

MASTEROPPGAVE

Emnekode: SO330S

Navn: Kandidatnr. 28, Jeanette Pedersen

Nasjonale begrensninger og modifiserte muligheter -

**om Covid-19's påvirkning på barneverntjenestens
arbeid med undersøkelsessaker**

Dato: 15.11.2020

Totalt antall sider: 110

Forord

Et drøyt halvår har gått siden denne studien startet opp, i starten av pandemiens utbrudd i Norge da skoler og barnehager var stengte. Nå når studien er ferdig og leveres inn, befinner vi oss fortsatt i «corona-situasjonen» med smittevernstiltak over hele landet. Det har likevel vært et lærerikt halvår.

Først vil jeg rette en spesiell takk til mine informanter som delte erfaringer og bidro til at denne studien ble til. Jeg er takknemlig for at dere ga av deres tid, noe som jeg ikke tok som en selvfølge med tanke på corona-situasjonen.

Videre takker jeg min veileder, Guro Wisth Øydgard v/ Nord universitet, for gode innspill, uvurderlig støtte og oppmuntring gjennom hele prosessen.

God lesing!

Jeanette Pedersen

15. november 2020

Sammendrag

Covid-19 førte til at Regjeringen 12. mars 2020 innførte de sterkeste og mest inngripende tiltakene Norge har hatt i fredstid. Nedstenging av samfunnet var nødvendig for å holde smitteutbrudd under kontroll, noe som har hatt konsekvenser for blant annet barneverntjenestens arbeid med barn og familier.

Med utgangspunkt i at barneverntjenesten har et viktig samfunnsmandat og har ansvar for å hjelpe barn og familie i sårbare situasjoner, ser denne studien på hvilke endringer corona-situasjonen har ført til for barneverntjenestens arbeid med undersøkelsessaker og hvordan endringene har blitt håndtert. Formålet har vært å undersøke hvordan Covid-19 påvirker barneverntjenestens arbeid. Problemstillingen i studien er «Hvilke endringer har covid-19 ført til i barneverntjenestens arbeid med undersøkelser, og hvordan håndteres dette av barnevernsansatte?»

Ti informanter fra totalt åtte ulike barneverntjenester utgjør empirien ved hjelp av kvalitative dybdeintervju i denne studien. Funn er analysert i lys av Lipsky teori om bakkebyråkratiet og teori om profesjonsidentitet.

Studien viser at Covid-19 har endret barnevernsansattes arbeidshverdag og arbeidsmåter på en slik måte at det har bidratt til en endring og refleksjon over egen profesjonsidentitet og yrkesutøvelse. Nasjonale retningslinjer for arbeidshverdagen og prioriteringer av saker har vært styrende under pandemien. Hjemmekontor ses på som både en utfordring med tanke på manglende fysisk kollegial støtte, men også som en mulighet til å gjøre seg mindre tilgjengelig for klientene slik at skriverestanse kan forebygges. Studien viser også hvordan barnevernsansattes rolle i samfunnet og deres egen opplevelse av anerkjennelse ble satt i spill og utfordret deres yrkesidentitet.

Til tross for retningslinjer som har satt begrensninger for barneverntjenestens arbeidsmåter, viser studien til funn som tyder på at det ligger positive muligheter for utvikling på både system- og individnivå i krisesituasjonen. Denne studien viser hvordan endringene fra Covid-19 ikke bare begrenset, men også modifiserte barnevernsansattes arbeid, og førte til refleksjoner om deres profesjonelle identitet. I sin tur avslører funnene et potensial for forbedret og endret praksis også etter covid-19.

Nøkkelord: barnevern, undersøkelser, barnevernsansatte, corona, covid-19

Abstract

Covid-19 led the Government on March 12th 2020 to introduce the strongest and most intrusive measures Norway has had in peacetime. Shutting down society was necessary to keep outbreaks of infection under control, which has had consequences for, among other things, the child welfare service's work with children and families.

Based on the fact that the child welfare service has an important societal mandate and is responsible for helping children and families in vulnerable life situations, this study investigates at what changes the corona situation has led to for the child welfare service's work with investigative cases and how these changes have been handled. The purpose has been to investigate how Covid-19 affects the work of the child welfare service. The research question in the study is "What changes has covid-19 led to in the child welfare service's work with investigations, and how is this handled by child welfare employees?"

Ten informants from a total of eight different child welfare services constitute the empirical data using qualitative in-depth interviews in this study. Findings are analysed in the light of Lipsky's theory of ground bureaucracy and theory of professional identity.

The study shows that the impact of Covid-19 has changed the child welfare staff's work day and methods, and in turn contributed to a change in and reflection on their own professional identity and professional practice. National guidelines for everyday work and priorities between cases have been governing during the pandemic. Home office is seen as both a challenge in terms of lack of physical collegial support, but also as an opportunity to make oneself less accessible to clients which in turn prevent hat writing stoppage can be prevented. The study also shows how the role of child welfare workers in society and their own experience of recognition were put at stake and challenged their professional identity.

Despite guidelines that have set limits on the child welfare service's working methods, the study points to findings that indicate that there are positive opportunities for development at both system and individual level in the crisis situation. This study shows how the changes from Covid 19 not only restricted, but also modified social workers work and led to reflections on their professional identity. In turn, the findings exposes a potential of improved and changed practices also after the Covid 19.

Keywords: child welfare, child welfare surveys, child welfare workers, corona, covid-19

Innholdsfortegnelse

| | |
|---|------------|
| Forord | i |
| Sammendrag | ii |
| Abstract | iii |
| Innholdsfortegnelse | iv |
| | |
| 1.0 Innledning og bakgrunn for oppgaven | 1 |
| 1.1 Problemstilling | 2 |
| 1.2 Kontekst for studien | 3 |
| 1.2.1 Den kommunale barneverntjenesten | 3 |
| 1.2.2 Situasjonsbeskrivelse i Norge per 12. mars – 14. mai 2020 | 5 |
| 1.2.3 Samfunnskritiske funksjoner og barneverntjenestens funksjon | 7 |
| 1.3 Rapporter om Covid-19-situasjonen og barnevern | 8 |
| 1.3.1 Barnevern og corona i Norge | 8 |
| 1.3.2 Barnevern og corona i USA | 10 |
| 1.3.3 Rapportenes relevans for denne studien | 11 |
| 1.4 Begrepsavklaring | 12 |
| 1.5 Oppgavens oppbygging..... | 12 |
| | |
| 2.0 Teoretisk grunnlag | 14 |
| 2.1 Profesjon, profesjonsidentitet og profesjonell identitet..... | 14 |
| 2.1.1 Profesjon..... | 14 |
| 2.1.2 Profesjonsidentitet | 15 |
| 2.1.3 Profesjonell identitet | 16 |
| 2.1.4 Wackerhausens to nivåer av profesjonsidentitet | 17 |
| 2.2 Lipsky's teori om bakkebyråkrati | 19 |
| 2.2.1 Betingelser for bakkebyråkratenes yrkesutøvelse | 20 |
| 2.2.2 Bakkebyråkratenes mestringsstrategier | 22 |
| 2.3 Bakgrunn for valg av teorier | 25 |
| | |
| 3.0 Valg av metode – en kvalitativ studie | 26 |
| 3.1 Metodisk framgangsmåte | 26 |
| 3.1.1 Valg av kvalitativ tilnærming - intervjustudie | 27 |
| 3.1.2 Utvalg og rekruttering | 28 |
| 3.1.3 Informantene | 30 |
| 3.1.4 Intervjuguiden | 31 |
| 3.1.5 Intervjuene..... | 34 |

| | |
|---|--------------|
| 3.1.6 Transkribering | 35 |
| 3.2 Databehandling og personvern | 37 |
| 3.3 Metodiske utfordringer | 39 |
| 3.3.1 Forskerrollen innenfor eget felt | 39 |
| 3.3.2 Reliabilitet, validitet og overførbarhet | 41 |
| 3.4 Å forske i corona-tiden | 42 |
| 4.0 Analyseprosessen | 44 |
| 4.1 Første syklus koding | 44 |
| 4.2 Andre syklus koding – mønsterkoding | 46 |
| 5.0 Presentasjon av funn og analyse | 49 |
| Del 1 | |
| 5.1 Arbeidshverdagen - «Annerledes er vanlig» | 49 |
| 5.1.1 Utfordringer i arbeidshverdagen | 50 |
| 5.1.2 Mulighetene i arbeidshverdagen | 55 |
| 5.2 Undersøkelser i corona-tiden | 58 |
| 5.2.1 «Nå må vi bare samarbeide» | 59 |
| 5.2.2 Prioriteringer av undersøkelsessaker i corona-tiden | 62 |
| Del 2 | |
| 5.3 Yrkesidentitet i corona-tiden | 69 |
| 5.3.1 Manglende åpenhetskultur | 69 |
| 5.3.2 Anerkjennelse og forståelse fra samfunnet | 73 |
| 5.3.3 Faglig og personlig utvikling | 80 |
| 6.0 Avsluttende kommentarer | 83 |
| 6.1 Hovedfunnenes sammenheng | 85 |
| 6.2 Konklusjon | 85 |
| Litteraturliste | 89 |
| Vedlegg | |

1.0 Innledning og bakgrunn for oppgaven

I slutten av 2019 ble det oppdaget et nytt corona-virus i Hubei-provinsen i Kina. Få måneder senere hadde det i voldsom fart utviklet seg til å bli en pandemi (Folkehelseinstituttet, 2020). Utbruddet startet som en økning i antall personer med alvorlig lungebetennelse av ukjent årsak (Folkehelseinstituttet, 2020). Navnet på det ukjente viruset fikk SARS-CoV-2, og sykdommen blir kalt covid-19. Det er et virus i corona-gruppen, og gir luftveisinfeksjon hos mennesker. Sykdomsforløpet varierer fra milde symptomer til dødsfall. Viruset er spesielt farlig for eldre mennesker og for mennesker som har underliggende sykdommer.

Samme dag som WHO erklærte utbruddet som en pandemi, 12. mars 2020, gikk den norske regjeringen ut med de sterkeste og mest inngripende tiltakene Norge har hatt i fredstid (Regjeringen, 2020, pressemelding nr. 38). Regjeringen satte inn omfattende og inngripende tiltak for å dempe og forebygge smittespredning (ibid., pressemelding nr. 38, 2020). «Over natten» ble hele det norske samfunnet endret, og for svært mange innebar det at både jobbhverdag, skole- og barnehagehverdag og fritid nå var innenfor husets fire vegger. Under pandemien var det likevel viktig å opprettholde driften av visse kritiske samfunnsfunksjoner, som for eksempel helsepersonell, og Regjeringen utarbeidet en liste over hvilke yrkesgrupper som skulle anses som samfunnskritiske grupper (Regjeringen, 2020a). Lista ble revidert underveis i pandemien, og barneverntjenesten var en av gruppene som da ble regnet som å ha en samfunnskritisk funksjon. Dette kommer oppgaven nærmere inn på i delkapittel 1.2.3.

Hva skjer med barneverntjenesten og dets mandat når det skal jobbes hjemmefra, og når hensyn til smittevern på tas? Hvilke endringer opplever barnevernsansatte hvor de befinner seg i en unntakstilstand de ikke har befunnet seg i ved noe tidspunkt tidligere, og hvordan håndteres det? Dette er spørsmål som utviklet seg til å bli tema for min masteroppgave: *Covid-19s påvirkning på barneverntjenestens arbeid*. Interessen for tema springer også ut fra min egen rolle som saksbehandler i barneverntjenesten. Som ansatt i barneverntjenesten har jeg en interesse for barnevernsfeltet, i tillegg opplever jeg det som interessant å undersøke pandemi-situasjonens påvirkning på tjenesten i et forskningsperspektiv.

1.1 Problemstilling

Formålet med studien er å undersøke hvilke endringer barnevernsansatte opplever, og hvordan de håndteres, i corona-situasjonen. Den kommunale barneverntjenesten har flere ulike arbeidsoppgaver, og større barneverntjenester er gjerne organisert i ulike seksjoner. Det var derfor nødvendig å avgrense undersøkelsen. Jeg valgte da å peile undersøkelsen inn på ansatte som jobber med undersøkelsessaker. Begrunnelsen for dette valget er interessen for å få en større innsikt i hvordan barnevernsansatte klarer å gjennomføre en undersøkelse når det er strenge restriksjoner på blant annet fysisk kontakt. I undersøkelsesarbeidet til barneverntjenesten er fysiske møter med menneskene de jobber med, sentralt. Jeg vil komme tilbake til barneverntjenestens undersøkelser i delkapittel 1.2.1.

Jeg finner det også av samfunnsmessig relevans å belyse dette temaet da barneverntjenesten er en offentlig instans hvis oppgave er å yte tjenester for innbyggerne. Barnevernsansatte jobber etter barnelovens formålsparagraf 1-1 (1992): «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. (...)». Det kan derfor ses på som av allmenn interesse å undersøke hvordan de har erfart corona-situasjonen så langt, og om/i hvilken grad deres mandat påvirkes av corona-situasjonen. Dette er kunnskap som kan komme til nytte senere, om for eksempel en lignende situasjon skulle skje. Problemstillingen er:

Hvilke endringer har covid-19 ført til i barneverntjenestens arbeid med undersøkelser, og hvordan håndteres dette av barnevernsansatte?

Problemstillingen i et prosjekt skal defineres på en slik måte at den gir retningslinjer for videre utforming av forskningsprosjektet, og skal bidra til at temaet avgrenset til noe spesifikt forskbart (Thagaard, 2018, s. 46). Problemstillingen som er utformet, har potensiale til å undersøke hvordan de inngripende tiltakene for å forebygge smittespredning påvirket barneverntjenestens arbeid med undersøkelser, og hvordan ansatte håndterte dette. Hvordan gjennomføres undersøkelsessaker når fysiske møter skal begrenses? Er det prioriteringer som avgjør hvilke saker som skal undersøkes, og hva består eventuelt disse prioriteringene av? Hvilke erfaringer har de ansatte med seg så langt i situasjonen? Hvordan er det å være ansatt i barneverntjenesten når en pandemi herjer? Dette er spørsmål jeg forsøker å få svar på i undersøkelsen gjennom problemstillingen.

1.2 Kontekst for studien

Studien omhandler ansatte i den kommunale barneverntjenesten. For å sette leseren inn i kontekst og gi en forståelse av denne offentlige etatens arbeid, velger jeg i dette kapitlet å gi en kort beskrivelse av den kommunale barneverntjenesten, og fokuserer da på arbeidet med undersøkelser. Deretter følger en situasjonsbeskrivelse for Norge for tidsrommet studien ble gjennomført. Jeg vil også beskrive relevante bidrag fra andre, nasjonalt og internasjonalt. For at leseren skal ha lik forståelse av begrepene jeg bruker i oppgaven, vil det avslutningsvis i dette kapitlet bli gjennomgått hovedbegrep jeg kommer til å anvende og hvilken definisjon jeg legger til grunn for disse.

1.2.1 Den kommunale barneverntjenesten

Regjeringen gjennom Barne-, ungdoms- og familiedepartementet og statsråden har det overordnede ansvar for barnevernet. Departementet har forvaltningsansvaret for tjenesten, og gir retningslinjer, utvikler barnevernpolitikken og gir signaler om hvordan den bør drives (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 19). Utførelsen av arbeidet er i hovedsak lagt til den kommunale barneverntjenesten, og alle kommuner skal ha en barneverntjeneste som utfører de daglige oppgavene som loven pålegger, jf. barnevernloven § 2-1 (1992). Staten ved Barne-, ungdoms- og familieetaten, utfører også det praktiske arbeidet.

«Barnevernets hovedoppgaver er å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid (...)» (Barnevernlovens formålparagraf, 1992). Dette innebærer også at barnevernet har ansvar for at barn og unge får trygge oppvekstforhold.

Den kommunale barneverntjenestens viktigste oppgaver er å gi råd og veiledning i enkeltsaker, undersøke barns omsorgssituasjon og treffe vedtak etter loven om hjelpe- og omsorgstiltak (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 19). Det betyr at den kommunale barneverntjenesten blant annet har ansvar for det forebyggende arbeidet, hjelpetiltak i hjemmet, å initiere og fremme sak for behandling i fylkesnemnda om plassering av barn utenfor hjemmet og oppfølging av barn plassert utenfor hjemmet. De skal først og fremst bidra til at barn kan bli boende i egen familie. Eksempler på hjelpetiltak som kan settes inn, er støttekontakt, barnehageplass og besøkshjem (ibid., 2015, s. 18).

Barneverntjenestens generelle forebyggingsoppgave innebærer å bidra til at andre tjenester også ivaretar barnets interesser. Det er derfor viktig med et godt samarbeid mellom for

eksempel skole, barnehage, helsestasjon, politi, NAV og barne- og ungdomspsykiatri (ibid., 2015, s. 18). Jeg vil nå beskrive hovedtrekkene for hvordan barneverntjenesten jobber med undersøkelser.

Når en bekymringsmelding kommer inn, skal det avgjøres om denne skal føre til undersøkelse eller ikke innen en uke har gått. Undersøkelsen starter når «Dersom det er rimelig grunn til å anta at det foreligger forhold som kan gi grunnlag for tiltak etter dette kapitlet, skal barneverntjenesten snarest undersøke forholdet», jf. barnevernloven § 4-3 (1992). Meldingene kommer til barnevernet ved at foreldrene eller barna henvender seg selv dit, eller de kan komme fra for eksempel helsestasjon, skole, barnehage og andre som er bekymret (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 87).

Hensikten med en undersøkelse er å få et tilstrekkelig grunnlag for å vurdere om lovens vilkår for å iverksette tiltak er oppfylt. Noen barneverntjenester utarbeider en plan for undersøkelsen. Planen skisserer hva som skal gjøres i undersøkelsen, når og hvem som er involvert. Planen kan også si noe om hvor omfattende undersøkelsen skal være (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 97), jf. barnevernloven § 4-3 annet ledd (1992):

Undersøkelsen skal gjennomføres slik at den minst mulig skader noen som den berører, og den skal ikke gjøres mer omfattende enn formålet tilsier. Det skal legges vekt på å hindre at kunnskap om undersøkelsen blir spredt unødige.

Undersøkelser kan deles opp i tre hovedtrekk: (1) Informasjonsinnhenting: Det vurderes hvilken informasjon som skal innhentes basert på bekymringsmeldingens innhold. For eksempel fra skole, barnehage og helsestasjon (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 98). (2) Informasjonsbearbeiding: Innhentet informasjon bearbeides sammen med lovgrunnlaget og barnevernfaglig kunnskap (ibid., 2015, s. 98). (3) Konklusjon: Undersøkelsen konkluderes når det vurderes at det foreligger nok informasjon til å fatte en beslutning. Enten henlegges undersøkelsen uten tiltak, eller med tiltak.

Undersøkelsen skal være effektiv og omfatte barnets totale omsorgssituasjon (Barne-, ungdom- og familiedepartementet, 2017). Dette innebærer vanligvis også at barneverntjenesten gjennomfører hjemmebesøk hos familien. Et annet viktig hensyn ved undersøkelsene, er at barneverntjenesten alltid skal snakke med barnet meldingen omhandler, med mindre hensynet til barnets beste sier annet (ibid., 2017)

Undersøkelsessaker organiseres ulikt fra barneverntjenesten til barneverntjeneste. Noen bruker for eksempel standardiserte utredningsmodeller, andre bruker skjønnsbaserte modeller

for å undersøke barns omsorgssituasjon. Noen barneverntjenester bruker også det som kalles meldingsmøte når en melding er konkludert med undersøkelse. Meldingsmøtet er det første møtet med involverte parter, for eksempel foreldre, der hvor bekymringsmeldingens innhold gjennomgås (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 100). Møtet skjer fysisk, oftest på kontoret. Videre etter dette møtet avklares det hvordan det skal jobbes videre i undersøkelsen. Oppsummert kan man si at en undersøkelse kan jobbes med på ulike måter, men at de alle følger de tre hovedtrekkene nevnt ovenfor.

1.2.2 Situasjonsbeskrivelse i Norge per 12. mars – 14. mai 2020

Konteksten for denne studien vil være fra da Regjeringen i Norge satte inn omfattende tiltak for å bekjempe corona-viruset 12. mars 2020 og fram til siste intervju i innsamling av data, 14. mai 2020. Hva informantene forteller om endringer og erfaringer de opplever i coronasituasjonen må derfor ses i sammenheng med denne tidsperioden.

12. mars 2020: «I dag kommer den norske regjeringen med de sterkeste og mest inngripende tiltakene vi har hatt i Norge i fredstid. Det er helt nødvendig, sier statsminister Erna Solberg.» (Regjeringen, 2020, pressemelding nr. 38)

Regjeringen informerte om de mest omfattende tiltakene som har blitt satt inn i fredstid i Norge. Tiltak som hadde stor innvirkning på innbyggernes personlige frihet, tiltak som grep direkte inn i menneskers hverdagsliv og tiltak som grep inn i hvordan Norges samfunn fungerte (Regjeringen, 2020, pressemelding nr. 38; Regjeringen, 2020b). Tiltakene skal hindre spredning av covid-19 samtidig som de skal bidra til å opprettholde nødvendige helse- og omsorgstjenester (Helsedirektoratet, 2020). Under følger en hovedoversikt over tiltakene som ble satt inn 12. mars 2020:

Stenging av barnehager, skoler og utdanningsinstitusjoner - 7. april ble småskolen 1.-4. klassetrinn gjenåpnet. 20. april gjenåpnet barnehagene, VG2 og VG3 på videregående yrkesfaglig program fulgte etter 27. april. Skolene ble gjenåpnet for alle klasser fra og med 11. mai, og samme gjaldt for studenter som måtte ha fysisk tilgang til lærestedet for å ikke bli forsinket i studiene sine på universiteter, høyskoler og fagskoler (Helsedirektoratet, 2020).

Opprettholde skole- og barnehagetilbudet til visse grupper - For å opprettholde virksomheten i helse- og omsorgstjenestene og andre kritiske samfunnsfunksjoner, skulle skolene og barnehagene sørge for et tilbud for barn av foreldre som hadde en kritisk samfunnsfunksjon. Tilbudet gjelder også barn med særlige omsorgsbehov. I neste kapittel vil jeg beskrive mer

hva som menes med kritiske samfunnsfunksjoner, og hvem dette innebar. Det er relevant for min studie da informantene i denne studien innehar en slik funksjon. *Stenging og forbud mot ulike arrangement* - Dette innebærer blant annet alle kulturarrangementer, all organisert innen- og utendørs aktiviteter, svømmehaller, treningssentre, hudpleie, frisører, og alle virksomheter i serveringsbransjen med unntak av de som serverer mat og kan sikre 1 meters avstand mellom besøkende. *Forbud mot utenlandsreise for helsepersonell som jobber med pasientbehandling, karantene ved innreise til Norge, kollektivreiser og jobbe hjemmefra og det innføres adgangskontroll i helseinstitusjoner* (Helsedirektoratet, 2020; Folkehelseinstituttet, 2020a).

Da tiltakene ble presentert nasjonalt, sa helseminister Bent Høie (Regjeringen, 2020, pressemelding nr. 38):

Grepene vi nå tar vil oppleves som en belastning for mange, og de vil få store konsekvenser i det norske samfunnet. Men dette er dugnad som vi er nødt til å ta i fellesskap og på vegne av fellesskapet.

Det har vært flere endringer i tiltakene som kom 12. mars og fram til 14. mai, uten at denne oppgaven har kapasitet eller til hensikt å gjennomgå alle disse. Tiltakene som er nevnt ovenfor kan bli ansett som «hovedtiltakene», og de som endre samfunnet i Norge «over natta». En kort oversikt hva som skjedde etter hovedtiltakene ble satt inn: flere kommuner vedtok et karantenepåbud for reisende fra andre steder av landet. Dette ble sett på som bekymringsfullt av Helsedirektoratet (2020), som mente at dette ville kunne hindre kritiske samfunnsfunksjoner ved å hindre de å krysse kommunegrensene. Helsetjenesten ble oppfordret til å bli digitale og ta i bruk videokonsultasjoner for å hindre smittespredning (Regjeringen, 2020a). Det ble oppfordret til så stor bruk av hjemmekontor som mulig, og å holde 2 meters avstand til andre. Det ble forbud mot å reise på fritidseiendommer utenfor egen kommune. Jeg tar utgangspunkt i den siste uken jeg hadde intervjuer, uke 20, og presenterer kort tall om smittesituasjonen i Norge i uke 20 (Folkehelseinstituttet, 2020c, s. 2):

- det er nedgang i antall smittetilfeller i forhold til uke 19: 220 smittede i uke 19 mot 116 smittede i uke 20
- i uke 20 er andelen positive blant de testede på sitt lavest så langt i corona-situasjonen: 20 211 ble testet i uke 20 hvorav 0,6 prosent var positive
- 219 035 personer i Norge er testet for SARS-CoV-2 totalt
- totalt har 1 039 personer med påvist covid-19 blitt innlagt på sykehus i Norge

- totalt er det varslet 233 covid-10 assosierte dødsfall i Norge, gjennomsnittsalderen er 82 år (Folkehelseinstituttet, 2020c, s. 2).

Fra uke 19, 7. mai, la Regjeringen fram en tidsplan for ned bygging av smitteverntiltakene hvor samfunnet skulle åpnes mer og mer gradvis og kontrollert. Det ble likevel oppfordret til å benytte seg minst mulig av kollektivtrafikk dersom det ikke var nødvendig, og også å fortsette å bruke hjemmekontor der det var mulig (Regjeringen, 2020b).

1.2.3 Samfunnskritiske funksjoner og barneverntjenestens funksjon

Som vi ser av tiltakene som er nevnt i delkapittel 2.2.1, var det viktig å opprettholde virksomheten i helse- og omsorgstjenestene og de som hadde andre kritiske samfunnsfunksjoner. Lista over de som umiddelbart innehadde en slik funksjon 12. mars, omfattet styring og kriseledelse, forsvar, lov og orden, helse og omsorg, redningstjeneste, IKT-sikkerhet i sivil sektor, natur og miljø, forsyningssikkerhet, vann og avløp, finansielle tjenester, kraftforsyning, elektroniske kommunikasjonstjenester, transport satellittbaserte tjenester og apotekene. 16. mars ble listen over de som innehar kritiske samfunnsfunksjoner satt av Regjeringen. En årsak til at det var viktig å få definert hvem som innehar en samfunnskritisk funksjon, var at disse fikk tilbud om barnehage- og skoleplass til sine barn slik at de kunne ivareta sine samfunnskritiske arbeidsoppgaver (Regjeringen, 2020a)

Regjeringen (2020a) skriver:

Listen over hvilke typer virksomheter og personellgrupper som er sentrale for å opprettholde driften av kritiske samfunnsfunksjoner og kritiske virksomhetsfunksjoner innen andre samfunnsfunksjoner, er ikke uttømmende. Behovet for endringer i listen vurderes fortløpende.

Kommunal barneverntjeneste var en av dem som fikk en samfunnskritisk rolle 16. mars, etter anbefalinger fra flere hold om at sårbare barn måtte ivaretas særskilt under pandemien (Fellesorganisasjonen, 2020; Fylkesmannen i Innlandet, 2020). I starten av april måned vedtok Regjeringen forskriftsbestemmelser som skulle legge til rette for å ivareta barns rett til omsorg og beskyttelse etter barnevernloven under koronapandemien. Argumentasjonen var nødvendigheten av å raskt kunne avhjelpe negative konsekvenser for befolkningen som følge av redusert kapasitet i barnevernet, og at barnevernet måtte være i stand til å ivareta sine oppgaver overfor særlig utsatte barn og unge, selv om tjenestene i ulik grad blir og kan bli rammet av følge av Covid-19 (Barne-, ungdom- og familiedirektoratet, 2020a). Noen av

tiltakene som ble satt inn i den kommunale barneverntjenestens arbeidshverdag, var blant annet at tilsyns- og oppfølgingsbesøk i fosterhjem kunne tas digitalt der det var mulig, og at fjernmøter i fylkesnemndene kunne tas digitalt som i en videosamtale (Barne-, ungdom- og familiedirektoratet, 2020a). Med andre ord, de midlertidige forskriftsbestemmelsene ga barneverntjenesten muligheten til å bli mer digitale i sin arbeidshverdag.

I tillegg kom barne-, ungdom- og familiedirektoratet ut med informasjonsskrivet «Den kommunale barneverntjenestens prioriterte oppgaver – i en tid i krise og beredskap» (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020b) som ga føringer for hvordan barneverntjenesten skulle prioritere sine arbeidsoppgaver i en tid hvor de ikke kunne jobbe som normalt. Informasjonsskrivet inneholdt også en liste over oppgaveområder i prioritert rekkefølge, hvor mottak av melding og iverksetting av undersøkelse kom først. Rekkefølgen kunne endres dersom en risikovurdering tilsa det, altså at en sak ble håndtert som akutt (ibid., 2020b).

1.3 Rapporter om Covid-19-situasjonen og barnevern

Det finnes naturligvis ikke mye «ferdig» forskning når det gjelder corona-situasjonen med relevans for barneverntjenesten. Relatert til oppgavens relativt ferske tematikk, er det derfor ikke naturlig eller mulig å gi en fullstendig kunnskapsstatus. Men det er utarbeidet flere rapporter og artikler, og disse gir et innblikk i den kunnskapen som allerede er fremskaffet innen temaet, samt bidrar til å kontekstualisere min studie. I dette kapitlet vil jeg derfor vise til to utvalgte rapporter som anses som relevant for min studie. I tillegg til en norsk rapport, er det også valgt en rapport om den amerikanske barneverntjenesten.

1.3.1 Barnevern og corona i Norge

I forbindelse med corona-situasjonen i Norge satte barne-, ungdom- og familiedirektoratet satte ned en koordineringsgruppe som sikret at

(...) problemstillinger av relevans for denne gruppen drøftes og håndteres på tvers av sektorene. Det er videre behov for at regelmessige vurderinger av tilstanden og mulige tiltak løftes opp til departement og regjering. (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020, s. 4)

I koordineringsgruppens syvende statusrapport «Statusrapport 7 - Utsatte barn og unges tjenestetilbud under covid-19-pandemien», er koordineringsgruppen bedt om å kartlegge

hvordan/om tjenestetilbudet for barn og unge fortsatt er påvirket (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020c, s. 5).

Oppsummert finner koordineringsgruppen at de advarer mot nye nedstenginger som kan føre til alvorlige konsekvenser for barn og unge. Det rapporteres om stor økning i antall henvendelse til Alarmtelefonen siden 15. mars, en fordobling sammenlignet med samme tid i 2019. Tidligere har det vært primært tre forhold som har påvirket tjenesteleveranse under pandemien; smittevernhensyn, personellsituasjonen og tjenestenes behov for å bruke personell til å forberede seg. Nedstenging og smitteverntiltak har gradvis ført til større kontroll under pandemien, og i statusrapport 7 er det primært grunnleggende smittevernhensyn som begrenser tjenesteutøvelsen (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020c, s. 5).

Koordineringsgruppen anbefalte myndighetene tydeliggjorde de negative konsekvensene av en nedstenging for barn og unge. Dette gjaldt både nasjonale og lokale smitteverntiltak. Det ble også anbefalt at skoler, barnehager og andre tilbud for barn og unge burde være åpent så langt som mulig under pandemien, dette på grunn av de negative konsekvensene av en nedstenging (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020c, s. 5).

Rapporten anslår, basert på forskning, statistikk og anslag fra Folkehelseinstituttet, at gruppen som blir omtalt som de sårbare barna/unge, utgjør minst 20 prosent av barn og unge i Norge: «Basert på folketallet per 1. januar 2020 utgjør dette 223 722 barn og unge.» (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020c, s. 12). Denne gruppen regnes som å ha blitt større som følge av Covid-19. Bakgrunnen for det er at pandemien anses som en risikofaktor, og som kan ha påført eksempelvis til økonomiske utfordringer hos flere familier. I en normalsituasjon har familier også vanligvis tilgang til praktisk hjelp, noe som smitteverntiltak har lagt store begrensinger for. Disse negative endringene kan føre til frustrasjon, aggresjon, økt rusbruk og psykiske reaksjoner (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020c, s. 6).

Tross pandemi og krisesituasjon, er Norge forpliktet gjennom FNs barnekonvensjon å ivareta barnets beste. Barn har rettigheter også i en krisesituasjon. Stat og kommune har et ansvar for å vurdere barnets beste ut fra alle dets behov, og å få til en god løsning mellom smittevern og andre behov (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020c, s. 6; Barnekonvensjonen, 2003).

Rapporten viser til funn som viser en betydelig endring av bruk av hjemmekontor for det kommunale barnevernet fra april til juni måned. Det er også endringer i fysiske møter, hvor det blir gjort langt flere fysiske møter nå enn tidligere i vår. Men det er fortsatt enheter som

svarer at de fortsatt har langt oftere møter digitalt enn fysisk (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020c, s. 17). Det er også en nedgang i andelen barneverntjenester som oppgir at de får færre henvendelser fra familier i corona-situasjonen. Når det gjelder samarbeid mellom barnevern og andre instanser, har det vært en gradvis positiv utvikling fra april til august måned. Flere barneverntjenester rapporter også at «gjenåpning» av tjenestene til samarbeidspartnere er viktig for at deres tjeneste skal komme tilbake til ordinær drift, og flere rapporterer også om en økning av bekymringsmeldinger fra juni måned (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020c, s. 21).

1.3.2 Barnevern og corona i USA

Morgan Welch og Ron Haskins' rapport om det amerikanske barnevernet; «What COVID-19 means for America's child welfare system», ble publisert 30. april 2020, og pekte på utfordringer covid-19 hadde synliggjort i amerikansk barneverntjeneste (Welch & Haskins, 2020).

Det amerikanske barnevernet varierer sterkt mellom de ulike statene, dette fordi USA ikke har en tydelig strategi for hvordan omsorgssvikt skal håndteres, i tillegg til at det er to motstridende prioriteringer i amerikansk barnevern: barns sikkerhet VS å bevare familien. Ansvar for å forsonne disse to prioriteringene er lagt til Child Protective Services (CPS). Det hevdes av Welch og Haskins (2020) at dagens barnevernssystem i USA ikke har de riktige verktøyene for å avdekke og avhjelpe familier med ulike faktorer som direkte bidrar til omsorgssvikt; økonomisk usikkerhet, hjemløshet, fattigdom, rusmisbruk og psykisk helse.

Rapporten viser til at det er vanskelig å fange opp barna i corona-situasjonen da mange samarbeidsinstanser, som normalt ville ha sendt bekymringsmelding, har hjemmekontor; lærere, leger og andre fagfolk (Welch & Haskins, 2020). Videre hevder Welch og Haskins (2020) at Covid-19 krisen kan være det tjenesten trenger for å bygge om dagens mindre fungerende barnevernssystem i USA, til et system som er i stand til å gjenkjenne ulike risikofaktorer som bidrar til omsorgssvikt, samtidig som barna blir ivaretatt. Eksempelvis har pandemien ført til masseledighet i USA, og nesten 10 millioner mennesker mistet jobben sin i løpet av de to siste ukene av mars. Dette fører til økt stress og isolasjon hos den enkelte familie, noe som kan få alvorlige konsekvenser i hjemmene. Forskning har vist at tider med økonomisk nedgang kan føre til økt risiko for barnemishandling.

Ansatte i CPS jobber etter andre retningslinjer under Covid-19 enn i en normalsituasjon, noe som har vært nødvendig for å forhindre smittespredning. Digital kontakt har blitt innført som en ny måte å ny ut til familiene på, men i saker som vurderes som alvorlige har CPS anledning til å rykke ut til fysiske møter. Men mangel på smittevernutstyr til sosialarbeidere har ført til at flere innen denne yrkesgruppen har testet positiv for Covid-19. Retningslinjene klarer dermed ikke å ivareta de ansatte tilstrekkelig. Rapporten peker på behov for midler til å gjøre CPS i stand til å håndtere den nye teknologiske hverdagen under Covid-19, og også midler til å være sikret med smittevernustyr (Welch & Haskins, 2020).

Det er en nedgang i antall bekymringsmeldinger til CPS som en direkte konsekvens av hjemmekontor og stengte skoler og barnehager. Enkelte stater har aktivt gått ut og oppfordret allmennheten og melde bekymring til CPS dersom de mistenker omsorgssvikt. I tillegg er det bekymringer knyttet til at omsorgsgiverne skal være ansvarlig for å skolere barna hjemme, gjerne i tillegg til eget hjemmekontor og det å være forelder. Welch og Haskins (2020) peker på at dagens barnevern har uklart struktur for barnevernsarbeid, og for stor forskjell i yrkesutøvelsen mellom de ulike statene. Det får konsekvenser for barns rettsikkerhet. Dette håper Welch og Haskins (2020) at pandemien kan være med å belyse, og dermed sikre et bedre barnevern i framtiden.

1.3.3 Rapportenes relevans for denne studien

Begge rapportenes relevans for denne studien finnes i deres beskrivelser av barneverntjenestens fungering under corona-pandemien. Den nedsatte koordineringsgruppen i Norge kartla tjenestetilbudet for utsatte barn og unge, da også med tanke på hvordan barneverntjenesten fungerte i krisesituasjonen. Rapporten plasserer denne oppgaven i kontekst ved å vise hvordan pandemien anses å være en risikofaktor for flere familier og hvordan smitteverntiltak kan føre til negative endringer for barn og familier i sårbare situasjoner (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020c, s. 6). Dette er samfunnsgruppen barneverntjenesten jobber med, og har innvirkning på barneverntjenestens arbeid.

Covid-19 berører hele verden, og det er relevant å kontekstualisere oppgaven i bredere forstand ved å vise til hvordan pandemien berører andre også andre lands velferdstjenester, herunder barneverntjenesten. Den amerikanske rapporten peker på en del av de samme utfordringene som Barne-, ungdoms- og familiedirektoratets koordineringsgruppe oppgir i sin rapport (Welch & Haskins, 2020; Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2020c). Til tross

for ulikheter i det norske og amerikanske velferdssystemet, er det interessant å se hvordan pandemien påvirker ulike nasjoners velferdsinstitusjoner.

1.4 Begrepsavklaring

- **Corona-situasjonen:** SARS-CoV-2 er navnet på coronaviruset som fører til luftveissykdommen Covid-19 (Løge, 2020). I oppgaven vil begrepet «corona-situasjonen» i hovedsak brukes der pandemien og situasjonen den medfører til omtales. Enkelte steder vil også Covid-19 brukes.
- **Barnevernsansatte:** I denne oppgaven er begrepet et samlebegrep for de som jobber i barneverntjenesten, enten i en saksbehandler- eller lederrolle. Begrepet må forstås i denne studiens kontekst, og er betegnelsen på informantene i studien. Barnevernsansatte har typisk helse- og sosialfaglig bakgrunn, og fleste er barnevernspedagoger eller sosionomer (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 38).
- **Klienter:** Jeg velger å bruke dette begrepet om barna og familiene barneverntjenesten kommer i kontakt med. Begrepet vil brukes i tillegg til at jeg enkelte steder skriver «barna», «familien» og «foreldrene». Årsaken til dette er at det enkelte steder i oppgaven vil være relevant å vite *hvilke* klienter jeg skriver om.

1.5 Oppgavens oppbygging

I innledningkapittelet har jeg plassert studien inn i både situasjons- og tidsmessig kontekst, redegjort for den kommunale barneverntjenesten slik jeg mener er hensiktsmessig for oppgaven, og definert relevante begrep leseren kommer over senere i oppgaven. Jeg har også beskrevet det jeg har vurdert som relevant forskning for min studie. Videre vil oppgaven bygges opp slik:

Kapittel 2: Her redegjør jeg for det teoretiske grunnlaget funnene i undersøkelsen blir tolket og forstått med. Hva de ulike bidragene kan bidra med, vil diskuteres underveis.

Kapittel 3: I dette kapittelet redegjør jeg for alle valg som er foretatt i undersøkelsen; fra utforming av intervju spørsmål til ferdig transkriberte lydopptak. Kapittelet vil være preget av kritisk refleksjon rundt egne valg, og hvordan det har vært å gjennomføre studien i corona-tiden.

Kapittel 4: Her vil analysen av datamaterialet gjennomgås trinn for trinn for å vise hvordan jeg utviklet kategoriene jeg gjorde.

Kapittel 5: Dette kapitlet slår sammen både presentasjon av funn og drøfting. I drøfting av funn vil jeg bruke de teoretiske bidragene fra kapittel 3 sammen med egne refleksjoner.

Kapitlet er delt inn i to hoveddeler; del 1 og del 2.

2.0 Teoretisk grunnlag

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for det teoretiske grunnlaget jeg kommer til å anvende som redskaper til å drøfte funn i undersøkelsen. Jeg vil benytte meg av profesjonsteorier, med hovedvekt på profesjonsidentitet og profesjonell identitet. Deretter vil utvalgte deler av Lipsky teori om bakkebyråkratene redegjøres for. I valg av teori for denne studien, har jeg lagt vekt på endringene barnevernsansatte har opplevd som følge av corona-situasjonen, og da også endringer i rammebetingelsene for arbeidet sitt. Dette finner jeg at Lipskys teori kan bidra med å belyse. Hvordan informantene har håndtert disse endringene vil også bli belyst ved bruk av Lipskys teori supplert med teori om profesjonsidentitet.

2.1 Profesjon, profesjonsidentitet og profesjonell identitet

2.1.1 Profesjon

Profesjon er et omdiskutert begrep som kan ha flere betydninger. En yrkesgruppe som beskriver seg som en profesjon, ønsker ved hjelp av profesjonsbegrepet å overbevise andre om sin berettigelse og betydning (Molander & Terum, 2008, s. 16).

Velferdsstatens fremvekst i etterkrigstiden, og spesialiseringen som skjedde innen velferdsstaten, var årsaken til stadig nye profesjoners inntreden (Almås, Vasset & Ødegård, 2018, s. 177). Profesjonene skiller seg fra for eksempel håndverkere ved at de forvalter vitenskapelig kunnskap. Et bestemt yrke, eksempelvis lege, har kobling til en bestemt utdanning. Legeyrket kobles da til et bestemt pensum, en bestemt fagplan og til andre utdanningsrutiner som er spesielle for akkurat *dette* yrket (ibid., 2018, s. 177). Torgersen referert i Almås et al. (2018, s. 178) skrev:

Vi har en profesjon hvor en bestemt langvarig formell utdanning erverves av personer som stort sett er orientert mot oppnåelse av bestemte yrker som ifølge sosiale normer ikke kan fylles av andre personer enn de med denne utdannelsen.

Profesjonsbegrepet har blitt kritisert for å ha mistet empirisk gyldighet: profesjoner mister mye av sin autonomi ved å i stadig større grad bli tatt opp i store arbeidsorganisasjoner, med økt kontroll gjennom rettsliggjøring og spesifikke standarder fra statlig hold. Dette fører til mindre «profesjon», og de «nye» profesjonene er ikke som de «gamle» (Molander & Terum, 2008, s. 17).

I denne oppgaven vil begrepet profesjon bli forstått som yrker med en viss utdanning, de har autonomi i yrkesutøvelsen, har et samfunnsoppdrag og indre sosial organisering (Almås, Vasset & Ødegård, 2018, s. 177). Jeg velger å legge til grunn Max Webers idealtipe av begrepet profesjon: «den spesifisering, spesialisering og kombinasjon av en persons prestasjoner som utgjør grunnen for hans muligheter til kontinuerlig forsørgelse eller erverv.» (Max Weber, referert i Molander & Terum, 2008, s. 17).

Det finnes ingen uttalte krav om hvilke profesjoner som kan jobbe i barneverntjenesten, men barnevern- og sosionomutdanningen gir bred kompetanse til å jobbe i barneverntjenesten og er også de største yrkesgruppene innenfor tjenesten. Disse helse- og sosialfagutdanningene har nasjonale rammeplaner som inneholder standarder for hver enkelt utdanning, hva de skal kvalifisere til, og viser til utdanningens omfang og innhold (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 37). Dette er i tråd med idealtypen av begrepet profesjon av Weber.

Profesjonsbegrepet vil videre i denne oppgaven omfattes av de som jobber i barneverntjenesten, benevnt som *barnevernsansatte* videre. Barnevernsansatte er da et samlebegrep for flere profesjoner, blant annet barnevernspedagoger og sosionomer.

2.1.2 Profesjonsidentitet

Profesjonsidentitet viser til yrkesutøverens forståelse av hva det betyr å være og handle som for eksempel sosionom eller barnevernspedagog. Det er et komplisert begrep som kan ha flere betydninger. Identitet kommer fra det latinske ordet *idem*, som betyr *det samme* (Molander & Terum, 2008, s. 17). Mollenhausers (1996, s. 138) definerer identitet som «en enhet i det mangfoldige». Identitet kan brukes og forstås i mange forskjellige sammenhenger, for eksempel; gruppeidentitet, etnisk identitet, klasse-identitet, (ibid., s. 138).

Almås, Vasset & Ødegård (2018, s. 113) skriver at identitet handler «om å være gjenkjennelig for seg selv og andre, også i skiftende situasjoner.» I denne oppgaven er begrepet identitet sett i sammenheng med grupper mennesker, ikke individuelt. Profesjonsidentiteten blir utviklet i samhandling med andre, både gjennom et utdanningsforløp og også i arbeidshverdagen (Almås, Vasset & Ødegård, 2018, s. 114). Å inneha en profesjonell identitet kan forstås som en bevisst oppfatning, mer eller mindre, når det gjelder hvilke holdninger, verdier, egenskaper, etiske retningslinjer, ferdigheter og kunnskap som gjør en god yrkesutøver (ibid., 2018, s. 114). I denne oppgaven vil profesjonsidentitetsbegrepet forstås på denne måten; som

en dynamisk prosess som konstrueres i relasjon til og med andre, avhengig av hvilken kontekst, fellesskap og praksis den utvikles i.

Heggen (2008, s. 323) skriver at profesjonsidentitet er en kollektiv identitet som innebærer et kollektiv som «kjenner seg igjen», og der det skaper et kollektivt handlingsgrunnlag.

Barnevernsansatte blir sett på en slikt kollektiv i denne studien. Et eksempel på barnevernsansattes kollektive handlingsgrunnlag er de fem faglige prinsippene som brukes som normer som anses som grunnleggende i all barnevernsarbeid (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 27 – 31): barnets beste, tilknytning- og relasjonskvalitet, biologiske bånd, mildeste effektive inngrep og barnets medvirkning.

En slik kollektiv identitet, gruppeidentitet, kan skilles mellom (1) et produkt av en kollektiv indre definisjon: medlemmene identifiserer sin egen gruppe og hva de står for, og (2) mellom en kollektiv *ekstern* definisjon: Andre utenfra definerer felles trekk hos en gruppe de selv ikke tilhører, og med det tilegner de identitet. Begge disse måtene å definere gruppeidentitet på, fører til differensiering fordi det innebærer et naturlig «vi» og «dem» (Heggen, 2008, s. 323). Når det gjelder den kollektive identiteten, skriver Heggen (2008, s. 323) at dersom det er motsetninger mellom felles og individuelle mål og prinsipper, kan den personlige identiteten bli underordnet.

I utviklingen av profesjonsidentitet, vil organisasjonen arbeide med kunnskapsgrunnlaget for hva som er god yrkesutøvelse, og hva samfunnet oppfatter organisasjonen som. Overfor brukere, nye medlemmer eller samfunnet for øvrig, vil profesjonen utvikle og verne om en ønsket selvforståelse. Dette gjøres for å oppnå aksept og anerkjennelse av øvrige.

Profesjonsidentiteten kan derfor også sies å ha et interesseperspektiv (Heggen, 2008, s. 324).

2.1.3 Profesjonell identitet

Profesjonsidentitet er uttrykk for en kollektiv identitet, mens profesjonell identitet har med den personlige identitetsutviklingen som har med utførelsen av yrkesrollen å gjøre Heggen (2008, s. 324). Defineringen av «meg selv» som yrkesutøver starter allerede i utdanningsløpet, og bygger videre på selvidentiteten til det enkelte mennesket. Profesjonell identitet er, i motsetning til profesjonsidentitet, en oppfatning av «meg» som yrkesutøver, og hvilke verdier, holdninger, egenskaper og etiske retningslinjer som konstituerer «meg» som yrkesutøver (ibid., 2008, s. 324). Profesjonell identitet kan bare forstås normativt, og blir stadig redefinert i individets møter i praksisfeltet.

At Heggen skiller mellom profesjonsidentitet og profesjonell identitet, betyr ikke at de er uavhengige av hverandre. Tvert imot, Heggen mener at profesjonsidentiteten i større eller mindre grad vil ha innvirkning på utviklingen av profesjonell identitet (ibid., 2008, s. 325). Noen mener at profesjonell identitet handler om individets *indre script*, en slags internalisert handlingsorientert «guide» på ulike situasjoner i praksis. Praksisen til ansatte er styrt av interne forhold hos det enkelte individet, i stedet for eksterne faktorer som økonomi og regler. Dette sammenfaller med Wackerhausens (2002, s. 52) definisjon av hans begrep *det konkrete praktikernivå*, der han beskriver hvordan enkeltindividet konkret praktiserer sin yrkesrolle basert på interne forhold; den profesjonelle identiteten (Heggen, 2008, s. 325). Et eksempel på en barnevernsarbeiders internaliserte handlingsorienterte «guide», er hvordan de møter og håndterer klienter i ulike livssituasjoner. Dette er, sett i lys av Heggens definisjon av profesjonell identitet, noe som er «meg» som yrkesutøver, og vil variere fra individ til individ. Heggens definisjoner av profesjonsidentitet og profesjonell identitet finner jeg relevant i min studie av barnevernsansattes håndtering av corona-situasjonen, og hvorvidt gruppeidentiteten er påvirket av dagens situasjon. Videre vil jeg se mer på Wackerhausen og hvordan han skiller mellom to ulike nivåer av profesjonsidentitet.

2.1.4 Wackerhausens to nivåer av profesjonsidentitet

Wackerhausens (2002, s. 52) definisjon av profesjonsidentitet, ligner det Heggen (2008, s. 324) kaller profesjonell identitet. Denne definisjonen finner vi i Wackerhausens beskrivelse av profesjonsidentitet på det konkrete praktikernivået, noe som vil bli beskrevet i dette delkapittelet. Wackerhausen (2002, s. 52) skiller mellom to nivåer når han bruker begrepet profesjonsidentitet; det profesjonsinstitusjonelle nivået, og det konkrete individuelle praktikernivået. Disse to nivåene vil jeg bruke i analysen til å skille mellom institusjonelle rammer for utføring av barnevernsarbeid og det som ligger hos enkeltindivider, i et profesjonsidentitetsperspektiv.

På det profesjonsinstitusjonelle nivået er identiteten forsøkt framstilt av organisasjonen profesjonen befinner seg, og/eller for eksempel fagforeninger. Det profesjonsinstitusjonelle nivået innebærer ofte bestemte oppfatninger av hvordan profesjonen skal være og *bør* være, hva som forventes av den enkelte profesjonsutøver, kjernekompetansen til profesjonen og noen ganger også etiske retningslinjer (ibid., 2002, s. 53). Etiske retningslinjer er et eksempel på det profesjonsinstitusjonelle nivået ved profesjonsidentitet. Eksempelvis har

Fellesorganisasjonen (FO), som er fagforeningen og profesjonsforbundet for om lag 31 000 barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere (fo.no, u.å.), utviklet sitt eget yrkesetiske grunnlagsdokument basert på etikk, fag og politikk. Utdrag fra grunnlagsdokumentets formål: «Målet med det yrkesetiske dokumentet er å bidra til å legitimere utøvelsen av yrket og være et element i utviklingen av profesjonsidentitet og profesjonenes selvjustis» (Fellesorganisasjonen [FO] 2015).

Wackerhausen skriver at en viktig del av en profesjons identitetsbygging er også å følge profesjonens kulturelle koder, så vel som å inneha bestemt kunnskap og praksiserfaring. I dette menes å ha samme verdier, språk og oppførsel, overbevisninger og vaner (ibid., 2002, s. 54) Hvordan en profesjons institusjonelle identitetsoppfatning er, er ikke nødvendigvis det samme som hvordan samfunnet eller andre organisasjoner oppfatter den. Siden profesjonsidentitet her blir sett på som noe som konstrueres i samspill med andre, kan profesjoner også stadig *endre* sitt identitetsgrunnlag. Det betyr derimot ikke at dette blir anerkjent av andre profesjoner eller av samfunnet. Det er ikke uvanlig å ha fordommer og stereotypier om andre yrkesgrupper, for eksempel om sykepleieren som bare vasker mennesker, og om barnevernspedagogen som tar barn fra foreldre (Almås, Vasset & Ødegård, 2018, s. 167).

Wackerhausens andre nivå for profesjonsidentitet, er konkret individuelt praktikernivå. Som det ligger i navnet, handler dette nivået om individet og hvilken praksis individet utvikler sin profesjonsidentitet i (Wackerhausen, 2002, s. 57). Dette sammenfaller med Heggens definisjon av begrepet profesjonell identitet (Heggen, 2008, 325), jf. 4.1.3. Selv om det foregår individuelt, gjør det samtidig ikke det da den identiteten (her: profesjonsidentitet) deles av flere på samme arbeidsplass. Denne definisjonen Wackerhausen gir av begrepet profesjonsidentitet på konkret individuelt praktikernivå, samsvarer også med Almås et al. (2018, s. 113) beskrivelse som ble gitt i kapittel 4.1: Profesjonsidentiteten påvirkes og styres i største grad av kontekst, fellesskap og hvilken praksis (organisasjon) den utvikles i.

Videre sier Wackerhausen (ibid., 2002, s. 58) at profesjonsidentiteten defineres eller avgrenses på de interne forhold hos det enkelte individ, og de interne forhold er aktivt med på å strukturere og gi form til praksisen:

«Professionsidentitet er dèt (hvad end dèt er, og uansett hvordan dèt er dannet), som hos den enkelte praktiker ligger bag den pågældende praktikers praksis (eller rettere bag de sider ved denne praksis, som ikke direkte er givet ved eksterne forhold.»

De interne forhold hos individet kan forstås som en indre prosess som foregår, i samspill med andre i praksisfellesskapet. Den indre prosessen er som en mental struktur som fungerer som en «guide» i yrkespraksisen for hvordan ulike situasjoner skal håndteres. Det konkrete individuelle praktikernivået er altså hvordan det enkelte individet konkret praktiserer innenfor sitt område, med utspring fra personen selv (Wackerhausen, 2002, s. 58, Heggen, 2008, s. 325).

Wackerhausens to nivåer av profesjonsidentitet vil brukes som verktøy til å analysere hvordan barneverntjenesten selv har forsøkt å framstå i corona-tiden, og hva som har blitt forventet av den enkelte barnevernsansatte. I tråd med forståelsen av at profesjonsidentitet skapes i samhandling med andre, vil teorien også brukes som verktøy til å analysere hvilke endringer corona-situasjonen har ført til og hvorvidt informantene opplever endringer i profesjonsidentiteten grunnet dette. Dette er på Wackerhausens profesjonsinstitusjonelle nivå. Wackerhausens konkrete individuelle praktikernivå vil brukes som verktøy til å analysere informantenes profesjonelle identitet, og hvorvidt situasjonen de befinner seg i har ført til endringer i den.

2.2 Lipsky's teori om bakkebyråkrati

I 1980 ga Michael Lipsky ut boken *Street-Level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Services*, hvor han presenterte sin teori om offentlige ansattes dilemmaer med å løse sine oppgaver i velferdssamfunnet. Jeg redegjør for noen av hovedpunktene fra hans teori som jeg anser som relevant i min oppgave.

Lipsky bruker begrepet *bakkebyråkratene*, om de offentlige ansatte som samhandler direkte med innbyggerne, som for eksempel politi, lærere, ansatte innenfor helse- og omsorgsansatte, og relevant for denne oppgaven; barnevernsansatte. Fellestrekket mellom bakkebyråkratene er at vi finner de innen ulike profesjoner og ulike velferdsinstitusjoner, de jobber i direkte kontakt med mennesker og de utførere statens politikk i praktisk forstand med skjønnsvurderinger er en stor del av deres jobb (Vike et al., 2016, s. 33). Bakkebyråkratene har også stor makt på den måte at de kan påvirke hvilke fordeler innbyggerne får eller ikke får (Lipsky, 2010, s. 3). I min studie faller barnevernsansatte inn under Lipskys beskrivelse av bakkebyråkratene fordi de gjennom sin yrkesutøvelse representerer det offentlige og praktiserer politikken som er bestemt av staten gjennom skjønnsutøvelse og daglige ansikt-til-ansikt-møter med innbyggerne.

Lipsky hevder at bakkebyråkratene har en helt avgjørende rolle i statens forvaltning av velferdsytelser og velferdsgoder, og at de ikke bare utfører politikk på vegne av staten, men er med på å utforme den selv (Lipsky, 2010, s. xii). Lipsky hevder at praksisen bakkebyråkratene utfører, *blir* den offentlige politikken, og at det må forstås på denne måten kontra at offentlig politikk bare styres og skapes «ovenfra». De setter ikke bare nøytralt politikk ut i praksis, men er aktiv med på å forme den gjennom daglige rutiner, tolkning av lovverk og fordeling av knappe ressurser. I tillegg er bakkebyråkratenes yrkesutøvelse i stor grad styrt av skjønnsvurderinger, noe som bidrar til et såkalt «bottom-up» - perspektiv som Lipsky hevder (ibid., 2010, s. xii). Lipsky anvender et ”bottom-up” perspektiv når han hevder at den offentlige politikken skapes i bakkebyråkratenes hverdag (2010, s. xiii). Barnevernsansatte er bakkebyråkrater, og arbeidshverdagen deres innebærer blant annet skjønnsvurderinger. Som eksempel kommer dette til uttrykk når barneverntjenesten skal vurdere et barns omsorgssituasjon og hva som er god nok omsorg (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 119).

2.2.1 Betingelser for bakkebyråkratenes yrkesutøvelse

Utfordringer i, og betingelsene for, bakkebyråkratenes yrkesutøvelse er skissert av Lipsky, i tillegg til å være preget i stor grad av skjønn. Bakkebyråkratene forvalter et omfattende og ofte uklart regelverk som gir stort rom for skjønnsutøvelse (Lipsky, 2010, s. 29). Lipskys beskrivelse av betingelsene bakkebyråkratene jobber under, kan være nyttig å bruke i analysen i denne oppgaven med tanke på barnevernsansattes jobbhverdag i corona-tiden. Her vil jeg velge ut noen hovedpunkter fra Lipskys teori med tanke på relevans for min studie.

(1) Ressursmangel

Byråkratiske avgjørelser tas under omstendigheter som er preget av både mangel på tid og informasjon. Lipsky ser på problematikken knyttet til ressurser, og mener det er med på å skape utfordringer i bakkebyråkratenes yrkesutøvelse.

Mangel på ressurser kan også knyttes til antall brukere i forhold til antall ansatte (Lipsky, 2010, s. 29). Lipsky viser til at dette kan påvirke avgjørelsen ansatte tar, og at ressursmangel i form av både tid, tilgang på informasjon og for mange brukere per ansatte, gjør at avgjørelsene som blir tatt kan bli mangelfulle og overfladiske. Lipsky (2010, s. 34) påpeker også at de ansatte ofte kan oppleve et selvstendig ansvar for sine brukere og sine egne saker,

selv om ledelsen i en virksomhet ser på virksomheten og de ansatte som en samlet enhet.

Dette kan føre til økt stress hos bakkebyråkratene, og Lipsky sier:

Street-level bureaucrats characteristically have very large case loads relative to their responsibilities. The actual numbers are less important than the fact that they typically cannot fulfill their mandated responsibilities with such case loads. (...) Social workers are unable to make required home visits in public welfare work and are so inundated with paperwork that they are never without a backlog (ibid., 2010, s. 29-30)

Videre sier Lipsky at ansatte kan mangle personlige ressurser i deres jobbhverdag, og at dette kan komme av dårlig/lite veiledning i jobben eller uerfarenhet. Bakkebyråkrater opplever ofte sin mangel på personlige ressurser som en utilstrekkelighet som kan oppleves som mangel på kompetanse hos seg selv, til tross for at utilstrekkeligheten kan tilskrives jobbets natur (ibid., 2010, s. 31). Lipsky sier (2010, s. 31): «Some jobs just cannot be done properly, given the ambiguity of goals and the technology of particular social services.» Lipsky nevner i denne forbindelse et eksempel; det finnes ingen enighet om hvilke teknikker eller tilnærminger som i vesentlig grad reduserer kriminelle tilbakefall, selv om sosial arbeidere, psykiatere og fengselsbetjenter skal være ansvarlige for å rehabilitere lovbrøyttere.

(2) Tilbud og etterspørsel

Som nevnt i punkt (1) over, er bakkebyråkratenes jobb preget av høyt arbeidspress på grunn av ulike faktorer av ressursmangel, blant annet tid og for få ansatte. Men, Lipsky mener at flere ansatte å fordele sakene på, ikke er løsningen som vil sikre de ansatte tilstrekkelige ressurser. Tvert imot, flere ressurser vil føre til økt etterspørsel (Lipsky, 2010, s. 33). Denne sammenhengen mener Lipsky finner sted fordi innbyggerne vil stille stadig høyere krav til det offentlige og hvilke tjenester som skal tilbys og kvaliteten på det, og på en slik måte legger også det offentlige føringer for hva innbyggerne kan kreve. Lipsky eksemplifiserer dette og sier at det ofte har blitt observert økt utnyttelse av offentlige velferdsgoder når tjenesten har blitt utvidet, for eksempel sykehusenes akuttmottak har blitt oversvømt av mennesker fordi de har tilbydd gratis medisinsk hjelp i perioder hvor andre helseressurser har vært lite tilgjengelig (ibid., 2010, s. 33). Lipsky sier at det å øke kapasiteten i offentlig sektor ikke er ensbetydende med økt kvalitet på tjenestene, men at det bare blir *flere* tjenester med samme middelmådige kvalitet. Resultatet er at det må settes ulike begrensinger på tjenesten slik at kvaliteten igjen synker (ibid., 2010, s. 35).

(3) Tvetydige mål

Arbeidet til bakkebyråkratene preges av motstridende og tvetydige mål, mål som stadig er i endring. Om målene er mindre tydelige, vil det også gjøre det vanskeligere å gi tilbakemeldinger og korrigerende på hva som nøyaktig fungerer og ikke fungerer. Dette er ikke bare uheldig for de ansatte på gulvet, men også for ledelsens mulighet til å utøve kontroll over politikken byråkratiet skal føre (ibid., 2010, s. 40).

Det oppstår ofte konflikter mellom eksempelvis klientorienterte mål og organisatoriske mål (Lipsky, 2010, s. 41). Muligheten for bakkebyråkratene til å behandle brukerne de møter som individer og å tilpasse behandlingen etter brukeren, er betydelig komprimert av organisatoriske hensyn der det må tas hensyn til ressurser og ressursbruk. I en velferdsinstitusjon som den kommunale barneverntjenesten, kan dette for eksempel være at hjelpetiltak som er det beste for klienten ikke settes inn på grunn av organisatoriske hensyn med tanke på økonomi og budsjett. På den ene siden må bakkebyråkratene finne en hensiktsmessig og effektiv måte å utøve praksis på, på den andre siden må de finne en måte å jobbe i en uforenelig klient-sentrert praksis på (ibid., 2010, s. 44). Det vil derfor ofte oppstå en konflikt mellom de organisatoriske målene og målene til klienten.

Lipsky mener også at bakkebyråkratene opplever motsigende rolleforventninger som bidrar til måltvetydighet og konflikter (ibid., 2010, s. 46). Hva offentligheten forventer av bakkebyråkratene, oppfattes som diffuse. Bakkebyråkratene selv kan definere hvordan de vil utføre jobben innenfor faste rammer, men det vil ofte være uenighet mellom deres definisjon og det som forventes av storsamfunnet rundt. Lipsky eksemplifiserer og sier at ulike byer kan ha ulike forventninger til hva politiet skal gjøre i jobben sin. I noen byer kan det forventes at politiet skal opprettholde lov og orden og være tilbaketrukket ellers, mens i andre byer er det forventet at politiet skal være mer «på» og være synlige ute i samfunnet. Jo mer heterogent et samfunn er, jo mer vil bakkebyråkrater oppleve målkonflikter (ibid., 2010, s. 46).

2.2.2 Bakkebyråkratenes mestringsstrategier

Bakkebyråkratenes håndtering av krevende arbeidsforhold, er en av deres største utfordringer. For å håndtere dette, hevder Lipsky at det finnes flere ulike mestringsstrategier som bakkebyråkratene benytter seg av for å håndtere krevende arbeidsforhold (Lipsky, 2010, s. 81). Det kommer ikke til å følge en uttømmende redegjørelse for mestringsstrategiene Lipsky hevder at bakkebyråkratene benytter seg, men jeg velger ut de jeg vurderer som relevante med

tanke på min studie av barnevernsansattes håndtering av deres endrede rammebetingelser i arbeidshverdagen.

1. Modifisering

Bakkebyråkratene er forventet å behandle brukerne i like situasjoner likt. Lipsky (2010, s. 151) sier at det er en motsigelse i deres arbeidsforhold som gjør at det forventes av bakkebyråkratene at de skal utøve skjønn når de behandler den enkelte klient og sak, samtidig som de må behandle klientene med tanke på velferdsinstitusjonens rutiner, stereotypier og andre mekanismer som forenkler arbeidsoppgavene. Bakkebyråkratene utvikler oppfatninger av arbeidet sitt og klientene sine som gjør det enklere å nå mål; de *modifiserer* arbeidet sitt. Lipsky sier at disse tilpasning blir gjort av bakkebyråkratene for å «overleve» de begrensede ressursene de er tildelt, og de modifiserer dermed sine mål slik at de er gjennomførbare (Lipsky, 2010, s. 143). Modifiseringen av arbeidsoppgaver medfører at bakkebyråkratene utvikler egne oppfatninger av sine klienter og sitt arbeid, som gjør arbeidsoppgavene og arbeidshverdagen lettere å gjennomføre. På den måten blir deres arbeid følelsesmessig enklere å håndtere også.

På bakgrunn av spenningen og stresset mellom hva som er målet og hva bakkebyråkratene faktisk kan og har mulighet til å utføre, er det ulike måter å håndtere dette på. Eksempler på dette er å slutte jobben og å unngå å søke på offentlige jobber. Lipsky eksemplifiserer og sier at unge, nyutdannede ofte er svært ivrige og pliktoppfyllende, men at de ofte slutter i jobben sin som offentlig ansatte fordi de ikke opplever å kunne utføre jobben sin på den måten de har lært gjennom utdanningsløpet. Lipsky benevner disse som idealister, og at disse menneskene sannsynligvis er de som er de mest dedikerte offentlig ansatte, på den andre siden er de minst egnet til å gjøre jobben siden det i alle offentlige etater vil være avvik mellom hva de burde gjøre og hva de faktisk gjør (ibid., 2010, s. 143).

Lipsky sier at de som velger å bli i en velferdsinstitusjon hvis arbeidsoppgaver stadig befinner seg i ulike spenningsfelt, også kan trekke seg psykologisk tilbake og nekte personlig ansvar for tjenestens ytelse (-r) (ibid., 2010, s. 143). Den ytre manifestasjonen av denne type tilbaketrekning er eksempelvis høy turnover på arbeidsplassen, mye fravær og lite involvering generelt. Dette er holdninger som kommer til uttrykk som følge av overveldende og uoverkommelige vanskeligheter med å løse oppgaver og nå mål. Den psykologiske

tilbaketrekningen beskytter bakkebyråkratene til å vedlikeholde en viss avstand til deres mislykkede eller manglende evne til å realisere mål (ibid., 2010, s. 143).

2. Rasjonering og rutiner

For å sikre likebehandling av brukerne, samt en effektiv måte å behandle saker på, blir ofte innføring av *rutiner* gjort (Lipsky, 2010, s. 99). Like saker skal behandles likt, og fremfor å se det unike i hver sak/ved hver bruker, blir det lett etter likhetstrekk. Ved å praktisere det på denne måten, blir brukeren sett på som en sak heller en det unike ved hver enkelt person. Ledere i offentlig forvaltning kan ofte havne i konflikt mellom å tjene flere brukere eller opprettholde høy kvalitet på tjenestene, og ofte velges det første alternativet på bekostning av kvalitet: å tjene flere brukere. Ved høy etterspørsel og budsjettmessige bekymringer, vil de ha en tendens til å øke tjenestemengden på bekostning av bakkebyråkratens direkte kontakt med den enkelte bruker. Bakkebyråkratene kan på sin side tenke ut måter å sabotere ledelsens begrensinger i kontakten med brukere (ibid., 2010, s. 99).

Rutiner rasjonerer tjenestene på minst to måter, ifølge Lipsky (2010, s. 100): å lage prosedyrer som skal sikre rettferdighet, ansvarlighet og regelmessighet i jobbutførelsen beskytter bakkebyråkratene mot brukernes krav om responstid. Sosialarbeidere kan være mindre fornøyde med mye papirarbeid og dokumentering i stedet for å jobbe direkte med brukerne, men ifølge Lipsky (2010, s. 100) er fakta at de jobber for å begrense brukernes krav til systemet. Det andre måten å rasjonere tjenester på, er utformingen av rutiner. Rutiner kan være en legitim unnskyldning for å ikke håndtere fleksibilitet på siden rettferdighet (i snever forstand) krever lik behandling. En fordel ved slike rutiner er at det kan bidra til raskere saksbehandling og øke likebehandling av saker (ibid., 2010 s. 101).

Lipsky (2010, s. 136) hevder at den mest brukte måten å håndtere konsekvensene av rutiner på, er akutte situasjoner. De fleste offentlige velferdsinstitusjoner har egne prosedyrer på hvordan akutte saker skal håndteres, noe som selvsagt avviker fra standard-rutinene. Hva som regnes som en akutt situasjon er organisatoriske og situasjonelt bestemte faktorer, og gir rom for bakkebyråkratene til å gjøre skjønnsvurderinger for om den konkrete sak/bruker skal behandles ulikt rutinene. Prosedyrene rundt håndtering av akutte saker gjør at ressurser omdisponeres og settes inn hvor behovet anses som størst, og skaper samtidig en aksept for at andre saker blir nedprioritert (ibid., 2010, s. 137).

2.3 Bakgrunn for valg av teorier

Lipskys teori om bakkebyråkratiet viser til hvordan bakkebyråkratene utøver den offentlige politikken i sine daglige møter med klienter. Teorien hevder at bakkebyråkratenes yrkesutøvelse er preget av motsigelser og utfordringer som setter betingelser for arbeidshverdag og arbeidsoppgaver. Som en konsekvens av dette har de utviklet ulike mestringsstrategier for å håndtere krevende arbeidsforhold. Dette er relevant med tanke på denne studiens problemstilling, hvor det er endringer i rammebetingelsene for barnevernsansattes arbeidshverdag. Teorien kan brukes som verktøy til å belyse hvordan corona-situasjonen påvirker barnevernsansattes utførelse av offentlig politikk: barnevernsarbeid. Oppgaven er supplert med teori om profesjonsidentitet, da særskilt Wackerhausens to nivåer av profesjonsidentiteten. Teori om profesjonsidentitet utfyller teorien om bakkebyråkratiet. Mens Lipskys teori vil brukes til å se hvordan endringer i rammebetingelsene for arbeidet håndteres, vil teori om profesjonsidentitet brukes som verktøy til å analysere endringer i barnevernsansattes profesjonsidentitet.

3.0 Valg av metode – en kvalitativ studie

Hensikten til all forskning, er å si noe om virkeligheten. Utgangspunktet kan være at man ønsker å finne årsaken til et fenomen, eller utbredelsen av det (Tufte, 2018, s. 15). Uansett tema og forskningsspørsmål for forskningen må en metodisk tilnærming velges; kvalitativ, kvantitativ, eller en kombinasjon av begge.

En forståelse av sosiale fenomener oppstår på bakgrunn av den nære kontakten mellom forsker og deltakere i felten, som ved eksempelvis deltakende observasjon og intervju. Denne forståelsen, som kan bestå av innblikk i hvordan personer forholder seg til hverandre, hvordan de opplever og reflekterer over sin situasjon, er en viktig målsetting ved kvalitative metoder. Sosiale fenomener som det er vanskelig å studere ved andre metoder, kan vi få tilgang til å studere via kvalitative tilnærminger. Det er styrken ved kvalitativ forskningsmetode. I kvalitativ forskning foreligger ofte datamaterialet i tekstform (Thagaard, 2018, s. 11). Målet i er ikke å generalisere resultatene, og det er relativt få deltakere da hensikten er et rikt beskrivende datamateriale, for eksempel i intervjuform (ibid., 2018, s. 28).

Den andre metoden som kan benyttes, er kvantitativ metode. «Hvor mye» eller «hvor mange» er grunnleggende spørsmål i kvantitativ forskning. I motsetning til kvalitativ forskning, er denne kvantitative tilnærming preget av avstand til deltakerne (Thagaard, 2018, s. 11). Denne forskningsmetoden baserer seg på opptelling av fenomener, og datamaterialet foreligger gjerne som statistikk, tabeller eller grafer. I kvantitativ forskning har forskeren mulighet til å nå ut til svært mange deltakere, i motsetning til kvalitative tilnærminger som har få deltakere (Tufte, 2018, s. 19).

I min studie ønsket jeg å få tak i deltakernes erfaringer og forståelse av situasjonen de befant seg i med tanke på corona-pandemien, og kvalitativ metode ble derfor vurdert som mest hensiktsmessig. Kvalitative intervjuer vil gi data i form av fortellinger, setninger og ord, noe som gir god og dypinnsikt i informantenes erfaringer (Thagaard, 2013, s. 95).

I neste delkapittel vil jeg redegjøre ytterligere hvorfor jeg valgte kvalitativ tilnærming, samtidig som jeg redegjør for den metodiske framgangsmåten.

3.1 Metodisk framgangsmåte

12. mars 2020 ble det satt inn omfattende tiltak i Norge for å bekjempe corona-viruset (Folkehelseinstituttet, 2020). Inspirert av den plutselige og nye situasjonen bestemte jeg meg

for å undersøke hvordan denne situasjonen påvirket barneverntjenestens arbeid og hvordan det ble håndtert. Som jeg nevnte i innledningskapittelet, jf. 1.1, finner jeg dette av samfunnsmessig relevans. Barneverntjenesten er en av de offentlige velferdsinstitusjonene i Norge, og de skal yte tjenester for innbyggerne, da særskilt sårbare barn og familiene (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 19). Det er av relevans å se hvordan denne velferdsinstitusjonen har fungert under pandemien, og hvordan situasjonen har blitt håndtert. Dette er kunnskap som kan komme til nytte senere om for eksempel en lignende situasjon skulle skje. Det kan også bidra til å tydeliggjøre dagens fungering og organisering av barneverntjenesten, og dermed bidra til endring.

Jeg hadde helt fra start bestemt meg for at det var saksbehandlere i barneverntjenestens *erfaringer* jeg ønsket å få fram, og undersøke. Hvordan corona-pandemien påvirker deres arbeidshverdag og hvordan de håndterer den er dermed et sosialt fenomen som jeg ønsker å studere. Karakteristisk for kvalitativ forskning er nettopp dette: søke en forståelse av et sosialt fenomen (Thagaard, 2018, s. 15). Kvalitative design er preget av fleksibilitet, hvor utforming av prosjektet kan endres underveis. Denne fleksibiliteten ble benyttet senere i prosessen og vil redegjøres for senere i kapittelet.

Informasjon kunne også ha blitt innhentet kvantitativt gjennom en spørreundersøkelse, men informantenes egne opplevelse ville da vanskelig kunne bli fanget opp, i tillegg ville det ikke være rom for fleksibilitet etter at innsamling av data har startet. Målet med kvalitativ forskning er heller ikke å generalisere funnene til å gjelde en populasjon, slik som ved kvantitativ forskning. Ved å bruke kvalitativ metode kunne jeg heller fordype meg innen et sosialt fenomen og søke dypere forståelse (Thagaard, 2018, s. 96, Tufte, 2018, s. 19).

3.1.1 Valg av kvalitativ tilnærming - intervjustudie

Kvalitative metoder studerer livet fra innsiden, og en viktig målsetting for kvalitativ tilnærming er at forskeren oppnår en forståelse av et valgt sosialt fenomen. Thagaard (2018, s. 12) skriver at man kan dele kvalitative metoder i fem kategorier: observasjon, intervju, analyse av foreliggende tekster + visuelle uttrykksformer, analyse av audio- og videopptak og internett. Et fellestrekk for de ulike metodene er at analysert data blir uttrykt via tekst.

For å få tilgang til informantenes forståelse av hvordan corona-pandemien har påvirket barneverntjenestens arbeid med undersøkelser, valgte jeg å gjennomføre intervjuer. Intervjuer var noe som kunne gjennomføres til tross for strenge smitteverntiltak i samfunnet, og ble

vurdert som mest hensiktsmessig til å belyse problemstillingen. Via kvalitative intervju kan forskeren få omfattende kunnskap om hvordan informantene opplever sin livssituasjon, og hvilke perspektiver de har på de ulike temaene intervjuet tar opp (Thagaard, 2018, s. 89).

3.1.2 Utvalg og rekruttering

Kvalitative studier kjennetegnes av en dypere innsikt i et sosialt fenomen og ved et begrenset antall personer eller enheter. Det er særlig viktig at det velges en hensiktsmessig utvelgingsprosess som belyser problemstillingen når utvalget er relativt lite. I min studie tok jeg utgangspunkt i å intervju 8 – 10 personer, men med fleksibilitet til å endre dette antallet underveis om det viste seg at det kom til et metningspunkt (Thagaard, 2018, s. 59).

17. april 2020 fikk jeg godkjent prosjektet gjennom NSD (se vedlegg 1), og innsamling av data kunne starte. Prosjektet mitt, som innebar å intervju saksbehandlere i barneverntjenesten og hvordan de opplevde og håndterte å jobbe under en pandemi, ble vurdert å måtte starte opp raskt. Dette med begrunnelse i at det var uvisst hvor lenge pandemien kom til å vare, og om vi derfor befant oss i starten, i midten eller i avslutningen av de strengeste tiltakene som da var i samfunnet. Jeg ønsket å få tak i informantenes opplevelser *her og nå*, og det ble gjort et valg om å rekruttere og intervju samtlige informanter innenfor et svært kort tidsintervall. Dette valget var bevisst med den bakgrunn at det var ønskelig å intervju informanter mens samfunnet «så likt ut» for alle. Prosjektet har også kunne blitt gjennomført ved at tidsperspektivet for innsamling av data strakk seg over lengre tid, opptil et par måneder. Det som kunne da ha påvirket funnene og det informantene forteller, er at de ville ha pratet i retrospektiv, og ikke hvordan ting var akkurat *nå*. En slik studie ville også ha kunne gitt interessante funn.

Som forsker innenfor eget felt, hvor jeg hadde tilgang til informanter via eget jobb-nettverk, vurderte jeg om jeg skulle benytte meg av denne adgangen og rekruttere blant kollegaer. Jeg valgte å ikke gjøre det da jeg ønsket større avstand mellom mine roller som saksbehandler og forsker. Dette kommer jeg tilbake til i delkapittel 5.3.1 *Forskerrollen innenfor eget felt*.

Jeg ønsket geografisk variasjon, og startet med å kontakte barneverntjenester i både sør, øst, vest og nord. I første rekrutteringsfase ringte jeg først til de ulike barneverntjenestene for å få pratet med lederen på seksjonen/barneverntjenesten. Jeg valgte å gå gjennom lederne for å få tak i informantene, og ønsket å be lederne om både tillatelse til å rekruttere og også til å

videresende informasjon via e-post om prosjektet til saksbehandlere som jobber med undersøkelser.

Det viste seg raskt å være svært vanskelig å få tak i ledere per telefon, og jeg tok da en avgjørelse om å ikke bruke mer tid på det, men heller sende ut samtlige forespørsler per e-post. I første omgang sendte jeg ut ti forespørsler til hver landsdel; nord, vest, sør og øst. Blant de ti forespørslene jeg sendte ut til hver landsdel, fordelte jeg også ut forespørslene slik at noen gikk til kommuner med høye smittetall, og noen til kommuner med lave smittetall. Dette valget gjorde jeg for å se hvorvidt kommuner med høye kontra lave smittetall påvirket barneverntjenestens arbeid. Se vedlegg 2 *Informasjon om prosjektet*.

Siden utvalget i kvalitative studier er relativt lite, er det særlig viktig å gjøre et strategisk utvalg som kan belyse problemstillingen (Thagaard, 2018, s. 54). Utvalget mitt var ansatte i barneverntjenesten som jobbet med undersøkelsessaker, og som dermed kunne gi svar på problemstillingen i studien. Det viktigste utvalgsriteriet var at de jobbet som saksbehandlere med undersøkelser i barneverntjenesten. Da jeg skulle rekruttere gikk jeg bredt ut og håpte at jeg fikk informanter fra både kommuner med høy og lav smitte, saksbehandlere med kort og lang fartstid i barnevernet, og fra ulike deler av landet. Dette var en del av mine strategiske utvalgsriterier som gjorde at utvalget ble tilfeldig innenfor den kjernegruppen av informanter jeg ønsket å rekruttere til prosjektet.

Jeg fikk raskt tak i de første informantene, og jeg gjennomførte de tre første intervjuene 27. april 2020. Informantene tok selv kontakt med meg via e-post etter at de hadde fått videresendt forespørselen om deltakelse i prosjektet fra sin leder. Etter at jeg hadde fått 4 informanter rekruttert, ble det en stopp i henvendelser fra saksbehandlere som ønsket å delta. Siden jeg hadde bestemt meg for å gå gjennomført datainnsamlingen innenfor et kort tidsperspektiv, opplevde jeg at det hastet med å få inn flere informanter. Informantene jeg hadde fått til nå var heller ikke svært spredt geografisk, og det var heller ikke store forskjeller på kommuner med lite kontra mye smitte. I tillegg var det to ledere som hadde meldt sin interesse for å delta, selv om det var saksbehandlere jeg ønsket å intervju, noe jeg fant forskningsmessig interessant.

Jeg valgte å ta med de to lederne som ønsket å delta, og måtte derfor endre utvalgsriteriene mine. Det betydde også at eventuell interesse fra andre ledere om å delta i studien, ville også bli vurdert. Samtidig så jeg at jeg ikke hadde tid til å rekruttere innenfor geografiske og smittetallmessige hensyn, og gikk nå bredt ut for å få de siste informantene. Jeg brukte en

nettside som har oversikt over alle kommunale barneverntjenester i Norge, sortert etter fylke, og sendte ut 75 henvendelser til (barnevernvakten.no, u.å.). Henvendelsene fordelte jeg slik at det ble likt mellom nord, sør, øst og vest. Jeg endte jeg med å kontakte 115 ulike barneverntjenester i Norge, og totalt fikk jeg tak i nøyaktig ti informanter. Ifølge Thagaard (2018, s. 56) kan det være vanskelig å finne informanter som er villige til å stille opp i studier, en årsak er at det kan være personlige og nærgående temaer. Når forskeren da benytter seg av de informantene som *er* villige til å stille opp, kalles dette et tilgjengelighetsutvalg. Det var en slik rekruttering jeg gjorde av informanter.

De ti informantene som ble rekruttert, tilhørte åtte ulike barneverntjenester. Av totalt 115 ulike barneverntjenester, var det kun åtte som stilte seg villig til intervju. Dette kan ha flere årsaker, og jeg kan ikke vite svaret på dette. Men det kan være sannsynlig å tenke at deltakelsen ble slik av flere faktorer: I første omgang av rekrutteringen, sendte jeg purre-mailer til de barneverntjenestene jeg allerede hadde sendt forespørsler til. Det jeg gjorde jeg ikke i «fase to» av rekrutteringen hvor jeg sendte ut ytterlige 75 henvendelser i stedet for å purre på de jeg allerede hadde sendt til. Forespørselen om å delta i prosjektet kan også ha blitt avglemt hos barneverntjenestene, og når jeg da ikke sendte purring på henvendelsen, er det sannsynlig at den bare ble liggende. Det kan ha vært kapasitetsutfordringer som gjorde at informanter ikke ønsket, eller kunne, delta. Spesielt med tanke på corona-situasjonen. I tillegg kan henvendelsen ha virket «skremmende» i den forstand at barneverntjenesten opplevde det som ubehagelig at noen skulle undersøke deres håndtering av endringene som har skjedd i corona-tiden.

3.1.3 Informantene

Informantene blir presentert i tabellen under, *tabell 1*. Av hensyn til anonymisering er det ikke nevnt kjønn, og det er opprettet aldersgrupper i stedet for å oppgi nøyaktig alder.

Informantenes barneverntjenester utgjør til sammen 14 kommuner i Norge.

Tabell 1: Presentasjon av informanter

| Informant | Aldersgruppe | Antall års arbeidserfaring | Fylke | Rolle |
|-----------|--------------|----------------------------|-------------------|---------------|
| 1SB | 37-46 | 8 | Oslo | Saksbehandler |
| 2SB | 26-36 | 2 | Oslo | Saksbehandler |
| 3SB | 37-46 | 7 | Nordland | Saksbehandler |
| 4L | 37-46 | 15 | Viken | Leder |
| 5SB | 26-36 | 1,5 | Viken | Saksbehandler |
| 6L | 57-66 | 22 | Agder | Leder |
| 7L | Ukjent | 2 | Finnmark og Troms | Leder |
| 8SB | 26-36 | 11 | Innlandet | Leder |
| 9L | 47-56 | 12 | Trøndelag | Leder |
| 10SB | 26-36 | 4 | Innlandet | Saksbehandler |

3.1.4 Intervjuguiden

Intervjuguiden ble utformet som et semistrukturert intervju (se vedlegg 3). Semistrukturerte intervju er basert på en delvis strukturert intervjuguide der temaene er fastlagt på forhånd, men rekkefølgen av de kan endres underveis (Thagaard, 2018, s. 91). Jeg ønsket å få tak i informantenes opplevelse og indre verden, og ønsket derfor ikke å være bundet til en streng oppskrift. Jeg hadde likevel utformet hovedspørsmål jeg vurderte som viktig at alle informanter fikk, og stikkord under hvert spørsmål som kunne hjelpe til i intervjusituasjonene, noe som kjennetegner semistrukturerte intervju (ibid., 2018, s. 91). Intervjuguiden ble ikke fulgt slavisk under intervjusituasjonene, og rekkefølgene på spørsmålene ble vurdert i hvert enkelt intervju. Dette gjorde jeg bevisst for å få en så naturlig og god flyt som mulig i intervjusituasjonen. Eksempelvis så hadde jeg utformet intervjuguiden slik at spørsmål om hva informanten opplevde som den største utfordringen, kom ganske sent i intervjuet. I et par

av intervjuene kom informantene naturlig inn på dette temaet ganske tidlig, og da fikk jeg utnyttet at intervjuguiden var fleksibel.

Intervjuguiden var delt inn i ulike temaer jeg ønsket at samtlige informanter skulle svare på, i tillegg til at jeg kom med ulike oppfølgingsspørsmål til informantene der jeg ønsket et mer utdypet svar. Slik kunne jeg som forsker følge informantenes fortellinger uten at jeg avbrøt med neste spørsmål fra guiden. Hovedtemaene jeg ønsket svar på omhandlet den nye arbeidshverdagen, kontakt med andre instanser, retningslinjer for arbeidet, prioriteringer, saksbehandlerrollen, utfordringer/løsninger og råd.

Etter de tre første intervjuene ble det tydelig at guiden måtte endre og tilpasses. Nå hadde jeg fått prøvd meg fram og kjent i intervjusituasjonene hva som burde bli endret, og hva som eventuelt kunne fjernes eller legges til. 30. april, etter tre gjennomførte intervjuer, endret jeg guiden. 6. mai endret jeg guiden nok en gang (se vedlegg 4), og det ble den gjeldende intervjuguiden for de resterende syv intervjuene.

Eksempelvis så ble det første bakgrunnsspørsmålet: «Hvor lenge har du vært ansatt i barnevernstjenesten, og hvor gammel er du?» endret til «fortell litt om deg selv som ansatt i barneverntjenesten». Det nye spørsmålet var mer naturlig og skapte en finere overgang til resten av intervjuet. Jeg føyde også til et spørsmål som jeg bare spurte lederne som deltok: «Hva er årsaken til at du ønsket å delta i dette prosjektet?». Bakgrunnen for dette var min undring over deres interesse for deltakelse selv om de opprinnelig falt utenfor utvalgsriteriene, og derfor var det forskningsmessig et interessant spørsmål å stille dem, som kunne gi interessante svar. Et annet spørsmål som ble lagt til i intervjuguiden, og som ble stilt de syv informantene etter 30. april, var: «Hvordan opplever du prioriteringene som har blitt gjort?». Dette var et spørsmål jeg ikke stilte i de tre første intervjuene, og som dekker viktige sider ved informantenes opplevelse av deres situasjon i corona-tiden.

En omformulering av spørsmålet «Kan du si litt om hvilke retningslinjer som har kommet for barneverntjenestens arbeid, og fra hvem?» fant jeg også nødvendig. Jeg fant at spørsmålet ble overflødig etter det fjerde intervjuet og at spørsmålet ikke ga med noe av forskningsmessig verdi. Retningslinjene var også noe jeg selv kunne finne åpent på nett. Jeg ønsket heller å få tak i hvordan retningslinjene *påvirket* informantene, og omformulerte spørsmålet til: «Hvordan opplever du retningslinjene som har kommet i din arbeidshverdag?», med oppfølgingsspørsmål «Hvordan opplever du at retningslinjene ivaretar barneverntjenestens lovpålagte oppgave?»

Et spørsmål som ble fjernet fra intervjuguiden, var: «Hvordan følges en undersøkelsessak opp nå i «korona-situasjonen?». Jeg vurderte mye frem og tilbake om jeg skulle fjerne dette spørsmålet da spørsmålet går i kjernen av mitt utvalg: saksbehandlere som jobber med undersøkelse. Jeg fant likevel spørsmålet overflødig da samtlige informanter dekket dette temaet jevnt over gjennom store deler av intervjuet, og fjernet det for å ikke stille gjentakende spørsmål.

Da jeg hadde gjennomført det sjette intervjuet, la jeg merke til noe interessant. Ca. halvveis uti intervjuet hadde jeg satt inn et spørsmål som dreide seg om saksbehandlerrollen, og hvorvidt informantene opplevde å få et annet syn på det å være ansatt i barneverntjenesten etter at pandemien oppsto. De fire siste intervjuene endret jeg på intervjuguiden slik at det samme spørsmålet ble stilt halvveis i intervjuet, og også en gang til senere i intervjuet. Det viste seg å komme andre svar da. Om svarene ble annerledes fordi jeg hadde gjort en opprinnelig dårlig plassering av spørsmålet, eller om det var fordi informantene fikk reflektert bedre over det, kan man undre seg over. Det kan kanskje forstås med Thagaards (2018, s. 108) beskrivelse av at intervjuet kan fungere som en meningsskapende kontekst hvor den som intervjues «prøver ut» sin forståelse de har av egne handlinger og erfaringer. På den måten får intervjupersonen en ny forståelse for sine erfaringer og handlinger *i løpet av* intervjuet, noe som kom til uttrykk da jeg valgte å stille samme spørsmål litt senere ut i intervjuet.

Intervjusituasjonen kan forstås i et dramaturgisk perspektiv, der intervjuet fremheves som en dynamisk, meningsskapende prosess med emosjonell forankring. Thagaard (2018, s. 99) bruker begrep fra det dramaturgiske perspektivet, og skriver at forskeren kan ta *regi* over intervjusituasjonen. Med dette mener Thagaard at kontakten med intervjupersonen blir utformet på en slik måte at han/hun føler seg trygg, og har lyst til å dele sine opplevelser og erfaringer med forskeren (ibid., 2018, s. 99). Regi over intervjusituasjonen innebærer også at forskeren signaliserer åpenhet ved å gi utdypende kommentarer til det intervjupersonen sier. En annen måte å ta regi på, er å stille utdypende spørsmål (ibid., 2018, s. 100). Både forsker og den som blir intervjuet er aktive aktører i en intervjusituasjon, hvor begge parter bidrar, deltar og utvikler forståelse for erfaringene intervjupersonen forteller om (ibid., 2018, s.89)

Intervjuguidens løse struktur gjorde det mulig å stille oppfølgingsspørsmål der det var relevant. Dette innebærer også at ikke alle informantene har blitt stilt nøyaktig de samme spørsmålene, fordi noen har fått oppfølgingsspørsmål andre ikke har fått. Den løse strukturen gjorde det også mulig å utforske temaer som jeg på forhånd ikke kunne vite skulle komme

opp eller bli relevante, og på den måten utforske mer av det informantene faktisk sa, og ikke bare det jeg konkret spurte dem om.

3.1.5 Intervjuene

Grunnet de strenge smitteverntiltakene var fysiske møter for intervju med informantene utelukket. Dette så jeg på både som en mulighet og begrensing. Mulighetene som lå i å ikke gjennomføre intervjuer ansikt til ansikt, gjorde at jeg kunne strekke meg ganske langt geografisk. I tillegg ville det bli mer fleksibelt både for meg og informanten å finne tidspunkt og sted for gjennomføring av intervju. Begrensingene lå i at intervjuet oppleves annerledes når man kan se hverandre og være fysisk nær hverandre. I intervjukontekst ligger det mye *utenom* selve ordene, slik som kroppsspråk, mimikk, og relasjonene mellom forsker og informant. Dette er informasjon som går tapt når intervju tas over eksempelvis telefon.

Siden fysiske møter var utelukket, sto valget mellom å gjennomføre intervjuene over telefon eller en videosamtale. Gjennom en videosamtale kan man se hverandre, observere delvis kroppsspråk og mimikk, og det kan føles lettere å snakke sammen når man ser hvem man prater med. Det kan være særskilt viktig når det er sensitive temaer. Mitt prosjekt vurderte jeg som å ikke inneholde sensitive temaer som virket oppskakende, og at det heller ikke fantes forskningsmessige behov for å se informantenes kroppsspråk. Jeg valgte å gjennomføre intervjuene per telefon. Samtlige intervjuer ble gjennomført mellom 27. april og 14. mai, et tidsrom på ca. 2,5 uker.

Selv om jeg og informantene ikke kunne se hverandre, mener jeg at det var det Thagaard kaller for *aktiv intervjuing*. Med dette menes at forsker og informant samarbeider om å skape mening til informantenes opplevelser. Det foregår en fortolkende praksis hvor begge deltar og konstruerer kunnskap (Thagaard, 2018, s. 89).

Intervjuguiden var, som nevnt tidligere, delvis strukturert med muligheter for fleksibilitet, omrokking av spørsmål og oppfølgingsspørsmål. Dette bidro til at intervjuet ble ført som en samtale, hvor jeg jobbet med intervjuguiden slik at spørsmålene skulle bli stilt på naturlig sted i løpet av intervjuet. Jeg startet hvert intervju med å dobbeltsjekke at de hadde samtykket til deltakelse, og fortalte kort om prosjektets formål. Deretter informerte jeg om at lydopptak ville bli gjort, noe samtlige ga uttrykk for at de følte seg komfortable med. Under intervjuene hadde jeg behov for å bruke to telefoner. Nettskjema godtar ikke at telefonen som ringer er i «aktiv modus», og den må stå innstilt på «flymodus». Derfor brukte jeg en telefon til opptak

via Nettskjema, og en telefon for selve samtalen. For å få innspilt samtalen hadde jeg høyttaler på. I forkant av hvert intervju forsikret jeg meg om at jeg hadde ro rundt meg slik at intervjuet kunne foregå i fred, i tillegg til at ingen uvedkommende hørte hva som ble sagt med tanke på at høyttaleren på telefonen måtte være på.

Etter de tre første intervjuene, hørte jeg gjennom lydopptakene en gang pr intervju. Jeg la da fort merke til at jeg ikke lot stillheten være en stund uten at jeg stilte neste spørsmål. Når det ble stillhet i noen sekunder, haste jeg videre til neste spørsmål. Det kan være ulike årsaker til dette. En forklaring kan være at jeg som masterstudent har lite erfaringer med slike intervju og dermed «brukte» noen intervjuer på å justere med inn. Thagaard (2018, s. 109) skriver at når man skal vurdere kvaliteten på et intervju, er det gjerne den *dårlige* kontakten vi registrerer. Intervjuet kan bære preg av at vi kjeder oss, er rastløse eller at samtalen ikke flyter godt og naturlig. Alt dette kan virke inn på selve intervjusituasjonen.

Ved å haste videre til neste spørsmål, i stedet for å tåle stillheten, har jeg kanskje gått glipp av informasjon. Fra og med det fjerde intervjuet var jeg bevisst hvor viktig det var å «tåle» stillheten, og ikke haste videre. I tillegg opplevde jeg ved å lytte til lydfilene at jeg ga for mange tilbakemeldinger underveis i intervjuene, som for eksempel «mhm», «ja», «ikke sant», som virket forstyrrende på intervjusituasjonen. Dette dempet jeg også i de neste intervjuene. Intervjuene varte fra 29 – 44 minutter.

3.1.6 Transkribering

Datamaterialet fra ti intervjuer måtte gjøre om fra lydopptak til tekst, og jeg startet arbeidet med å transkribere. Det finnes ulike dataprogram som kan transkribere fra lyd til tekst, men jeg valgte å transkribere intervjuene selv. I det ligger også en etisk vurdering om hvorvidt det er riktig å la andre transkribere lydfilene, uten at informantene er informert. Ved å transkribere selv fikk jeg god oversikt over datamaterialet, noe jeg anså som viktig i den senere analyseprosessen. Jeg skrev intervjuene inn i et vanlig Word-dokument.

Nilssen (2012, s. 46) skriver at tekster som blir produsert av forskeren aldri kan bli helt nøyaktig. Eksempelvis vil man miste kroppsspråk, mimikk, tonefall og alt som blir sagt uten ord. I mine intervju, som foregikk over telefon, hadde jeg ikke tilgang til kroppsspråk eller mimikk. Men, jeg kunne høre tonefall, latter, pauser og lignende.

Før jeg startet intervjuene, hadde jeg bestemt meg for å transkribere intervjuene fortløpende. Dette lot seg derimot ikke gjennomføre tidsmessig, da jeg blant annet hadde opptil tre intervjuer på samme dag. Jeg forsøkte likevel å transkribere intervjuene så raskt jeg hadde mulighet og mens intervjuet var «ferskt i minnet». Å ha flere intervjuer på samme dag, er ifølge Nilssen (2012, s. 48) ikke å anbefale. Jeg valgte likevel å gjennomføre det fordi det var den dagen det passet for informantene, og jeg ønsket å etterstrebe å tilpasse meg deres tid. Det opplevdes av meg som delvis slitsomt å ha opptil tre intervjuer samme dag, og en reell ulempe ved dette er at jeg kan ha mistet refleksjoner rundt hvert enkelt intervju fordi det ikke var tid til det.

Transkribering er tidkrevende, og man kan forvente å bruke fire til seks timer på å transkribere en time med opptak. Det avhenger av hvor nøyaktig man transkriberer (Nilssen, 2012, s. 47). Jeg valgte å unnlate småord som eksempelvis «eh» og «jo da», og i tillegg unnlot jeg å skrive halvferdige setninger som jeg vurderte ikke ga mening i intervjuet. Flere av informantene pratet om temaer som ikke angikk problemstillingen i intervjuet, og dette utelot jeg også fra transkriberingen. Dette sparte meg for mye arbeid og tid, og teksten ble lettere å lese ved å unnlate alle småord og halvferdige setninger. Når lydopptak med intervju gjøres om til tekst, begrenses rekonstrueringen av intervjusituasjonen (Thagaard, 2018, s. 111). For å ikke miste hele intervjukonteksten, valgte jeg å markere i transkriberingen der informantene hadde satt et ekstra trykk på et ord. Jeg markerte også i teksten hvor informantene hadde ledd, ved å skrive «latter» i parentes bak utsagnet. Dette gjorde jeg for å plukke opp ironi, sarkasme og meninger i analyseprosessen, og for å bedre forstå konteksten for utsagnet. Jeg tok også med ekstra lange pauser, som jeg vurderte til å være over 5 sekunder, og markerte dette som «...» i teksten.

Av hensyn til både anonymisering av informantene og å lese teksten lettere, valgte jeg å transkribere all tekst på bokmål. Informantene hadde ulike dialekter, noe som også gjorde transkriberingen utfordrende tidvis. I lydopptaket kunne det eksempelvis være en setning som ble sagt på dialekt som var uklar for meg, og sekvensen måtte gjenspilles gjentatte ganger før jeg forsto hva som ble sagt. Om jeg hadde transkribert intervjuene fortløpende, kan det hende at denne utfordringen ville vært mindre da intervjuet enda var ferskt. Jeg har forsøkt å oversette til bokmål så godt det lar seg gjøre, men ved slik oversettelse er det alltid en fare for at informasjon går tapt eller blir mistolket. Dette er noe jeg mener jeg var bevisst på under selve intervjuene, hvor jeg fulgte opp med spørsmål der jeg ble usikker på hva de mente. Av

hensyn til anonymisering av informantene valgte jeg heller ikke å ta med informasjon om hvilken barneverntjeneste de jobbet ved i transkriberingen.

For å skille informantene fra hverandre, ga jeg de anonymiserte navn. De ti informantene fikk hvert sitt tall fra 1-10. Bak tallet satte jeg forkortelser for deres rolle; SB for saksbehandler, og L for leder. Eksempel på informant 1 og 4: 1SB og 4L.

Det ble også skrevet notater underveis i intervjuene som jeg kunne hente opp og slik sette meg inn i intervjusituasjonen igjen. Notatene tok for seg tanker jeg fikk underveis, undringer over informantenes utsagn, og jeg noterte også hvordan jeg hadde opplevd hvert intervju avslutningsvis. Allerede her startet analyseprosessen, og transkribering/notater er en viktig del av det. Jeg fikk ideer til koding underveis i transkriberingen, og er derfor glad for at jeg valgte å transkribere lydfilene selv. 11. juni 2020 var alle intervju transkribert, og det ble totalt 58 sider med tekst fra til sammen ti intervjuer.

3.2 Databehandling og personvern

Tidspunkt for gjennomføring av intervju ble avtalt med den enkelte informant over e-post. Jeg brukte min e-post tilknyttet utdanningsinstitusjonen. Samtykkeskjema ble sendt som en sikker link til informantene via e-post (se vedlegg 5), og deres samtykke/deltakelse ble lagret på nettskjema.no (u.å.). Nettskjema.no er en sikker løsning for datainnsamling via nett, hvor man blant annet kan invitere personer til å svare på opprettede skjema, se svarene som har kommet inn, og spille av lydklipp av for eksempel intervjuer som er spilt inn via telefon (nettskjema.no, u.å.)

Jeg lastet ned Nettdata-appen på en ekstra-telefon jeg hadde (som ikke var i bruk), og opprettet et skjema for lagring av intervjuene på nettskjema.no. Appen på telefonene var koblet opp til skjemaet jeg opprettet på nettsiden, og er en sikker løsning for lagring av personopplysninger. Ingen lydopptak blir lagret direkte på telefonen og kan heller ikke spilles av via telefon. Lydopptakene blir sendt rett til nettskjema, og avspillingen må skje der. Dette gjorde lagring av data sikker.

Forskningsprosjekter som skal behandle personopplysninger, faller inn under personopplysningsloven fra 2001. Det betyr at prosjektene er meldepliktig, og det må søkes tillatelse om gjennomføring av prosjektet til Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD). NSD vurderer prosjektene etter gjeldende forskningsetiske regler. Forskeren har et

etisk ansvar i kontakten med deltakere i felten. Dette innebærer at deltakerne skal gi sitt informerte samtykke. Forskningens formål, hvem som er ansvarlig for prosjektet, hvem har tilgang til informasjonen, hvordan resultatene skal brukes og følgene av deltakelse, skal komme tydelig fram i det informerte samtykket. Det er forskerens ansvar å gi tilstrekkelig og riktig informasjon slik at deltakerne har et tilstrekkelig grunnlag å gjøre vurderinger om de ønsker å delta eller ikke (Thagaard, 2018, s. 22). I mitt informerte samtykke ga jeg informasjon om at informantene også kunne trekke tilbake sitt samtykke når som helst fram til planlagt sluttdato i november 2020.

Kravet om konfidensialitet sørger også for en etisk forsvarlig forskningspraksis. Innsamlet informasjon om personlige forhold skal behandles fortrolig og konfidensielt. Det innebærer at aidentifisering av personlige opplysninger og anonymisering av deltakerne. Opplysninger om enkeltpersoner skal lagres på en forsvarlig måte, uten innsyn fra andre (Thagaard, 2018, s. 24). For å sikre at jeg etterfulgte kravet om konfidensialitet, benyttet jeg koder som navn på informantene, som nevnt tidligere. Eksempelvis 1SB, 7L osv. For analyseprosessens del trengte jeg som forsker derimot å ha tilgang til personopplysninger som for eksempel å vite hvor informantene kom fra, hvilken barneverntjeneste de jobbet ved, og alder. Dette løste jeg ved å opprette et eget dokument via min studentbruker ved Nord universitet på Office 365, OneDrive, og dokumentet ble lagret i «skyen». Jeg hadde ikke dokumentet lagret på privat PC. I tillegg nummererte jeg ikke stikkordene som beskrev hver informant fra 1-10 for å sikre ytterligere konfidensialitet, men laget en punktliste på ti linjer som linjevis beskrev de ulike informantene i korte stikkord. For- og etternavn til informantene var irrelevant, og finnes kun i deres samtykkeskjema.

Å anonymisere deltakerne har også en forskningsmessig betydning. Ved å unngå å bruke pseudonymer/navn i teksten, vil presentasjonen av resultatene bidra til at oppmerksomheten rettes mot forståelsen av det sosiale fenomenet som presenteres, ikke mot spesifikke personer (Thagaard, 2018, s. 25).

Forskeren må også ha en etisk forsvarlig forskerpraksis knyttet til konsekvenser for deltakerne ved å delta i forskningsprosjektet. Dette innebærer blant annet at det er forskerens ansvar å unngå at deltakerne blir utsatt for urimelige belastninger som følge av forskningen, og at deltakernes integritet beskyttes. Noen informanter kan oppleve intervjuer som nyttige fordi de får mer innsikt i egen situasjon når de forteller til en aktiv lytter. På en annen side er det et asymmetrisk forhold mellom forsker og forskningsdeltaker hvor forskeren er den som drar

flest fordeler av prosjektet. I tillegg kan ulike prosjekt ta opp sensitive temaer som oppleves som problematiske for deltakerne i ettertid. En mulig konsekvens av deltakelse i forskningsprosjekt, er tolkningene prosjektet fører frem til og hva det kan gjøre med deltakerne som leser resultatene av prosjektet. Egne utsagn i analytisk sammenheng utviklet av forskeren, kan virke provoserende. Forskeren må derfor gjennomføre prosjektet så etisk forsvarlig som mulig, med grunnleggende respekt for menneskeverdet (Thagaard, 2018, s. 26). I min undersøkelse vurderte jeg at det ikke var sensitive temaer som ble undersøkt, men å følge god etisk forskerskikk var likevel viktig. At jeg fulgte god etisk forskerskikk, framkommer i de valgene jeg beskrev tidligere når det kommer til blant annet informasjon jeg ga til informantene, konfidensialitet og meldeplikt til NSD.

Dette innebærer at deltakerne skal gi sitt informerte samtykke. Forskningens formål, hvem som er ansvarlig for prosjektet, hvem har tilgang til informasjonen, hvordan resultatene skal brukes og følgene av deltakelse, skal komme tydelig fram i det informerte samtykket. Det er forskerens ansvar å gi tilstrekkelig og riktig informasjon slik at deltakerne har et tilstrekkelig grunnlag å gjøre vurderinger om de ønsker å delta eller ikke (Thagaard, 2018, s. 22)

8. april 2020 sendt jeg inn søknad til NSD om behandling av personopplysninger, og godkjenning kom 17. april 2020 (vedlegg nr. 1)

3.3 Metodiske utfordringer

3.3.1 Forskerrollen innenfor eget felt

I kvalitativ forskning bringer forskeren med seg en forforståelse inn i studien, noe som krever at forskeren er bevisst sin subjektivitet; sine erfaringer, forforståelse og sin kunnskap. Nilssen (2012, s. 29) skriver at forskeren er sitt eget instrument, og både påvirker og blir påvirket gjennom forskningsprosessen. Med det mener hun at forskeren i stor grad konstruerer datamaterialet i interaksjon med informantene, og analyserer og tolker materialet selv. Forskeren bruker seg selv i hele prosessen; fra å utarbeide forskningsdesign til å komme fram til resultater.

Interessen for valg av tema og deretter problemstilling, bunner i min egen rolle som saksbehandler i barneverntjenesten. Denne rollen er noe jeg har forsøkt være bevisst gjennom hele prosessen, slik at studien både blir etisk forsvarlig og troverdig. Å være forsker innen eget fagfelt har både fordeler og ulemper. Norsk senter for forskningsdata (NSD.no, u.å.) skriver blant annet om implikasjonene ved å forske og rekruttere på egen *arbeidsplass*, og

nevner i denne forbindelse at det kan være vanskelig for kollegaer å si nei til å delta, dersom du har en profesjonell rolle til dem, som for eksempel saksbehandler-kollega.

Som forsker skal man være bevisst sin egen forforståelse og hvordan den kan påvirke studien. Både valg av tema, problemstilling, utvalg og delvis utforming av intervjuguiden har vært styrt av min kunnskap og erfaring som saksbehandler i barneverntjenesten, og også min interesse for barnevernfeltet. I eksempelvis intervjusituasjonene kan dette både være fordeler og ulemper. Fagord, rutiner og kjente uttrykk i barneverntjenestens arbeidshverdag har ikke blitt brukt tid på, ei heller å forklare hvordan en «normal» arbeidshverdag ser ut. Det ga større muligheter til å bruke tiden på det jeg egentlig søkte: å fordype meg i saksbehandlerens erfaringer. På den andre siden kan en slik forforståelse føre til at jeg som forsker blir forutinntatt og tar for gitt at jeg oppfatter det informantene faktisk sier. Det er også en fare for at informantene har latt være å gå inn på spesifikke temaer fordi de tror jeg som saksbehandler selv har denne kunnskapen og at den dermed blir unødvendig.

Jeg mener selv at jeg har forsøkt å gå inn i intervjusituasjonene uten å være forutinntatt hvordan de ulike barneverntjenestene fungerer, og hva informantene har av kunnskap og erfaringer. Jeg mener at min forforståelse og kunnskap om barnevernfeltet har vært en styrke i denne studien mer enn en svakhet. Min kjennskap til feltet var mer fremtreden i starten ved utformingen av prosjektet, og drevet av en personlig og profesjonell interesse for feltet. Senere i forskningsprosessen opplevde jeg denne forforståelsen som mindre fremtreden, og jeg har etterstrebet å ha en så åpen tilnærming som mulig. I intervjusituasjonene var jeg svært bevisst på at min rolle var som forsker, ikke som «kollega» eller saksbehandler. Det innebærer at jeg presenterte meg selv som student med formål å skrive en masteroppgave innenfor gitte tema.

Jeg vurderte mye frem og tilbake om jeg skulle formidle at jeg selv var ansatt i tjenesten ved rekrutteringen. Ulempene vurderte jeg å kunne bli at informantene ble forutinntatt min kunnskap og omvendt, som nevnt ovenfor. I tillegg kunne det bli forvirring rundt min rolle som forsker VS saksbehandler for informantene. Jeg valgte til slutt å ta med at jeg selv var saksbehandler. Dette var et strategisk valg fra min side da jeg antok at det kunne bidra til at jeg ble sett som «en innenfra», og at det kunne bli lettere å rekruttere. Jeg håpet at min egen yrkesrolle skulle gi meg større mulighet til adgang til felten (Thagaard 2018, s. 59). Gjennom flere av intervjuene fikk jeg bekreftet at informantene hadde deltatt blant annet fordi de mente

det var riktig å støtte «kollegaer» som søkte kompetanseheving i forbindelse med masterstudier.

Å forske på eget felt har vært interessant. Det å ha en nærhet til feltet samtidig som jeg skal være distansert nok til å se studien så objektivt som mulig, har vært en lærerik prosess. Gjennom intervjusituasjonene og analysen samt tolkning av funnene har jeg forsøkt å legge til side subjektive erfaringer og opplevelser, slik at informantenes opplevelse trer frem slik de ville for en annen forsker som ikke har tilhørighet til feltet.

3.3.2 Reliabilitet, validitet og overførbarhet

Reliabilitet handler om en kritisk vurdering av prosjektet er gjennomført på en pålitelig og tillitsvekkende måte (Thagaard, 2018, s. 187). Når kvalitativ forskning skal vurderes med hensyn til troverdighet, er prosjektets reliabilitet et kriterium.

I kvalitativ forskning har begrepet reliabilitet en noe annen betydning enn i kvantitativ forskning. I kvantitativ forskning refererer begrepet reliabilitet til repliserbarhet; resultatene kan gjentas når prosjektet reproduseres (ibid., 2018, s. 187). Men et sentralt poeng ved kvalitative tilnærminger, er den forståelsen forskeren utvikler i løpet av feltarbeidet. Det gjør at begrepet reliabilitet ikke kan forstås på samme måte innenfor kvalitativ forskning som innenfor kvantitativ forskning. Forskeren må derfor redegjøre for utviklingen av data i løpet av forskningsprosessen sin, nettopp for å argumentere for prosjektets reliabilitet. For å gjøre dette må forskeren være presis og konkret i beskrivelsene av framgangsmåtene som er brukt for å utvikle data. Man kan si at forskningen gjøres *transparent* (ibid., 2018, s. 187).

I min undersøkelse, vil jeg underveis forklare hva som har blitt gjort og hvorfor. Mulige andre måter å gjøre det på, vil også bli beskrevet enkelte steder. I dette kapitlet om den metodiske framgangsmåten, har jeg beskrevet alle metodiske valg jeg har foretatt og argumentert med hvorfor jeg valgte akkurat de. I neste kapittel, jf. 6.0 *Analyseprosessen*, vil jeg beskrive inngående hvordan jeg går fram for å gjøre funnene jeg gjør, og også ta med eksempler på hvordan jeg fant det jeg fant. I kapittel 7.0 *Presentasjon og drøfting av funn* vil jeg presentere funnene og argumentere med empiri som underbygger de. På disse måtene argumenterer jeg for prosjektets reliabilitet.

Validitet knyttes til resultatet av forskningen og hvordan data er tolket. Har tolkningene gyldighet? Silverman er sitert i Thagaard (2018, s. 189), og argumenterer for at teoretisk

transparens kan styrke prosjektets validitet. De tolkninger og konklusjoner man har kommet fram til må skje på grunnlag av det teoretiske ståstedet. De tolkninger forskeren kommer fram til, må være gyldige i forhold til den virkeligheten som har blitt studert, og forskeren må være gjennomgående kritisk til egen tolkning. Forskerens personlige egenskaper, praktisk klokskap og moralsk integritet, har også betydning for forskningens validitet (ibid., s. 191). Som et eksempel i min studie, kan min egen rolle som ansatt i barneverntjenesten nevnes her. Det er naturlig å stille spørsmål til hvorvidt jeg klarer å legge fra meg egen rolle og erfaringer som saksbehandler underveis i prosjektet, og heller la informantenes erfaringer få komme til uttrykk på en nøytral grunn. Valideringsprosessen består i at forskeren stiller spørsmål til seg selv, intervjudata og sine fortolkninger underveis, samtidig som det kontrolleres og sjekkes for eventuelle feilkilder (ibid., 2018, s. 190). I analyseprosessen og i tolkningen av funn, forsøker jeg å være dette bevisst. Et spørsmål som hjelper meg med det, er: «Er dette min personlige tolkning, eller sier informanten faktisk noe om dette?».

Overførbarhet handler om tolkningene av resultatene fra prosjektet, og om de kan være relevant i andre sammenhenger. I kvalitativ forskning kan ikke resultatene generaliseres på samme måte som i kvantitativ forskning. Overførbarhet i kvalitativ sammenheng handler om tolkningen fra en enkeltstående studie kan være relevant i en større sammenheng, eller i andre lignede situasjoner (Thagaard, 2018, s. 194).

Kvalitative studier har relativt få informanter. I min studie har jeg ti stykker. Dette gir ikke grunnlag til å generalisere til en populasjon, noe som heller ikke er målet med min studie. Hensikten med undersøkelsen er å få innsikt i informantenes erfaringer knyttet til endringene corona-situasjonen har ført til, og dermed øke forståelsen for hvordan de har håndtert og erfart å arbeide i en annerledes tid. Hvor overførbar resultatene er, avhenger av reliabiliteten og validiteten på prosjektet.

3.4 Å forske i corona-tiden

I både innledningskapitlet og metode-kapitlet har jeg redegjort for denne studiens kontekst og hvordan studien ble gjennomført i en tid hvor en pandemi herjet. Innsamling av data måtte skje på en annen måte enn hva jeg ville valgt dersom det ikke var hensyn å ta med tanke på smittevern. I tillegg har det ikke vært «ferdig» forskning å bruke som bidrag i studien, og smitteverntiltakene og smittevernsituasjonen har endret seg flere ganger i løpet av prosjektet. Corona-situasjonen og de medfølgende smitteverntiltakene gjorde også slik at fysisk adgang

til universitetsbiblioteket var utelukket, noe som har gjort det utfordrende å kunne «bla i» og lete etter litteratur underveis.

Min forskerrolle i corona-tiden har vært preget av konteksten den ble gjennomført i. I likhet med informantenes fortellinger om endringer de opplevde i corona-situasjonen, fikk også pandemien av betydning for min forskning og forskerrolle. Både informantene og jeg som forsker måtte tenke nytt grunnet pandemien. Informantene fortalte blant annet om en situasjon som førte til nye muligheter, noe jeg selv også opplevde i forbindelse med denne oppgaven. Et eksempel på dette er det som allerede er nevnt i dette kapitlet; gjennomføre dybdeintervjuer digitalt, hjemmefra. Det førte til stor geografisk variasjon blant informantene, noe som kanskje ikke ville vært vurdert engang i en normalsituasjon. Gjennom flere intervju fikk jeg inntrykk av at informantene «fant veien mens de gikk», noe jeg selv også opplevde i forskerrollen i denne studien. Et eksempel på det er at endringer måtte gjøres i intervjuguiden underveis fordi smitteverntiltakene stadig endret seg i Norge mens de ti intervjuene ble gjennomført. Noen intervju ble gjort mens barnehager og skoler var stengte, mens noen ble gjennomført etter de hadde åpnet igjen. Oppgaven vil gå nærmere inn på det informantene sa i kapittel 5.0 *Presentasjon av funn og analyse*.

4.0 Analyseprosessen

Intervjuene var transkribert og utgjorde 58 sider tekst. Disse sidene med tekst skulle nå forhåpentligvis gi meg svar på studiens problemstilling. Analyseprosessen, som førte fram til mine funn, vil bli redegjort for i dette kapitlet.

I kvalitative studier er ikke analyseprosessen en separat del av forskningen, men den løper parallelt med datainnsamlingen. Ideer og fortolkninger starter allerede når man er i gang med det første intervjuet fordi forskeren utvikler en forståelse av fenomenet som studeres, i kontakt med informantene (Thagaard, 2018, s. 120). Dette kjente jeg meg igjen i fra intervjuene som var blitt gjennomført, og hvor jeg underveis i intervjuene hadde tatt notater.

I kvalitativ forskning er koding og kategorisering kjerneaktiviteter. Nilssen (2014, s. 78) skriver at det ikke er uvanlig å sitte igjen med flere hundre koder etter å ha jobbet seg gjennom hele materialet. Deretter vil forskeren gjennom en omfattende reduksjonsprosess sitte igjen med noen få kategorier som kodene er samlet under. Disse kategoriene skal representere essensen i materialet, og presenteres som funn (ibid., s. 78). I det analytiske arbeidet har jeg valgt å bruke begreper om de ulike fasene i analyseprosessen, fra Miles, Huberman & Saldanas *Qualitative data analysis – a sourcebook* (2014); første syklus koding, andre syklus koding og mønsterkoding.

4.1 Første syklus koding

Første del av den analytiske prosessen besto av å få oversikt over datamaterialet som forelå. Denne delen av analyseprosessen kaller Miles, Huberman & Saldana (2014, s. 64) for «første syklus koding». At jeg hadde valgt å transkribere intervjuene selv kom med som en stor fordel i denne delen av arbeidet da jeg allerede hadde en viss oversikt over datamaterialet.

Jeg startet med å lese gjennom intervjuene, en etter en. I denne delen forsøkte jeg å få tak i innholdet i teksten foran meg. I denne delen av analyseprosessen forsøkte jeg å unngå tanker om eventuelle teoretiske forankringer og egne fortolkninger av informantenes svar. Her handlet det om å få en oversikt over datamaterialet.

Koding er å gå gjennom teksten og sette «merkelapper» som beskriver/oppsummerer deler av teksten. Merkelappene kalles koder, og det finnes mange ulike typer og måter å kode på. Det er ikke uvanlig å skrive lange setninger, eller til og med avsnitt, som en enkelt kode. Andre

ganger kan en kode bestå av ett enkelt ord. I denne dele av analyseprosessen, hvor jeg skulle kode hele datamaterialet for første gang, benyttet jeg meg både av beskrivende koder og in vivo koder. De beskrivende kodene var korte eller lengre oppsummeringer av hva informantene pratet om. Et eksempel på en beskrivende kode jeg laget: *gått glipp av ting fordi det har vært prioriteringer opp mot smittevern (4L)*. Jeg markerte hvilken informant koden var hentet fra bak hver kode. Dette for å få oversikt i tillegg til å finne tilbake til teksten hvor koden var hentet fra senere. In vivo koding er en av de mest kjente metodene innenfor kvalitativ analyse (Miles, Huberman & Saldana, 2014, s. 65). Disse kodene er ikke omgjort av forskeren, men er direkte sitater eller setninger fra informanten selv. Et eksempel på en in vivo kode fra mitt materiale: «*Når det har vært begrensinger på hvordan man kan møtes så er det klart at vi har måtte prioritere noe annerledes*» (5SB). Alle in vivo koder ble markert med anførselstegn for å vise at det var informantenes egne ord.

Etter at alle ti intervjuer var kodet første gang, satt jeg igjen med 259 koder. Dette var et overveldende antall koder, og det var vanskelig å se essensen i datamaterialet. Hensikten med første syklus koding er å summere segmenter av dataen, og 259 koder er ikke en god oppsummering som gir innsikt i hva datamaterialet egentlig forteller. Nilssen (2014, s. 73) skriver at slike koder er induktive koder, også kalt erfaringsnære koder. Kodene er informantenes egne beskrivelser og tolkninger, og har utspring fra selve materialet.

De 259 kodene ble samlet i et eget dokument, og i høyre marg omskrev jeg mange av kodene. Materialet ble gjennomgått mange ganger, og noen koder forsvant, ble omskrevet, eller ble lagt til.

Miles, Huberman og Saldana (2014, s. 73) skriver at man i tillegg til koding kan bruke *utvidet tematiske fraser* til enheter av data under analyseprosessen. Et tema er en utvidet frase eller setning som identifiserer hva en enhet med data handler om eller tolker hva det betyr (ibid., 2014, s. 73). Jeg gikk gjennom alle kodene flere ganger, og jeg forsøkte å kode etter det som framsto som tematiske fraser for meg. Jeg gikk også tilbake til de transkriberte intervjuene for å se om jeg hadde gått glipp av noe, men også for å få tak i konteksten for hver enkelt kode. Et eksempel på en utvidet tematisk frase i denne delen av analyseprosessen: *smittevernhensyn «tvinger» annerledes prioritering*.

4.2 Andre syklus koding – mønsterkoding

Neste steg i analyseprosessen handlet om å gruppere kodene fra første syklus koding. Dette kaller Miles, Huberman og Saldana (2014, s. 79) for *mønsterkoding* (*pattern coding*). Alle kodene fra første syklus kodingen skal nå samles i færre og meningsfulle analyseenheter; temaer, konsepter eller kategorier. Som forskere skal vi gå bak fortellingen, og ikke bare gjengi eller beskrive hva informantene har sagt. Dette kalles erfaringsfjerne begreper, og er forskerens forsøk på å få frem begrunnelser, holdninger og refleksjoner for det som blir sagt, for å gjøre det ubevisste bevisst. De er også kalt induktive koder (Nilssen, 2014, s. 73). I denne delen av analyseprosessen forsøkte jeg å finne mening i det informantene hadde sagt heller enn å lage in vivo koder og lange deskriptive koder som bare gjentok det de sa.

Mønsterkoding har flere viktige funksjoner i analyseprosessen, for meg var utvalgte viktige funksjoner: (1) organisere større enheter av data/koder til mindre analytiske enheter og (2) hjelpe forskeren med å utarbeide et kognitivt nettverk - et mer integrert skjema for å forstå hendelser og interaksjoner (Miles, Huberman & Saldana, 2014, s. 79). Det er flere måter å bruke mønsterkoding på i analyseprosessen, blant annet ved å lage et «kart» som viser tendenser og mønstre i datamaterialet, og hvordan de ulike komponentene relaterer til hverandre (ibid., 2014, s. 81).

Jeg startet med «resultatet» fra første syklus kodingen, og jobbet videre med kodene derfra. Kodene fra første syklus koding ble gjort til erfaringsfjerne begreper. Eksempel på en kode fra runde 1: *Mange familier er kanskje glade for å slippe hjemmebesøk og det å komme på kontoret (ISB)*. Denne koden er lang, og det ligger ingen meningstolkning fra forskeren bak den. Koden ble omskrevet til: *mindre belastninger for familiene? (ISB)*. Slik fortsatte jeg gjennom alle intervjuene, og jeg satt igjen med 80 koder etter denne prosessen.

Herfra forsøkte jeg å finne overordnede kategorier som jeg kunne sortere kodene under. Det første jeg gjorde var å hente temaer rett fra intervjuguiden, og plasserte kodene under hvert tema: (1) den nye arbeidshverdagen, (2) kontakt med andre instanser, (3) retningslinjer for arbeidet, (4) prioriteringer, (5) saksbehandlerrollen, (6) utfordringer/løsninger og (7) råd. For å se mønstre i dataene, valgte jeg å følge Miles, Huberman & Saldanas (2014, s. 79) tips om å lage et kart som kunne visualisere dataene. Jeg laget et tankekart for hånd på et vanlig A4-ark, der jeg delte arket inn i de 7 temaene fra intervjuguiden, og plasserte de ulike kodene under det jeg opplevde som tilhørende tema. Tankekartet ga meg god oversikt, men som Nilssen (2014, s. 95) skriver, så opplevde jeg at disse kategoriene ble vide og upresise, og de trengte

en ytterligere prosess med meningsfortetting og analyse. Ikke alle kodene/de tematiske frasene følte heller riktig ut under noen av kategoriene heller. Jeg brukte aktivt notater underveis, der jeg skrev ned tanker, undringer, forslag til kategorier, og spørsmål til dataen. Eksempel på hvordan et slikt notat kunne se ut: «*Tvinger oss til å tenke utenfor boksen – hva betyr det, hva mener informanten? Forslag teori: organisering og struktur av barneverntjenesten?*» På en slik måte pendlet jeg fram og tilbake mellom induktiv og deduktiv koding. Slike notater underveis ga meg også forslag til hva jeg kunne se etter videre i analysen. For eksempel ved ovennevnte eksempel: er det flere informanter som sier noe om samme tema?

Underveis i hele analyseprosessen vært bevisst på å skrive *hvor* jeg har hentet kodene fra slik at jeg hadde mulighet til å gå tilbake til materialet for å sette meg inn i konteksten og utvikle større forståelse for kodene. Slik Nilssen (ibid., 2014, 171) skriver, er det viktig å vurdere enkelte utsagn fra informantene opp mot hvert enkelt intervju som en helhet.

Ut fra hvordan jeg hadde kodet og kategorisert dataene til nå, kunne jeg gå videre med de 7 temaene jeg hadde til nå, og så på kodene som var plassert under. Jeg gikk gjennom alle intervjuene på nytt for å lete etter koder under tilhørende tema. Kodene ble videreutviklet til mønsterkoder; større enheter av koder ble gjort til mindre analytiske enheter. Disse enhetene samlet kodene, og besto av koder som gav uttrykk for det samme temaet/fenomenet (Miles, Huberman & Saldana, 2014, s. 79). Et eksempel på en mønsterkode var «Bekymringer», hvor alle koder som hadde med temaet og gjøre ble plassert under, fra alle informanter. Underveis gjennom analyseprosessen og kodingen, stilte jeg ofte spørsmål til klassifiseringen av data «Hvordan svarer dette på studiens problemstilling» og «Hva sier egentlig informanten». Nilssen (2014, s. 174) skriver at dette bidrar til å gi retningslinjer for analysen, og sørger for framdrift. Det er jeg enig i, og jeg fant det svært nyttig spesielt når jeg følte at analyseprosessen hadde stoppet helt opp.

Analyseprosessen var svært tidkrevende, men svært spennende når jeg så temaer «stige fram» fra materialet. Jeg fant trøst i Miles, Huberman & Saldanas (2014, s. 64) utsagn: «You may need roughly three to five times as much time for processing and ordering the data as the time you needed to collect them». Etter utvikling og endring av temaer i flere runder, endte jeg til slutt opp med det som ble funnene i mine data. Funnene består av tre hovedkategorier med tilhørende underkategorier. For oversiktens skyld, velger jeg å presentere funnene ved hjelp av figuren under:

Figur 1: Presentasjon av av funn



Figur 1 viser svar på studiens problemstilling, og viser til at funnene henger sammen i tre hovedkategorier: (1) Arbeidshverdagen – «annerledes er vanlig», (2) Undersøkelser i corona-tiden og (3) Profesjonsidentitet i corona-tiden. Under hver hovedkategori finner man tilhørende underkategorier som argumenterer for hovedfunnene. Funnene vil bli presentert og drøftet inngående i neste kapittel.

5.0 Presentasjon av funn og analyse

I dette kapitlet vil funnene fra analysen bli presentert og blir drøftet i lys av valgt teori og egne refleksjoner. Funnene består av tre hovedkategorier; (1) Arbeidshverdagen - «Annerledes er vanlig», (2) Undersøkelser i corona-tiden, og (3) Profesjonsidentitet i corona-tiden. Kategoriene representerer funn og svar på studiens formål; undersøke hvilke endringer corona-pandemien har ført til i barneverntjenestens arbeid med undersøkelser, og hvordan det håndteres av ansatte.

Kapitlet er inndelt i to deler – del 1 og del 2. Del 1 tar for seg hovedkategori 1 og 2, som omhandler arbeidshverdagen og undersøkelser i corona-tiden. Samlet tar disse kategoriene for seg endringene og håndteringene når det gjelder arbeidshverdagen for informantene, og hvordan corona-situasjonen har påvirket arbeidet med undersøkelser i barneverntjenesten. Del 2 tar for seg endringer i profesjonsidentiteten.

DEL 1

5.1 Arbeidshverdagen - «Annerledes er vanlig»

Informantene forteller om en arbeidshverdag som er ulik den ordinære arbeidshverdagen, men som samtidig, for flere av informantene, ikke er så annerledes likevel. Tittelen på kategorien samler hovedfunn av informantenes opplevelse av den «nye arbeidshverdagen» i corona-tiden: «annerledes er vanlig».

På spørsmål om hvordan den nye arbeidshverdagen ble etter corona-situasjonen oppsto, svarer en informant: «Det er litt sånn, hva er en vanlig arbeidsdag til vanlig også? - for det er så varierende.» (5SB). En annen informant sier at undersøkelser i barneverntjenesten er ulike til vanlige, og at endringene corona-tiden har medbrakt derfor ikke oppleves som en stor forandring:

En vanlig arbeidsdag for meg er egentlig ikke så annerledes som en arbeidsdag før corona. Bortsett fra at samtaler foregår via videoer og ikke fysisk (..) Arbeidsdagene er ganske like som tidligere egentlig, men det er vel litt det som er naturen i undersøkelsesteamet. (2SB)

Informanten viste til at naturen i undersøkelsesteamet, også før corona-tiden, er at ingen dager og saker er ulike, noe som generelt varierer arbeidshverdagene, og legger til:

Vi har funnet gode alternativer på hvordan erstatte de fysiske møtene. Så da..Selvfølgelig er det annerledes, men etter vi har blitt vant til det så er det ikke så annerledes likevel, på en måte (2SB)

At arbeidsoppgavene stort sett er de samme med unntak av begrensninger i fysiske møter, bekreftes også av andre informanter:

Jeg synes arbeidsoppgavene er de samme. Vi skal jo ha daglig drift så godt det lar seg gjøre. Jeg har jo de samme arbeidsoppgavene, absolutt. Men det er mindre av hjemmebesøk for eksempel, og andre fysiske møter. (1SB)

Den (arbeidshverdagen) er ganske lik som vanlig, det eneste er at vi ikke møter klienter fysisk. Vi har telefonmøter og videomøter i stedet. (10SB)

Til tross for informantenes uttalelser om at arbeidshverdagen er relativ lik som tidligere, viser funn at det er endringer likevel. Noen større enn andre. Tittelen på hovedkategorien, «annerledes er vanlig», rommer både uttalelsene om at arbeidshverdagen er relativt lik som før corona-situasjonen, men også funn som viser hvordan en «annerledes» arbeidshverdag kan være. Disse funnene vil bli presentert i to følgende underkategorier:

1. *Utfordringer i arbeidshverdagen*

Denne underkategorien tolker empiriske funn fra informantenes beskrivelser av hvilke utfordringer den nye arbeidshverdagen har brakt med seg.

2. *Muligheter i arbeidshverdagen*

Denne underkategorien tolker empiriske funn fra informantenes beskrivelser av hvilke muligheter den nye arbeidshverdagen har brakt med seg.

5.1.1 Utfordringer i arbeidshverdagen

Barneverntjenesten arbeider i tett og nær kontakt med mennesker. Mennesker i sårbare situasjoner, mennesker som trenger og ønsker hjelp, og også mennesker som ikke ønsker å ta imot hjelp. I slikt arbeid er *møtet* mellom mennesket primært, og relasjoner skapes i kontakt med og i relasjon til andre (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 18). Når undersøkelser gjennomføres i barneverntjenesten, følges ofte «oppskriften» som ble presentert i innledningskapitlet, med variasjoner. Flere informanter sier at undersøkelsene i corona-tiden er ulike til vanlig, og at den største utfordringen er den direkte klientkontakten. Den direkte klientkontakten ble det satt restriksjoner på da Norge «stengte ned», og all fysisk kontakt

skulle unngås de første ukene. På spørsmål om hva informanten opplevde som den største utfordringen til barneverntjenesten i dagens (ved intervju tidspunktet) situasjon, svarte noen informanter:

Mest utfordrende? Ja, jeg kan ikke snakke for hele tjenesten, men jeg tenker jo at den største utfordringen er begrensingene i de fysiske møtene. Det er også det å vurdere om man *må* gjennomføre fysiske møter, og at man gjør det etter de retningslinjene man har. (1SB)

Den største utfordringen er den direkte kontakten, og den frie kontakten, med familiene (..) retningslinjene har begrenset oss. Begrenset oss veldig på kontakten med barna, og det har jo også begrenset oss i kontakten med foreldrene. (6L)

Jeg tenker en stor utfordring er å få til det her med klientkontakt. Og ikke den telematikk-kontakten, den er det ikke noe problem, men den fysiske kontakten med oppmøte.. Det er utfordrende. (3SB)

Andre sider ved den nye arbeidshverdagen ble også problematisert av noen informanter, eksempelvis det å ikke ha fysisk nærhet til kollegaer. Samtlige informanter i undersøkelsen har eller har hatt hjemmekontor, enten hele tiden eller som faste dager i løpet av en arbeidsuke. Ved bruken av hjemmekontor kommer også en fysisk avstand til kollegaer og ledere. På spørsmål om hvilke råd informanten kan gi til kollegaer som står i en slik situasjon for første gang, svarer en informant:

Søk kollegastøtte. Finn noen du kan dele gleder og frustrasjoner med, og noen å drøfte saker med. Jeg opplever at vi er veldig gode på det i vår tjeneste, det å bruke hverandre. Jeg tror det ville vært veldig mye vanskeligere å stå i denne situasjonen hvis man ikke kunne dele gleder og frustrasjoner med kollegaer når som helst. Når man sitter alene på hjemmekontor så blir det plutselig litt lengre til den kaffekoppen, og da er det viktig å allikavel oppsøke kollegastøtte. (5SB)

Informanten pratet om hjemmekontorets mulige begrensinger, og hvordan det kunne ha ført til utfordringer i arbeidshverdagen knyttet til kollegastøtte. Det kollegiale ble framhevd som noe viktig, og noe som gjorde det lettere å stå i corona-situasjonen. En annen informant bekrefter dette:

Det vi kan huske litt på, og som min leder er opptatt av, er at man må være flinke til å bruke hverandre. Det er noe med det å ha det kollegiale på det fysiske kontoret. Man kan fort bli litt ensom i slike situasjoner fordi man på hjemmekontor og skal gjøre enda mer alene. Det er viktig å prøve å bruke hverandre, selv om det ikke blir fysisk. (1SB)

Andre informanter sier:

Det er kjempeviktig med hyppige treffpunkter med alle på teamet, sånn at man bare får sjekket inn med alle, og oppfordre alle til å bruke hverandre. For det har vi glemt litt bort hos oss. Man blir sittende alene. (2SB)

Jeg ser at det er utfordrende over tid med tanke på hjemmekontor, fordi folk blir sittende mer isolert og det blir borte litt av det kollegiale, og også hverdagskontakten i fellesskapet. Det tror jeg er ganske sårbart over tid i den jobben vi har (8L)

Informantene over fortalte om utfordringene i corona-tiden knyttet til at det over tid blir sårbart å sitte alene. Den kollegiale støtten har delvis vært der, og vært annerledes, og kollegaer opplevdes som viktige for å klare å stå i corona-situasjonen. En av betingelsene Lipsky hevder bakkebyråkratene opplever i sin yrkesutøvelse, er ressursmangel. Herunder påpeker Lipsky at de ansatte av ulike årsaker kan oppleve et selvstendig ansvar for sine klienter og saker, selv om institusjonen er en samlet enhet (Lipsky, 2010, s. 34). Lipsky hevder videre at det kan oppstå utfordringer i arbeidshverdagen på bakgrunn av manglende personlige ressurser, og også lite eller dårlig veiledning i arbeidet sitt (ibid., 2010, s. 31).

En informant fortalte:

«Jeg tror, sånn for min egen del, at det var god timing at det kom nå (corona-situasjonen) for jeg har jobbet i 2 år i barneverntjenesten, ikke i 2 måneder liksom. For du blir jo tvunget til å jobbe mer selvstendig til tross for god oppfølging fra leder.» (2SB)

Informanten mente at antall års arbeidserfaring i tjenesten hadde bidratt til at corona-situasjonen ble håndtert som den ble av henne, og hun viser til at hun har opparbeidet seg erfaring med å for eksempel jobbe selvstendig. Dette gjorde henne mer robust når corona-tiden kom da de ansatte ble tvunget til å jobbe *enda* mer selvstendig. Dette kan forstås som en opplevelse av hvilke personlige ressurser den enkelte har. Bakkebyråkrater tilskriver ofte mangel på personlige ressurser som en mangel på kompetanse hos seg selv, en utilstrekkelighet som ligger i individet. Realiteten er at denne utilstrekkeligheten kan tilskrives jobbes natur, og er en av betingelsene bakkebyråkratene arbeider under (Lipsky, 2010, s. 31). Informantens utsagn om at corona-tiden kom beleilig for hennes del fordi hun hadde «nok» arbeidserfaring, kan forstås som en slik personlig forventning til seg selv og sine ressurser, som Lipsky beskriver at bakkebyråkratene har. Men dette ligger utenfor bakkebyråkratenes kontroll, og er en uforutsigbarhet og opplevelse av utilstrekkelighet som tilhører jobbets natur. Da corona-situasjonen ble alvor i Norge, så kom den ikke med krav om antall år arbeidserfaring eller kompetanse. Likevel kan informantens utsagn forstås som

nettopp en slik forventning til seg selv, og at håndteringen av corona-situasjonen tillegges personlige ressurser.

Informantenes utfordringer knyttet til fysisk kollegial støtte, kan sees som en betingelse for deres yrkesutøvelse, en utfordring corona-tiden har ført til og som gjorde at informantene følte seg delvis isolert fra et fellesskap. Den ene informanten sa: «Man kan fort bli litt ensom i slike situasjoner fordi man er på hjemmekontor og skal gjøre enda mer alene». Utsagnet illustrerer at informanten fra tidligere opplevde å jobbe mye selvstendig og alene, men at fysiske begrensinger på kontoret gjør at de blir enda mer alene nå. Om dette tolkes i lys av Lipskys beskrivelse av bakkebyråkratenes ressursmangel, kan mangelen på informantenes ressurser her være tilgang til det jobbkontoret og alt det medfører. Informantene var på hjemmekontor, og deres utsagn kan forstås som at de opplevde et økt ansvar for egne saker, slik Lipsky også hevder er en av utfordringene og betingelsene for bakkebyråkratenes arbeid (Lipsky, 2010, s. 34).

En informant synes det har vært utfordrende å jobbe barnevern hjemmefra, og beskrev det som kan tolkes som et manglende skille mellom sin profesjonelle identitet og private identitet:

Det at du får jobben inn i den private sfæren, det har jeg ikke likt. Det kan jeg si har vært en utfordring, det å få jobben inn i den private sfæren, og det har til tider vært ubehagelig. Det vet jeg at også kontaktpersonene (saksbehandlerne) har kjent på. (9L)

Utfordringen informanten beskriver ved å få jobben inn i den private sfæren, kan tolkes ved hjelp av Wackerhausens to nivåer for profesjonsidentitet. I intervjuet med informanten over, beskrev ikke informanten utdypende hva som var ubehagelig med å få jobben inn i privat sfære, men det kan tolkes som en brå endring i profesjonsidentiteten på det konkrete individuelle praktikernivå (Wackerhausen, 2002, s. 57). På dette nivået av profesjonsidentiteten, utvikler (eller endrer?) informanten sin profesjonsidentitet i en ny praksis; på hjemmekontor. Også de interne forholdene hos informanten kan være en medvirkende faktor til hvorfor det opplevdes som ubehagelig å jobbe på hjemmekontor, dette med tanke på at informantens mentale struktur for hvordan corona-situasjonen skal håndteres, ikke finnes fordi corona-situasjonen ikke har vært før. I tillegg sitter kollegaer også på hjemmekontor, og den kollektive identiteten som danner profesjonsidentitet blir påvirket. Følelsen av ubehag kan bunne i grunnleggende spørsmål om «hvem er vi nå», når rammebetingelsene for arbeidet ble endret over natten?

Corona-situasjonen har også ført til at andre utfordringer. Et gjennomgående funn viser at de fleste informantene opplevde bekymringer knyttet til det jeg har valgt å kalle *de usynlige barna*. Dette er ifølge informantene de barna som ikke blir sett, hørt eller plukket opp i tiden hvor både barnehager, skoler og fritidsaktiviteter var stengte:

«Tenker at det er veldig skummelt at det har vært en nedgang i bekymringsmeldinger som har kommet, for det betyr jo ikke at barna plutselig har det bedre. Det handler om at barna ikke blir sett, familiene blir ikke sett. Skolene er en kjempeviktig arena, og det er barnehagen også. Det er viktig at barn har andre voksne å prate med enn foreldrene.» (9L)

En annen informant undrer seg over om barna som ikke blir sett nå, ville/har blitt sett utenom en pandemi også:

«Man lurer jo veldig på «hvem er det vi mister?» i denne situasjonen. Er det noen vi burde ha sett, og burde vi ha sett de før, før dette. Dette har jeg tenkt på en del, alle disse barna man tenker på at man ikke ser *nå*; har man sett dem før landet stengte, eller har de gått under radaren hele veien?» (5SB)

I denne undersøkelsen viser funn at en endring pandemien har ført til for barneverntjenesten, er *tilgangen* på barn og familier. Dette funnet henger nært sammen med funnet og delkategorien «Nå må vi bare samarbeide» som redegjøres for i delkapittel 5.2.1, og viser hvor avhengig barneverntjenesten er av andre instanser, som eksempelvis skoler og barnehager. «De usynlige barna» er et resultat av smitteverntiltakene og retningslinjene barneverntjenesten har måtte forholde seg til. Retningslinjene har styrt tilgangen til klientene, og også gjort det nødvendig å vurdere alvorlighetsgraden i nøyere i hver enkeltsak for å avgjøre hvorvidt barneverntjenesten skulle ha fysiske møter eller dra på hjemmebesøk. En informant sa:

Vi har vært veldig bekymret for de barna som vi er sikre på at ikke blir sett. Det vet vi jo, at det er mange sårbare barn der ute som ikke har blitt godt nok ivaretatt når skole og barnehage har vært stengt. Det vet vi jo. (4L)

Informantene som fortalte om bekymringer knyttet til de usynlige barna, som er en direkte konsekvens av endringer i deres rammebetingelser som følge av corona-situasjonen. Lipsky hevder at byråkratiske avgjørelser ofte tas under omstendigheter som er preget på mangel av ressurser, blant annet informasjon. Dette er en av betingelsene bakkebyråkratene jobber under (Lipsky, 2010, s. 29). Informantene fortalte om barna som ikke har blitt sett i corona-tiden, og hvordan informantene da preges av *mangel på informasjon*, noe Lipsky hevder er en ressursmangel bakkebyråkrater utfører jobben sin under. Den ene informanten sa: «(...) Er det

noen vi burde ha sett, og burde vi ha sett de før, før dette.» Uttalelsen kan tolkes som en ansvarliggjøring av seg selv og en refleksjon over om barneverntjenesten burde ha sett disse barna før tilgangen til barna ble sterkt redusert. Det kan ses i lys av det Lipsky hevder er en betingelse for blant annet barnevernsansattes yrkesutøvelse, der den enkelte ansatte opplever et selvstendig ansvar for sine klienter til tross for institusjonen er en samlet enhet. Selvstendig ansvar for jobben kan føre til økt stress. En informant sa:

Vi er jo også spente på hva konsekvensene er og hva som kommer til å skje fremover. Hvilke konsekvenser det har fått for der vi ikke har klart å avdekke, oppdage eller fått meldinger. (4L)

Informantenes uttalelser kan tolkes som nettopp det: betingelser bakkebyråkratene jobber under i form av stress og bekymringer som gjelder de usynlige barna, og barneverntjenestens ansvar både før og etter corona-situasjonen (ibid., 2010, s. 29). Tolkningen kan også ses i lys av informantenes profesjon *barnevernansatte* og deres kunnskap og samfunnsmandat. Barnevernansattes profesjonsidentitet innebærer hvordan organisasjonen selv ønsker å framstå, og da verne om en ønsket selvforståelse overfor samfunnet for øvrig for å oppnå aksept og anerkjennelse. Heggen kaller dette for et interesseperspektiv ved profesjonsidentiteten (Heggen, 2008, s. 324). I Norge er barneverntjenestens jobb og ansvar å sikre at barn og unge som har behov for det, får nødvendig hjelp til rett tid (barnevernloven § 1-1, 1992). Barnevernansatte er de som skal praktisere dette, noe flere av informantene opplevde som utfordrende da tilgangen til barna ble redusert. Uavhengig av ansvars- og skyldfordeling, kan man tolke dette som en endring i profesjonsidentiteten i interesseperspektivet Heggen hevder finnes: barneverntjenesten i corona-tiden klarer ikke å utføre arbeidsoppgavene de skal, og da heller ikke klare å verne om deres ønskete selvforståelse (Heggen, 2008, s. 324). Klarer barnevernansatte å verne om sin profesjonsidentitet i samfunnet for øvrig, om de gjennom jobben sin ikke klarer å sikre at barn og unge som har behov for det, får rett hjelp til rett tid?

5.1.2 Mulighetene i arbeidshverdagen

Flere av informantene forteller imidlertid at utfordringene i arbeidshverdagen også skapte muligheter til å tenke nye alternative måter å jobbe på. Undersøkelsen min viser at flere av informantene som var saksbehandlere, beskrev hvilke muligheter den nye arbeidshverdagen førte med seg, og at det ble utviklet et rom for å tenke nytt og annerledes. En informant sa:

Jeg tror på mange måter dette er litt godt for oss fordi man må tenke litt utenfor boksen (ler). Og som jeg var litt inne på i stad, telefonsamtaler med barn har vært en ting jeg ikke har vurdert engang tidligere, men så snakket jeg med en jente i undersøkelsen, altså jeg hadde undersøkelse med samme jente for 1 år siden. Også snakket vi litt om hvordan det var å ha samtale på telefon. Og da sa hun at det var mye bedre å snakke på telefonen, det var mye lettere. Og det var en oppvekker å tenke på denne måten. Så jeg håper dette tvinger oss til å tenke utover boksen, det er gøy. (2SB)

Informanten over fortalte at tilbakemeldingen fra klienten om at telefonsamtaler var bedre, var en oppvekker for henne. Informanten fortalte om nye muligheter: digital kontakt med klientene. Denne type kontakt har for denne informanten ikke blitt vurdert engang tidligere, og hun håpte dette (corona-situasjonen) tvang barneverntjenesten til å tenke utover boksen. Informantens utsagn «*tvinger oss til å tenke utover boksen*» kan tolkes i lys av Lipskys teori der han hevder at bakkebyråkratene har ulike mestringsstrategier for å håndtere krevende arbeidsforhold (Lipsky, 2010, s. 81). Lipsky hevder at bakkebyråkratenes arbeider under forhold som er preget av motsigelser, og at det medfører nødvendige modifiseringer for å kunne nå sine mål (ibid., 2010, s. 143). I denne konteksten var det begrensninger og endringer i kontakten informantene kunne ha med sine klienter. Det «*tvang*» informantene til å se etter andre mulige måter å jobbe opp mot klientene på. Eksempelvis ble fysiske møter i stor grad erstattet med digitale møter, noe som for mange informanter ikke var aktuelt før corona-situasjonen. To informanter sa:

Vi har fått erfaring med alternative måter å jobbe på, og vi ser at det funker. Vi kan faktisk få det til, med videosamtaler, gå tur med familiene, med å ta noen enkelte samtaler på kontoret. (..) det er mye man får gjort selv om man må gjøre ting på en annen måte. (..) Det at vi har vært mer digital og tilgjengelig tenker jeg at vi kommer til å ta med videre til undersøkelser, framfor den formen vi har brukt før da. (2SB)

Jeg tenker det er viktig å ikke tenke «*nå får vi ikke gjort det som vi planla på den måten, så nå får vi ikke gjort det i det hele tatt*», og heller prøve å finne *andre* løsninger. Vi har lært veldig mye om digital kommunikasjon på veldig kort tid, og det tar vi med videre. Man klarer jo å tenke annerledes, og det vil jeg ta med videre i en vanlig hverdag også (5SB)

Informantene har modifisert arbeidet sitt for å kunne nå sine mål (Lipsky, 2010, s. 143). Uttalelsen informant 2 har ovenfor «*(...) erfaring med alternative måter å jobbe på (...)*» tolkes her som en måte å jobbe på som ikke har vært mulig tidligere. Det var *alternativt* i corona-situasjonen. En alternativ måte å jobbe på for å nå sine mål. Ressursene informantene ble tildelt i corona-situasjonen, eller mangelen på dem, førte til at klientene måtte nås ut til på en ny måte enn tidligere. Hovedmålet var å følge opp familiene og å avdekke eventuelle

hjelpebehov. For å kunne klare dette, modifiserte dermed informantene arbeidsoppgavene sine slik at de ble gjennomførbare (ibid., 2010, s. 143). Lipsky hevder at spenningen og stresset mellom hva som er målet og hva bakkebyråkratene faktisk har mulighet til å utføre, er en del av modifisering som kan føre til eksempelvis psykologisk tilbaketrekning. Den ytre manifestasjonen av psykologisk tilbaketrekning er høy turnover, mye fravær og lite involvering generelt i arbeidsoppgavene. Disse holdningene kommer til uttrykk som en direkte konsekvens av vanskeligheter med å løse sine oppgaver i yrkesutøvelsen, og skaper avstand til deres mislykkede evne til å realisere mål (ibid., 2010, s. 143). Til tross for vanskeligheter med å utføre arbeidsoppgavene som før corona-situasjonen, tolkes ikke informantenes utsagn som en psykologisk tilbaketrekning som igjen er en konsekvens av modifiseringen som ble gjort. Men her tolkes informantenes modifisering, i en arbeidshverdag preget av nye rammebetingelser, heller som et rom hvor nye muligheter har blitt skapt og det blir tatt eierskap til nye måter å arbeide på.

Videre fortalte flere informanter om bruk av hjemmekontor og at det også var knyttet muligheter til bruken av det. På spørsmål om informant tenker at corona-situasjonen kan føre til varige endringer i barneverntjenestens arbeidsmåter, svarte en informant:

Vi håper jo at vi kan fortsette med å ha noen dager hjemmekontor. Ikke så ofte, men det er jo en kjent sak at vi har skriverestanse og sånn, det hoper seg opp med skrivearbeid. Det er flere som føler at man er mer effektiv om man kan sitte hjemme en dag uten forstyrrelse fra det å være på kontoret og uten noen som stikker innom. Det håper jeg at vi kan få til. (1SB)

En annen informant svarte:

Det å effektivisere intern møtevirksomhet har vært veldig smart. Jeg ser nå på Skype at møtene er mye mer effektive, de er mer strukturerte og de avsluttes når de avsluttes, også er det ikke noe mer enn det. Så jeg tror reisevirksomhet og møtevirksomhet blir vesentlig endret. (6L)

Digitaliseringen hadde økt kraftig i informantenes arbeidshverdag, og med det åpnet det seg nye muligheter. Mulighet til å blant annet sitte hjemme samtidig som informantene deltok på for eksempel et ansvarsgruppemøte over Teams eller Skype. Å ha hjemmekontor bidrar også til å *lette* på arbeidsoppgavene, og til å komme ájour med skriverestanse, ifølge informanten som er sitert to avsnitt over. Informantens håp om å få til noen dager med hjemmekontor også etter corona-tiden er over, vil bli en relativt stor endring i rammebetingelsene for arbeidet der informantene tidligere har måtte møte fysisk opp på kontoret.

Informantenes ønsker om endringer i arbeidshverdagen deres også etter corona-situasjonen, kan forstås i som en tilpasning for å kunne «overleve» begrensede ressurser som de har. Flere informanter ønsker hjemmekontor også etter corona-situasjonen er over, og begrunnet det med at det letter på arbeidsoppgavene, og at de kan få unnagjort skrivearbeid. Hjemmekontor foreslås altså i hovedsak å brukes på grunn av skriverestanse. De dagene det er hjemmekontor vil «beskytte» informantene fra for eksempel klientmøter, reiser og andre arbeidsoppgaver. *Tilbudet* vil bli annerledes enn tidligere, og informantene vil være mindre tilgjengelige for andre ting enn skrivearbeid på hjemmekontor. Lipsky hevder at tilbud og etterspørsel av tjenestene er en av betingelsene bakkebyråkratene jobber under, og at bakkebyråkratens yrkesutøvelse er preget av høyt arbeidspress på få ansatte. Men, han hevder at løsningen ikke er å finne flere hender å fordele arbeidsoppgavene på (Lipsky, 2010, s. 33). Han mener at flere ressurser igjen vil føre til enda større etterspørsel blant befolkningen og krav fra befolkningen, og at økt kapasitet ikke er ensbetydende med økt kvalitet på tjenesten. En kan tolke informantens positive opplevelse av hjemmekontor, og da også ønsket om å videreføre dette etter corona-tiden, som en endring i tilbudet fra det offentlige. Informantene blir mindre tilgjengelige fordi tilbudet blir endret ved hjemmekontor, og på en slik måte reduserer de også etterspørselen fra befolkningen. En slik begrensing kan avhjelpe informantenes ressursmangel i form av tid og høyt arbeidspress, og er opplevdes derfor som positivt.

5.2 Undersøkelser i corona-tiden

Studien omhandler hvordan ansatte som jobber med undersøkelser i barneverntjenesten håndterte ulike endringer som følge av corona-pandemien. Hvilke endringer pandemien førte til i informantenes undersøkelser og hvordan det ble håndtert, ble derfor en naturlig og framtrødende kategori gjennom den analytiske prosessen av datamaterialet. Kategorien er delt inn i to underkategorier:

1. *«Nå må vi bare samarbeide»*

Denne underkategorien tolker empiriske funn som viser til endringene i kontakten med samarbeidsinstanser, og hvordan det påvirket å jobbe med undersøkelser.

2. *Prioriteringer av undersøkelsessaker i corona-tiden*

Denne kategorien tolker empiriske funn som viser informantenes håndtering av endringene pandemien har ført til med tanke på undersøkelsessakene og prioriteringer de har måtte gjort.

Barne-, ungdom- og familiedirektoratet utformet et informasjonsskriv til Norges kommunale barneverntjenester 25. mars 2020 som ga føringer for hvordan tjenesten skulle håndtere arbeidsoppgavene i corona-tiden (bufdir, 2020). Her kom det blant annet føringer for hvordan barneverntjenesten skulle prioritere sine arbeidsoppgaver. Utdrag fra informasjonsskrivet:

Grunnleggende verdier som hensynet til barnets beste og kravet til forsvarlighet blir satt på prøve idet en tjeneste som har som hovedmandat å sikre barn nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse må begynne å prioritere mellom oppgaver som alle i utgangspunktet er viktige og nødvendige. Samtidig må det også tas hensyn til de generelle smittevernrådene fra Folkehelseinstituttet, noe som også kan påvirke prioriteringen. Denne prioriteringen er ingen enkel oppgave (bufdir, 2020)

Informasjonsskrivet tilrådet barneverntjenestene å gjøre en risikovurdering av alvorlighetsgraden i de enkelte barnevernssakene, og det skulle danne grunnlaget for videre prioriteringer av oppgavene. Vurderingene og prioriteringene skulle dokumenteres (bufdir, 2020).

5.2.1 «Nå må vi bare samarbeide»

Tittelen på dette delkapitlet gjenspeiler funn fra undersøkelsen som viser til barneverntjenestens samarbeidspartnere, og hvilke endringer pandemien førte til i kontakten med/mellom dem. Barneverntjenesten er avhengig av andre instanser for å få gjennomført undersøkelser når en bekymringsmelding har kommet inn. For å få kartlagt en families situasjon og barns omsorgssituasjon, er det helt nødvendig med opplysninger fra andre instanser som har kjennskap til familien, eksempelvis skole, barnehage, lege, helsestasjon, politi og psykiatri (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 218, Solstad, 2014, s. 112). Samme nevnte grupper er også viktige meldere for barneverntjenesten, og det er et gjensidig avhengighetsforhold hvor barneverntjenesten er avhengig av at de som møter barna/familien melder bekymring når det er grunnlag, og der de som melder bekymring trenger at barneverntjenesten følger opp (Aasberg, 2014, s. 61).

De fleste informantene forteller om en kontakt med andre samarbeidsinstanser som har blitt bedre i corona-tiden. Spesielt politi og skole oppleves å være mer tilgjengelig enn tidligere, og mer *interessert* i kontakt med barneverntjenesten. En informant sa:

Jeg opplever kontakten med barnehager og skoler som positiv og at de ønsker tett kontakt med barneverntjenesten, kanskje spesielt i denne situasjonen. Det ligger litt sånn implisitt at - nå må vi bare samarbeide. (5SB)

I følge Lipskys teori om bakkebyråkrati, er barnevernsansatte bakkebyråkrater. De er en av profesjonene i førstelinja som praktiserer politikk og representerer Staten i de direkte menneskemøtene de har gjennom sin yrkesrolle. Lipsky beskriver betingelser bakkebyråkratene jobber under (Lipsky, 2010, s. 29), og hvordan de ikke bare er passive aktører som utfører politikk på vegne av myndighetene, men at de er med på å *skape* politikk i sin yrkesutøvelse. Informantens utsagn over om samarbeidet med andre instanser, kan tolkes ved hjelp av Lipskys teori og hans påstand om at offentlig politikk må forstås som noe som skapes og styres nedenfra-opp, ikke omvendt (Lipsky, 2010, s. xii). Samtlige av barneverntjenestens samarbeidspartnere er også bakkebyråkrater som jobber i førstelinja. Informanten over sa at det lå implisitt at «nå må vi bare samarbeide», og viser til at kontakten med andre instanser har vært bedre i corona-tiden, og at de har søkt tettere kontakt med barneverntjenesten enn tidligere. Dette er en opplevelse informanten hadde, og en opplevelse av at andre instanser også hadde. Praksis for samarbeidet har endret seg som følge av den nye situasjonen, uten at det ligger offentlig styring fra høyere hold bak det. De har «skapt sin egen politikk». Dette kaller Lipsky for et bottom-up-perspektiv, og han viser til at bakkebyråkratene skaper og styrer politikken i sin arbeidshverdag (ibid., 2010, s. xii). Informantenes endringer i kontakten med samarbeidsinstanser, som er svært viktig i undersøkelser, kan forstås i lys av barneverntjenestens samfunnsmandat om å jobbe for å trygge og sikre barns oppvekst og omsorgssituasjon. Blant de fem faglige prinsippene som anses som grunnleggende i alt barnevernsarbeid, finner man *barnets beste* som et av de (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 27). Dette er en del av det kollektive handlingsgrunnlaget til barnevernsansatte, og er i stor grad med å forme deres profesjonsidentitet. En kollektiv indre definisjon forteller informantene hvem de er som profesjonelle og hva de står for. Heggen (2008, s. 323) mener at denne måten å definere gruppeidentitet på skaper differensiering fordi det naturlig skaper et «vi» og «dem». Flere av informantene forteller om et samarbeid med andre instanser som har blitt bedre i corona-tiden. Tittelen på dette delkapittelet «nå må vi bare samarbeide» kan forstås som en definering av seg selv som «oss barnevernsansatte» og «de andre», og at et samarbeid på tvers av instanser og profesjoner har blitt underordnet situasjonens alvor. Differensieringen ser altså ut til å ha blitt mindre i corona-tiden hvor samarbeid for barns beste blir satt høyest. Informantenes utsagn om endringen i samarbeidet kan forstås som at barneverntjenestens ansvar for barn tilhører «hele» samfunnet, og ikke bare barnevernsansatte. Denne eksterne definisjonen av sin profesjonsidentitet får de bekreftet når de opplevde at skolene og barnehagene ønsket tettere kontakt med barneverntjenesten. Andre instansers ønske om tettere kontakt, bekrefter igjen deres samfunnsmandat.

De fleste informantene sa at samarbeidet og kontakten med andre instanser opplevdes som bedre enn før corona-tiden, og at opplysninger i en undersøkelse kommer raskere tilbake til barneverntjenesten enn tidligere. Barneverntjenesten jobber med undersøkelser normalt innenfor en 3 måneders frist, og er avhengig av å få tilbake opplysninger i god tid innen denne tid for å analysere opplysningene (barnevernloven § 6-9, første ledd, 1992). Dette handler også om å konkludere undersøkelser på en forsvarlig måte for klientenes del. En informant opplevde at corona-situasjonen hadde negativ innvirkning på samarbeidet, og sa:

«Det er klart det er mindre fysisk kontakt (med samarbeidspartnere). Uten tvil har det påvirket samarbeidet. Det har også påvirket innhenting av opplysninger. Spesielt enkelte skoler og barnehager har brukt lenger tid (..) Og når skole og barnehage ikke ser barna, som jo er en viktig melder hos oss, så er det klart at man får jo endringer i informasjonsgrunnlaget da i løpet av en undersøkelse, det er ingen tvil om det.» (4L)

Andre offentlig ansatte har også brukt hjemmekontor i denne perioden, og dermed ikke hatt samme tilgang til journaler og dokumenter som de har via kontoret. Dette har påvirket informasjonen informantene opplever å få i retur, som kan oppleves å være uforsvarlig. Informantene forteller om en arbeidshverdag der de gjør nøyere vurderinger på *hvor* de skal hente inn informasjon fra, og mange ringerunder for å få opplysninger. Til tross for at funn i undersøkelsen viser at dette har gitt mer arbeid for den enkelte ansatte, viser også undersøkelsen at denne endringen oppleves som positiv fordi de har tettere kontakt med andre instanser enn tidligere:

«Jeg synes nesten det fungerer bedre nå. Alle er tilgjengelig på telefon, og det krever ikke så mye å ta et møte på Teams som å møtes fysisk. Jeg opplever at politi og helsevesen tar bekymringer mer på alvor nå (..) De besvarer lettere, sier hva de skal gjøre og hvordan de skal følge opp. Tidligere har man ikke fått så mye mer tilbakemelding enn en bekreftelse på at de har mottatt henvendelse fra oss» (7L)

«Jeg synes det har vært lettere nå å komme i kontakt med andre instanser, for de har bedre tid nå til å svare på telefon.» (2SB)

«Samarbeidsmøter som har vært helt nødvendig har vært tatt over digital plattform. Møtene over digital plattform har vi opplevd som veldig positivt. Vi tror kanskje at møtene blir mer konkrete og effektive.» (8L)

De fleste informanter forteller altså at samarbeidet med andre instanser har opplevdes som bedre i corona-tiden, og at både de og andre instanser er mer tilgjengelig digitalt enn tidligere. Også her kan dette forstås ved hjelp av Lipskys bottom-up-perspektiv, og at informantene opplevde endringene og betingelsene som fulgte med som noe de selv var med på å skape; et

bedre samarbeid med andre bakkebyråkrater. Informantene fortalte ikke om sentral styring og føringer for hvordan samarbeidet skulle foregå, men de har skapt policy selv i de direkte klientmøtene, dette for å kunne utføre jobben sin.

5.2.2 Prioriteringer av undersøkelsessaker i corona-tiden

Jeg tenker at det var nødvendige prioriteringer med tanke på de retningslinjene som kom fra nasjonalt hold da. Så vi hadde ikke så mye valg der og da. Men det er heller ikke heldig, vi har jo prioritert der det har vært mest nødvendig. (8L)

Utdraget overfor er hentet fra et intervju med en informant. Det illustrerer og oppsummerer hovedfunn når det gjelder informantenes prioriteringer i undersøkelsessaker i corona-tiden. Alle informantene fortalte om endringer i undersøkelsesarbeidet når smitteverntiltakene kom, og hvordan dette førte til prioriteringer de måtte ta. 9 av 10 informanter måtte prioritere saker etter en vurdering av alvorlighetsgrad i bekymringsmeldingen. En informant sa:

Når det har vært begrensinger på hvordan man kan møtes, så er det klart at vi har måtte prioritere annerledes. Det er jo en prioritering av hvilke saker som vi må inn i raskt og hvilke saker som kan tåle å vente litt. Og hvordan man skal jobbe i de ulike sakene er jo også en prioritering; i hvilke saker holder det at vi holder førstesamtalen som et telefonmøte, og i hvilke saker er vi nødt til å kalle de inn på kontoret. Vi har hatt et system for risikovurdering i corona-situasjonen hvor vi har rangert saker som rød, gul eller grønn kategori. Rød er saker hvor det er fare for liv og helse, gul er behov for tiltak og grønn tåler å vente litt. Også er det jo prioriteringer innenfor det igjen, hva skal man ta først? (..) Man trenger kanskje ikke like mange møter som man ville gjort i en normal situasjon, man kutte ett møte, men likevel gjennomføre undersøkelsen. Men visse ting må man fortsatt gjennom i undersøkelsen, og vi har fortsatt 3 måneders fristen som står. Alle undersøkelser skal gjennomføres og de skal være forsvarlige, det skal være et godt faglig arbeid, så da må det hele tiden vurderes hva vi skal gjøre i den enkelte sak. (5SB)

Informanten sier at de har et system for hvordan de skal prioritere sakene i corona-tiden, og at sakene blir inndelt etter kategoriene rød, gul og grønn, og at det gjøres prioriteringer innad i hver kategori igjen for hvilke som må handles i først. Dette fortalte de aller fleste informanter at det hadde et system for. Utdrag fra intervju med en annen informant vedrørende prioriteringer:

Vi har valgt å kategorisere alle sakene som kommer inn som rødt, gult og grønt. De røde ligger under kategorien hvor det er fare for liv og helse, og de blir prioritert og de må vi ut i. Også er det de gule, de trenger oppfølging, men det står ikke om fare for liv og helse. Også har vi valgt å kalle noen for en grønn kategori hvor det er mindre bekymring. (..) Mange av sakene vi kunne starte undersøkelse på, tok vi over telefon, spesielt i de grønne sakene. (4SB)

En informant forteller at kategoriseringen av saker oppdateres når nye bekymringsmeldinger kommer som er konkludert med undersøkelse, og at de på en slik måte alltid har en oppdatert prioriteringsliste. Lista oppdateres også når ny informasjon kommer inn i sakene som allerede er kategorisert. En sak som for eksempel er grønn, kan bli kategorisert som rød når informasjon er innhentet. Slik forsøker flere av informantene å holde oversikt over hva som skal prioriteres når. En informant sier:

På alle barn, i alle saker, gjør vi analyser av hvilke kategorier de bør plasseres under. Og vi oppdaterer den lista jevnlig, slik som når ny informasjon kommer, da oppdaterer vi den. Da kan vi noen ganger se at grønne saker blir kategorisert som for eksempel rød, eller omvendt. Bekymringen kan øke, eller bli mindre. (3SB)

For å kunne prioritere sakene som enten rød, gul eller grønn, forteller også andre informanter om arbeidet i forkant av kategoriseringene, og hvordan de innhentet informasjon for å kunne vurdere hver enkelt sak:

Kun det akutte ble håndtert i starten, de alvorligste sakene om vold og overgrep. I starten brukte vi vanvittig mye tid på å kontakte skoler, barnehager og familier for å få vurdert hvordan de skulle kategoriseres. Vi vurderte situasjonen til hvert barn. Vi hadde ikke jobbet slik tidligere, så det var veldig spesielt. Veldig stressende, veldig sånn..tung byrde, det å ikke vite hva som foregår i hjemmene nå. (9L)

Vi har gjort prioriteringer hele veien på de sakene som kommer inn, og selv om sakene stort sett har handlet om vold, så har vi likevel måtte gjort en prioritering i forhold til å prøve å sile ut de mest alvorlige sakene. Prioriteringene har gått på barnas alder, barnas sårbarhet, og selvfølgelig innholdet i bekymringsmeldingen, og hvorvidt det har vært flere bekymringsmeldinger i nær fortid som har vært alvorlige. (6L)

På spørsmål om hvilken betydning informantene tenker at prioriteringene har hatt for klientene, svarer samme informant som over: «Jeg tenker at det i hvert fall har hatt stor betydning for barna. Det at vi har vært der i kulissene og prøvd å sjekke ut hvordan de har det, og prøvd og gjort oss opp en status.» (9L)

Prioriteringene som informantene forteller om, kan forstås som mestringsstrategier for å håndtere utfordrende arbeidsforhold (Lipsky, 2010, s. 81). Lipsky hevder at en av mestringsstrategiene er å lage rutiner. Rutinene skal sikre likebehandling og rettferdighet ovenfor brukerne, og de rasjonerer tjenestene (ibid., 2010, s. 100). Den ene måten tjenestene rasjoneres på ved bruk av rutiner, er at bakkebyråkratene skaper et forsvar mot brukernes forventninger på responstid. Rutinene innebærer at like saker skal behandles likt, og det blir lett etter likhetstrekk i sakene. Rutinene skal sørge for rettferdighet, regelmessighet og ansvarlighet. Informantene over forteller om prioriteringer som har blitt gjort i

undersøkelsessakene, og hvordan disse rutinemessig har blitt kategorisert som enten rød, gul eller grønn. Det blir lett etter likhetstrekk i hver fargekode, og de grønne sakene kan vente litt, også de gule, mens de røde må handles i raskt. På en slik måte rasjonerer informantene arbeidet sitt, og de skaper en mestringsstrategi for hvordan de skal håndtere en utfordrende situasjon hvor de ikke har mulighet til å ta alle sakene med en gang. Selv om barne-, ungdom- og familiedirektoratet (2020) kom med retningslinjer for hvordan kommunal barneverntjeneste burde prioritere i corona-situasjonen, var det fortsatt en form for modifisering satt ut i praksis av barnevernansatte.

Lipsky hevder også at en måte å håndtere konsekvensene av rutiner på, er akutte situasjoner (Lipsky, 2010, s. 136). Flere informanter fortalte om såkalte røde saker der hvor det ble krevd handling og fysiske møter, til tross for smitteverntiltak og begrensinger i fysiske møter. Sakene som ble kategorisert som røde, ga dermed informantene muligheten til å avvike fra rutine og intervensjoner. Ressursene blir på den måten omdisponert og det skapes en aksept for at fysiske møter må finne sted i de røde sakene, og samtidig også en aksept for at eksempelvis grønne saker nedprioriteres. Dette hevder Lipsky er en mestringsstrategi bakkebyråkratene bruker for å håndtere sin arbeidshverdag (ibid., 2010, s. 137).

Saker som blir kategorisert som røde (fare for liv og helse) er de sakene hvor informantene fortalte at de måtte reise ut å ha fysiske møter med klientene, som møte på kontoret eller hjemmebesøk. Denne muligheten til fysiske møter skulle ikke gjøres i saker hvor bekymringen var mindre. I løpet av barneverntjenestens undersøkelse gjøres det ofte hjemmebesøk, jf. kap. 1.1.3, noe som kan vurderes som viktig for å få sett familien på hjemmebane, undersøke hjemmeforhold, og å møte barna på deres egen arena.

Smitteverntiltakene la restriksjoner på fysisk kontakt, og da også hjemmebesøk. En informant sa:

Vi gjør jo prioriteringer, vi gjør jo det. Og det er jo for eksempel det med hjemmebesøk da. Med tanke på smittevern og sånt så skal man jo helst ikke gjennomføre hjemmebesøk, men hvis det er alvorlig så må man jo. Så da blir prioriteringene litt annerledes fordi vi er i en annerledes jobbing da. (..) Jeg kan bare snakke for meg selv, men jeg liker ikke det her. (1SB)

En annen informant sier:

Det er klart vi har måtte prioritert de mer alvorlige sakene, så ja vi har prioritert annerledes nå enn før coronaen. Det har vært vanskelig å få til både barnesamtaler, hjemmebesøk og observasjoner. Så vi har måtte prioritert der det har vært mest alvorlig. Slik har vi egentlig hatt det helt siden smitteverntiltakene kom. Jeg tenker det har vært nødvendige prioriteringer med tanke på de retningslinjene som kom fra

nasjonalt hold. Så vi hadde ikke så mye valg der og da. Men det er heller ikke heldig, vi har jo prioritert der det har vært mest nødvendig, og vi har ikke fått jobbet slik som vi vanligvis gjør. (8L)

Flere informanter forteller at prioriteringer i arbeidsoppgavene har vært nødvendige med tanke på restriksjonene og utfordringene barneverntjenesten har hatt både når det gjelder innhenting av opplysninger og klientmøter. Når det gjelder å ha fysiske møter, har saker blitt prioritert etter hvor høy alvorlighetsgrad de vurderes å ha, noe de fleste informanter sier. Dette er også i tråd med barne-, ungdom- og familiedirektoratets retningslinjer for arbeidet i corona-tiden (bufdir, 2020). Prioriteringene har også omfattet hva som trengs å innhentes fra hvor, altså hvor omfattende en undersøkelse skal være. I barnevernlovens paragraf 4-4 annet ledd, står det

Undersøkelsen skal gjennomføres slik at den minst mulig skader noen som den berører, og den skal ikke gjøres mer omfattende enn formålet tilsier. Det skal legges vekt på å hindre at kunnskap om undersøkelsen blir spredt unødig. (Barnevernloven, 1992)

Funnet i undersøkelsen viser at de fleste informanter har vurdert nøyere hvor opplysninger innhentes fra, og hvor mange møter de trengte med klientene før det ble vurdert som nok til å ta en beslutning. I dette funnet ligger det også implisitt en tolkning av at prioriteringene tidligere ikke har vært *gode nok*, og at undersøkelser i noen tilfeller har blitt gjort for omfattende og ikke i tråd med barnevernlovens paragraf 4-4 annet ledd. Utdrag fra intervju med to av informantene, som omhandlet innhenting av opplysninger fra andre instanser i undersøkelsesarbeidet:

Vi sender skriftlige anmodninger som tidligere, men så ringer vi kanskje i tillegg for å få raskere svar. Også gjør vi kanskje, i hvert fall i noen saker, enda nøyere vurderinger på hvor vi skal innhente fra. Ikke bare at vi innhenter informasjon i hytt og pine ellers, men (latter) ja. (1SB)

For min egen del kan jeg si at jeg har blitt bedre på å prioritere hva jeg burde gjøre først, og hva som faktisk kan vente litt til, og også hvor opplysninger skal innhentes fra og om hva. Det kommer jeg til å bruke etter corona-tiden også. (7L)

Informantenes utsagn kan tolkes som at det tidligere har blitt innhentet informasjon i undersøkelser som ikke har vært nødvendig, og som heller følger en standard-prosedyre på det enkelte barnevernkontor, jf. delkapittel 1.2.1. Det er heller ikke i samsvar med barnevernlovens § 4-4- annet ledd (1992), som skrevet ovenfor. Utsagnene kan tolkes som at corona-tiden og prioriteringen den har medført, har «tvunget» informantene til å gjøre andre

vurderinger enn tidligere, og samtidig til å revurdere sine tidligere måter å utføre undersøkelser på.

Lipskys begrep *modifisering* kan brukes til å tolke dette funnet. Som nevnt over, fortalte flere informanter at de opplevde å ha blitt bedre til å gjennomføre undersøkelser uten at de gjøres for omfattende enn bekymringsmeldingen tilsier. Lipsky hevder at det finnes en selvmotsigelse i bakkebyråkratenes arbeidsforhold som gjør at de skal både utøve skjønn, og også behandle sine klienter med tanke på institusjonens rutiner, noe som forenkler arbeidsoppgavene. Bakkebyråkratenes utvikler oppfatninger av arbeidet sitt som gjør arbeidshverdagen enklere, og dermed modifiserer de arbeidet sitt slik at de mestrer utfordrende arbeidsforhold (Lipsky, 2010, s. 143). Informantenes utsagn over, kan tolkes som en tidligere praksis som har vært preget av nettopp modifisering. Modifiseringen vil da ha bestått av standard-prosedyrer for hvor de skal innhente opplysninger fra i undersøkelsene sine, og dermed også bespart dem for tid og ressurser. Det krever mindre å sende ut et standard-skriv til gitte instanser, enn å gå dypere inn i hver sak å vurdere nøyaktig hva som trengs å vite fra hvem. Endringene som kom med corona-situasjonen har «tvunget» informantene til å vurdere nøyere hvor fra og hvilke opplysninger som skal hentes inn. Dette på grunn av smitteverntiltak som forhindret fysiske møter, med mindre sakene ble vurdert som alvorlige. Lipskys hevder at en av bakkebyråkratenes mestringsstrategier er å lage rutiner. Rutinene skal sørge for lik behandling av like saker, og skal sørge for effektivitet (Lipsky, 2010, s. 99). Dette er en måte å rasjonere tjenestene sine på, noe man med bakgrunn i Lipskys teori kan tolke at informantene har gjort. De grønne sakene fikk vente lengst, de gule kunne vente litt, mens de røde sakene hadde førsteprioritet. Ved å kategorisere noen av sakene som røde, kunne også informantene håndtere konsekvensene av rutinene som var laget, og gjorde det dermed mulig å omdisponere ressursene slik at det settes inn hjelp der behovet er størst.

Når det gjelder å ikke gjøre undersøkelser mer omfattende enn nødvendig, jf. bvl. § 4-4 annet ledd, svarte en annen informant:

Jeg tenker at vi har blitt flinkere til å prioritere og vurdere i hver enkelt sak, for det har vi på en måte måtte gjøre..og ja, gjør det som er godt nok i hver enkelt sak. Vi har måtte gjort en prioritering på at vi ikke gjør mer enn nødvendig og innenfor det som har vært forsvarlig og viktig å avdekke, og jeg tenker det er positivt å ta med seg videre. (4L)

Informantenes opplevelse av at tidligere prioriteringer og vurderinger kan gjøres annerledes og bedre, kan ses i lys av den personlige identitetsutviklingen som har med utførelsen av deres yrkesrolle å gjøre (Heggen, 2008, s. 324). Dette er deres profesjonelle identitet, og deres oppfatning av blant annet egenskaper blir stadig redefinert i individets møte med/i praksisfeltet. I corona-situasjonen har deres oppfatninger av «meg som yrkesutøver» endret seg som følge av en ny situasjon som krever andre løsninger enn tidligere. Informantene hadde ikke en internalisert handlingsorientert guide for hvordan corona-situasjonen skulle håndteres da den ikke har vært før. Dette er på Wackerhausens konkrete praktikernivå (Wackerhausen, 2002, s. 52), og han mener profesjonsidentitet utvikles og påvirkes i blant annet hvilken kontekst den befinner seg. Ville informantene funnet bedre og andre måter å prioritere saker på og å vurdere nøyere hvor de innhenter informasjon fra, om konteksten *ikke* var corona-situasjonen?

Flere informanter legger til at denne måten å prioritere på ikke bare er noe positivt som de kommer til å ta med videre, men at noen av de ansatte også rapporterer om at det ikke er alt de har fått med seg i undersøkelsen grunnet smitteverntiltak. Som for eksempel observasjoner av barn og foreldre. På den andre siden, noen av informantene forteller at de til vanlig også pleier å prioritere saker etter alvorlighetsgrad, og vurderer i hver enkelt sak om det er akutt eller ikke. Det er bekymringsmeldingens innhold som styrer hvordan saken skal føres, jf. kap.

1.1.3. Prioriteringer av saker er ikke dermed ikke noe nytt. En informant sa:

Vi prioriterer sakene etter alvorlighetsgrad, og det har vi gjort hele veien. Vi vurderer hvilke saker vi må kjappe oss å komme i gang med, og hvilke som kan vente 2-3 dager til før vi tar et møte. Dette gjør vi egentlig alltid, i en normaltid også. Alt handler jo om hva innholdet i meldingen er. Prioriteringene vi gjør nå i corona-tiden, går egentlig mer på restriksjonene på fysiske møter med klientene, og at det bare er i de mest alvorlige sakene at vi skal ut. (3SB)

Prioriteringene har vært en dynamisk prosess, som har endret seg i takt med endringene i retningslinjene i perioden 12. mars – 14. mai 2020, jf. kap. 1.2.2. Alle informantene forteller om endringer i prioriteringene underveis som følge av at smitteverntiltakene endret seg og åpnet opp for fysiske møter. Det medførte også at informantene kunne komme gradvis tilbake på kontoret fra hjemmekontor, og også gjennomføre fysiske møter med forbehold om at smittevern ble ivaretatt. En informant betegner dette som en «gradvis åpning av barneverntjenesten», og viser til at det fra 12. mars fram til intervjudato 5. mai, har skjedd store endringer i informantens rammebetingelser for utførelse av arbeidet:

Prioriteringene har endret seg underveis i takt med retningslinjene har endret seg. I starten var det prioriteringer på vold- og overgrepssaker. De sto øverst på lista og det måtte man gjøre først med fysiske møter på kontoret. Også har man gradvis åpnet for flere og flere møter på kontoret hvor man nå også har hatt fysiske møter i de såkalte grønne sakene. Det har jo ikke stått stille, det har endret seg til en gradvis åpning av barneverntjenesten. (5SB)

En annen informant, også intervjuet i mai måned 2020, viser til at det er tilnærmet ordinær drift ved intervjutidspunktet:

I starten satt alle på hjemmekontor. I en periode var det jo også helt uaktuelt med hjemmebesøk på grunn av smitteverntiltakene. Så kom det flere signaler fra bufdir om at vi også hadde en samfunnskritisk funksjon, for det hadde vi jo ikke i starten. Og da kom det retningslinjer etter hvert på mer eller mindre som vanlig, men med smitteverntiltak. Dette var jo en dynamisk prosess, men vi fulgte alle retningslinjer fra bufdir. Nå, etter skoler og barnehager har åpnet, så har vi ganske ordinær drift bortsett fra at vi rullerer hvem som er på kontoret. Vi har delt oss inn i to team på undersøkelse, hvor den ene har hjemmekontor og den andre er på kontoret. Så bytter vi på det. Slik har vi sikret oss et friskt team i tilfelle det ene må i karantene. (9L)

Endringene som har skjedd når det gjelder prioriteringene underveis, har fulgt retningslinjene for smittevern. Dette kan også tolkes ved hjelp av Lipskys modifierings-begrep.

Informantene over beskrev en barneverntjeneste som har gått mot gradvis åpning og da også en mer ordinær drift. Dette innebærer at det har vært mulig å gjennomføre fysiske møter også i de grønne sakene der bekymringen har vært liten. Oppfatningen av arbeidet sitt har endret seg, og da også rutinene for hvor alvorlig det må være for informantene kan dra på hjemmebesøk eller ha fysiske møter på kontoret. *Modifiseringen* har endret seg (Lipsky, 2010, s. 143).

Flere av informantene fortalte også at retningslinjene styrte prioriteringene deres. Om vi ser videre på Lipskys modifierings-begrep, kan dette forstås som en psykologisk tilbaketrekning av informantene, hvor reduserer sitt personlig ansvar for barneverntjenesten (manglende?) ytelse i corona-tiden hvor smitteverntiltakene var på det strengeste. Informantenes utsagn om at det er *retningslinjene* som har styrt deres prioriteringer, kan forstås som en slik ansvarsfraskrivelse, og som en måte å beskytte seg selv under krevende arbeidsforhold på. Ved å uttrykke at «vi følger bare retningslinjene» så skapes det en viss avstand mellom informantenes evne til å jobbe barnevern slik de er vant til.

DEL 2

5.3 Yrkesidentitet i corona-tiden

Mens del 1 tok for seg arbeidshverdagen og undersøkelsene i corona-tiden på et mer strukturelt nivå, tar del 2 for seg endringene og håndteringen på individnivå. Kategorien «Yrkesidentitet i corona-tiden» viser til funn om informantenes egen håndtering av situasjonen, og hvordan det har påvirket dem. Kapitlet er delt inn i følgende underkategorier:

1. Manglende åpenhetskultur

Denne underkategorien tolker empiriske funn om en manglende åpenhetskultur innad i barneverntjenestene.

2. Anerkjennelse og forståelse fra samfunnet

Denne underkategorien tolker empiriske funn som viser til informantenes opplevelser av anerkjennelse av deres profesjonsrolle.

3. Faglig og personlig utvikling

Denne underkategorien tolker empiriske funn som viser til informantenes opplevelser av utvikling under corona-tiden, og hva det har å si for profesjonsidentiteten deres.

5.3.1 Manglende åpenhetskultur

Flere av informantene som hadde en lederrolle, fortalte om problemstillinger og utfordringer knyttet til ansattes opplevelser og håndteringer av pandemien, blant annet når det gjaldt smittefrykt. På spørsmål om hvilken betydning informanten tenkte at barneverntjenestens arbeidsmåter i corona-tiden har for klientene, svarte en informant:

(...) Jeg tror både familier og barneverntjenesten er veldig preget av litt den der angsten du går med, angsten for kontakt. Man er redd for å smitte andre og selvfølgelig redd for å bli smittet selv. Det har vært vanskelig for mange saksbehandlere (6L).

Her prater informanten om smittefrykt hos saksbehandlere, og at barneverntjenesten deres har vært preget av det. En annen informant sa: «Den jobben vi gjør opp mot barna er helt nødvendig, men prøv å ivareta de ansatte også på gode måter.» (9L). I denne sammenheng pratet informanten om råd hun kunne gi til andre ledere som står i dette for første gang, og at saksbehandlere har blitt delvis avglemt i corona-situasjonen. Fokuset har vært på barna, og de

ansatte som jobber opp mot dem har kommet i siste rekke. Samme informant la til: «Jeg er ikke redd for å bli smittet selv, men jeg vet at det er flere saksbehandlere som føler på det. Og da er det viktig med god oppfølging av den enkelte, og å unngå sykemeldinger.» (9L). En annen informant, også denne i en lederrolle, sa:

Dette i forhold til smittevern..i forhold til de ansatte da, vi har jo hatt ansatte som synes det har vært vanskelig, ikke sant. De har selv vært bekymret for smitte og det å bli smittet selv gjennom jobben (...) Det er jo noen ansatte som har slitt mer, og som vi har måtte ta hensyn til. Og det er både fordi de kanskje er i risikogruppen for å bli syke selv, eller har barn som er syke, ja. Det er svært ulikt hvordan de ansatte opplever situasjonen. (4L)

Informantene over fortalte om ansatte, saksbehandlere på undersøkelsesteam, som opplevde corona-situasjonen svært ulikt med tanke på smittefrykt. I corona-situasjonen har ikke bare informantenes arbeidshverdag endret seg som følge av smitteverntiltak, men det har også vært en reell fare for å *bli smittet selv*. De fleste av lederne i denne studien fortalte om ansatte som var påvirket av situasjonens alvor og frykten for å bli smittet selv. Smittefrykt hos saksbehandlere på undersøkelsesteam ble dermed tematisert i intervjuene med de fleste lederne. Det ble derfor interessant å lete etter samme tema i intervjuene med saksbehandlerne. Utfordringer når det gjelder egen helse og smittefrykt ble ikke direkte tematisert i noen av intervjuene med saksbehandlerne. Men på spørsmål om hvilke råd informanten ville gitt ledere som står i en lignende situasjon, svarte to informanter (saksbehandlere):

Det må være rom for å være ærlig, og å kunne svare «vettu, nå synes jeg det er skikkelig dritt og skikkelig skummelt å jobbe, jeg er redd for smitte». Det skapes da en åpenhetskultur og det må lederne på en måte dytte fram og gå i fronten med (5SB)

Tror jeg ville gitt råd at de (ledere) må beholde roen, og å ta hensyn til smittespredning når det kommer til de ansatte. Det er jo ikke bare klientene som kan bli syke. Jeg selv opplever dette som uproblematisk, men jeg vet om kollegaer som er i risikogruppen og som ikke synes at det er så greit (10SB)

Begge informantene over ga råd til ledere som omhandlet bedre ivaretagelse av de ansatte. Utsagnene kan tolkes som en egen opplevelse av corona-situasjonen som har blitt underrapportert. Tolkningen bygger på den begrunnelse at informantene nesten alle saksbehandler-informantene fortalte om smittefrykt ovenfor *klientene*, ikke seg selv. Men når de får spørsmål om hvilke råd de ville ha gitt ledere som står i en slik situasjon, så framkommer det at de råder til bedre ivaretagelse av ansatte, og at ansatte kan oppleve smittefrykt. En informant sa: «Man må jo vurdere de fysiske møtene, og etter de retningslinjene man har. Klienten kan jo være redde for å bli smittet.» (1SB)

En annen informant fortalte om smittevernutstyr som ble brukt, og at dette var for klientene, ikke seg selv:

Om alle er friske og raske og det ikke er bekymringer, så har vi alltid på oss sko-trekk og hansker, og tilbyr også familiene å ha munnbind på oss slik at de kan være sikker på at vi ikke tar med smitte i møtene med dem. (3SB)

Frykt for å bli smittet selv, eller ta med seg smitte til sitt private hjem, blir i svært liten grad nevnt. Når det gjelder frykt for smitte og smittespredning, omhandler nesten alle svar om opplevelse av ubehag for å ta med seg smitte inn i *klienters* hjem, eller til klienter via andre fysiske møter, slik som sitatene ovenfor viser. Når retningslinjene som ga barneverntjenesten mulighet til å dra på hjemmebesøk der det var nødvendig kom, ble det i hovedsak valgt å ikke bruke smittevernutstyr for å trygge klientene. Munnbind ville skremt barna, og også gjort samtalen unaturlig med foreldrene:

Jeg har gjennomført for eksempel hjemmebesøk etter retningslinjene som har kommet, og holder avstand og sånn. Men jeg har ikke brukt smittevernutstyr, det tror jeg ville skremt barna litt. Det ville jo blitt litt rart om det kommer en fremmed dame med munnbind og gud vite hva mer. (3SB)

Informanten over valgte å ikke bruke smittevernutstyr for barnas del, og begrunnet det med at det ville opplevdes som «rart» for barna. Det kan tolkes som at informantene utsagn om å ikke bruke smittevernutstyr, er for å komme i bedre posisjon til spesielt barna, og at det veier tyngre enn egen helse og smitterisiko. På den andre siden, så fortalte de fleste ledere i denne studien at mange saksbehandlere i større eller mindre grad har vært påvirket av smittefrykt. Et mulig viktig poeng ved dette funnet er at lederne har ansvar for alle ansatte på sin seksjon/arbeidsplass, og har en oversikt over ansattes situasjon som ikke saksbehandlerkollegaene har ovenfor hverandre. Dette kan også forstå i lys av teori om profesjonsidentitet, og det kollektive handlingsgrunnlaget som ligger til grunn for informantenes yrkesutøvelse. Som nevnt tidligere i oppgaven handler barnevernsansatte ut fra blant annet det barnevernfaglige grunnprinsippet barnets beste (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 28). Det er en del av deres kollektive indre definisjon, og er styrende for hva de skal jobbe etter. Smittevernutstyr blir droppet på hjemmebesøk og i klientmøter fordi *barna* blir redde. Hensyn til egen helse blir underordnet, og muligens underrapportert. Hva som gjør barnevernsansatte til barnevernsansatte, og skiller dem fra andre profesjoner, er viktig for deres profesjonsidentitet. Eksempelvis så er det på det profesjonsinstitusjonelle nivået utviklet et yrkesetisk grunnlagsdokument for profesjonene som blant annet omhandler barnevernsansatte (fo.no, u.å., Wackerhausen, 2002, s. 52). Disse etiske retningslinjene sier noen om hvordan

profesjonsutøverne skal og bør være og handle, og hva som forventes av den enkelte. I tillegg skal barnevernansatte jobbe etter samfunnsmandatet og barnevernloven § 1-1, som omhandler å sikre og trygge barns oppvekst og utviklingsmuligheter (barnevernloven, 1992). I lys av dette kan man tolke informantenes utsagn (og manglende utsagn) om redsel for smitte, som en del av deres profesjonsidentitet; barnas beste kommer først. Er det da slik at barnevernansattes profesjonsidentitet innebærer en naturlig underrapportering av egen håndtering av arbeidssituasjonen? Spørsmålet er vanskelig å svare på, men interessant for refleksjon.

På den andre siden, fortalte de fleste informantene om ansatte som var redde for å bli smittet selv, bekymringer og ekstra belastninger på den enkelte ansatte. På spørsmål om hvilke erfaringer som informanten vil ta med seg fra dagens situasjon, svarte en leder:

Jeg er veldig opptatt av personalet. Vi brukte så mye tid på barna, men veldig lite tid på personalet. Lite fysiske møter og lite ivaretagelse av ansatte fordi fokuset var andre steder; slik opplever jeg at det har vært for kontaktpersonene.. Det er ikke noen som har klaget på det, men jeg tenker at det er det å sette pris på alle de som sitter hjemme og alene i den jobben vi har, der vi egentlig har så bruk for hverandre. (9L)

Samme leder sier at deres barneverntjeneste nå starter å se konturene av hvordan corona-tiden har påvirket de ansatte, og at ivaretagelsen av ansatte har vært mangelfulle og svært dårlig. Intervjuet med denne informanten ble gjort ca. to måneder etter at de omfattende tiltakene ble satt inn nasjonalt for å begrense smitte. En annen leder fortalte om den alternative måten å drive undersøkelser på, der saksbehandlere blant annet måtte ta hensyn til om familien hadde vært/var syke eller på utenlandsreise: «Jeg tror det gjør noe med folk (saksbehandlerne som er i kontakt med klientene). Kontaktpersonene blir mer redde, selv om de ikke sier det, så påvirker det nok dem litt» (6L).

De fleste lederne i studien forteller om ansatte som er påvirket i ulik grad av smitterisikoen som har vært til stede under utførelsen av arbeidet. Lederne har som regel større oversikt over hva som beveger seg innenfor det enkelte team eller seksjon, og slik vil det være naturlig at de også har en større oversikt over hvordan de ansatte egentlig har det. Hvorfor dette ikke kom tydeligere fram i intervjuene som ble gjennomført med saksbehandlerne, kan tolkes i lys av den enkeltes profesjonelle identitet. Om kollegaer ikke formidler egen redsel for smittesituasjon til andre kollegaer, kan det tenkes at det lettere oppstår en manglende åpenhetskultur på bakgrunn av at den enkelte føler seg alene med utfordrende tanker. Den profesjonelle identiteten må forstås normativt, og informantene kan ha opplevd en følelse av at «andre opplever dette som greit, da burde jeg også det». På en slik måte skapes og

redefineres den enkeltes profesjonelle identitet i møter i praksisfeltet (Heggen, 2008, s. 324). En informant fortalte at ledelsen må gå foran som et godt eksempel for å skape en åpenhetskultur når det gjelder egen opplevelse av corona-situasjonen, slik at andre kunne komme etter: «(...) Det skapes da en åpenhetskultur og det må lederne på en måte dytte fram og gå i fronten med» (5SB). Den profesjonelle identiteten, det som konstituerer «meg» som yrkesutøver, trenger noen som går foran for å redefinere hvordan egen profesjonell identitet skal forstås. Siden corona-situasjonen ikke har funnes tidligere, har heller ikke den enkelte en indre script på hvordan situasjonen skal håndteres (ibid., 2002, s. 52). Utsagnet ovenfor om at ledere må gå foran for å skape en åpenhetskultur kan dermed tolkes som en utrygghet og usikkerhet i en fremmed situasjon.

5.3.2 Anerkjennelse og forståelse fra samfunnet

«Det måtte en krise til før Regjeringa så at barneverntjenesten var viktig» (3SB). Utsagnet er hentet fra intervju med en informant, hvor informanten pratet om endringene corona-situasjonen førte til i hele Norge. I den sammenheng opplevde informanten at barneverntjenesten ble avglemt av sentrale myndigheter, og ikke sett på som en viktig samfunnskritisk gruppe. Informanten fortalte videre: «Jeg tenker jo at vi burde ha vært inne på den lista med kritiske samfunnsoppgaver fra dag en. Det var vi ikke denne runden. De kom jo ikke på oss, de gjorde jo ikke det.» (3SB).

Barneverntjenesten som offentlig etat har ansvar for en av de mest sårbare gruppene i samfunnet; barn og unge. Samfunnsmandatet til barneverntjenesten omhandler at barneverntjenesten skal jobbe for å sikre at barn og unge får nødvendig hjelp, beskyttelse og omsorg til rett tid, jf. barnevernlovens formålsparagraf (1992). Barnevernlovens formålsparagraf sier

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, 1992).

Nesten alle informantene beskrev det som har blitt tolket som manglende anerkjennelse, og da også forståelse, for deres samfunnsmandat. Barneverntjenesten kom ikke med på Regjeringens første runde med listen over samfunnskritiske roller. En informant sa:

«Vi burde vært med på lista over samfunnskritiske fra starten av, og jeg tenker at man da kanskje ikke ser helt viktigheten med barneverntjenesten. For de satte oss jo ikke der i starten, de måtte jo nesten få beskjed om det» (10SB)

Når Norge gikk inn i krisemodus, var ikke barneverntjenesten en av de yrkesgruppene som først ble gjort til en samfunnskritisk gruppe, jf. delkapittel 1.2.3. Det medførte også at ansatte i barneverntjenesten ikke hadde tilgang til å ha barna sine på skole eller barnehage, da dette tilbudet gjaldt barn av foreldre med samfunnskritiske gruppe, eller sårbare/utsatte barn. Dette ble opplevd som en utfordring for noen informanter i starten av pandemiens utbrudd i Norge, spesielt med tanke på at alle måtte ha hjemmekontor. En informant uttrykte fortvilelse over å ikke få tilbud om barnehageplass til sine barn, når informanten selv måtte jobbe hjemmefra: «Jeg synes det er håpløst at man ikke fikk barnehage fra første dag. Jeg fikk ikke tilbudet før nærmere mot påsken! (...) det var jo ganske vanskelig å skulle drifte en tjeneste hjemmefra når man har et lite barn selv som trenger å bli ivaretatt.» (7L).

Til tross for dette, uttrykte flere informanter at de hadde en viktig rolle i samfunnet, med eller uten corona. En informant sa: «Jobben min har jo like stor verdi nå, kanskje enda større verdi, kan du si. (...) Jeg tenker at det er en viktig jobb vi gjør, og det skal vi fortsette med.» (10SB). På spørsmål om hvilke råd informanten ville ha gitt sentrale myndigheter når det gjaldt corona-situasjonen, svarte en annen informant: «Hvert fall få oss inn som samfunnskritisk rolle umiddelbart. Det var ikke noe å vente med, synes jeg.» (9L). På samme spørsmål, svarte en annen informant:

Jeg tenker det er veldig viktig det dem sier om at barneverntjenesten er viktig. Vi skal ikke ligge brakk, vi skal gjøre jobben vår. Vi skal drive en forsvarlig tjeneste fortsatt. (...) Barneverntjenesten har vært viktig hele veien. Men de tankene jeg gjør meg er at Regjerina, Stortinget..De oppdaget plutselig at barnevernet var viktig likevel. Man opplever at man faktisk er verdifull for den jobben man gjør. (3SB)

Informantene over uttrykte det som kan tolkes som frustrasjon over myndighetenes avgjørelse om å ikke ta inn barneverntjenesten som samfunnskritisk gruppe fra første dag. Informantene selv mente at de jobben deres hadde verdi, og at jobben deres skulle utføres forsvarlig uansett. Da de ble satt inn på lista over samfunnskritiske roller, fikk de bekreftet det de allerede opplevde selv; barneverntjenesten er viktig og har vært viktig hele veien. Med en plass på denne lista, kom også anerkjennelse fra sentrale myndigheter og samfunnet rundt på at jobben deres var verdifull, og at andre bekreftet dette. Informantenes frustrasjon over manglende anerkjennelse for deres samfunnsrolle, kan tolkes lys av deres profesjonsidentitet.

Wackerhausens ene nivå for profesjonsidentitet, det profesjonsinstitusjonelle nivået, omhandler organisasjonens egne måter å forsøke å framstille identiteten på (Wackerhausen, 2002, s. 53). Det innebærer bestemte oppfatninger av hvordan profesjonen skal være, og også profesjonens kjernekompetanse. Barnevernansattes kjernekompetanse er en helse- og sosialfaglig bakgrunn som har et særskilt fokus på å jobbe opp mot barn og familier når det gjelder eksempelvis omsorgssvikt og sosiale problemer (Bunkholdt & Kvaran, 2015, s. 38). En informant pratet om smitteverntiltakene som Regjeringen hadde satt inn, da i form av stengte skoler og barnehager:

Jeg vet ikke hvilke ressurspersoner som Regjeringen har konstituert i den beslutningen, men det er klart at barna og familiene vi jobber med er vanskelig å treffe med slike generelle tiltak. (...) Jeg opplever at vi blir verken konstituert i slike spørsmål, eller hørt. (6L).

Informantens utsagn kan tolkes som et frustrasjonsuttrykk over at barneverntjenesten kjernekompetanse ikke blir etterspurt eller hørt i situasjoner hvor de burde ha et ord med viktige avgjørelser. Avgjørelser som påvirker deres arbeid. Det stemmer ikke overens med deres profesjonsinstitusjonelle identitet; hvordan de ønsker å oppfattes. Men Wackerhausen påpeker også at denne delen av profesjonsidentiteten ikke nødvendigvis er det samme som hvordan samfunnet oppfatter profesjonen (Wackerhausen, 2002, s. 54). Når informantene uttrykte frustrasjon over at de ikke kom med på den samfunnskritiske lista i starten, og heller ikke fikk medvirke i avgjørelser som påvirket deres yrkesutøvelse; oppfatter samfunnet barneverntjenesten annerledes enn hva de gjør selv?

Informantenes utsagn kan også tolkes ved hjelp av Wackerhausens andre nivå for profesjonsidentitet, det konkrete individuelle praktikernivå. Identiteten som barnevernansatt konstrueres i samspill med andre på samme arbeidsplass, og både påvirkes og utvikles av både kontekst, felleskap og hvilken organisasjon den utvikles i (Wackerhausen, 2002, s. 57, Heggen, 2008, s. 325). Om vi ser på en av informantenes uttrykk; «vi skal ikke ligge brakk, vi skal gjøre jobben vår. Vi skal drive en forsvarlig tjeneste fortsatt» (3SB), og «jobben min har jo like stor verdi nå, kanskje enda større verdi, kan du si» (10SB), så kan dette tolkes i lys av profesjonsidentitet på et konkret individuelt praktikernivå. Informantene delte samme holdning til deres jobb, og verdien i det de gjør. Det er en del av deres profesjonsidentitet som har rot i et praksisfellesskap. Selv om de interne forhold hos den enkelte tilsier at individet handler innenfor sitt område med utspring fra personen selv, så er den også en del av et samspill med andre i samme praksisfellesskap. Informantenes utsagn overfor kan tolkes som et

praksisfellesskap som har utviklet en nærmest lik forståelse for deres yrkesutøvelses betydning, og at den mentale strukturen hos den enkelte har skapt en lik forståelse for hvordan corona-situasjonen skal håndteres. Selv om corona-situasjonen kan tilskrives eksterne forhold, så vil eksempelvis en opplevelse av manglende anerkjennelse og forståelse fra samfunnet rundt kunne bidra til at den enkeltes interne forhold gir form til praksisen: «Jeg tenker at det er en viktig jobb vi gjør, og det skal vi fortsette med» (10SB).

Informantene fortalte om erfaringene som var gjort så langt i corona-situasjonen, og at det var nødvendig av myndighetene å gi friere tøyler til å la kommunene bestemme selv hvilke retningslinjer som skal gjelde for deres kommuner. Dette fordi kommunene hadde ulik grad av smittetilfeller. På spørsmål om hvilke råd informanten kunne gi til sentrale myndigheter, svarte to informanter:

«Åj åj åj (latter). Tenker at det er å lytte til oss på gulvet. Lytte til erfaringene som er gjort ute i kommunene og det som faktisk gjøres i kommunene. Og også det å lytte til det vi i barneverntjenesten sier at vi trenger for å gjøre et godt barnevern. Det må jo være nummer 1, fordi det er ikke alltid man opplever at man blir lyttet til som barnevernskonsulent» (5SB)

«(latter). Det er å ta seg en uke på barnevernskontoret, rett og slett. Det er mitt råd. Å være til stede og se. Vi snakket litt om det tidligere, om det å pålegge/si at noen skal gjøre det samme med begrensinger for eksempel, det fungerer ikke. Ikke uten pandemi heller. Det er jo så ulikt fra nord til sør i Norge hvordan barneverntjenesten fungerer» (1SB)

Informantenes latter i starten av deres svar kan tolkes som en oppgitthet og frustrasjon over sentrale myndigheter. Sentrale myndigheter er de som setter føringer for barneverntjenestens arbeid, de som i hovedtrekk har bestemt hvilke retningslinjer de skal forholde seg til og dermed også hvordan, og om, barneverntjenesten fikk utført sine oppgaver. Flere informanter uttrykte en oppgitthet over avgjørelser som ble tatt over deres hode, og som ikke samsvarer med hvordan deres arbeidshverdag faktisk fungerte og var. Noen informanter beskrev også en lydighet over bestemmelser som var tatt, og hvordan disse har blitt fulgt til tross for uenigheter på enkelte punkter. Om retningslinjene som kom fra sentralt hold, sa to informanter: «Så kan man bare være så uenig som man bare vil, men når man kommer i en slik krisesituasjon som ingen vet utfallet av..Da må vi bare innrette oss.» (9L), og «jeg tenker vi har jobbet etter retningslinjene som har kommet. Så vi hadde ikke så mye valg der og da» (9L). En informant fortalte om vanskeligheter med å godta restriksjonene på eksempelvis

hjemmebesøk, og valgte å gjennomføre det til tross for at det brøt med smitteverntiltakene som var:

Jeg håper sentrale myndigheter tar lærdom av det som har vært nå, og at det helt sikkert skjer igjen om noen år. (...) For eksempel 12. mars, da kunne jeg ikke gjennomføre samtaler i en annen kommune, jeg måtte vente til uka etter fordi vi fikk beskjed om at tjenestereiser utenfor kommunen var forbudt. Men jeg klarte å krangle meg til det. (7L)

Barnevernansatte er å anse som bakkebyråkrater, ifølge Lipskys teori. De utfører statens politikk i praktisk forstand. (Vike et al., 2006, s. 33). Informantene over fortalte om retningslinjer som kom fra nasjonalt hold, og hvordan disse ikke alltid var i overensstemmelse med lokale forhold i den enkelte kommune. I tillegg gjorde retningslinjene det vanskelig, om ikke umulig, å opprettholde vanlig praksis på for eksempel fysisk klientkontakt for barneverntjenesten. Til tross for dette var flertallet av informantene lydige ovenfor myndighetenes føringer. Men ikke alle. En informant trosset retningslinjene, og reiste ut på hjemmebesøk til en klient likevel. Myndighetenes retningslinjer for utførelse av barnevernsarbeid i corona-tiden kan ses på som tvetydige mål. Lipsky hevder at tvetydige mål er en av betingelsene bakkebyråkratene jobber under, og noe som gjør yrkesutøvelsen deres utfordrende (Lipsky, 2010, s. 40). Tvetydige mål kan innebære konflikt mellom klientorienterte mål og organisatoriske mål. Retningslinjene satt på nasjonalt hold kan ses på som organisatoriske mål, der målet er å ta hensyn til barneverntjenestens ressurser, samt å forhindre smittespredning. I dette ligger det også at barneverntjenesten fikk disse retningslinjene for å holde seg friske selv, og dermed sikre tjenesten. Den ene informanten som kranglet seg til en jobbreise til tross for forbud, kom i konflikt med de organisatoriske målene, og det kan tolkes slik at informanten hadde et klientorientert mål. Det klientorienterte målet, arbeidet opp mot klienten og dets behov, veide tyngre enn de organisatoriske målene. Dermed ble jobbreisen gjennomført til tross for forbud. Retningslinjene kan også ses på som en rasjonering av tjenestene ved å forhindre fysisk kontakt med klientene. Lipsky hevder bakkebyråkratene på sin side kan tenke ut måter å sabotere ledelsens begrensninger i kontakten med deres klienter, dette for å «overleve» i jobben (Lipsky, 2010, s. 99)

Andre informanter, som sitert tidligere i dette delkapittelet, innrettet seg etter nasjonale retningslinjer, til tross for uenigheter i hva det gjorde med deres yrkesutøvelse. Også dette hevder Lipsky er en motsigende rolleforventning som bidrar til både konflikter og måltvetydighet (Lipsky, 2010, s. 46). Om man ser dette i lys av barneverntjenestens samfunnsmandat, og barnevernlovens formålsparagraf, så ligger det tydelige føringer for hva

som er formålet med barneverntjenestens arbeid: å sikre at barn har trygge og gode oppvekst- og utviklingsmuligheter, samt å gi rett hjelp til rett tid (barnevernloven §1-1, 1992). I corona-situasjonen kom det derimot nye føringer som skapte endringer i deres arbeid, som setter store begrensninger for utførelsen av barnevernsarbeid slik informantene er vant til å gjøre det. Noen av disse begrensningene opplevdes også kanskje som uforsvarlig av noen, som da den ene informanten valgte å gjennomføre hjemmebesøk i en annen kommune til tross for forbud mot tjenestereise. Situasjonen kan tolkes som tvetydig, og at informantene opplevde situasjonen som tvetydig med tanke på deres mandat kontra smitteverntiltak. På den ene siden måtte informantene forholde seg til retningslinjene som kom, mens de på den andre siden måtte vurdere dette opp mot yrkesutøvelsen deres og de sårbare barna.

Noen informanter fortalte også om en opplevelse av det som kan tolkes som manglende forståelse også fra andre instanser, ikke bare fra sentrale myndigheter. Barneverntjenesten starter undersøkelser på bakgrunn av bekymringsmeldinger, både fra private og offentlige. Om det er bekymringer knyttet til et barn, er det barneverntjenestens rett og plikt til å undersøke dette, jf. barnevernloven § 4-3 (Barnevernloven, 1992). En informant sa:

«Vi opplevde nok i starten, da krisa inntraff, at vi fikk veldig mange meldinger fra skolen. Det ble nesten litt sånn at ...ja, vi ble jo irriterte. Irriterte fordi barneverntjenesten hadde jo like stor begrensning for å få gjort jobben sin som andre hadde.» (6L)

Informanten fortalte om begrensningene barneverntjenesten hadde med tanke på smitteverntiltakene, spesielt de første ukene etter 12. mars, hvor det var både hjemmekontor og ikke mulig å gjennomføre fysiske møter med klienter. Informanten over fortalte at det kom mange bekymringsmeldinger inn i starten av pandemien i Norge, samtidig som etaten som har en plikt til å undersøke meldingene opplevde samtidig begrensninger i å utføre undersøkelsene. Informantens utsagn kan tolkes som uttrykk for en opplevelse av utilstrekkelighet når det gjelder arbeidsoppgavene, og det å ikke innfri forventninger andre har til barneverntjenesten. Samtidig fortalte flere informanter om en opplevelse de hadde av at skolene sendte inn mange bekymringsmeldinger da barna ble sendt på hjemmeskole, og gjerne på barn de over tid hadde vært litt bekymret for. Barn de hadde vært bekymret for *før* pandemien og smitteverntiltakene kom:

Fra skolen fikk vi i den perioden skolene var stengte, meldinger jevnt over. Der handlet det i starten mye om at man hadde vært bekymret over tid og ble ekstra bekymret nå som alt stengte og barna skulle gå hjemme. (8L)

Vi mottar en del meldinger fra skolene, der vi tenker at de kanskje har vært bekymret over ei tid..Der de nå ikke har like god tilgang på barna som før, også får de ikke fulgt de opp. Da sender de melding til oss. (3SB)

Noen barneverntjenester opplevde da en stor oppgang i antall bekymringsmeldinger, noe på bakgrunn av nevnte årsak. Barneverntjenesten skulle håndtere en plutselig oppgang i meldinger samtidig som de skulle finne ut hvordan de kunne drifte barnevern forsvarlig hjemmefra. Informanten sitert tidligere i dette delkapitlet, fortalte om en *irritasjon* over skolene som ikke forsto at barneverntjenesten hadde sine begrensinger, de også. Men, skolene gjorde sin plikt ved å melde. Kan irritasjonen være et uttrykk for utrygghet i en annerledes jobbhverdag, og frykt for å ikke strekke til?

Dette kan forstås som en av betingelsene barnevernansatte jobber under: tvetydighet. Det var motstridende mål i da de strengeste smitteverntiltakene var, der smittevern i barnevernsarbeid måtte hensyntas. Informantenes opplevelse kan tolkes som en rolleforventning av barnevernansatte fra offentligheten, og muligens noe diffuse forventinger (Lipsky, 2010, s. 46). Skulle barneverntjenesten forholde seg til de nasjonale retningslinjene for arbeidet deres, eller skulle de jobbe «vanlig» barnevern med tanke på alle meldingene som kom inn fra andre instanser? Sitat fra den ene informanten: «(...) barneverntjenesten hadde jo like stor begrensing for å få gjort jobben sin som andre hadde» (6L). Informantens utsagn kan forstås som at informanten selv har en definert forståelse av hvordan jobben kan utføres i corona-tiden. Men skolene meldte inn bekymringer likevel, noe som tyder på at samfunnet rundt hadde en annen forståelse av informantenes rolle i corona-tiden. Er dette en tvetydighet, eller kan det også tyde på at storsamfunnet rundt har en tydelig forventning av barneverntjenesten og hva de kan bidra med, og på den måte faktisk anerkjenner deres verdi? En informant sa:

Jeg håper de kan se på dette med ressurser i ettertid, og faktisk forstå at barneverntjenesten er viktig. Og vi har et lovverk å følge, og skal vi klare å følge det godt nok så er vi avhengig av ressurser. (3SB)

Sitatet over fra intervju med en informant kan tolkes som en endringsoptimisme. Etter smitteverntiltakene kom og barneverntjenesten etter hvert fikk status som en samfunnskritisk rolle, opplevde flere informanter en bekreftelse på at deres jobb er verdifull og også blir anerkjent som det. Det knyttet seg håp til *endringer* etter pandemien, og da med tanke på at barneverntjenesten og dets samfunnsrolle får mer oppmerksomhet og blir prioritert når ressurser skal utdeles.

5.3.3 Faglig og personlig utvikling

Pandemien førte til endringer i arbeidshverdagen for barneverntjenesten i Norge, og informantene fortalte om hvordan endringene hadde blitt håndtert av dem selv. Et sentralt funn her er at informantene fortalte om faglig og personlig utvikling, som tolkes som etterlengtet i det som har opplevdes som en noe rigid arbeidshverdag før corona-tiden. Med en rigid arbeidshverdag menes det at i barneverntjenestens undersøkelser, som nevnt i oppgavens innledningskapittel 1.1.3, finnes det variasjoner på hvordan undersøkelser i ulike barneverntjenester i Norge blir gjennomført. Men, innenfor en viss ramme som legger føringer for hvordan det skal gjøres. Det har blant annet ikke vært vanlig med hjemmekontor slik som i corona-tiden, eller primært digital kontakt med klientene. En informant sa:

Det er jo ikke uten utfordringer når man blir sendt på hjemmekontor og må gjøre undersøkelser og jobbe barnevern hjemmefra. Men jeg opplever også at man finner nye måter å gjøre den jobben man skal på. Man blir mer kreativ. (..) Det krever nye måter å tenke på som kanskje ikke er vant til, som for eksempel digital kommunikasjon. Det finner man ut av mens man går. (..) I barneverntjenesten så kan jo alt dukke opp, og man vet aldri hva man møter. (5SB)

Kreativitet var et begrep som går igjen i flere av intervjuene. Begrensninger i fysiske møter i tillegg til det å jobbe under spesielle omstendigheter, har gitt de ansatte større rom til å tenke alternativt kontra det som var før pandemien. Digital kommunikasjon har vært hovedkontakten opp mot klienter, noe som også innebar at den enkelte ansatte måtte sette seg raskt inn i en ny måte å ha klientkontakt på. En informant fortalte at det har vært spennende å jobbe etter pandemien og smitteverntiltakene kom, og at begrensningene har ført til en positiv endring i måten ansatte fikk bruke seg selv på. Digital kommunikasjon gikk igjen hos de fleste informanter som noe de ønsket å ta med seg videre. Utdrag fra intervju med noen informanter:

Jeg tror jo vi får øyene opp for mer telematikk og møter over telematikk, og bruk av den ressursen på en annen måte. (3SB)

Det er jo noe med det at det er mulig å jobbe på andre måter enn det vi har gjort tidligere da. Sånn som med videosamtaler, at det faktisk lar seg gjøre. At det kan funke som et alternativ. (2SB)

Vi har lært veldig mye om digital kommunikasjon på veldig kort tid, det tar vi med videre. Hvi en slik situasjon skjer igjen, så tar vi med dette videre og videre på hvordan man kan jobbe annerledes, og at man klarer å tenke annerledes. (5SB)

Informantene fortalte om hvordan corona-situasjonen hadde ført til gode endringer i arbeidsmetodene sine. Digital kommunikasjon ville ikke i en normalsituasjon blitt vurdert i like stor grad som i corona-situasjonen. Informantene ønsket å ta dette med seg videre, og det kan tolkes som et ønske om å implementere det mer permanent. Ville dette blitt utforsket og utviklet dersom det ikke hadde oppstått en pandemi?

Kreativiteten og løsningsoptimismen kan tolkes som en endring av profesjonsidentiteten, som blir utviklet i samhandling med andre. Profesjonsidentiteten gjør seg gjeldende i arbeidshverdagen, og innebærer barnevernansattes kollektive handlingsgrunnlag der medlemmene kjenner seg igjen tross skiftende situasjoner (Almås, Vasset & Ødegård, 2018, s. 114). Ekstern definisjon er med på å skape, vedlikeholde eller endre profesjonsidentiteten. Da barnevernansatte ble ansett som en samfunnskritisk gruppe, kan den eksterne definisjonen på deres profesjonsidentitet forstås som et signal om at «dere er viktige», og at barneverntjenesten må være operativ til tross for pandemi. Denne eksterne definisjonen kan ha påvirket informantenes profesjonsidentitet, og fått dem til å håndtere situasjonen deretter; finne gode løsninger i en utfordrende situasjon.

Informantene hadde hjemmekontor, noe som isolerte dem fysisk fra andre kollegaer, og også da stilte enda større krav til selvstendighet. En informant sa:

Jeg tror, sånn som for min egen del, at det var god timing at det kom nå (corona-pandemien). Jeg har jobbet i 2 år og ikke bare noen måneder liksom. Du blir jo tvunget til å jobbe enda mer selvstendig til tross for god oppfølging fra leder. Så sånn sett har situasjonen påvirket meg; det har gitt meg mer tillitt til meg selv (2SB)

Informantens utsagn over var en refleksjon over egen håndtering av den nye situasjonen, og hvor hun har blitt tvunget inn i en mer selvstendig rolle enn tidligere. Endringen som har skjedd er at hun opplever støtte tillit til seg selv og egne vurdering. Det beskrives en personlig og faglig utvikling, hvor hun som fagperson og menneske har vokst på situasjonen. Corona-situasjonen har ført til at den enkelte ansatte har fått brukt seg selv på en annerledes og ny måte, der en ny arbeidshverdag har krevd nye måter å jobbe på. Flere av informantene hadde brukt dette som en mulighet til utvikling og funnet andre måter å jobbe på, noe de håpte å ta med seg videre i framtida også. Lipsky hevder at bakkebyråkratene er aktivt med på å utforme statens politikk, heller enn passive utøvere. Praksisen de utøver, blir den offentlige politikken, og Lipsky ser dette i et «bottom-up»-perspektiv når han videre hevder at bakkebyråkratene i stor grad skaper offentlig politikk i og gjennom sin arbeidshverdag (Lipsky, 2010, s. xiii).

Gjennom et «bottom-up»-perspektiv kan informantenes opplevelser av utvikling tolkes som endringer i måten de utfører arbeidet sitt, og dermed også den offentlige politikken de praktiserer; de har skapt den selv, og gjort de endringer de har trengt for å kunne utføre jobben sin.

Informanten over fortalte om en større tillit til seg selv som yrkesutøver, og at corona-situasjonen har krevd mer selvstendighet enn normalt. Flere andre informanter fortalte også om en periode som opplevdes som spennende fordi kreativitet og nye arbeidsmåter ble utprøvd. Det kan tenkes at informantens profesjonelle identitet har utviklet seg under corona-tiden «Meg selv» som yrkesutøver har utviklet seg som følge av at det som konstituerer den enkelte yrkesutøver, blant annet kontekst, har krevd nye løsninger. Her var det selvsagt corona-situasjonen som utgjorde konteksten. Informantenes internaliserte handlingsorienterte «guide» på hvordan corona-situasjonen skulle møtes, fantes ikke. De måtte lage seg en ny guide for situasjonen, og det er interne forhold hos den enkelte som styrer hvordan den enkelte skal møte situasjonen. Av den årsak må profesjonell identitet forstås normativ, og som stadig redefinert i den enkeltes møter med praksisfeltet (Heggen, 2008, s. 324). Den profesjonelle identiteten må forstås på et mer individuelt nivå enn begrepet profesjonsidentitet, selv om den profesjonelle identiteten henger nært sammen med profesjonsidentiteten.

6.0 Avsluttende kommentarer

Forrige kapittel drøftet studiens funn i lys av teori om bakkebyråkratiet og profesjonsidentitet. Funnene svarer på studiens problemstilling; hvilke endringer har covid-19 ført til i barneverntjenestens arbeid med undersøkelser, og hvordan håndteres dette av barnevernsansatte.

Kort oppsummert er det tre hovedfunn i studien, som alle viser til både endringene og håndteringene som er gjort i corona-situasjonen fra og med 13. mars til og med 14. mai 2020; (1) arbeidshverdagen (2) undersøkelser og (3) yrkesidentitet.

Hovedfunn – «Annerledes er vanlig»

Informantene forteller om en arbeidshverdag som ikke er så ulik hvordan det pleier å være til vanlig, men studien viser at den er annerledes likevel. Flere informanter viste til mulighetene til endring av deler av deres praksis, som corona-situasjonen har ført til. Da trekkes hjemmekontor og digital kontakt med klientene fram. Hjemmekontor var hos flere informanter ønskelig å implementere som eksempelvis faste dager for å få unna skriverestanse.

Til tross for at både hjemmekontor og digitale møter løftes frem som gode muligheter for å endre deler av deres praksis i ettertiden, er det også utfordringer knyttet til dem. Flere informanter fortalte at den kollegiale støtten delvis eller helt manglet da de brukte hjemmekontor daglig/ofte, og at det krevde mer selvstendighet av den enkelte ansatte. I tillegg kom jobben inn i den private sfære, noe som opplevdes som ubehagelig. En annen utfordring knyttet til flere informanternes arbeidshverdag, var det jeg kalte «de usynlige barna». Smitteverntiltak og nedstenging av skoler og barnehager gjorde at barn ble mye mindre tilgjengelig, og det var knyttet store bekymringer for de barna som ikke ble sett i denne perioden.

Hovedfunn - Undersøkelser i corona-tiden

Undersøkelsene i corona-tiden har, for de aller fleste informanter, vært preget av prioriteringer etter alvorlighetsgrad. Dette med tanke på smittevern. De fleste informantene

hadde brukt et system for å prioritere sakene etter ulike fargekoder som fortalte om saken var lite alvorlig og kunne ligge, var litt mer alvorlig og måtte handles i snart, og saker som var akutt og måtte handles i umiddelbart. Tjenesten har vært rasjonert, og prioriteringsrutiner blitt opprettet for å mestre situasjonen. Retningslinjene for barneverntjenestens arbeid kom fra sentralt hold, og ble delvis modifisert i den enkelte kommune. Flere informanter fortalte at prioriteringer i arbeidsoppgavene har vært nødvendige med tanke på restriksjonene og utfordringene barneverntjenesten hadde i denne perioden. Men funn viste også at prioriteringen hadde ført til positiv endring i flere informanters arbeidsmåter, og at den påtvungne måten å prioritere på i corona-tiden hadde ført til at de var blitt bedre til å prioritere riktig i saker.

Funn viser også at samarbeidet med andre instanser var preget av corona-situasjonen, og de fleste av informantene fortalte om et samarbeid som var blitt bedre og tettere.

Differensieringen mellom de ulike tjenestene som jobber med barn og familier, så ut til å ha blitt mindre i corona-tiden hvor samarbeid for barnas beste ble satt høyest. Flere informanter fortalte om en opplevelse av at andre instanser ønsket tettere kontakt nå enn tidligere, noe som ble ansett som positivt.

Hovedfunn - Profesjonsidentitet

Studien viste til funn som kan tyde på at flere av informantene opplevde en manglende åpenhetskultur innad i barneverntjenesten. Smittefrykt og bekymringer knyttet til egen helse, ble i svært liten grad tematisert eller problematisert av saksbehandler-informantene. De fleste leder-informantene fortalte derimot om ansatte som var redde, ble sykemeldte og som hadde personlige utfordringer knyttet til corona-situasjonen. Funnet kan skyldes både underrapportering, men også tilfeldigheter i utvalget.

Et annet funn var også opplevelser av at barneverntjenesten ble avglemt og sett på som mindre viktig av sentrale myndigheter i starten av pandemiens utbrudd i Norge, og ikke sett på som en samfunnskritisk gruppe. Til tross for dette, opplevde informantene sin yrkesrolle som viktig, og noe som måtte være operativ i corona-situasjonen. Manglende innflytelse på avgjørelser som rørte ved deres yrkesrolle og arbeidshverdag ble også problematisert, som da Regjeringen stengte alle landets skoler og barnehager. Flere informanter etterlyste medvirkning og innflytelse i viktige avgjørelser som berørte deres felt.

Et tredje hovedfunn under denne kategorien, handler om faglig og personlig utvikling hos informantene. Flere fortalte om en ny måte å jobbe på som førte til kreativitet og rom for å tenke alternativt. De hadde fått brukt seg selv på en annen måte i rolle som barnevernsansatt, og noen opplevde den nye situasjonen som spennende. Corona-situasjonen hadde ført til en utvikling både av arbeidsmåter og også på et mer individuelt nivå.

6.1 Hovedfunnenes sammenheng

Hovedfunnene som ble presentert i forrige delkapittel bidrar på hver sin måte å svare på studien problemstilling, samtidig som de henger nært sammen med hverandre.

Endringene i rammebetingelsene for barnevernsarbeidet som følge av corona-situasjonen medførte utfordringer og muligheter, både på et mer overordnet nivå når det gjelder rammebetingelsene for yrkesutøvelsen, og også med tanke på barnevernansattes profesjonsidentitet. Funnene viser dermed hvordan profesjon og utøvelse og rammebetingelser henger nært sammen. Således bidrar studien på et litt mer overordnet nivå også til å tydeliggjøre hvor sentral konteksten og rammebetingelsene for barneverntjenesten er for den faglige utførelsen av arbeidet. Figur 1, jf. kapittel 4.2, illustrer hvordan funnene henger sammen med hverandre, og hvordan de må ses i sammenheng.

6.2 Konklusjon

Hovedfunnene i denne studien tyder på at corona-situasjonen har ført til flere endringer i informantenes praksis da rammebetingelsene ble endret som følge av situasjonen i Norge fra 12. mars 2020 av.

Lipskys teori om bakkebyråkratiet og teori om profesjonsidentitet har blitt brukt for å tolke funnene når det gjaldt hvilke endringer corona-situasjonen førte til, og informantenes håndtering. Tolkningene viste til hvordan flere informanter tok et selvstendig ansvar for mangelen på ulike ressurser i deres yrkesutøvelse, og tok et personlig ansvar for deres klienter og saker. Eksempelvis ble antall års arbeidserfaring tatt fram som en forklaring på hvorfor en informant hadde håndtert situasjonen så godt som hun gjorde. I tillegg viste funn at det muligens er underrapportering med tanke på egen smittefrykt blant saksbehandlerne, og manglende åpenhetskultur innad i informantenes barneverntjenester. Dette kan tyde på et personlig ansvar for håndtering av situasjonen og arbeidsoppgavene sine til tross for at

tjenesten er en samlet enhet. Welch og Haskins rapport «What COVID-19 means for America's child welfare system» (2020), jf. kap. 1.3.2, peker også på barnevernsansatte som tilsidesetter egen helse og utsetter seg for risiko ved å ha fysiske møter uten smittevernutstyr. Men deres rapport viser heller til mangelen på tilgang til smittevernutstyr enn underrapportering (Welch & Haskins, 2020).

Den nye situasjonen har krevd modifisering av arbeidsoppgavene og hva informantens barneverntjenester kunne tilby. Studien tyder på at modifiseringen skapte en bedre arbeidshverdag for flere informanter, noe som innebar mindre tilgjengelighet ved bruk av hjemmekontor og bedre kapasitet da de fleste fysiske møter ble erstattet med digitale møter. Dette til tross for at tjenesten ble mindre fysisk tilgjengelig, og også måtte prioritere saker etter alvorlighetsgrad. Prioritering av saker og hovedsakelig digital kontakt var også noe som preget amerikansk barnevern (Welch & Haskins, 2020). Det har vært nødvendig med tanke på retningslinjene for å forhindre smittespredning både i Norge og USA. Welch & Haskins (2020) peker på at amerikansk barneverns utfordringer blir tydelige nå i corona-situasjonen, og at situasjonen er en mulighet til å endre og re-skape amerikanske barnevern. Dette samsvarer med funn i denne studien som peker på hvordan modifisering av arbeidsoppgavene har ført til en bedre arbeidshverdag for de fleste informantene.

Endringene i rammebetingelsene for informantenes yrkesutøvelse var ikke bare preget av eksterne forhold, men studien antyder også at interne forhold hos den enkelte har vært en medvirkende faktor i endring av informantenes profesjonsidentitet i corona-tiden. Informantenes kollektive identitet hadde også opplevd endringer som følge av nye utfordringer som har krevd nye løsninger. Studien viste informanter som tydelig uttrykte en profesjonsidentitet som innebar tanker, holdninger og handlinger som viste til at tjenesten fortsatt skulle være «oppe å gå» til tross for en krisesituasjon og andre måter å løse arbeidsoppgavene på. Den største bekymringen gjaldt barna de ikke hadde tilgang til, som en konsekvens av nedstenging av skoler og barnehager. I barne-, ungdom- og familiedirektoratets koordineringsgruppes rapport nr. 7, ble det vist til at gruppen sårbare barn anses å ha vokst til en ukjent størrelse under corona-situasjonen i Norge (bufdir, 2020, s. 12).

Et sentralt funn var også informantenes opplevelse av anerkjennelse og forståelse fra storsamfunnet, både *før* og *etter* de kom med på listen over samfunnskritiske roller. Til tross for en gjennomgående opplevelse blant informantene av manglende anerkjennelse fra andre, viste studien at deres profesjonsidentitet på det profesjonsinstitusjonelle nivået holder seg

nokså stabilt. Informantenes opplevelse av manglende anerkjennelse, kan ha blitt endret i løpet av corona-tiden da de ble ansett som en samfunnskritisk gruppe. Videre ville det vært interessant å se nærmere på om dette har fått betydning for samarbeidet med andre instanser, også etter corona-situasjonen.

Samlet sett kan funnene i studien bety at informantenes profesjonsidentitet, både på det individuelle konkrete praktikernivå og på det profesjonsinstitusjonelle nivået, har blitt endret som følge av corona-situasjonen. De fleste informanter fortalte også om endringer i praksis som de ønsket å ta med seg videre i en normalsituasjon. Hjemmekontor noen dager på fast basis, andre måter å møte klienter på og bedre prioriteringer i undersøkelsene fremheves særlig. Basert på disse funnene, kan det tenkes at corona-situasjonen kan føre til positive endringer for barneverntjenestens arbeidsmåter også i en normalsituasjon. Om det faktisk skjer, gjenstår å se, og vil også kunne være et interessant tema å utforske videre etter pandemien.

Denne studien har tatt for seg ti informanters erfaringer fra tidsrommet på en to-måneders periode fra mars til mai måned 2020. Ved denne oppgavens slutt, har vi kommet til november måned, et drøyt halvår etterpå. Det hadde vært interessant å forske videre på barneverntjenestens erfaringer og håndtering under corona-situasjonen, og sett på hvordan de jobber i det langsiktige løp og hvordan dette eventuelt endrer deres yrkesutøvelse.

Litteraturliste

Bøker

- Almås, S., Vasset, F. & Ødegård, A. (2018) Tverrprofesjonell samarbeidslæring – for bachelorstudenter i helse – og sosialfag. Bergen, Fagbokforlaget.
- Aasberg, O. (2014) Hvordan arbeider barneverntjenesten? I: Solstad, A. red. Kort om barnevern. Oslo, Universitetsforlaget, s. 57 -81.
- Bunkholdt, V. & Kvaran, I. (2015) Kunnskap og kompetanse i barnevernsarbeid. Oslo, Gyldendal Akademisk.
- Heggen, K. (2008) Profesjon og identitet. I: Molander, A. & Terum, L.I. red. Profesjonsstudier. Oslo, Universitetsforlaget.
- Johannesen, L. E. F., Rafoss, T. W. & Rasmussen, E. B. (2018) Hvordan bruke teori? Nyttige verktøy i kvalitativ analyse. Oslo, Universitetsforlaget.
- Lipsky, M. (2010) Street-level bureaucracy – dilemmas og the individual in public services. 30th anniversary expanded edition. New York: Russel Sage Foundation.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. & Saldana, J. (2014) Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. California: SAGE Publications
- Molander, A. & Terum, L.I. (2008) Profesjonsstudier. Oslo, Universitetsforlaget.
- Mollenhauser, K. (1996) Glemte sammenhenger- om kultur og oppdragelse. Oslo, Gyldendal.
- Solstad, A. (2014) Lokalt tverrfaglig samarbeid om barnevern. I: Solstad, A. red. Kort om barnevern. Oslo, Universitetsforlaget, s. 111 – 123.
- Thagaard, T. (2018) Systematikk og innlevelse – En innføring i kvalitative metoder. Oslo, Fagbokforlaget.
- Tufte, P.A. (2018) Hvordan lese kvantitativ forskning? Oslo, Cappelen Damm.
- Vike, H., Debesay, J. & Haukelien, H. (2016) Betingelsene for profesjonsutøvelse i en velferdsstat i endring. I: Vike, H., Debesay, J. & Haukelien, H. (red.) Tilbakeblikk på velferdsstaten – politikk, styring og tjenester. Oslo, Gyldendal Akademisk, s. 14-37.
- Wackerhausen, S. (2002) Humanisme, professionsidentitet og uddannelse: I sunhedsområde. København: Hans Reitzels Forlag.

Internett

- Barnekonvensjonen (2003). FNs konvensjon om barnets rettigheter: Vedtatt av De Forente Nasjoner den 20. november 1989, ratifisert av Norge den 8. januar 1991: Revidert oversettelse mars 2003 med tilleggsprotokoller. Barne- og familiedepartementet. Tilgjengelig fra:

- <https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/bfd/bro/2004/0004/ddd/pdfv/178931-fns_barnekonvensjon.pdf> [Lest: 12.11.2020]
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (2017) Saksbehandlingsrundskrivet [Internett]
Tilgjengelig fra: <<https://bufdir.no/Barnevern/Fagstotte/saksbehandlingsrundskrivet/#92>> [Lest: 15.06.2020]
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (2020a) Kommunal barneverntjeneste [Internett]
Tilgjengelig fra: <https://bufdir.no/aktuelt/temaside_koronavirus/profesjonelle/kommunal_barnevernstjeneste/> [Lest: 10.10.2020]
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (2020b) Den kommunale barneverntjenestens prioriterte oppgaver – i en tid i krise og beredskap [Internett] Tilgjengelig fra: <https://bufdir.no/aktuelt/temaside_koronavirus/profesjonelle/informasjonskriv/den_kommunale_barneverntjenestens_prioriterte_oppgaver__i_en_tid_i_krise_og_beredskap/> [Lest: 28.10.2020]
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (2020c) Statusrapport 7 - Utsatte barn og unges tjenestetilbud under covid-19-pandemien [Internett] Tilgjengelig fra: < Statusrapport 7 - Utsatte barn og unges tjenestetilbud under covid-19-pandemien> [Lest: 02.11.2020]
- Barnevernloven (1992) Lov om barneverntjenester av 01.01.93 nr. 100. Tilgjengelig fra: <<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100>> [Lest: 28.09.2020]
- Barnevernvakten (u.å.) Finn din lokale barnevernvakt [Internett] Barne- og familiedepartementet. Tilgjengelig fra: <<https://www.barnevernvakten.no/>> [Lest: 20.04.20]
- Fellesorganisasjonen (2015) Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere [Internett], Fellesorganisasjonen. Tilgjengelig fra: <<https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>> [Lest: 12.10.2020]
- Fellesorganisasjonen (2020) Barnevernsansatte er kritisk personell [Internett], Fellesorganisasjonen. Tilgjengelig fra: <<https://www.fo.no/nyhetsarkiv/barnevernsansatte-er-kritisk-personell-article7362-28.html>> [Lest: 12.11.2020]
- Folkehelseinstituttet (2020) Oppdatert informasjon om nytt coronavirus i Kina [Internett], Folkehelseinstituttet. Tilgjengelig fra: <<https://www.fhi.no/nyheter/2020/informasjon-om-nytt-coronavirus-i-kina/>> [Lest: 05.05.2020]
- Folkehelseinstituttet (2020a) Smitteverntiltak for befolkning og helsetjenesten [Internett], Folkehelseinstituttet. Tilgjengelig fra: <<https://www.fhi.no/nettpub/coronavirus/fakta-og-kunnskap-om-covid-19/fakta-smitteverntiltak/>> [Lest: 30.04.20]
- Folkehelseinstituttet (2020b) Veiledere i smittevern for gjenåpning av skoler [Internett], Folkehelseinstituttet. Tilgjengelig fra: <<https://www.fhi.no/nyheter/2020/veiledere-i-smittevern-for-gjenapning-av-skoler/>> [Lest: 10.10.2020]

- Folkehelseinstituttet (2020c) *COVID-19 Ukerapport – uke 20*. [Internett]
Folkehelseinstituttet. Tilgjengelig fra: <
<https://www.fhi.no/contentassets/8a971e7b0a3c4a06bdf381ab52e6157/vedlegg/forste-halvar-2020/2020.05.20-ukerapport-uke-20-covid-19.pdf>> [Lest: 10.10.2020]
- Fylkesmannen (2020) Ansatte i barnevernet har en kritisk samfunnsfunksjon [Internett]
Fylkesmannen i Innlandet. Tilgjengelig fra: <
<https://www.fylkesmannen.no/nm/innlandet/helse-omsorg-og-sosialtenester/smittevern/coronavirus/ansatte-i-barnevernet-har-en-kritisk-samfunnsfunksjon/>> [Lest: 05.11.2020]
- Helsedirektoratet (2020) Helsedirektoratet har vedtatt omfattende tiltak for å hindre spredning av Covid-19 [Internett], Helsedirektoratet. Tilgjengelig fra: <
<https://www.helsedirektoratet.no/nyheter/helsedirektoratet-har-vedtatt-omfattende-tiltak-for-a-hindre-spredning-av-covid-19>> [Lest: 10.10.2020]
- Løge, I. (2020) Covid-19 – forkjølelse eller allergi? [Internett], Norsk helseinformatikk.
Tilgjengelig fra: <<https://nhi.no/sykdommer/infeksjoner/virusinfeksjoner/covid-19-forkjoelse-eller-allergi/>> [Lest: 12.11.2020]
- Nettskjema.no (u.å.) Nettskjema - Spørreskjemaer, påmeldinger og bestillinger [Internett], Universitetet i Oslo. Tilgjengelig fra: <
<https://nettskjema.no/>>
- Norsk senter for forskningsdata (oppdatert 16.oktober 2018) Forske på egen arbeidsplass [Internett], Norsk senter for forskningsdata. Tilgjengelig fra:
<https://nsd.no/personvernombud/hjelp/forskningstema/egen_arbeidsplass.html>
[Lest: 15.06.20]
- Regjeringen (2020a) Lokale regler må ikke hindre samfunnsfunksjoner [Internett] Helse- og omsorgsdepartementet. Tilgjengelig fra: <
<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/lokale-regler-ma-ikke-hindre-samfunnsfunksjoner/id2693804/>> [Lest: 10.10.2020]
- Regjeringen (2020b) Tidslinje: myndighetenes håndtering av koronasituasjonen [Internett], Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon. Tilgjengelig fra:
<<https://www.regjeringen.no/no/tema/Koronasituasjonen/tidslinje-koronaviruset/id2692402/>> [Lest: 10.10.2020]
- Regjeringen (nr. 38, 12.03.2020) Omfattende tiltak for å bekjempe koronaviruset [Pressemelding] Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/nye-tiltak/id2693327/>
- Wackerhausen, S. (2009) Collaboration, professional identity and reflection across boundaries. *Journal of Interprofessional Care*, 23 (5), 1. 455 – 473. [Tilgjengelig fra:
<<https://doi.org/10.1080/13561820902921720/>> [Lest: 10.10.2020]
- Welch, M. & Haskins, R. (2020) *What COVID-19 means for America's child welfare system*. Washington DC, The Brookings Institution. Tilgjengelig fra:
<<https://www.brookings.edu/research/what-covid-19-means-for-americas-child-welfare-system/>> [Lest: 02.11.2020]

Vedlegg 1

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

NSD sin vurdering

Prosjekttittel

SARS-CoV-2's påvirkning på barneverntjenestens arbeid

Referansenummer

576443

Registrert

08.04.2020 av Jeanette Iren Pedersen - jeanette.i.pedersen@student.nord.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Nord Universitet / Fakultet for samfunnsvitenskap / Velferd og sosiale relasjoner

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Guro Øydgard Wisth, guro.oydgard@nord.no, tlf: 99541104

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Jeanette Pedersen, 321738@student.nord.no, tlf: 99541105

Prosjektperiode

27.04.2020 - 31.12.2020

Status

17.04.2020 - Vurdert

Vurdering (1)

17.04.2020 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet 17.04.2020 med vedlegg. Behandlingen kan starte.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 31.12.2020.

INFORMANTENES TAUSHETSPLIKT

Informantene i prosjektet er saksbehandlere i barneverntjenesten, og har taushetsplikt. Det er viktig at intervjuene gjennomføres slik at det ikke registreres taushetsbelagte opplysninger. Vi anbefaler at dere minner informantene om dette i forbindelse med intervjuene.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

Nettskjema og Microsoft OneDrive er databehandlere i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Marita Ådnanes Helleland
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vedlegg 2

Vil du delta i forskningsprosjektet

«SARS-CoV-2's påvirkning på barneverntjenestens arbeid»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvilke endringer det nye corona-viruset har ført til i barneverntjenestens arbeid, og hvordan disse endringene håndteres av saksbehandlere. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Vi befinner oss i en pandemi hvor hele samfunnet som vi kjenner det er endret som følge av tiltak satt inn for å begrense eksplosjon av smittetilfeller. Dette er en helt ny situasjon for de aller fleste, hvor endringene kom brått på. Barneverntjenesten er en av de som innehar en samfunnskritisk rolle, og som fortsatt skal jobbe ut fra sine lovpålagte oppgaver. Formålet med denne studien er å undersøke hvordan saksbehandlere i barneverntjenesten arbeider under de nye omstendighetene. Dette kan være nyttig informasjon til ettertiden. Problemstillinger som vil bli analysert er; «Hvilke endringer har SARS-CoV-2 ført til i barneverntjenestens arbeid med meldinger og undersøkelser, og hvordan håndteres dette av saksbehandlere?»

Prosjektet er en avsluttende oppgave i en masterstudie i samfunnsvitenskap med fordypning i sosialt arbeid.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Nord universitet er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Studien er begrenset til å undersøke saksbehandlere som jobber med mottak av meldinger og undersøkelsessaker. Informanter som får forespørsel om å delta i prosjektet er derfor saksbehandlere som jobber innen nevnte seksjoner. Prosjektet ønsker å rekruttere saksbehandlere fra ulike barneverntjenester i Norge. Totalt vil ca. 10 saksbehandlere bli intervjuet.

Det er innhentet tillatelse fra din leder om å rekruttere informanter til dette prosjektet i deres barneverntjeneste. Det er også din leder som videresender denne informasjonen til saksbehandlere som jobber med mottak av meldinger og undersøkelsessaker.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du er tilgjengelig per telefon for et intervju. Det vil ta deg ca. 1 time +/- . Intervjuet inneholder spørsmål som er delt inn i to hovedkategorier: endringer i din arbeidshverdag, og hvordan disse håndteres. Det vil bli gjort lydopptak og notater fra intervjuet.

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

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

Det er bare undertegnende og veileder Guro Wisth Øydgard ved Nord universitet som har tilgang til opplysningene. Personlig navn og navn på hvilken barneverntjeneste du arbeider i, vil bli erstattet med en kode. Kodene vil bli lagret på en egen navneliste som er adskilt fra øvrige data. Lydopptaket vil bli lagret på en digital sikker plattform, Nettskjema. Deltakere i prosjektet vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjon. Dette gjelder også hvilken barneverntjeneste de jobber i.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er ved utgangen av 2020. Personopplysninger og opptak av intervju vil bli destruert ved prosjektslutt.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til 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:

- Masterstudent Jeanette Pedersen, 321738@student.nord.no / tlf. [REDACTED]
- Nord universitet ved veileder Førsteamanuensis Guro Wisth Øydgard, guro.oydgard@nord.no / tlf. 99541104
- Nord universitets personvernombud: personvernombud@nord.no Telefon 74 02 27 50

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

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Guro Wisth Øydgard
(Førsteamanuensis/veileder)

Jeanette Pedersen
(masterstudent)

Vedlegg 3

Intervjuguide

| Nr. | Spørsmål | Hint | Egne kommentarer |
|-----|---|---|------------------|
| 1 | Hvor lenge har du vært ansatt i barnevernstjenesten, og hvor gammel er du? | Hvilken barneverntjeneste | |
| 2 | Hvilken seksjon jobber du innenfor i barneverntjenesten? Fortell litt om seksjonen. | Antall ansatte | |
| 3 | Beskriv en vanlig arbeidsdag på din seksjon etter «korona-situasjonen» oppsto | Klientmøter, kommunikasjon med klienter, hjemmekontor Kjenner du til ditt ansvar og dine arbeidsoppgaver i denne situasjonen? Er det endret? Innflytelse på arbeidshverdagen? | |
| 4 | Oppeles det endringer i antall bekymringsmeldinger etter tiltakene i «korona-situasjonen» kom? | Er det økning, mindre enn vanlig, hvordan er innholdet, hvem er melder. Hva tenker du/tjenesten om det? | |
| 5 | Hva tenker du om de bekymringsmeldingene som <i>ikke</i> kommer/har kommet nå, fra skole og barnehage? Hvordan håndterer ditt arbeidssted dette dilemmaet? | Hvorfor håndteres det akkurat slik? | |
| 6 | Er det endringer i kontakten med samarbeidspartnere, eksempelvis politi, psykiatri, skole, NAV, etc.? Hvilke endringer er det? | Eks.: innhenting av opplysninger, samarbeidsmøter, dialog Hvordan håndteres og oppleves dette av barneverntjenesten? | |

| | | | |
|----|--|---|--|
| 7 | <p>Prioriterer dere annerledes nå, hvorfor/hvorfor ikke?</p> <p>Har dette endret seg underveis etter «korona-situasjonen» oppsto, og evt. på hvilken måte?</p> | <p>Hvis ja; Hvorfor prioriterer dere, hvordan oppleves det å prioritere saker, og tenker du at det blir prioritert riktig?</p> <p>Hvis nei: fungerer tjenesten deres nøyaktig slik som før tiltakene mot smittespredning kom?</p> | |
| 8 | <p>Hvordan følges en undersøkelsessak opp nå i «korona-situasjonen»?</p> <p>Hvilken betydning har det for klientene/familiene?</p> | <p>Hvorfor håndteres det akkurat slik?</p> | |
| 9 | <p>Kan du si litt om hvilke retningslinjer som har kommet for barneverntjenestens arbeid, og fra hvem?</p> | <p>Hvordan opplever du disse i din arbeidshverdag?</p> | |
| 10 | <p>Den spesielle situasjonen barneverntjenesten (og resten av samfunnet) gjennomgår nå; tenker du at det kan føre til endringer i bvtj. arbeidsmåter i ettertiden?</p> | <p>Evt. hva og hvorfor? Er det negativt eller positivt?</p> <p>tenker du annerledes om arbeidet i tjenesten, og evt. hva?</p> | |
| 11 | <p>Om du må velge én ting som du opplever som den største utfordringen til dagens situasjon, hva er det? Hvorfor?</p> <p>Hva tenker du kan være løsningen?</p> | <p>Hvordan håndteres denne utfordringen hos dere?</p> <p>Hvordan kan løsningen implementeres?</p> | |
| 12 | <p>Om en lignende situasjon skulle ramme Norge en annen gang, hvilke erfaringer vil du ta med deg fra dagens situasjon?</p> | <p>Hvilke råd kan du gi til (og hvorfor)</p> <ul style="list-style-type: none"> - kollegaer som står i det for første gang? - ledere som står i det for første gang? - sentrale myndigheter? | |
| 13 | <p>Har du noe annet du vil tilføye som ikke har blitt spurt om, og som du mener er viktig at kommer frem i denne undersøkelsen?</p> | <p>Hvorfor akkurat dette?</p> | |

Vedlegg 4

Revidert intervjuguide, 30.04

Endringer gjort i intervjuguiden 30/4. Endringer er markert og forklart med rødt i guiden.

Endringer gjort i intervjuguiden 6/5. Endringene er markert og forklart i turkis i guiden.

| Nr. | Spørsmål | Hint | Egne kommentarer |
|-----|--|---|--|
| 1 | Fortell litt om deg selv. Hvor lenge har du vært ansatt i barnevernstjenesten, og hvor gammel er du? | Hvilken barneverntjeneste | |
| 2 | Hvilken seksjon jobber du innenfor i barneverntjenesten? Fortell litt om seksjonen. | Antall ansatte | |
| 3 | Beskriv en vanlig arbeidsdag på din seksjon etter «korona-situasjonen» oppsto | Klientmøter, kommunikasjon med klienter, hjemmekontor Er ditt ansvar i denne situasjonen endret? Innflytelse på arbeidshverdagen? | Omformulering av spørsmål |
| 4 | Hva er årsaken til at du ønsket å delta i dette prosjektet? Spørres bare til ledere | | Ledere meldte sin interesse. Er interessant å se hva som framkommer ved å stille dette spørsmålet, både til saksbehandlere og ledere. Er svarene like? |
| 5 | Oppeves det endringer i antall bekymringsmeldinger etter tiltakene i «korona-situasjonen» kom? | Er det økning, mindre enn vanlig, hvordan er innholdet, hvem er melder. Hva tenker du/tjenesten om det? | |
| 6 | Hva tenker du om de bekymringsmeldingene som ikke kom kommer/har kommet nå fra skole og barnehage i perioden de var stengte? | Hvorfor håndteres det akkurat slik? | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | Hvordan håndterer ditt arbeidssted dette dilemmaet? | | |
| 7 | Er det endringer i kontakten med samarbeidspartnere, eksempelvis politi, psykiatri, skole, NAV, etc.? Hvilke endringer er det? | Eks.: innhenting av opplysninger, samarbeidsmøter, dialog Hvordan håndteres og oppleves dette av barneverntjenesten? | |
| 8 | Prioriterer dere annerledes nå , hvorfor/hvorfor ikke? Har dette prioriteringene endret seg underveis etter «korona-situasjonen» oppsto, og evt. på hvilken måte? | Hva er det som prioriteres? Hvis ja; Hvordan opplever du prioriteringene som har blitt gjort? Hvis nei: fungerer tjenesten deres nøyaktig slik som før tiltakene mot smittespredning kom? | |
| 9 | Hvordan følges en undersøkelsessak opp nå i «korona-situasjonen»?) Hvilken betydning har barneverntjenestens arbeidsmåter i korona-tiden for klientene/familiene? | Hvorfor håndteres det akkurat slik? Spørsmålet blir dekket av andre spørsmål tidligere i intervjuet. Omformulering og presisering av spørsmål. | |
| 10 | Kan du si litt om hvilke retningslinjer som har kommet for barneverntjenestens arbeid, og fra hvem? Hvordan opplever du retningslinjene som har kommet i din arbeidshverdag? | Hvordan opplever du disse i din arbeidshverdag? Ivaretar disse bvtj-mandat? Har dere egne interne retningslinjer, og hva forteller de? Hvordan opplever du at retningslinjene ivaretar bvtj-mandat? Forslag til andre retningslinjer? | Undersøke om det er store lokale forskjeller, og evt. hvorfor |
| 11 | Hvordan oppleves det for deg å jobbe i barneverntjenesten når det er en pandemi? | Redd for å bli smittet selv? | |
| 11 | Den spesielle situasjonen barneverntjenesten (og resten av samfunnet) gjennomgår nå; tenker du at det kan føre til varige endringer i bvtj. arbeidsmåter i ettertiden? | Evt. hva og hvorfor? Er det negativt eller positivt? Situasjonen gjort at du tenker annerledes om å være ansatt i tjenesten , og evt. hva? | Mer presist |

| | | | |
|----|---|---|--|
| 12 | <p>Hva tenker du om å være ansatt i barnverntjenesten etter korona-situasjonen oppsto?</p> <p>Dekkes av spørsmål 11</p> | <p>Situasjonen gjort at du tenker annerledes om å være ansatt i tjenesten, og evt. hva - <- Omformulering av spørsmål</p> <p>Tenker du annerledes enn før?</p> | |
| 13 | <p>Om du må velge én ting som du opplever som den største utfordringen til dagens situasjon, hva er det? Hvorfor?</p> <p>Hva tenker du kan være løsningen innenfor de gitte rammene til dagens situasjon? (presisering)</p> | <p>Hvordan håndteres denne utfordringen hos dere?</p> <p>Hvordan kan løsningen implementeres?</p> | <p>Fjerner spørsmål om håndtering av utfordringer da det implisitt ligger i svaret</p> |
| 13 | <p>Om en lignende situasjon skulle ramme Norge en annen gang, hvilke erfaringer vil du ta med deg fra dagens situasjon?</p> | <p>Hvilke råd kan du gi til (og hvorfor)</p> <ul style="list-style-type: none"> - kollegaer som står i det for første gang? - ledere som står i det for første gang? - sentrale myndigheter? | |
| 14 | <p>Har du noe annet du vil tilføye som ikke har blitt spurt om, og som du mener er viktig at kommer frem i denne undersøkelsen?</p> | <p>Hvorfor akkurat dette?</p> | |
| | | | |

Vedlegg 5

Samtykke

Hva heter du (fornavn og etternavn)? *

Hvilket fylke jobber du i? *

Hva er din e-postadresse? *

Samtykkeerklæring *

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «SARS-CoV-2's påvirkning på barneverntjenestens arbeid» og har fått anledning til å stille spørsmål om prosjektet. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet
- jeg er informert om at samtykke kan trekkes tilbake om jeg ønsker det senere