandlere fra to ulike barnevernkontor.

Jeg ønsker å intervju deg som har jobbet/ jobber med ungdom. Du gjør en viktig jobb som saksbehandler og jeg ønsker å intervju deg om din arbeidshverdag i kontakt med ungdommer.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet så betyr det at jeg utfører et intervju med deg. Jeg kan komme til den byen du bor i. Da avtaler vi et tidspunkt og sted som passer for både deg og meg. Intervjuet vil ta ca. 50-60 minutter. Det er dine erfaringer, meninger, synspunkter og refleksjoner i din yrkesrolle jeg ønsker å få tak i. Hva vektlegger du i kontakt med ungdommer du følger opp. Jeg skal ikke bruke noen kjennetegn om deg i oppgaven, det er anonymt å delta. Om du velger å delta må du skrive under på at du samtykker til å delta.

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

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

Jeg blir å ta opp intervjuet med min mobiltelefon eller båndopptaker. Det er bare jeg som skal høre på dette opptaket. Etter intervjuet blir jeg å høre på opptaket og transkribere på pc-en. Jeg blir ikke å skrive ned ditt navn i transkiberingen, men blir heller å bruke kode navn slik som «voksen 1». Hvis det kommer frem noen kjennetegn om deg i intervjuet så blir jeg å anonymisere dette da jeg skriver intervjuet ned. Det nedskrevne intervjuet lagrer jeg på en minnepenn som jeg låser inn i et skap. Etter at intervjuet er skrevet ned, sletter jeg lyd opptaket. Det er bare jeg og muligens min veileder som skal se på intervjuene som er skrevet ned. På et håndskrevet ark, vil jeg skrive initialene til informantene med nummeret på kodingen, for eksempel SE- ungdom 1. Dette er for min egen del. Det hjelper meg å skille mellom informantene og bidrar til ryddig utførelse av analysen av datamaterialet. Dette håndskrevne arket vil være låst inn i skap, fraskilt fra minnepennen og samtykkeskjemaene. Dette håndskrevne arket vil makuleres da oppgaven er godkjent.

Det dokumentet du skriver under hvis du samtykker til å være med, kommer jeg til å låse inn i et annet skap enn der minnepennen ligger. Det er bare jeg som har tilgang til disse skapene. For at vi skal kunne møtes, må vi avtale dette på mail eller mobiltelefon. Jeg har selvfølgelig passord på mail og mobiltelefon slik at ingen andre ser mailene, sms eller telefonnummeret ditt. Jeg blir fortløpende å slette mail, sms og telefonlogg slik at det ikke vil være noen spor

av ditt navn, mailadresse eller telefon-nummer hos meg. Informantene vil ikke kunne gjenkjennes når min forskningsoppgave publiseres.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 15.mai 2019. Seks uker senere skal jeg forsvare den muntlig. Etter dette vil alle transkriberte intervju og dokumentet med samtykke (ditt navn) slettes.

Dine rettigheter

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NORD universitet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- Nord universitet ved Kate Eileen Mevik (veileder), mail: kate.e.mevik@nord.no , tlf: 75517317
- Stine Ekrem, student. Mail: stine_ekrem@hotmail.com. Tlf: 004792091320.
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personvernombudet@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Kate Eileen Mevik
Prosjektansvarlig
(Forsker/veileder)

Stine Ekrem
student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *ungdommers møte med saksbehandlere-relasjonskvalitetens betydning i hjelpearbeid* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta på intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 01.07.2019

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vil du delta i forskningsprosjektet

”ungdommers møte med saksbehandlere- relasjonskvalitetens betydning i hjelpearbeid?”

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å forske på ungdommers møte med saksbehandlere- relasjonskvalitetens betydning i hjelpearbeid. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Mitt navn er Stine Ekrem og jeg jobber medlever turnus som ledende miljøterapeut ved Klokkergård stiftelsen, avdeling Bakkekollektivet. I tillegg til jobb, studerer jeg master i samfunnsvitenskap med fordypning i sosialt arbeid ved Nord universitet. Nå holder jeg på med et forskningsprosjekt som handler om relasjonskvalitetens betydning i hjelpearbeid med ungdom. De som kommer til å bli intervjuet i prosjektet er ungdom (mellom 18-23år) med erfaring fra barneverntjenesten og saksbehandlere i barneverntjenesten som jobber/har jobbet med ungdom.

Jeg har lyst til å forske på dette fordi jeg vil se på hvilken betydning kvaliteten på relasjonen mellom ungdom og saksbehandler har for hjelpearbeidet i barnevernssaker. Både saksbehandlere og ungdommer har kunnskap og erfaringer som er viktig å få tak i, se på og sammenligne. Ved å få ungdommers meninger, og saksbehandlere meninger så vil vi få mer kunnskap om det hjelpearbeidet som gjøres i dag.

Jeg tenker å sammenligne det saksbehandlere og ungdommene sier, få fram likheter og ulikheter. Dette kan gi kunnskap til voksne om hvordan ungdom tenker og se det sammen med hva voksne tenker. Det kan gi voksne en viktig forståelse og kunnskap i arbeidet sitt med barn. Jeg skal se på hva ungdommene og saksbehandlere sier og ut ifra dette skal jeg svare på hvilken betydning kvaliteten på relasjonen mellom saksbehandler og ungdom har for hjelpearbeidet.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

NORD universitet. Min veileder Kate Eileen Mevik, Dosent ved fakultetet for samfunnsvitenskap. Stine Ekrem student ved masterprogrammet samfunnsvitenskap med fordypning i sosialt arbeid.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg ønsker å intervju deg som har hatt/har oppfølging fra barneverntjenesten. Jeg ønsker å intervju deg fordi dine meninger, tanker, erfaringer og kunnskap er viktig. Hvordan

betydning tenker du at kvaliteten på relasjonen har for hjelpearbeidet. Det er ikke noe fasitsvar på dette. Din og andres ungdommers stemme er viktig og dere kan lære oss veldig mye om arbeidet som gjøres i dag.

Jeg håper å få intervjuet 3-4 ungdommer. Jeg skal også intervju 5-6 saksbehandlere fra en eller flere barneverntjenester. Målet er å få intervjuet saksbehandlere fra to ulike barnevernkontor.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet så betyr det at jeg utfører et intervju med deg. Jeg kan komme til den byen du bor i. Da avtaler vi et tidspunkt og sted som passer for både deg og meg. Intervjuet vil ta ca. 50-60 minutter.

I intervjuet vil jeg høre dine meninger om hvordan saksbehandlere bør være i sin kontakt med ungdommer og hvorfor du synes dette er viktig. Det er ingen feile svar, det er dine meninger og tanker som er viktige. Jeg skal ikke bruke noen kjennetegn om deg i oppgaven, det er anonymt å delta. Om du velger å delta må du skrive under på at du samtykker til å delta, men dette kan du trekke når som helst.

Jeg kommer ikke til å spørre om eller ha fokus på hvorfor du har fått oppfølging fra barneverntjenesten. Men det kan være at intervjuet i seg selv gjør at du husker minner som kan være vanskelig. Derfor oppfordrer jeg deg til å ha med deg en voksen trygghetsperson om du vil det. Dette er for å ha noen å snakke med etter intervjuet om du trenger det. Hvis vi for eksempel sitter på en cafe så kan kanskje denne personen sitte en annen plass i lokalet? Når intervjuet er ferdig så kan han eller hun komme til oss og om du vil så kan vi oppsummere for din trygghetsperson hva vi har snakket om. Jeg foreslår dette fordi det kan være vanskelig å gjenfortelle og huske alt vi har snakket om, spesielt om det har kommet frem noen vanskelige minner. Men dette er bare forslag, det er du som bestemmer om du vil ha med en trygghetsperson eller ikke. Og om det er slik at du vil det, så bestemmer du hva som sies til trygghetspersonen.

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

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

Jeg blir å ta opp intervjuet med min mobiltelefon eller båndopptaker. Det er bare jeg som skal høre på dette opptaket. Etter intervjuet blir jeg å høre på opptaket og skrive ned alt som sies på pc-en. Jeg blir ikke å skrive ned ditt navn, men blir heller å bruke kode navn slik som

«ungdom 1». Hvis det kommer frem noen kjennetegn om deg i intervjuet så blir jeg å anonymisere dette da jeg skriver intervjuet ned. Det nedskrevne intervjuet lagrer jeg på en minnepenn som jeg låser inn i et skap. Etter at intervjuet er skrevet ned, sletter jeg lyd opptaket. Det er bare jeg og muligens min veileder som skal se på intervjuene som er skrevet ned. På et håndskrevet ark, vil jeg skrive initialene (forbokstav til fornavn og etternavn) til de som er blitt intervjuet med nummeret på kodingen, for eksempel SE- ungdom 1. Dette er for min egen del. Det hjelper meg å skille mellom dem som blir intervjuet og bidrar til ryddig utførelse av analysen av datamaterialet. Dette håndskrevne arket vil være låst inn i skap, fraskilt fra minnepennen og samtykkeskjemaene. Dette håndskrevne arket vil makuleres da oppgaven er godkjent.

Det arket du skriver under hvis du samtykker til å være med, kommer jeg til å låse inn i et annet skap enn der minnepennen ligger. Det er bare jeg som har tilgang til disse skapene. For at vi skal kunne møtes, må vi avtale dette på mail eller mobiltelefon. Jeg har selvfølgelig passord på mail og mobiltelefon slik at ingen andre ser mailene, sms eller telefonnummeret ditt. Jeg blir fortløpende å slette mail, sms og telefonlogg slik at det ikke vil være noen spor av ditt navn, mailadresse eller telefon-nummer hos meg. De som blir intervjuet vil ikke kunne gjenkjennes når min forskningsoppgave publiseres.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 15.mai 2019. Seks uker senere skal jeg forsvare den muntlig. Etter dette vil alle nedskrevne intervju, dokumentet med samtykke (ditt navn) og det håndskrevne kode arket slettes.

Dine rettigheter

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NORD universitet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- Nord universitet ved Kate Eileen Mevik (veileder), mail: kate.e.mevik@nord.no, tlf: 75517317

- Stine Ekrem, student. Mail: stine_ekrem@hotmail.com. Tlf: 004792091320.
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personvernombudet@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Kate Eileen Mevik
Prosjektansvarlig

(Forsker/veileder)

Stine Ekrem
Student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *ungdommers møte med saksbehandlere-relasjonskvalitetens betydning i hjelpearbeid* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta på intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 01.07.2019

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 4: Intervjuguide 1 saksbehandlere

Intervjuguide 1 til saksbehandlere

- Hvor lenge har du jobbet i barneverntjenesten?
- Hva tenker du når du hører temaet for forskningsoppgaven?

- **Relasjonskvalitet**
 - Hva legger du i begrepet relasjonskvalitet? Og hvordan jobber du for å etterleve det du legger i begrepet?

- **Trygghet**
 - Hva legger du i ordet trygghet?
 - Hva gjør du for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.

- **Forståelse**
 - Hva legger du i ordet forståelse?
 - Hva gjør du for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.

- **Medvirke**
 - Hva legger du i ordet å medvirke?
 - Hva gjør du for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.

- **Kjærlighet**
 - Hva legger du i ordet kjærlighet?
 - Hva gjør du for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.

- **Til slutt**
 - Hva synes du er viktig i relasjon mellom ungdom og saksbehandler?
 - Kan du beskrive hvordan du synes en god saksbehandler bør være?

Vedlegg 5: Intervjuguide 2 saksbehandlere

Intervjuguide 2 til saksbehandlere

- Hvor lenge har du jobbet i barneverntjenesten?
- Hva tenker du når du hører temaet for forskningsoppgaven?

- **Relasjonskvalitet**
 - Hva legger du i begrepet relasjonskvalitet?
 - Hvordan jobber du for å etterleve det du legger i begrepet?

- **Trygghet**
 - Hva legger du i ordet trygghet?
 - Hva gjør du for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.

- **Forståelse**
 - Hva legger du i ordet forståelse?
 - Hva gjør du for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.

- **Medvirke**
 - Hva legger du i ordet å medvirke?
 - Hva gjør du for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.
- **Endringer i loven, paragraf 1-6, 1-7 og 6-3a. Medvirkning og samarbeid.**
 - Før sto det at barn skal gis mulighet til å medvirke, nå står det at barn skal ha rett til å medvirke.
 - Vil du utføre arbeidet ditt på en annen måte enn tidligere på grunn av endringen? I så fall på hvilken måte?
 - Har dere en felles praksis på kontoret i forhold til medvirkning?

- **Kjærlighet**
 - Hva legger du i ordet kjærlighet?
 - Hva gjør du for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.

- **Ny formålsparagraf 1-1. Ordene trygghet, kjærlighet og forståelse er tatt med.**
 - Vil denne endringen i formålsparagrafen føre til at du gjør endringer i din måte å utføre arbeidet på? I så fall hvilke endringer?
 - Har dere en felles praksis, verdisyn på kontoret når det gjelder utøvelsen av kjærlighet, trygghet og forståelse?

- Når du svarte på spørsmålene angående begrepene i intervjuet. De svarene du gav meg, hva grunner du dem i? (teori, erfaring, holdninger og verdier, kontorets mening, loven?)

- Tror du at de andre kollegaene dine legger det samme i begrepene som deg?

Vedlegg 6: Intervjuguide ungdom

Intervjuguide til ungdom

- Hvor gammel var du da du fikk kontakt med barneverntjenesten?
- Hvor lenge har du fått oppfølging fra barneverntjenesten?
- Hva tenker du når du hører temaet for forskningsoppgaven?

- **Relasjonskvalitet**
 - Hva legger du i ordet relasjonskvalitet?
 - Hvordan syns du saksbehandlere bør jobbe for å etterleve det du legger i ordet?

- **Trygghet**
 - Hva legger du i ordet trygghet?
 - Hva syns du saksbehandlere bør gjøre for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.

- **Forståelse**
 - Hva legger du i ordet forståelse?
 - Hva syns du saksbehandlere bør gjøre for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.

- **Medvirke**
 - Hva legger du i ordet å medvirke?
 - Hva syns du saksbehandlere bør gjøre for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.

- **Kjærlighet**
 - Hva legger du i ordet i kjærlighet?
 - Hva synes du at saksbehandlere bør gjøre for å etterleve dette i kontakt med ungdom? Eksempler og beskrivelser.

- **Til slutt**
 - Hva synes du er viktig i relasjon mellom ungdom og saksbehandler?
 - Kan du beskrive hvordan du syns en god saksbehandler bør være?