

Fakultet for helse- og sosialvitenskap

Eva Almlid og Harald Engh

Masteroppgave

Det første møtet i en barnevernundersøkelse - “Me ska få te det umuliga”

Studieprogrammet Psykososialt arbeid med
barn og unge

RBU 3001

2021

Forord

Studieprogrammet Master i psykososialt arbeid med barn og unge har loset oss stødig gjennom den spesielle tiden med covid-19 pandemi i Norge. Vi har sammen erfart hvordan velferdsnorge på en side har eksperimentert med en hel generasjon barn og unge, men også sikret en ansvarlig beredskap for hele befolkningens liv og helse. En slik ekstrem situasjon har avdekket at marginaliserte grupper i Norge er ekstra sårbare når kriser inntreffer, og for oss som jobber innenfor barnevernfeltet er ikke dette overraskende, men noe vi ser at skjer på daglig basis med marginaliserte familier i barnevernet.

Vi har satt stor pris på denne tiden som studenter, og muligheten til å reflektere over både samfunnet, barnevernet, utvikling av teori og utvikling av oss selv. Vi retter en takk til Høgskolen i Innlandet, Lillehammer, Fakultet for helse- og sosialvitenskap, som har greid å gjennomføre studieprogrammet i denne utfordrende tiden, etterhvert heldigitalt, og likevel på en tilfredsstillende måte. En spesiell takk til vår veileder, professor Halvor Fauske, som vi regner for å være en nestor innenfor barnevernsforskning, og som vi også har erfart at har en enorm oversikt over alt som rører seg i feltet. Vi takker også våre opponenter, høgskolelektorene Camilla Bennin og Bjørn Arne Buer, for nydelige og nyttige innspill.

Tusen takk også til vår arbeidsgiver, Oslo kommune, bydel Grünerløkka, v/barnevernleder Hilde E. Lorentzen og vår nærmeste leder Mona B. Gaarde, for å ha vært raus med godkjenninger og tillit, slik at vi har fått organisere jobb og studier på en hensiktsmessig måte. Og ikke minst tusen takk til våre kolleger som er mye av grunnen til at vi to har orket å jobbe så lenge som vi har gjort ved ett og samme barnevernskontor. Det er dere vi skriver om, og til.

Til slutt vil vi takke de viktigste bidragsyterne til denne masteroppgaven, våre vakre, dyktige og engasjerte informanter! Dere ga oss masse ny innsikt og noen overraskende poenger, og vi ønsker dere alt godt videre i deres liv og karrierer.

Oslo, september 2021,

Eva Almlid og Harald Engh

Sammendrag

I denne oppgaven belyses den første samtalen med foreldrene i en undersøkelse hos barneverntjenesten. Vårt fokus er saksbehandlerens komplekse utgangspunkt for møtet, og hvordan møtet gjennomføres. Vi har gjennomført kvalitative semistrukturerte intervjuer med syv erfarne barnevernsarbeidere som har lang erfaring med undersøkelsesarbeid, og vi har funnet faktorer som påvirker kvaliteten i denne første samtalen, og som påvirker samarbeidet med foreldrene. Makten barnevernet har til å gjennomføre tvang, og herav også å plassere barn utenfor hjemmet, gjør at utgangspunktet for samtalen er krevende. I tillegg har det vært et mediefokus på barneverntjenesten som etter vår mening har økt målgruppens redsel for barnevernet fremfor å bidra til en nyansert beskrivelse av det bidraget barneverntjenesten gjør i samfunnet. Relasjonen saksbehandleren oppnår med foreldrene, fremstår som sentralt for hvor vellykket den første samtalen blir. Teorigrunnlaget er derfor konsentrert rundt dette området og omfatter kommunikasjon, mentalisering, empowerment og erfaringsbasert kunnskap for å nevne noe. Når vi knyttet teorien opp mot de resultatene vi fant i våre intervjuer, gjorde vi interessante funn om hvordan barnevernsarbeideren får til en slik samtale. Et overraskende positivt element i disse funnene, var at så godt som samtlige informanter beskriver at foreldrene går ut av dette vanskelige første møtet tryggere og mer "lettet" enn da møtet startet. For å få til dette beskriver informantene at de bruker mye tid på å regulere følelser hos foreldrene i den hensikt å skape en grobunn for relasjon, som igjen vil gjøre det videre samarbeidet lettere. Dette er en krevende øvelse, og det fremkommer at den viktigste faktoren for en god undersøkelse i barneverntjenesten, er de ulike saksbehandlerne som gjennomfører førstegangssamtalen. Førstegangssamtalen fungerer best dersom den er preget av dialog og aktiv lytting, og at ikke metodiske verktøy blir den mest fremtredende arbeidsmetoden i samtalen. Det er den enkelte barnevernsarbeiderens livserfaring og teoretiske plattform som blir avgjørende faktorer for måloppnåelse. Denne erfaringsbaserte kunnskapen er vanskelig å sette ord på. Det er en form for intuisjon som viser seg i foreldrenes opplevelse av verdighet, likeverd og medvirkning i den første samtalen med barneverntjenesten i en undersøkelse.

Nøkkelord: Barnevern, barneverntjenesten, barnevernundersøkelse, førstegangssamtale, relasjon, erfaringskunnskap

INNHALDSFORTEGNELSE

Forord

Sammendrag

1.0 INNLEDNING	1
1.1 Problemstilling og avgrensning	2
1.2 Begrepsavklaring.....	4
1.3 Oppgavens oppbygging.....	5
2.0 BAKGRUNN OG KONTEKST	7
2.1 Rammer og lovverk.....	7
2.2 Kunnskapsstatus.....	10
3.0 TEORETISK PLATTFORM	17
3.1 Kjernebegreper og fagteori.....	18
3.1.1 Reflektert likevekt.....	18
3.1.2 Wicked problems.....	19
3.1.3 Empowerment.....	20
3.2 Makt og avmakt.....	21
3.3 Kommunikasjon.....	23
3.4 Relasjon.....	25
3.5 Praktisk kunnskap.....	27
4.0 METODE	30
4.1 Kvalitative metoder, reliabilitet og validitet.....	30
4.2 Vitenskapsteoretisk ståsted.....	32
4.3 Forskningsdesign.....	34
4.3.1 Planleggingsfasen, utvalg og rekruttering.....	36
4.3.2 Gjennomføring av intervjuene/datainnsamling.....	37
4.4 Analyse.....	39
4.5 Etisk refleksjon.....	42
5.0 RESULTATER	43
5.1 Utgangspunktet for førstegangssamtalen.....	44
5.2 Barnevernsarbeideren.....	48
5.3 Kommunikasjonen og relasjonen-slik den utspiller seg i førstegangssamtalen...53	
6.0 DRØFTING	60
6.1 Utgangspunktet for førstegangssamtalen.....	60
6.2 Barnevernsarbeideren.....	68
6.3 Kommunikasjonen og relasjonen-slik den utspiller seg i førstegangssamtalen...73	
6.3.1 Innledende fase/smalltalk.....	74
6.3.2 Informasjon.....	76
6.3.3 Dialog/aktiv lytting.....	77
6.3.4 “Lander”/konkluderer bekymringsmeldingens innhold og bekymringens “nivå”, samt legger en plan for neste skritt, eller resten av undersøkelsen... 78	
6.4 Konklusjoner.....	80
7.0 AVSLUTNING	82

Litteraturliste	84
Vedlegg 1 Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt.....	89
Vedlegg 2 Intervjuguide.....	93
Vedlegg 3 NSD sin vurdering.....	96
Figur 1 Triadisk modell	26
Tabell 1 Dreyfus' 5 stadier	29
Tabell 2 Begrepsbruk på ulike analysetrinn STC	40

1.0 INNLEDNING

Barneverntjenestens undersøkelsesarbeid er mangfoldig og komplekst, og utfordrer barnevernsarbeiderens teoretiske kunnskap, samt menneskelige og psykologiske egenskaper. Arbeidet er til tider krevende og er avhengig av en god relasjon til klientene det arbeides med. I tillegg må barnevernsarbeideren takle press og kritikk fra ulike medier som indirekte og direkte fører til redsel, fordommer og motstand hos foreldre som møter opp til den første samtalen i barneverntjenestens kontorer. Dette er et utgangspunkt som er vanskelig, og som gjør at det stilles store krav til barnevernsarbeiderens fag- og erfaringskunnskap, og dette er den hverdagen barnevernsarbeideren møter i sitt daglige virke. I disse møtene trenger barnevernsarbeideren både profesjonell og emosjonell kompetanse, og barnevernsarbeideren må være seg bevisst de komplekse følelsene som ligger nettopp i møtet mellom foreldrene og den profesjonelle (Thrana og Fauske, 2013, s. 234).

Frem til i dag er det barnevernloven av 1992 som har lagt de overordnede føringene for barneverntjenestens ansvarsområder. Det har vært vedtatt mange tillegg og endringer siden den tid, og ny lov er nå vedtatt, men ennå ikke trådt i kraft. Den 18.06.21 vedtok Stortinget en ny barnevernlov hvor det i følge lovens forarbeider er lagt stor vekt på menneskerettslige vurderinger og at loven i større grad skal samsvare med FNs barnekonvensjons prinsipper. Departementet viser i den forbindelse til, at det siden 2015 har vært 39 norske barnevernssaker oppe til behandling i Den europeiske menneskerettsdomstol i Strasbourg (EMD). I 80 prosent av de ferdigbehandlede sakene, har EMD konstatert at prinsippet om retten til familieliv er krenket. Departementet legger likevel til grunn at barnevernloven ikke er i strid med Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen (EMK), men peker på at det er behov for noen justeringer i praksis (Prop 133 L (2020-2021), s. 3).

I samme proposisjon fremheves det forslag om kompetanseheving for de ansatte i barnevernet. Det presiseres at barnevernets viktigste ressurser er de som jobber der og at de har en svært krevende jobb, men at tilsynsrapporter og forskning viser at det likevel er kvalitetsutfordringer i barnevernet. Forslagene skal bidra til å gjøre de ansatte bedre rustet til å utføre sine oppgaver, og skal også anerkjenne kompleksiteten og alvorlighetsgraden i samfunnsoppdraget.

I desember 2020 ble det inngått en samarbeidsavtale mellom kommunesektorens organisasjon (KS) og Barne- og familiedepartementet (BFD) for å gjøre en felles innsats for å styrke tilliten til barnevernet. Avtalen legger innledningsvis til grunn at tillit er viktig for at barnevernet skal kunne ivareta sitt samfunnsmandat på en god måte, og det fastslås at godt barnevernsarbeid krever trygge og kompetente medarbeidere som arbeider i barneverntjenester med stabil bemanning. Videre legges det til grunn at tilliten til barnevernet og barnevernets omdømme påvirkes i hovedsak på to måter; hvordan barnevernet faktisk utfører sitt arbeid, dvs. kvaliteten på arbeidet, og hvordan barnevernet omtales. Denne samarbeidsavtalen har vært en del av en større barnevernsreform¹ som blant annet har innbefattet forarbeidene til den nye barnevernloven, og er gjeldende frem til 2023.

1.1 Problemstilling og avgrensning

En av de store utfordringene barnevernsarbeidere ofte møter på når det er besluttet å opprette en undersøkelse i en familie, handler om at saksbehandler ikke opplever å komme i posisjon til å undersøke barnets omsorgssituasjon på en god og hensiktsmessig måte. Dette er vår egen erfaring som praktikere, det fremkommer i vårt datamateriale i dette prosjektet, og det er også noe som fremkommer i dagens barnevernsforskning.

Barneverntjenesten skal undersøke barns omsorgssituasjon i henhold til gjeldende lover, regelverk og rettspraksis, som også er i stadig endring. Barneverntjenesten har i dette et dobbelt samfunnsmandat, som handler om at barneverntjenestens inngripen både skal beskytte barn mot en skadelig omsorgssituasjon, men også hjelpe foreldre til å yte en god nok omsorg for sine barn der det er mulig.

Vi tenker at det kan være mange faktorer som har innvirkning på hvordan møtet mellom barneverntjenesten og foreldrene både forløper rent konkret, men også hvordan det oppleves, og også hva som står på spill dersom møtet ikke blir godt. Vi har derfor vært ute etter å utforske saksbehandleres opplevelser knyttet til det første møtet i en undersøkelse, og vi tenker at nettopp kunnskapen til den erfarne saksbehandleren, og deres spesifikke erfaringer knyttet til hva som er utfordrende, vil kunne gi oss noen svar på hvilke faktorer som spiller inn i møte med foreldrene.

¹Prop. 73 L (2016-2017) Barnevernsreformen

Det handler om nødvendig avgrensning når vi har vært nødt til å velge ut denne innfallsvinkelen, altså problemstillingen sett fra barneverntjenestens side. Det ville blitt for omfattende for vårt prosjekt å intervju foreldre og barn i tillegg. I denne avgrensningen ligger det også en vurdering av at det er viktig å få frem nettopp den erfaringskunnskapen som vi tror at våre informanter innehar i kraft av sin profesjonsutøvelse.

Vår problemstilling er derfor som følger:

Hvilke faktorer påvirker samarbeidet mellom barnevernsarbeideren og foreldrene under det første møtet i en undersøkelse?

Barneverntjenesten gjennomfører også ofte en førstegangssamtale med barna, enten innledningsvis i undersøkelsen eller litt ut i undersøkelsen, for eksempel etter et hjemmebesøk da barna har blitt presentert for saksbehandler i barneverntjenesten. Vi har likevel valgt å innlemme kun førstegangssamtalen med foreldrene, og ikke med barna, i vårt prosjekt. Denne avgrensningen handler om tids- og ressurs spørsmål, samt størrelsesformatet på en masteroppgave, men den handler også om at vi ønsker å ha fokus på viktigheten av nettopp det første møte med *foreldrene* i en barnevernundersøkelse. Det har skjedd mye både i barnevernsfeltet og i lovgivningen knyttet til barns rettigheter, men i disse viktige strømmingene er det fortsatt like nødvendig å rette fokus på det viktige arbeidet som gjøres i samtalen med barnas foreldre. Det vil være vanskeligere, både etisk og praktisk, å oppnå en god og tilstrekkelig relasjon til barna, dersom du ikke får til et godt samarbeid med foreldrene. Det er også knyttet føringer til dette viktige samarbeidet i lovverket.

I vår problemstilling ligger det en forforståelse i dette at vi tror det kan være både ytre og indre faktorer som påvirker møtet mellom barnevernsarbeideren og foreldrene. Vi legger også til grunn at et møte med barneverntjenesten krever en form for samarbeid både fra barneverntjenestens side, og fra foreldrenes side. Dette samarbeidet kan bevege seg på en skala fra bare det å være villig til å møte opp, via å faktisk gjennomføre en samtale, og helt til andre enden av skalaen, som vil være å aktivt medvirke og påvirke både den første samtalen, men også den videre barnevernundersøkelsen. Vi lurer på hva som kan ha innvirkning på dette samarbeidet, sett fra barnevernarbeiderens perspektiv, hvilken forforståelse har barnevernsarbeideren i møte med foreldrene, hvordan brukes kommunikasjonen, og hvilken betydning har relasjon i dette møtet?

1.2 Begrepsavklaring

I denne oppgaven vil vi bruke noen forskjellige ord og begreper med sammenfallende betydning. Dette er fordi våre informanter og de forskjellige andre kildene som for eksempel bøker og artikler bruker disse ulikt.

Våre informanter er *saksbehandlere*. De har altså ansvaret for å forvalte og gjennomføre undersøkelsesarbeidet på enkeltsaksnivå i de kommunale barneverntjenestene, og de jobber da i det vi også kaller for førstelinjen eller førstelinjetjenesten. For enkelhets skyld, og kanskje ikke helt ubevisst heller, vil vi også bruke begrepet *barnevernsarbeider* i denne oppgaven. Dette begrepet markerer slik vi ser det, at alt det en saksbehandler gjør og har ansvar for i sitt daglige virke, innebærer mer enn det begrepet saksbehandler klarer å romme. De senere årene i barneverntjenesten har begrepet *kontaktperson* begynt å bre om seg som et resultat av Forandringsfabrikken og Barnevernsproffenes² informasjons-, dialog- og lobbyvirksomhet rettet mot barneverntjenester, administrasjons- og lovgivende myndigheter. Vi har ikke benyttet dette begrepet i vår oppgave.

En saksbehandler er altså en ansatt i kommunens barneverntjeneste. En saksbehandler har utdanning som barnevernspedagog, sosionom eller annen relevant sosialfaglig utdanning, og gjennomfører de ulike fasene i en barnevernsak ut i fra hvordan deres tjenestested er organisert. Noen saksbehandlere kan derfor jobbe eksklusivt med undersøkelse, noen kan jobbe med mottak og undersøkelse, mens andre kan jobbe det vi ofte kaller generalist, og da for eksempel også jobbe med oppfølging av tiltak herunder institusjonsplasseringer og fosterhjems plasseringer.

Det første møtet i en undersøkelse kalles ofte for *førstegangssamtalen*, og defineres her som den første planlagte samtalen mellom foreldre og barneverntjenesten, etter at en bekymringsmelding er mottatt, gjennomgått og vurdert, og det er besluttet å åpne en barnevernundersøkelse. Noen av informantene kaller også dette møtet for meldingsmøte.

² Forandringsfabrikken er en ideell stiftelse og et kunnskapssenter for å samle kunnskap, erfaringer og råd direkte fra barn og unge, herunder Barnevernsproffene.

1.3 Oppgavens oppbygging

I kapittel 2 gjør vi rede for bakgrunn og kontekst for det barnevernsfeltet som våre informanter arbeider i til daglig. Vi har derfor valgt en mer praksisnær presentasjon av barneverntjenestens rammer og lovverk, på bekostning av en mer dyptgående juridisk presentasjon med lovkommentarer og rettspraksis som kilder. Dette betyr at vi ikke systematisk presenterer barnevernloven og dennes forskrifter og veiledere, men redegjør for det vi mener er tilstrekkelig for å belyse vår problemstilling. Vi velger med dette å gi leseren et innblikk i hvilke kilder barnevernsarbeideren bruker i sin arbeidshverdag. Det er særlig Barne- ungdoms og familiedirektoratet (Bufdir), Barne- og familiedepartementet samt statsforvalterembetet som gir barneverntjenesten retningslinjer og faglige anbefalinger, herunder presiseringer og fortolkninger av hvordan bestemmelser i lov eller forskrift skal forstås og anvendes. Vi viser til Bufdirs saksbehandlingsrundskriv som også viser noe av forventningene og krysspresset saksbehandleren befinner seg i allerede i den første samtalen i en undersøkelse.

Når vi videre i kapittel 2 redegjør for kunnskapsstatus har vi i tillegg til søk i aktuelle databaser, lest og sammenlignet litteraturlister i aktuelle rapporter og artikler, og også brukt veileder og nettverk for å finne fram til, og velge ut, aktuelle og nyttige artikler som både kan belyse tema og underbygge vårt prosjekt. Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) har i de senere årene initiert flere store forskningsprosjekter rettet mot barneverntjenesten. Vi redegjør kort for disse og tilføyer relevante fagartikler som kan belyse viktige temaer i forskningen og i barneverntjenestens praksis.

I kapittel 3 har vi gjort rede for vår teoretiske plattform ved å trekke ut noen kjernebegreper og fagteori som vi mener er nyttige for å belyse resultatene fra våre intervjuer, og som vi vil trekke inn i drøftingen i kapittel 6.

I kapittel 4 redegjør vi for prosjektets metodevalg, herunder vitenskapsteoretisk ståsted, forskningsdesign, gjennomføringen av prosjektet, samt etisk refleksjon.

Kapittel 5 er en presentasjon av resultatene inndelt i tre underkapitler etter de tre faktorene som påvirker samarbeidet mellom barneverntjenesten og foreldrene i det første møtet i en undersøkelse, og som vi mener å ha funnet i vårt datamateriale.

Når vi drøfter disse funnene i kapittel 6 er det med den samme inndelingen i 3 underkapitler, og vi forsøker å samle drøftingen i en konklusjon til slutt i kapitlet.

2.0 BAKGRUNN OG KONTEKST

For å beskrive barneverntjenestens posisjon og mandat i samfunnet, vil vi kortfattet ta for oss de viktigste rammene og temaene som ligger til grunn for det daglige arbeidet i kommunal barneverntjenestes førstelinje. Vi presenterer utvalgte områder i rammer, lovverk og fagartikler som vi tenker at særlig berører det innledende arbeidet i en undersøkelse, og da særlig førstegangssamtalen som ofte er det første møtet mellom foreldre og barneverntjeneste. Tall fra Bufdir (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet) viser at barneverntjenesten startet undersøkelsessak for 44 131 barn og unge i 2019. Bufdir presenterer videre i sin oppsummering av status i tall for barnevernet en lettfattet redegjørelse for dette arbeidet og sier at hovedhensikten med en slik undersøkelse er å innhente, bearbeide og vurdere informasjon om barnet, forholdene i hjemmet og nærmiljøet. Ifølge barnevernloven skal undersøkelsen gjennomføres så skånsomt som mulig, og den skal ikke gjøres mer omfattende enn nødvendig. Nesten halvparten av barna som det blir sendt bekymringsmelding om, har tidligere vært meldt til barneverntjenesten og i de fleste tilfellene har barna også hatt barnevernstiltak. Under 1% av undersøkelsessakene i 2019 resulterte i at barneverntjenesten fremmet sak om omsorgsovertakelse eller tvangsvedtak for fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker (Bufdir, 2021). Til tross for dette lave prosenttallet må barneverntjenesten likevel forholde seg til, og møte, foreldres uttalte og ikke uttalte frykt for nettopp det, at de skal bli fratatt sine barn mot sin vilje. Og det er med dette som bakteppe at saksbehandlere og foreldre, som oftest to eller flere mennesker som aldri har møtt hverandre før, møtes til en førstegangssamtale i barneverntjenestens lokaler.

2.1 Rammer og lovverk

Den kommunale barneverntjenestens undersøkelsesarbeid er regulert av Lov om barneverntjenester (1992). Barnevernloven har som formål å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling får nødvendig hjelp og omsorg i rett tid, samt at barn og unge skal sikres trygge oppvekstvilkår.

En *undersøkelse* i barnevernet er hjemlet i lov om barneverntjenester § 4-3. En undersøkelse skal gjennomføres i løpet av tre måneder og skal ikke være mer inngripende enn det som er nødvendig. I en undersøkelse skal barneverntjenesten undersøke forholdene i hjemmet gjennom å gjøre ulike aktiviteter som ansees nødvendig for å kartlegge eventuell

problematikk i familien som undersøkes. Vanlige aktiviteter som gjennomføres, kan være samtaler med foreldrene, hjemmebesøk, innhenting av informasjon fra offentlige instanser, samtaler og/eller observasjon av barn, og observasjon av samspill mellom barn og foreldre. En undersøkelse starter som regel med en samtale med foreldrene eller en samtale med barna. I vår problemstilling har vi fokus på det første møtet med foreldrene. Jensen og Ulleberg (2011, s. 187) skriver at det vil være en forskjell på om foreldrene ønsker en undersøkelse fremfor om undersøkelsen er åpnet på bakgrunn av at offentlige instanser eller privatpersoner har meldt inn bekymring. Denne forskjellen betyr at det vil være et forskjellig utgangspunkt for det første møtet, med tanke på relasjon og kommunikasjon mellom saksbehandler og foreldre. I henhold til barnevernlovens § 4-3, skal barneverntjenesten snarest undersøke forholdet dersom det er rimelig grunn til å anta at det foreligger forhold som kan gi grunnlag for tiltak etter dette kapitlet.

Lena R.L. Bendiksen og Trude Haugli (2021) legger et viktig premiss for barnevernretten når de i innledningen til dette temaet presenterer barnevernretten som *det offentliges subsidiære ansvar* i den forstand at det er foreldrene som i utgangspunktet har ansvaret for sine barn, altså at det primære ansvaret ligger hos foreldrene. Det er altså kun hvis foreldrene svikter at det offentlige må sikre barnas rettigheter fremfor foreldrenes rettigheter, og det er i disse tilfellene at retten til familieliv mellom barn og foreldre kan måtte vike i større eller mindre grad.

Barnevernloven og barnevernretten bygger på tre hovedprinsipper: det biologiske prinsipp, minste inngreps prinsipp og hensynet til barnets beste (Bufdir, 2019) . Dette er tre viktige og i noen tilfeller motstridende begreper som barneverntjenesten må ha med i betraktning allerede innledningsvis i undersøkelsen, og herav også i planleggingen og gjennomføringen av en førstegangssamtale.

Fra barnevernloven vil vi trekke frem tre viktige endringer og tilføyninger som ble vedtatt ved lov i 2018 og som vi tenker at har fått, og vil få, følger for barneverntjenestens videre praksis, kanskje særlig i undersøkelsesfasen og ikke minst i det første møtet med familien.

§1-4. Krav til forsvarlighet (barnevernloven, 1992) lovfester at tjenester og tiltak etter denne loven skal være forsvarlige. I Bufdirs saksbehandlingsrundskriv kapittel 1.1.1.6 gis en enkel forklaring og oppsummering av formålet med denne paragrafen.

Kjernen i forsvarlighetskravet er vurderinger av hva som kan betegnes som god praksis. Hva som er god praksis vil være forankret i anerkjent fagkunnskap og faglige anbefalinger. Innholdet vil kunne endre seg i takt med fagutviklingen og med endringer i verdioppfatninger i samfunnet. De nasjonale kvalitetsmålene som presiseres i Prop. 106 L (2012-2013) er retningsgivende i videreutviklingen av tjenester og tiltak i barnevernet, og vil være relevant for vurderingene av hva som er forsvarlig (Prop. 106 L (2012-2013) pkt. 6.3). Kvalitetsmålene innebærer at barn og familier skal få hjelp som virker, at de møter trygge og sikre tjenester og at de blir involvert og har innflytelse. Videre skal barn og familier møte tjenester som er samordnet og preget av kontinuitet, og de skal oppleve at ressurser utnyttes godt og at barnevernet sørger for likeverdige tjenester (Bufdir, 2019).

§ 1-5. Barnets rett til nødvendige barneverntiltak (barnevernloven, 1992) gir altså barn rett til nødvendige tiltak etter barnevernloven når vilkårene for tiltak er oppfylt. Tidligere var ikke barnevernloven en rettighetslov, men barneverntjenesten hadde en plikt til å undersøke og iverksette tiltak. Med denne lovendringen har både barneverntjenesten en plikt til å yte tjenester, samtidig som barn og unge også har en egen rett til å motta tjenester.

§1-7 Barnevernets plikt til å samarbeide med barn og foreldre, sier at barneverntjenesten skal utøve sin virksomhet med respekt for og så langt som mulig i samarbeid med barnet og barnets foreldre. Fylkesmannen i Oppland (nå Statsforvalteren i Innlandet) informerte slik om lovendringen på sine nettsider i 2018; “Bestemmelsen skal bidra til større tillit til barnevernet og at flere barn får hjelp som virker. Barn og foreldre skal møtes med verdighet, bli lyttet til og tatt på alvor”.

Saksbehandlingsrundskrivet fra Bufdir gir barneverntjenesten en lett tilgjengelig gjennomgang av gjeldende prinsipper, retningslinjer og rettslige kilder som har betydning for barneverntjenestens saksbehandling. Saksbehandlingsreglene i dette rundskrivet er ment å skulle fungere som et verktøy i saksbehandlingen (Bufdir, 2019). I rundskrivets kapittel 5.3. om gjennomføring av undersøkelser, trekker vi ut at undersøkelsen skal gjennomføres slik at den oppleves minst mulig belastende, og den skal ikke gjøres mer omfattende enn formålet tilsier, jf. barnevernloven § 4-3 annet ledd. Samtidig skal undersøkelsen være effektiv og omfatte barnets totale omsorgssituasjon. Undersøkelsen skal så fremt det er mulig utføres i samarbeid med familien. En undersøkelse skal tilpasses sakens alvorlighetsgrad, og det skal

gjøres en løpende vurdering av undersøkelsens omfang. Foreldrene eller den barnet bor hos, kan ikke motsette seg at en undersøkelse blir gjennomført ved besøk i hjemmet, jf. barnevernloven § 4-3 tredje ledd. Barneverntjenesten skal, med mindre hensynet til barnets beste tilsier noe annet, alltid snakke med barnet meldingen omhandler.

Ny barnevernlov datert 4. april 2019 er nå vedtatt, men ikke iverksatt. Endringene i den nye loven innebærer ny lovstruktur i tillegg til endringer i lovens innhold. Kort oppsummert er det gjort noen sentrale endringer om videreføring av krav til forsvarlighet, samt bedre involvering av familie og nettverk, herunder hensynet til kultur, språk og religion (Bendiksen og Haugli, 2021, s. 197).

Departementets høringsnotat av 30. mars 2020 er også interessant for vår oppgave. Her settes det søkelys på utfordringer i barnevernet, blant annet svikt og kvalitetsmangler i utførelsen av barnevernets kjerneoppgaver, kompetanseutfordringer, høy arbeidsbelastning og turnover i det kommunale barnevernet. Dette settes i sammenheng med behov for kompetanseheving, herunder for å løse noen av utfordringene ved barnevernets saksbehandling og utredninger (Bendiksen og Haugli, 2021, s. 199). Dette tenker vi at støtter våre egne, og våre informanters opplevelse av at den enkelte saksbehandlers erfaringskunnskap er en viktig og nødvendig ressurs i barneverntjenestens daglige virke.

2.2 Kunnskapsstatus

Journalist i Dagbladet Asle Hansen forteller i et intervju til bransjeavisen Journalisten i juli 2019, at han nesten hver dag i fem år har tenkt barnevern, og at det har gitt flere avsløringer. Det har vært artikler med headlinere om massiv svikt i norsk barnevern, om et sjokkangrep fra den Europeiske menneskerettighetsdomstolen (EMD), tvangsadopsjon, satt i håndjern av politi, de ble narkomane under barnevernets omsorg og kamp mot den norske stat, og mange flere artikler (Furnes, 2019). Dette intervjuet med journalisten virker ganske illustrerende for medienorges fokus på barnevernsfeltet de senere årene. At det har vært et medietrykk mot barneverntjenesten, fastslår også Barne- og familiedepartementet og kommunesektorens organisasjon KS i samarbeidsavtalen de har utarbeidet nettopp som et svar på denne situasjonen:

Det har de siste årene vært fremsatt omfattende negativ kritikk av barnevernet både nasjonalt og internasjonalt. Dette har hatt store konsekvenser for befolkningens tillit til barnevernet, og for Norges omdømme i utlandet. Barnevernsansatte har vært utsatt for sjikane, hatefulle ytringer og trusler i sosiale medier. Det synes å være en sammenheng mellom faktorene.

Vi har valgt å bruke Dagbladet som et eksempel på den mediestormen av kritisk og gravende journalistikk som vi opplever at har vært rettet mot barnevernet som samfunnsaktør. Dette fordi de har hatt et uttalt fokus på undersøkende journalistikk rettet mot barnevernsfeltet. Barnevernet som institusjon har i liten grad deltatt i den offentlige samfunnsdebatten, men det massive kritiske søkelyset over lang tid har uten tvil ført til at både den politiske og den administrative ledelsen av barnevernet i Norge har hørt og handlet. Proposisjon 106 L til Stortinget om forslag til endringer i barnevernloven, gir en god redegjørelse for alt arbeidet som har ligget til grunn for den lovendringen som ble vedtatt i 2018, og vi tenker da på for eksempel flere store evalueringsprosjekter, samt flere ekspertutvalg som ble satt ned for å utrede forskjellige områder innenfor feltet.

Utdannings- og forskningsinstitusjonene i Norge har som en forlengelse av dette, også påtatt seg omfattende forskningsoppdrag for å undersøke forskjellige aspekter ved barneverntjenestens arbeid. Våren 2015 bestilte Bufdir et forskningsprosjekt om barnevernets undersøkelsesarbeid. Formålet var å få kunnskap om hvordan barnevernundersøkelser gjennomføres i Norge, og hva som skal til for å sikre god kvalitet i slike undersøkelser. Prosjektet har bestått av 5 delstudier og oppsummeres i en sluttrapport med samlede resultater og anbefalinger (Vis, mfl., 2020).

Delrapport 5 dreier seg om barn og foreldres medvirkning i barnevernets undersøkelsesarbeid. Problemstillingene belyses ved hjelp av kvantitative og kvalitative data fra 1123 undersøkelsessaker, samt intervjuer med barn, foreldre og kontaktpersoner i 12 saker (Havnen, 2020).

Delrapport 4 baserer seg på analyse av 1123 barnevernsaker samt intervju med ledere og saksbehandlere. Formålet med analysene har vært å øke kunnskapen om hvordan barneverntjenesten gjennomfører undersøkelsene, hva som kjennetegner vurderingene de foretar og hva som har betydning for beslutningene som tas (Christiansen, mfl., 2019).

Delrapport 1 (Vis, Lauritzen, og Fossum, 2016) har som formål å beskrive hovedtrekkene i forskningslitteraturen om barnevernets meldings- og undersøkelsesarbeid. For å belyse dette rapporteres det om hva forskningen sier om 4 utvalgte områder:

1. betydningen av undersøkelsesmaler for kvaliteten i barnevernets meldings- og undersøkelsesarbeid
2. Betydningen av risikovurderinger for kvaliteten i barnevernets meldings- og undersøkelsesarbeid
3. Brukerperspektivet på barnevernets meldings- og undersøkelsesarbeid
4. Beskrivelse av forhold som har betydning for barnevernets beslutninger. Herunder betydningen av sakskjennetegn, forhold knyttet til sosialarbeideren, organisatoriske forhold og eksterne forhold.

I vår oppgave merker vi oss punkt 3 og 4 som mest relevante, og vil derfor referere kort fra de for oss interessante funnene fra denne rapporten. Vi vil derfor redegjøre for fire utvalgte studier.

I en studie fra USA fant forskerne at en positiv og emosjonelt støttende relasjon med saksbehandleren var av størst betydning i en barnevernsutredning (Fuller, Paceley & Schreiber, 2015; Vis, Lauritzen, og Fossum, 2016, s. 41).

I en australsk studie (Harris, 2012; Vis, Lauritzen og Fossum, 2016) fant man at undersøkelsesprosessen generelt ble opplevd som invaderende av foreldrene. Foreldrenes opplevelser av å bli undersøkt av barnevernet, var knyttet til mistenkeliggjøring og stigmatisering, og de opplevde at saksbehandlerne var opptatt av å vurdere om de var tilstrekkelige som foreldre. Dette reiste følelsen av å være gransket og bedømt. I en annen australsk studie (Harris, 2011; Vis, Lauritzen og Fossum, 2016) fant man at bruk av strukturerte utredningsmaler førte til svekket tillit til systemet hos brukerne. Strukturerte verktøy oppleves altså av brukerne som fremmedgjørende, og dersom muligheten for barnevernsarbeidere til å utvikle et positivt forhold til familier undergraves og det hindrer brukere i å delta aktivt i undersøkelsesprosesser, er strukturerte metoder problematiske (Vis, Lauritzen og Fossum, 2016, s. 42).

I en singel-case studie fra Storbritannia beskrives opplevelsen av å være i sentrum av en undersøkelsesprosess fra et brukerperspektiv. I dette konkrete tilfellet hadde barnet falt av sofaen og blitt skadet, og foreldrene ble mistenkt for selv å ha skadet barnet. Selv om foreldrene ble frikjent fra mistanke som et resultat av undersøkelsen, sto de igjen med en sterk opplevelse av å ha vært utsatt for en hardhet og mistenkeliggjøring fra hjelpeapparatet. De savnet å få støtte på at de var bekymret for barnet som hadde blitt skadet. Særlig uttrykkes det et ønske om at maktbruk bør bli balansert med medfølelse over situasjonen foreldrene står i (Davies, 2011; Vis, Lauritzen og Fossum, 2016, s. 42-43).

6 forskjellige undersøkelser fra forskjellige land i perioden 2005-2015 tar for seg forhold knyttet til sosialarbeiderens person, herunder personlighet, holdninger/moral, kjønn/identitet/sosiokulturelle forhold, stress og følelser (Vis, Lauritzen og Fossum, 2016, s. 54-58). Flere av disse studiene konkluderte med at saksbehandlers personlige synspunkter og holdninger påvirker deres beslutninger. Multi-level analyser av hvilke type variabler som har størst betydning for saksutfall, konkluderer imidlertid med at saksbehandlers vurderinger henger sammen med organisatoriske forhold og at beslutninger er bedre forklart ved kjennetegn ved barnevernsorganisasjonen enn ved kjennetegn ved sosialarbeideren (Graham, m. fl., 2015; Font & Maguire-Jack, 2015; Vis, Lauritzen og Fossum, 2016, s. 66).

I tidsrommet 2016-2018 ble det gjennomført et større prosjekt på oppdrag fra Barne- og likestillingsdirektoratet (Bufdir) om forsvarlighet og internkontroll i barneverntjenesten. Prosjektet besto av en kvalitativ og en kvantitativ studie, herunder intervjuer av 23 informanter som arbeider i eller med barnevernet, en dialogkonferanse, samt en spørreundersøkelse besvart av 1280 respondenter. En av oss i dette masterprosjektet deltok også i dette prosjektet, i et ressurspanel, samt i dialogkonferansen. Prosjektet resulterte i 3 rapporter; Resultatene fra den kvalitative undersøkelsen, resultatene fra den kvantitative undersøkelsen og til slutt en samlerapport med tittelen "Godt nok barnevern? Forståelser av forsvarlighet og internkontroll i den kommunale barneverntjenesten". I sluttrapportens sammendrag trekker vi ut at bakgrunnen for undersøkelsen var at tilsyn og ulike undersøkelser hadde dokumentert ujevn kvalitet i den kommunale barneverntjenesten. Blant annet gjaldt dette hvilken hjelp som ytes og uklare terskler for barneverntjenestens inngripen, samt mangel på medvirkning. På bakgrunn av litteraturgjennomgang synes forståelsen av forsvarlighetskravet å bygge på vurderinger av barnets beste, hva som betegnes som god praksis med forankring i anerkjent fagkunnskap og relevant forskning på barnevernsfeltet,

samt faglige anbefalinger. Forsvarlighetskravet er en rettslig standard som gjelder hele barneverntjenestens virksomhet og saksbehandling, men som også stiller krav om tilfredsstillende kvalitet, at hjelpen ytes i tide og i et tilstrekkelig omfang (Slettebø, mfl., 2019, s. 7). Rapporten legger videre til grunn i innledningen at undersøkelser viser at stor arbeidsbelastning og manglende tiltaksapparat, stort press fra media og fra grupperinger med negative erfaringer med barneverntjenesten, bidrar til at organisasjonene kan bli defensive og i liten grad kan legge til rette for refleksiv praksis, problemløsning og læring. De som arbeider i barneverntjenesten opplever stort arbeidspress med økende antall saker, deriblant saker med stor alvorlighetsgrad der liv kan stå på spill (Lane et al., 2016; Slettebø, mfl., 2019, s. 11). Tidspress forsterker problemene (Vogus et al., 2016, s.94; Slettebø, mfl., 2019). Høy turnover blant de ansatte i barneverntjenesten skaper også utfordringer i arbeidet med å utvikle robuste fagmiljøer (Johansen, 2014; Slettebø, mfl., 2019).

Prosjektet forstår forsvarlighet slik at det oppfattes som en dynamisk størrelse som endres over tid på bakgrunn av blant annet forskning på feltet, anerkjent faglig praksis og samfunnsetiske normer. Prosjektet ønsker derfor å finne svar på hva sentrale aktører i barneverntjenesten forstår med forsvarlige barneverntjenester, og hvordan man oppnår forsvarlige tjenester? (Slettebø, mfl., 2019, s. 12). Det er også interessant å merke seg fra undersøkelsen at begrepet forsvarlighet ikke synes å være et levende begrep på saksbehandlernivå. Andre begreper ble anvendt i stedet, eksempelvis “barnets beste” og hva som er “godt nok”. Samtidig ble det presisert fra saksbehandlernivået at man gjør det som skal til i praksis for å yte “gode nok” tjenester. Dette knyttes av forskerne opp i mot at kjernen i forsvarlighet er den faglige gode handlingen (Mølven, 2015, s. 229; Slettebø, mfl., 2019 s. 42). Fra rapportens oppsummerende drøfting vil vi trekke fram at de viser til en evaluering av barnevernet i Storbritannia hvor saksbehandlerne opplevde at innføringen av nasjonale manualer og nasjonale veiledere førte til en opplevelse av mindre tid til å utvikle relasjoner til brukerne, og at føringene bidro til å begrense muligheten for å utøve profesjonelt skjønn. Forskerne sammenligner dette med at endringer i den norske barnevernloven også kan ha ført til merarbeid, for eksempel krav om medvirkning og dokumentasjonskrav, som igjen kan føre til lignende opplevelse av at dette kan gå ut over relasjonsarbeidet som saksbehandlerne opplever som en forutsetning for medvirkning og som også er tidkrevende (Munro, 2011; Slettebø, mfl., 2019, s. 80).

Hilde Marie Thrana og Halvor Fauske publiserte i 2013 en artikkel om det emosjonelle møtet med barnevernet: betydningen av å innlemme det emosjonelle perspektivet i barnevernets møte med foreldre. Datagrunnlaget for artikkelen var basert på analyse av 385 intervjuer av foreldre som har mottatt hjelpetiltak, men vi finner likevel artikkelen interessant å henvise til da de også besvarer spørsmål om det første møte med barneverntjenesten. Artikkelen innleder med at barnevernsarbeidere ofte møter foreldre og barn som erfarer en emosjonelt vanskelig periode, og for å hjelpe disse foreldrene til å engasjere seg i en plan for hjelpetiltak i familien, er det viktig at barnevernsarbeideren forstår hvordan disse familiene erfarer intervensjonen fra barnevernet. Vi leser i artikkelen at nedslående 55% av foreldrene erfarte mest negative emosjoner i deres møte med barneverntjenesten. Samtidig vises det også til studier som sier at foreldre alt i alt er positive til den hjelpen de får. Artikkelen legger avslutningsvis til grunn Axel Honneths teoretiske rammeverk om eksistens, anerkjennelse og respekt, og utleder at det å bli behandlet med verdighet i en slik situasjon reduserer skam og skyldfølelse hos foreldrene. For barnevernsarbeideren betyr det at de må inneha en profesjonell ekspertise som inkluderer både respekt og ansvar (Thrana & Fauske, 2014, s. 234)

Som en forlengelse av disse refleksjonene, finner vi det interessant å bringe inn en artikkel fra 2018 som utforsker betydningen av sosial klasse i en barnevernkontekst; *Social Class and Child Welfare: intertwining Issues of Redistribution and Recognition*. Fauske, Kojan og Storhaug benytter her med en marginaliseringsindeks som inneholder levestandard, herunder utdanning, arbeid, inntekt, bolig, helse, alkohol-/narkotika misbruk, oppholdstid i Norge og norskkunnskaper. En anerkjennelsesindeks måler foreldrenes opplevelse av den første kontakten med barneverntjenesten, herunder om de følte at de ble tatt seriøst, om de ble "sett" og om deres synspunkter ble hørt. 715 survey-intervjuer av familier som hadde kontakt med barneverntjenesten var inkludert i datamaterialet. Artikkelen hevder at sosial klasse er viktig, og analysen legger vekt på at de problemene barn og familier som er involvert med barneverntjenesten strever med, er assosiert med sosial-ulikhetsbaserte klasseforskjeller. I forlengelsen av dette, opplever for eksempel arbeiderklasse- eller arbeidsledige fedre at de ikke blir hørt fordi de ikke er i stand til å uttrykke seg klart og forståelig. De ga også uttrykk for at barnevernsarbeiderne forsøkte å overføre deres egne middelklasse-verdier og måte å leve på til deres familier, uten å anerkjenne deres verdier og måte å leve på.

Memory Jane Tembo og Ingunn Studsrød (2019) har valgt ut og inkludert 15 artikler fra fem land, deriblant Norge, for å analysere tidligere forskning på hvordan foreldres erfaring med

deres kontakt med barnevernet var. Målet var å fastslå aktuell kunnskap, og å gi en sammenstilling av aktuelle forståelser. Kort fortalt finner de at funnene reflekterer flere likheter enn forskjeller og at det i de senere årene har vært argumentert for behovet for en bevissthet for den emosjonelle verden. Gjennom hele datamaterialet har de trukket ut en sammenheng mellom foreldres emosjoner og deres oppfatning av saksbehandlers holdninger og personlighet, og deres oppfatninger av kommunikasjonsferdigheter. Maktaspektet trekkes fram og det vises til Earner (2007). Det handler ikke bare om den formelle makten barnevernet har i loven, men om at foreldre i noen tilfeller føler seg maktesløse fordi de mangler ressurser, støtte, penger eller de riktige forbindelsene. Utredningsverktøy og sjekklistedokumentasjon trekkes også frem som rigid byråkratisk i motsetning til individualistisk, empatisk og varmhjertede undersøkelser. Den enkle konklusjonen, om vi kan være så frimodige å kalle den det, er slik vi trekker ut av artikkelen at kunnskapsstatus impliserer at beste praksis kan være at saksbehandlere burde etterstrebe å få foreldre til å føle at de er hørt, involvert, har noe de skulle ha sagt, medvirke, osv. Avslutningsvis konkluderes artikkelen med at gitt sakens kompleksitet, trenger vi en sunn og tilpasset barnevernspraksis, så vel som kvalifisert utdanning og yrkespraksis som også håndterer emosjoner (Tembo & Studsrød, 2019, s. 197).

I denne artikkelen presenteres også et teoretisk perspektiv om “wicked-problems” eller *gjenstridige* problemer, som er den vanlige norske oversettelsen. Det vises til Head (2008) og det hevdes at problemene som utløser barnevernets inngripen på lik linje med det teoretiske “wicked-problems”, ikke kan løses med vitenskapelig og teknisk ekspertise, men i stedet må forstås med subjektive erfaringer som inkluderer det emosjonelle aspektet, og at dette perspektivet kan bidra med alternative utgangspunkt for en forbedring av praksis (Tembo & Studsrød, 2019, s. 186-187). Vi vil utforske dette perspektivet litt nærmere i neste kapittel.

3.0 TEORETISK PLATTFORM

I løpet av studieprogrammet til denne masteroppgaven, i planleggingen av prosjektet, samt når vi begynte å innhente informasjon i form av intervjuer, har vi hatt et slags tredelt fokus på vår teoretiske nysgjerrighet, samt vår (for)forståelse av praksis. Først har vi vært opptatt av hva som er utgangspunktet for førstegangssamtalen, deretter har vi vært nysgjerrige på hvem disse saksbehandlerne i barneverntjenesten egentlig er, og til slutt hva de egentlig gjør i alle disse samtalene.

Vi har vært opptatt av å ha med en samfunnskritisk ramme som etter vår mening alltid skal holdes høyt i et barnevernsfelt som har stor inngripen i enkeltmenneskets private og personlige sfære. Som praktikere innenfor sosialt arbeid, har vårt teoretiske og verdimeslige ståsted, noe forenklet oppsummert, vært forankret i humanismen, systemteori og empowerment-tenkningen. I forbindelse med vår gjennomgang av kunnskapsstatus, og i det videre analysearbeidet av våre resultater, har vi forsøkt å fordype oss litt mer i den teorien som virker å være aktuelt innenfor feltet i dag. Den teorien som vi har funnet er, slik vi ser det, fundert i samme tradisjon. Vi tenker da for eksempel på hvordan Rawls' teori om *reflektert likevekt* og Rittel og Webbers teori om *wicked problems* kan sees i sammenheng med de utfordringene våre informanter forteller om i sin praksis.

Når vi har vært opptatt av praktikerene, har vi mer spesifikt vært opptatt av å finne litt mer ut av hvem det er som både orker og mestrer å stå i den rollen, og å ha det ansvaret som saksbehandler i barneverntjenestens kommunale førstelinjetjeneste innebærer. Vårt fokus har i dette prosjektet ikke vært å finne ut hva som mangler eller hva som skal til for å unngå utbrenthet, hindre turnover osv, men heller en nysgjerrighet på om det er noe i hvem de er eller hva de gjør som fører til at de lykkes i det arbeidet som gjøres i en førstegangssamtale i en barnevernsundersøkelse. Vi har lurt på om det kan handle om verdier og om hvordan barnevernsarbeideren møter den andre (barnets foreldre).

Det tredje fokuset vi har funnet det riktig å ha i utvelgelsen av teori, omhandler hva barnevernsarbeideren gjør mer konkret i dette første møtet med familiene og som oftest foreldrene, altså saksbehandleren i møte med *den andre*. Da har det vært naturlig å presentere begrepene kommunikasjon, relasjon og praktisk kunnskap.

Til slutt fikk vi en rykende fersk bok i hendene akkurat når vi var i ferd med å ferdigstille vår prosjektplan for denne masteroppgaven. Doktorgradsprogrammet “Barn og unges deltakelse og kompetanseutvikling” ved Høgskolen i Innlandet, har publisert en bok med hensikt å klargjøre og belyse hvordan utøvende barnevernarbeid på forskjellige måter er et svært verdiladet praksisfelt. Redaktørene henviser til Eide og Oltedal (2015) og trekker fram at det i sosialt arbeid ikke bare handler om å realisere verdier i utøvelsen av det sosiale arbeidet, men at verdier også gir mening til utøvelsen av sosialt arbeid. Dette eksemplifiseres videre med at det for eksempel i barneverntjenesten ikke bare et overordnet mål å jobbe mot å sikre at barn får god nok beskyttelse, men at det også skal nås mål for godt faglig arbeid (Nordby og Halså, 2020, s. 10-11). Og når redaktørene og forskerne avslutter denne diskusjonen med å si at for eksempel verdien av god kommunikasjon alltid er viktig i barnevernsarbeideres samhandling med andre, da gleder det våre praktikerhjerter og vi vil komme tilbake til flere refleksjoner fra denne antologien i våre drøftinger.

3.1 Kjernebegreper og fagteori

Når vi har valgt å presentere disse påfølgende begrepene og teoriene, har det vært fordi de bringer inn forklaringer og forståelsesrammer til vår problemstilling og vårt datamateriale, og vi vil senere drøfte våre funn innenfor denne teoretiske rammen.

3.1.1 Reflektert likevekt

Grethe Netland presenterer i boka Verdier i barnevern (Nordby og Halså, 2020) ideen om reflektert likevekt mellom prinsipper, praksiser og rettferdighetsoppfatninger. Hun presenterer den nyere filosofen Rawls og hans hovedverk “A theory of justice” (1971/1999) som handler om hvilke grunnleggende prinsipper som bør legges til grunn for rettferdig fordeling av materielle og immaterielle goder i et demokratisk samfunn. Dette fremstår umiddelbart som relevant for barnevernsfeltet, og Netland presiserer da også videre at Rawls’ teori om rettferdighet er ment for de beslutninger som fattes og begrunnelsene som ligger til grunn i samfunnsinstitusjonene, herunder underliggende forvaltningsenheter, blant dem barnevernet. Rawls tenker på et samfunn som et system av samarbeid hvor samarbeid er nødvendig for å si at borgerne skal oppnå hva de anser for å være godt (Netland, 2020, s. 51-52).

For å enes om hvilke rettferdighetsprinsipper som skal ligge til grunn for det likeverdige samarbeidet, argumenter Rawles for at enhver person har de samme grunnleggende friheter, samt at det skal være like muligheter for alle, altså en form for sjanselikheter knyttet til goder i samfunnet. Disse prinsippene står ikke alene, men handler også om at individenes frihet er begrenset av andres rett til frihet og at ulikhet mellom borgere er legitime dersom sjanselikheter som nevnt ovenfor er til stede i samfunnet. Netland oppsummerer og knytter teorien til barneverntjenestens arbeid slik;

Gjennom tiden er det utviklet prinsipper for hvordan institusjonen “barnevernet” skal beskytte barns interesser, jamfør de tre hovedprinsippene norsk barnevern arbeider etter. Slike prinsipper uttrykkes i lov- og regelverk. Om prinsippene, eller mer presist fortolkningen av dem, fører til resultater som rimelige fornuftige, må vurderes fra sak til sak. Til grunn for en slik vurdering ligger veloverveide rettferdighetsvurderinger hos de som skal forvalte prinsippene (Netland, 202, s. 54-55).

For oss har dette vært et interessant perspektiv både på barnevernsarbeiderens egne refleksjoner i sitt arbeid, samt på hva som må hensyntas og hva som faktisk skjer i møte mellom barnevernsarbeideren og foreldrene i et første møte i en barnevernundersøkelse.

3.1.2 Wicked problems

Brian Head (2008) presenterer i en artikkel “wicked problems” som komplekse, uten klare svar og uten noen egentlig løsning. I Norge finner vi som oftest dette begrepet oversatt med *gjenstridige problemer*. I dette ligger det at både problemets natur og den foretrukne løsningen er kraftig bestridt mellom de delaktige partene i problemet.

Diskursen rundt begrepet wicked problems dukket opp i forbindelse med sosiale programmer og byplanlegging på 70-tallet. Rittel og Webber (gjengitt fra Head, 2008, s. 102, vår oversettelse) identifiserte 10 hovedkarakteristika ved gjenstridige problemer:

1. Det er ikke noen klar definisjon av hva som er et gjenstridige problem.
2. Gjenstridige problemer har ikke noen klar løsning.
3. Løsninger på gjenstridige problemer er ikke sanne eller usanne, men gode eller dårlige slik de involverte ser dem.
4. Det finnes ingen umiddelbar eller ultimat test på en løsning på et gjenstridig problem.

5. Alle forsøk på løsninger er en “one-shot operation”, altså at løsningen ikke umiddelbart kan omgjøres, og det er altså ikke noen mulighet for å lære av sine feil, eller at “veien blir til mens man går”.
6. Gjenstridige problemer har ingen klare sett med mulige løsninger eller godt beskrevne tillatte operasjoner å inkorporere i en plan.
7. Hvert problem er essensielt unike.
8. Hvert problem kan ses på som et symptom på et annet problem.
9. Eksistensen av motsetninger (diskrepans) i problemet kan bli forklart på en rekke måter.
10. Planleggeren har ikke noe rett eller galt å forhold seg til, det vil si at offentligheten ikke har noen toleranse for initiativ eller eksperimenter som feiler.

Vi velger å presentere disse ti punktene fordi vi allerede tidlig i analyseprosessen gjenkjente flere aspekter av dette i vårt materiale, og som vi derfor vil finne interessant å trekke inn i diskusjonen senere i oppgaven.

3.1.3. Empowerment

Når vi presenterer empowerment som et teoretisk grunnlag vi senere vil benytte i drøftingskapittelet, tar vi utgangspunkt i Tor Slettebø's artikkel Empowerment som tilnærming i sosialt arbeid (2020). Dette perspektivet finner vi å være et mulig svar på de utfordringene som vi ser at barneverntjenesten strever med i dag. I artikkelen om sosial klasse og barnevern (Fauske, Kojan & Storhaug, 2018), trekkes linjene i sosialt arbeid fra 1980-tallet og frem til i dag. Fokuset på sosial klasse ble ikke lenger ansett for viktig, samtidig som vi i dag ser at de økonomiske forskjellene i landet øker, og vi kan ikke lenger se bort i fra dette aspektet i møte med problemer og marginalisering i familiene. Slettebø (2020) viser til at også empowermentbegrepet har vært utsatt for en vektlegging av det psykologiske aspektet mer enn de kollektive og politiske sidene som empowerment tradisjonelt sett har vært knyttet til. Slettebø definerer empowerment-tilnærmingen i sosialt arbeid som et fokus på betydningen av makt, maktesløshet og undertrykkelse, hvordan avmakt bidrar til å skape problemer for individet, familien, organisasjonen og lokalsamfunnet, og hvordan ulikhet i fordelingen av makt påvirker hjelperelasjonene (s. 76). Empowerment-ideologien gir også bestemte føringer for metodisk arbeid og bygger blant annet på en ressursorientert tilnærming, fokus på likeverd, partnerskap og samarbeid, brukermedvirkning, en maktanalyse av klientens situasjon og mobilisering av ressurser. Denne artikkelen sier også mye om

maktbegrepet og maktforholdet mellom klient og sosialarbeider, noe vi vil trekke inn i drøftingskapittelet.

3.2 Makt og avmakt

Barnevernet representerer i seg selv strukturell og institusjonell makt (Nordstoga gjengitt fra Nordby & Halså, 2020, s. 12). Nordby og Halså sier videre om dette at bare det å oppleve at barnevernet undersøker omsorgssituasjonen til et barn i en familie, kan av familien oppleves som stor grad av maktutøvelse.

Michel Foucault skriver at makt går på tvers av landegrensene og at ulike former for makt har flere likhetstrekk. Han peker på at mennesker som på en eller annen måte er kommet i en relasjon til hjelpeapparatet, ikke ser dette i et makroperspektiv. De tenker ikke at for eksempel barneverntjenesten har lovverk de må følge, at det er ledere som bestemmer, eller stortinget som vedtar lovene. De ser på det umiddelbare og det nære som makten, altså i vårt tilfelle, saksbehandleren i barnevernet (Foucault 1982, s. 780). Ikke bare skaper dette et krevende første møte for saksbehandleren, men det utfordrer også relasjonen i stor grad ved at klienten kanalisere sin avmakt mot saksbehandleren som sitter der ansikt til ansikt, for eksempel i det første møtet i en barnevernundersøkelse.

Foucault er også opptatt av at i sosialt arbeid har den profesjonelle både en hjelper- og en kontrollfunksjon. Han kaller denne makten *den tradisjonelle*. Den er synlig og den er personifisert (Jensen og Ulleberg, 2011, s. 73). I barneverntjenesten finner vi denne posisjonen i forhold til våre klienter eller foreldre som vi jobber med. De aller fleste foreldre som barneverntjenesten er i kontakt med, er klar over dette og stiller ofte til første møte med en frykt for hva barneverntjenesten kan gjøre med den makten. Barnevernet har makt til å plassere barn utenfor hjemmet, pålegge hjelpetiltak og vurdere tiltak både i samarbeid med foreldrene og mot deres vilje. Det må derfor hele tiden vurderes hvordan foreldrene til tross for dette kan involveres i en undersøkelsesprosess som de ofte ikke selv har ønsket eller villet.

Fra et brukerperspektiv vil det imidlertid alltid være slik at en undersøkelsesprosess nødvendigvis er invaderende av natur. Det er derfor naturlig å stille spørsmål ved om det er mulig å gjennomføre en undersøkelsesprosess som ikke oppleves som invaderende, all den tid undersøkelser kartlegger forhold ved privatlivet (Vis, Lauritzen og Fossum, 2016, s.44).

I det første møte mellom foreldre og barneverntjenesten i en undersøkelse, stiller de to partene altså svært ulikt. Saksbehandleren har kunnskapen om lovverk, rammer for undersøkelsen og hva som er forventet og “godt nok” med tanke på omsorgsutøvelsen. Saksbehandleren har også midlene til å fatte vedtak både i samarbeid med foreldrene og ved tvang. Foreldrene kan ha en opplevelse av at det er barnevernet som har makten til å definere hva som er godt nok, eller hva som er normalt og unormalt. Langsrud, Fauske og Lichtwarck (2017, s 136-137) problematiserer dette gjennom å peke på at språk og begreper bidrar til å redusere sårbare familiers muligheter til å utvikle sine livsvalg, samt at deres rettssikkerhet svekkes gjennom at foreldrene ikke finner holdepunkter i barnevernets vurderinger av hva som er “godt nok”. De stiller spørsmålstejn ved hvilke teoretiske plattformer barnevernsarbeideren benytter og tilfældighetene som dukker opp hos ulike barnevernsarbeidere avhengig av ståsted, bakgrunn og erfaring. Og det er nettopp denne kanskje ubevisste eller også skjulte forforståelsen som kan bidra til at det ikke bare utøves tradisjonell makt, men også skjult makt.

I den danske boken “Å bli undersøkt” beskrives den skjulte makten som oppstår i relasjonen mellom hjelper og klient (Kildedal, Uggerhøj, Nordstoga og Sagatun, 2011, s. 52). Den er ofte basert på gode intensjoner, men makten er dekket av hjelp og støtte som relasjonen inneholder. For familiene er det dog ikke alltid snakk om å oppnå goder i denne relasjonen, men også å unngå tvangstiltak som for eksempel at barnet tas vekk fra dem. Konsekvensen av makten barnevernsarbeidere sitter med, er alvorlig og kan føre til at klientens makt og identitet nedbrytes. Foreldrene fratras muligheten til å bli respektert og handle som mennesker med demokratiske rettigheter. Problemet vil da være at klienten tvinges til å innta og akseptere barnevernets identitet og modeller for løsninger. Denne omveltningen i samarbeidet står i sterk kontrast til intensjonen om å lytte til foreldrene i undersøkelsen (Kildedal m.fl., 2011, s. 53). Dette får som konsekvens at foreldre vegrer seg mot å opponere mot barnevernets holdninger, meninger og beslutninger i frykt for at det kan få negative konsekvenser for dem selv.

Makten kan også brukes konstruktivt dersom den i en første samtale med foreldrene synliggjøres, diskuteres og snakkes om. Slik kan foreldrene forhandle om makten, selv om barnevernsarbeideren, uansett idealer om likeverd, må innse på lik linje med foreldrene at makten er asymmetrisk i denne relasjonen (Kildedal m.fl., 2011, s. 57). Dette betyr at så lenge kontekst og rammer er slik de er under det første møtet med foreldrene i en undersøkelse, vil maktbalansen uansett være skjev ut fra de midler barneverntjenesten sitter med. Dette kan det likevel snakkes om, slik at foreldrene i større grad innlemmes som betydningsfulle meningsfeller i en konstruktiv diskusjon om temaet.

3.3 Kommunikasjon

Emilie Kinge (2014) beskriver i sin bok om empati, at den empatiske kommunikasjonsprosessen er en pendling mellom en styrende og målbevisst handlingsmåte og en lyttende, intuitiv og innlevende væremåte i kontakten.

Empati handler om å fange opp et annet menneskes følelsesmessige tilstand eller bakenforliggende emosjonelle budskap, og dele denne opplevelsen gjennom kommunikasjon og refleksjon. Det handler om å skape en allianse som gir mulighet for utforskning, utveksling og utvikling av (selv)innsikt. Det handler om å søke å forstå hva den andre ubevisst ønsker å signalisere og kommunisere, og hvordan vi kommuniserer denne forståelsen tilbake til vedkommende (Kinge, 2014, s. 55).

Dette fordrer ifølge Kinge, en sensitiv og fleksibel tilnærming til andre mennesker. Når vi spør oss om dette kan læres, svarer Kinge at det i hvertfall ikke kan erstattes av metoder. Kanskje handler det mer om å *være* empatisk, enn å opptre empatisk eller å kommunisere på en empatisk måte? Kinge sier det ihvertfall slik om at det handler om nærvær og at det handler om holdninger og troverdighet; "I kontakt med andre trer vi fram først og fremst som de *menneskene* vi er" (Kinge, 2014, s. 134). Med dette som bakteppe våger vi oss allikevel på å presenterer noen elementer i den empatiske kommunikasjonen som vi som profesjonelle i hvert fall kan øve oss på.

Empatisk kommunikasjon handler om hvordan vi reflekterer eller kommuniserer vår forståelse tilbake til den andre, slik at den andre får hjelp til å rydde og sortere i sine egne følelser og tanker og utvikle innsikt i og forståelse av seg selv (Kinge, 2014, s. 67).

Dette finner vi igjen i mange av intervjuene til tross for at ingen av informantene bruker begrepet empati eller empatisk kommunikasjon. Det å føle seg sett, har vist seg å være et fremtredende element både i teori og forskning innenfor kommunikasjon, og da særlig innenfor de ofte sammenfallende feltene barnevern og sosialt arbeid. Vi viser til noen undersøkelser i kunnskapsgjennomgangen som underbygger dette. Med empatisk kommunikasjon, og ikke minst en empatisk kommunikasjons*prosess* kan barnevernsarbeideren kanskje møte foreldre på en bedre måte, også i en førstegangssamtale.

Når noen tolker det du prøver å uttrykke, med sine egne ord, speiler og gir deg ord tilbake på en måte som rydder i dine egen flokete tankerekker, som setter ord på det du prøver å si, enten med ord, eller gjennom uartikulerte handlinger, da kan det gi en betydningsfull følelse av å “bli sett” (Kinge, 2014, s. 67).

Kinge tilbyr ikke bare en bedre prosess når hun presenterer disse kommunikasjonselementene, hun antyder også på side 119 at vi ved hjelp av vår empati kan skille ut de foreldrene som trenger våre tydelige grenser, og hvem som trenger å bli møtt på sine bekymringer. Vi trekker her sammenligninger til barnevernsfeltet til tross for at boken er skrevet innenfor det pedagogiske fagfeltet. Via vår empati og vår innlevelse skaffer vi oss forståelse for den andres behov, enten det er behov for grenser, informasjon, kontakt, medvirkning og lignende, eller det handler om å bli sett i sin sårbarhet. Når vi forstår de mellommenneskelige og psykologiske mekanismene som inntreffer i kontakt og kommunikasjon der forsvarsmekanismer er en naturlig strategi, så forstår vi kanskje bedre det den andre virkelig har behov for. Da vil den andre ikke bare føle seg bedre sett og forstått, men det vil kanskje også kunne få konsekvenser for det videre samarbeidet, og i siste ledd også føre til bedre og mer riktig hjelp der det er nødvendig.

Barnevernsarbeidere vil gjennom sin kunnskap om gjeldende kommunikasjonsspråk, være i en posisjon til å fortolke både foreldres utsagn, fungering og gjeldende dokumenter som i det første møtet i all hovedsak vil være bekymringsmeldingen. Foreldrene kan ofte oppleve

kommunikasjonen som fremmed (Langsrud, Fauske og Lichtwarck, 2017, s 128).

Kommunikasjon er altså ikke en isolert ferdighet eller øvelse, og særlig ikke innenfor barnevernsfeltet.

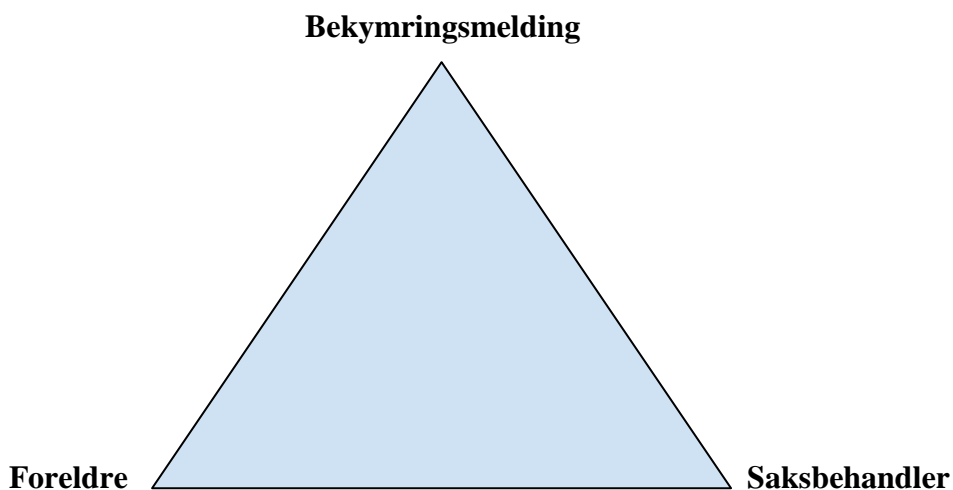
3.4 Relasjon

Dialektikk som utgangspunkt, kan være en god forståelsesramme når man snakker om relasjoner. Dialektikken fokuserer på mangfoldet eller de ulike sidene i relasjoner. Man kan ikke tenke enten-eller, men både-og. Mennesket kan ikke forstås som et separat objekt, men må ses på som handlingskraftig i relasjoner til andre. Vi påvirker hverandre gjensidig i en sirkulær prosess (Schibbye, 2017, s. 38). I dialektikken, er anerkjennelse et sentralt begrep. Anerkjennelse betyr at man tilstreber en likeverdig relasjon og prøver å forstå den andre. Teorien stammer fra den tyske filosofen Hegel og ideene om at mennesker utvikler seg i relasjoner med andre (Jensen og Ulleberg, 2011, s. 261). Schibbye (2017, s. 84-85) introduserer også selvrefleksivitet og selvavgrensing som begreper for å forstå relasjoner. Selvrefleksivitet dreier seg om å kunne forholde seg til seg selv, stå utenfor seg selv og å observere seg selv. Vi kan altså tenke om oss selv, og undre oss over vår egen situasjon. Refleksivitet handler om å avgrense. Dette fordi at når man er i stand til å ha oversikt over eget selv, kan man samtidig kunne avgrense sine egne opplevelser fra andres. Selvavgrensing viser i så måte evnen til å kunne skille egne opplevelser, følelser og oppfatninger fra andres.

For å kunne gjøre en best mulig jobb som saksbehandler i barnevernet, ikke minst under det første møtet med foreldrene i en undersøkelse, må man i stor grad være bevisst sine egne følelser og forutsetninger. Man må ha en evne til mentalisering, selvinnsikt og selvrefleksjon for å kunne være i stand til å forstå den du møter. Du skal ha best mulige forutsetninger til å forstå hvordan det er å være den andre (Aubert og Bakke, 2018, s. 16). Mentalisering er et begrep som ofte går igjen og som våre informanter beskriver, men ofte med andre ord. Kinge (2014, s. 100) beskriver mentalisering som en utvidelse av begrepet empati. Det handler fremdeles om det samme, men tillegges en ny dimensjon. Dette beskriver hun som evnen til å kunne se seg selv utenfra. Altså det å være opptatt av hvordan jeg påvirker den andre ved å ha en bevisstgjøring rundt i hvilken grad mine handlinger og min kommunikasjon sammenfaller med den andres behov. For en saksbehandler i barneverntjenesten vil denne egenskapen være viktig i den forstand at dersom relasjon og samarbeid mellom foreldre og saksbehandler er noe begge parter bevisst eller ubevisst ønsker, vil saksbehandlers evne til mentalisering være

avgjørende for å komme dit. Dette sammenfaller med det flere av våre informanter er tydelige på, nemlig at det er saksbehandler og ikke foreldrene som er ansvarlig for det første møtet.

Bateson sier at mennesker alltid vil være mest opptatt av forholdsaspektet, altså forholdet du har til den du kommuniserer med, fremfor innholdet i det du kommuniserer om. Han er opptatt av at man bør avklare, eller være bevisst på at dette er en del av kommunikasjonen. Relasjonen er altså en stor del av samtalen, selv om man har et tema man skal fokusere på (Jensen og Ulleberg, 2011, s. 23). En saksbehandler i barneverntjenesten må vite dette, og da være seg det bevisst i en førstegangssamtale. Relasjonen man klarer å etablere, kan være vel så viktig som å komme igjennom agendaen for møtet som ofte dreier seg om innholdet i bekymringsmeldingen, avklaring av roller og videre plan for undersøkelsen.



Figur 1. Triadisk modell

Denne figuren er en visualisering av de tre sentrale aktørene som møtes i en førstegangssamtale i en undersøkelse. I vår problemstilling er det saksbehandler(e) og foreldrene som er opptatt av temaet; bekymringsmeldingen. Det kunne stått undersøkelsen eller barnevernsaken for dens saks skyld. Den tar for seg relasjonen mellom foreldrene og bekymringsmeldingen, mellom barnevernkonsulenten og foreldrene, og mellom barnevernkonsulenten og bekymringsmeldingen. Vi kommuniserer altså både om forholdet og om innholdet. Gjennom denne kommunikasjonen om undersøkelsen, utvikles relasjonen mellom saksbehandler(e) og foreldrene.

I et første møte med foreldrene i en undersøkelsessak, vil ofte temaet som er bekymringsmeldingen være alvorlig og/eller betent. Både foreldrene og saksbehandler(e) kommer med sine forkunnskaper, holdninger, verdier og fordommer som de har med seg inn i møtet. Begge sider har også med seg en målsetning som kan være svært ulike. Saksbehandleren(e) har sin agenda, sitt lovverk og sine meninger om hvordan saken best kan løses, mens foreldrene kan ha en målsetning om helt andre ting som å forsvare seg overfor bekymringsmeldingen, avslutte saken raskt eller se på mulige løsninger i samarbeid med barneverntjenesten. Uansett vil relasjonen som oppstår og kvaliteten av denne være avgjørende for den videre prosessen.

3.5 Praktisk kunnskap

Når barnevernsarbeideren møter foreldrene for første gang, har han eller hun altså med seg en ulik og variert form for kunnskap inn i møtet. Grunnutdanning og eventuelle etter- og videreutdanninger danner hovedplattformen for tilegnet teoretisk kunnskap. Samtidig vil saksbehandleren ha med seg mange og ulike erfaringer tilegnet gjennom et helt liv både gjennom arbeidspraksis, men også gjennom det private liv. Alt dette utgjør viktig kunnskap. Veldig mange av de avgjørelser og beslutninger man skal ta i yrkesliv og samfunn i dag, handler om dømmekraft og skjønn. Dette gjelder også i stor grad i barnevernet. I det første møtet med foreldrene må man i stor grad benytte seg av denne dømmekraften, da man i liten eller ingen grad kjenner de man har foran seg eller hvordan akkurat dét møtet kommer til å forløpe. I dag bruker mange uttrykket dømmekraft om det Aristoteles kalte for fronesis eller praktisk handlingsklokskap. Den tyske filosofen Hans Georg Gadamer sier at denne dømmekraften ikke er noe man kan lære seg abstrakt, men at den må læres fra dag til dag. Den tar altså tid å tilegne seg (Halås, Kymre og Steinsvik 2017, s. 56).

Den norske filosofen Hjørdis Nerheim (gjengitt i Halås m.fl., 2017, s. 57) har jobbet med dømmekraftens betydning for helseprofesjonene og er særlig opptatt av at dømmekraften kan forstås på to måter:

- Dine grunner for å gjøre det du gjorde i en bestemt situasjon, styres av en “forutgitt” regel du legger til grunn for din handling.
- Dine grunner for å gjøre det du gjorde i en bestemt situasjon, styres av en “norm” (logos) som ikke eksisterer isolert fra selve situasjonen du handler i: Den etableres takket være din egen situasjonsforståelse i og gjennom handlingen selv.

I en førstegangssamtale med foreldrene vil samtalen og kommunikasjonen være styrt av noen rammer og regler, for eksempel barnevernloven som er styrende i det barnevernfaglige arbeidet. Ser man på andre kulepunkt over, så er Nerheim særlig opptatt av at det også går an å handle mer intuitivt, og at dette er det viktigste i kommunikasjonen innenfor helseprofesjonene og andre nærliggende profesjoner. Det er altså din dømmekraft og forståelse for situasjonen, som du har tilegnet deg gjennom erfaringer, som er det mest fremtredende og det viktigste redskapet du benytter i en slik sammenheng.

Våre informanter har beskrevet dette som en “magefølelse” eller noe som bare “er”. Det de snakker om her, er altså denne erfaringsbaserte kunnskapen som ofte betegnes som taus kunnskap. Den er ofte ikke oppe til diskusjon, den er vanskelig å analysere og den refereres gjerne ikke til i barnevernfaglige dokumenter eller referater fra førstegangssamtaler. Man finner igjen dette i barnevernfaglige vurderinger som saksbehandler kommer frem til, og nedtegner, gjennom skjønn som i stor grad altså er basert på erfaringsbasert kunnskap.

I vårt prosjekt har vi vært interessert i å forstå mer om denne formen for kunnskap. Våre informanter er erfarne barnevernsarbeidere, og vi har hatt en forforståelse av at det har hatt noe å si for hvordan de erfarer å mestre jobben sin.

En modell som er vanlig for å beskrive hvordan disse ferdigheter utvikles, er brødrene Dreyfus sine 5 stadier (Thomassen, 2006, s. 27-28):

1. Nybegynneren	Er avhengig av klare instruksjoner og regler, og handler på grunnlag av allmenne beskrivelser.
2. Avansert nybegynner	Her gjør hun alt rett, slik regler og instruksjoner tilsier, men baserer seg hovedsakelig på kunnskap som ikke forholder seg til kontekst.
3. Kompetent utøver	De profesjonelle ferdighetene tilpasses den konkrete sammenhengen vi står i. Evnen til å vurdere og analysere relevansen i konkrete situasjoner utvikles.
4. Kyndig utøver, mesteren	På grunnlag av en rekke erfaringer vil hun se likheter mellom denne og andre situasjoner, og samtidig se hva som akkurat nå er relevant i forhold til ønsket mål.
5. Eksperten	Vedkommende reagerer direkte og umiddelbart, uten å anvende regelkunnskap overhodet. Eksperten har en intuitiv helhetsforståelse og gjenkjenner likheter med tidligere erfarte situasjoner og ser med en gang hvilke handlingsalternativer og strategier hun skal velge.

Tabell 1. Dreyfus' fem stadier

Denne tabellen er opprinnelig utarbeidet for et annet fagfelt (pedagogikk og motoriske ferdigheter), men den er også generell, og det er lett å trekke paralleller til barnevernfaglig arbeid. Vedkommende som beskrives vil i vårt tilfelle være saksbehandleren i det første møtet i en undersøkelse. Tabellen gir en god beskrivelse av hvordan barnevernsarbeideren utvikler seg gjennom de ulike fasene fra et tidlig stadium hvor det er en mer metodisk bruk av verktøy og en mal for møtet, til eksperten som bruker mer av seg selv og er trygg nok til å bruke skjønn gjennom intuisjon som er internalisert gjennom erfaringer.

4.0 METODE

I dette kapitlet vil vi beskrive hvilken metode vi har valgt for å best kunne beskrive, tilnærme oss, og besvare vår problemstilling. Vårt fokus har vært å få frem saksbehandlerens egne opplevelser og erfaringer rundt det første møtet med foreldrene i en undersøkelse i barnevernet. Dette har vi funnet å kunne løses best gjennom å intervjuer erfarne saksbehandlere i barneverntjenesten. I intervjuene har vi vært ute etter å få frem deres subjektive beskrivelser og erfaringer, samt refleksjoner om hvordan det første møtet påvirker samarbeidet mellom deltakerne i møtet, og eventuelt fange opp om de har noen tanker og refleksjoner om hvilke implikasjoner dette vil ha for den videre undersøkelsen.

I vår tilnærming til dataene i denne undersøkelsen, har hermeneutikk og fenomenologi vært viktige tilnærminger. Disse vitenskapsteoretiske ståstedene vil bli presentert nærmere og vi vil redegjøre for vårt forskningsdesign, våre roller som forskere, samt studiens validitet og reliabilitet.

For å best kunne besvare vår problemstilling, har vi valgt en kvalitativ metode. En kvalitativ metode gjør det mulig å komme inn på informantene å få tak i dennes tolkninger, historier, tanker, og hvilken mening intervjuobjektene tillegger sine opplevelser.

4.1 Kvalitative metoder, reliabilitet og validitet

Målet med å bruke kvalitative metoder, er å oppnå en forståelse av sosiale fenomener. Gjennom å intervjuer personer kan vi utvikle en forståelse av hvordan personer opplever og forstår disse fenomenene (Thagaard, 2018, s. 11). Forskning dreier seg ofte om at man følger en systematisk struktur mot et definert mål. Vitenskapelige metoder dreier seg da om fremgangsmåter bygget på bestemte regler og prinsipper. Men forskning kan gjøres på forskjellige måter og kan dreie seg om å studere fenomener gjennom en åpen og undrende fremgangsmåte og holdning (Halås, Kymre og Steinsvik 2017, s. 54). Malterud (2018, s. 30) peker på de kvalitative metodenes egenskaper til å få frem mangfold og nyanser i subjektive erfaringer, samt muligheten til å få ulike perspektiver, også de som ikke nødvendigvis har relevans for den aktuelle problemstillingen. Det er denne åpne og undrende tilnærmingen vi har hatt som målsetting når vi har valgt den forskningsmetoden vi bruker i vårt prosjekt. Litt forenklet kan man si at vi har vært mer interessert i å forstå og utforske praksis, enn det å

skulle måle og telle hva som blir gjort i en førstegangssamtale i barneverntjenestens undersøkelsesarbeid.

Reliabilitet betyr at man kritisk vurderer om prosjektet er utført på en pålitelig og tillitsvekkende måte (Thagaard, 2018, s. 187). Vår intervjuprosess har vært systematisk og etterrettelig i den forstand at vi har en intervjuguide (vedlegg 2), og at intervjuene har blitt tatt opp på en diktafon for deretter å bli transkribert ordrett. Vi har dermed hatt samtlige intervjuer i sin helhet som grunnlag for vår analyse. Våre resultater er trukket ut av en drøfting med grunnlag fra flere forskjellige teorier og fagartikler,

Validitet handler om gyldigheten av det forskeren kommer frem til (Thagaard, 2018, s. 189). Det handler også om det at man lykkes i å innhente de data som er nødvendig for å belyse problemstillingen (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 275-276). Våre informanter viste seg å være gode kilder for å gi relevant informasjon fra det feltet vi var opptatt av å utforske. Vi ser også at vårt valg av metode har gjort det mulig for oss å se våre resultater i sammenheng med aktuell teori, for å komme frem til relevante svar på vår problemstilling. Som forskere i eget arbeidsfelt, og med lang erfaring innen barnevernsarbeid og spesielt undersøkelser, har vi også kunnet forholde oss til resultatene på en annen måte enn om vi hadde forsket i et ukjent fagfelt. Samtidig har vi vært klar over faren ved å forske i eget felt, noe Malterud (2017) ordsetter som *feltblindhet*, altså at vi står i fare for å bare se det vi forventer å finne. Det at vi har vært et lite forskerteam på to har bidratt til en større bevissthet på vår egen forforståelse, og gjør det også noe lettere å oppdage mulige feilkilder og feilslutninger i forskningsprosessen.

Det er også vår oppfatning at validiteten styrkes ved at våre informantene har lang erfaring innenfor feltet, og herunder også erfaring og kunnskap om forskning og hva et forskningsprosjekt innebærer. Forskningseffekten vil alltid ha en innvirkning, og det vil alltid være en mulighet for at intervjuobjektene bevisst eller ubevisst forsøker å tekkes intervjueren og/eller fremstiller sin egen praksis som mer vellykket enn realiteten. Vi tør likevel å påstå at våre informanter har bidratt med svært troverdig og relevant informasjon, i kraft av å være engasjerte og erfarne barnevernsarbeidere som har vært informert om at de vil være sikret anonymitet, og som også på eget initiativ har gitt uttrykk for at de har hatt glede av å bidra med sine erfaringer.

Vi kan ikke vise til at vår undersøkelse har bidratt med ny fagkunnskap, men vi har vært opptatt av å fremme de temaene og aspektene som våre informanter har vært opptatt av. Når vi så har drøftet disse funnene opp i mot relevant teori, større forskningsprosjekter og tematisk aktuelle fagartikler, ser vi at de utfordringene og dilemmaene som fremkommer, virker å være allmenngyldige i den forstand at de er overførbare til barnevernsfeltet i Norge. Våre informanter representerer også store og små barneverntjenester i store og små kommuner, og vi kan i den forstand si at våre resultater kan være mer generaliserbare enn om vi hadde intervjuet en mer homogen gruppe saksbehandlere.

4.2 Vitenskapsteoretisk ståsted

En fenomenologisk tilnærming og forståelse forutsetter at man setter tidligere kunnskap til side for så å rette et kritisk søkelys mot den aktuelle subjektive erfaring i lys av individets livsverden (Malterud, 2017, s.28). Dette krever altså en mest mulig forutsetningsløs undersøkelse, hvor vi ser bort i fra alle teorier, antagelser og forventninger vi vanligvis møter erfaringer med. Et fenomen kan både beskrives fra forskjellige perspektiver, og da altså fra forskjellige informanter, og forskere kan tilnærme seg fenomenet på ulike måter (Thomassen, 2006, s. 83-84).

Det vi da søker i vår undersøkelse rundt førstegangssamtalen, er å sikre variasjonene i hvordan informantene opplever ulike fenomener, slik at vi kan finne frem til det særegne i de fortellingene som presenteres. Dette blir da det konstante vi som forskere kan trekke ut av alle mulige variasjoner (Thomassen, 2006, s.84). Dette vil vi kunne se i våre analyser av resultatene senere i oppgaven ved at flere informanter vil kunne peke på de samme faktorene som er viktige med tanke på problemstillingen. Den fenomenologiske tilnærmingen vil derfor være en styrke for vårt forskningsprosjekt som søker å finne meningsinnhold i erfaringer gjort av våre intervjuobjekter. Fenomenologien alene er ikke tilstrekkelig for å beskrive vårt vitenskapelige ståsted i denne oppgaven, da hermeneutikk går lenger i det å fortolke fenomener.

Hermeneutikken er opptatt av å beskrive, forklare og å forstå fenomener. Betegnelsen *å forstå* har betydning for metoden vi bruker og for prosessen i prosjektet. Når vi har valgt en fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming, må vi være tydelige på at resultatene vi får inn blir redskap for analyser som er fortolkende ut i fra vårt ståsted som forskere, profesjonsutøvere

og alminnelige mennesker. Vi viser her til en forforståelse, som på et bevisst eller et ubevisst nivå har blitt utviklet av tidligere erfaringer (livsverden), men også i betydningen av det som den tyske filosofen Hans Georg Gadamer (1900-2002) kaller *forståelseshorisont* som en felles forståelse for mennesker innenfor en historisk epoke og en bestemt kultur (Thomassen, 2006, s.87). Det er altså viktig å være oppmerksom på at forskerens forståelseshorisont har betydning både for hva som betraktes som vesentlig i forskningsmaterialet, på hvilken måte materialet vektlegges og hvordan dette så fortolkes. Det er viktig å poengtere at vi som forsker på eget felt, vil ha en annen forståelseshorisont, erfaringsgrunnlag og forforståelse enn en forsker fra et annet fagfelt ville hatt. Positivismekritikerne på 60 og 70 tallet hevdet at objektivitet ikke er avgjørende for ervervelse av sikker kunnskap, og at forskerens erfaringer og forskerens tilstedeværelse heller er en forutsetning når man søker kunnskap om menneskelige erfaringer (Halås, Kymre og Steinsvik, 2017, s. 60). Som forskere på eget felt, ser vi dette som et godt argument for en hermeneutisk-fenomenologisk tilnærming. Slik kan vi tilegne oss kunnskap utover det rent objektive ved en fortelling. Altså at det i våre samtaler med intervjuobjektene også kan fremkomme ny kunnskap som vi ikke ville fått ved en annen forskningsmetode som for eksempel ikke inneholdt kvalitativt dybdeintervju som metode for innhenting av data.

Hermeneutikken er altså opptatt av å fortolke folks handlinger. Dette skjer gjerne gjennom å søke en dypere forklaring enn det som umiddelbart fremtrer. Det legges vekt på at det ikke egentlig finnes kun én sannhet, men at fenomener kan tolkes på flere nivåer. Mening kan bare forstås ut i fra den sammenhengen vi er en del av (Thagaard, 2018, s. 37). Det er Gadamer som står for den nye tenkningen innen hermeneutikken. Gadamer er opptatt av at mening og forståelse struktureres av en ikke bevisst forforståelse. Han kaller det *fordommer*. *Fordommer* er ofte forbundet med et negativt ladet ord, men det er ikke slik Gadamer fremstiller det. Han trekker frem at *fordommer* er helt nødvendig for at vi i det hele tatt skal være i stand til å forstå noe som helst. Uten denne forståelsen har vi ingen mulighet til å skape mening i det nye som møter oss. Gadamers tanker om *fordommer*, er altså en kvalitet hos oss mennesker som er skapt av den historien vi er og har vært en del av, og som er avgjørende for hvordan vi møter, opptrer og handler i nye situasjoner og i samhandling med andre mennesker (Thomassen, 2006, s. 86-87). Vi ser altså at hermeneutikken og særlig Gadamers innfallsvinkel henger sammen med det vi tidligere har beskrevet som erfaringskunnskap.

I vår undersøkelse, som kvalitative undersøkelser generelt, vil dataene vi får gjennom intervjuene bli gjenstand for vår fortolkning. Samtidig vil våre intervjuobjekter tolke egne opplevelser, erfaringer og historier under selve intervjuet. Dette kan igjen skape en skjult konflikt ved at våre tolkninger av informantenes synspunkter, forståelse og opplevelser ikke samsvarer med det informantene selv opplever eller ville tolket det som. Det er altså vi som forskere som fortolker, og informantene kan ikke påvirke våre analyser i ettertid.

4.3 Forskningsdesign

Ved å benytte seg av intervju som metode, er vi ute etter å skape en trygg arena for intervjuobjektene, slik at de kan dele erfaringer og betraktninger (Malterud, 2017, s. 133). Knyttet opp mot vår problemstilling er det nettopp dette vi er ute etter. Vi tenker at ved å benytte intervju som metode, så vil vi kunne få objektenes refleksjoner rundt temaet i vår problemstilling. De vil kunne gi svar på hvordan de reflekterer rundt det første møtet i en undersøkelse og om dette første møtet vil ha betydning for det videre samarbeidet i undersøkelsen.

Et kvalitativt intervju egner seg best når det er få enheter som skal undersøkes. Intervjuet i seg selv er tidkrevende og det er mye som skal administreres i forkant (Jacobsen, 2015, s. 146-147). Et kvalitativt intervju skal gi rom for mangfold. Menneskelige fenomener har mange sider, og intervjueren skal være oppmerksom på forandringer med tanke på både prosesser og perspektiver som endrer seg i løpet av samtalen (Malterud, 2017, s. 135).

Thagaard (2018, s. 90) peker på tre former for kvalitative intervjuer; uformelle samtaleintervjuer, intervju med intervjuguide og standardiserte intervjuer. Vi har valgt intervju med intervjuguide, da vi vil ha flere muligheter til å utdype spørsmål ved behov, undre oss og dykke ned i materien intervjuobjektet presenterer. Samtidig vil intervjuguiden også bidra til en struktur som holder en rød tråd i tematikken. Dette kalles også ofte for et semistrukturert intervju hvor man har en overordnet ramme for selve intervjuet, men hvor vi er fleksible i den forstand at vi kan gå frem og tilbake i våre spørsmål og utdype nye problemstillinger eller temaer informantene snakker om underveis.

Vi valgte dette for å nettopp kunne følge opp interessante, nye vinklinger informantene kom med innen temaet, slik at problemstillingen kunne belyses bedre og med andre innfallsvinkler enn det som var utgangspunktet i intervjuguiden. Det betyr at vi fulgte de oppsatte

spørsmålene, men rekkefølgen avvek til tider og oppfølgende, utforskende spørsmål gjorde intervjusituasjonen fleksibel. Alle informantene ble stilt de samme spørsmålene, men fleksibiliteten fikk frem ulike innfallsvinkler og temaer de synes var vesentlige. Vår intervjuguide er bygget opp av 10 spørsmål med noen underspørsmål eller hjelpespørsmål. Grunnen til at vi valgte å ha hjelpespørsmål, var at vi da kunne stille hovedspørsmålet på en litt annen måte dersom informanten stod fast, eller vi ønsket en utdyping av svaret. Vi tenkte at dette kunne hjelpe oss til å få en bedre flyt i intervjuet.

Vi har vurdert å triangulere metoder ved for eksempel å foreta observasjoner i tillegg til intervjuene som er beskrevet over. Ved å gjøre dette i tillegg, ville man kanskje kunne få med seg flere detaljer i en førstegangssamtale som vi ikke hadde fått gjennom intervjuobjektene svar. Vi har vurdert dette ut fra to hensyn; det ene er at de refleksjoner vi er ute etter hos intervjuobjektene ikke ville kommet sterkere frem gjennom en observasjon. Vi er ute etter personenes historier og tolkninger av egen praksis med en viss avstand til det umiddelbare en observasjon av en førstegangssamtale er. Det andre er at triangulering er krevende særlig når det gjelder tid, og vi har kommet frem til at den tiden har vi ikke til rådighet i dette prosjektet. Beskyttelsen av sårbare grupper knyttet til forskning ville også blitt et vesentlig spørsmål dersom vi skulle ha observert førstegangssamtaler med barneverns klienter.

Vi har også vurdert fokusgruppe som en anvendbar metode med tanke på vår problemstilling. En gruppe sammensatt av barnevernsarbeidere med erfaring fra undersøkelser, ville kunne gitt utfyllende informasjon om vårt tema. Det kunne også vært spennende å se hva som kom frem ved at en gruppe saksbehandlere snakket sammen om temaet. På denne måten kan det ofte komme frem elementer og nye spørsmål som vi som forskere ikke hadde tenkt på. Likevel mener vi at intervju som metode vil gi best data, da informanten kan snakke helt fritt uavhengig av andres innflytelse og tilstedeværelse. Vi vil forsøke å få til meningsskapning gjennom å sammenlikne de ulike subjektive erfaringene for å åpne en grad av intersubjektivitet. Dette står i motsetning til fokusgruppeintervjuer hvor meningsskapningen vil utspille seg i gruppe og påvirkes av en rekke faktorer. Informanten vil også ha bedre tid til å fortelle sin historie ved et individuelt intervju, og jeg som forsker vil ha større mulighet til å stille utdypende spørsmål. En annen utfordring som bør nevnes, er at vi i denne perioden er midt inne i en pandemi, slik at smittevern hensyn begrenset mulighetene både for observasjon og gruppeintervjuer.

4.3.1 Planleggingsfasen, utvalg og rekruttering

Vi gjennomførte først et testintervju av en kollega med lang erfaring fra undersøkelsesarbeid. Dette intervjuet ga oss retningslinjer med tanke på hvor lang tid intervjuet ville ta og hvordan spørsmålene egnet seg med tanke på problemstillingen. Når vi hadde gjennomført alle intervjuene, så vi at testintervjuet både var sammenfallende og utdypende i forhold til de andre intervjuene, så vi besluttet å innlemme også dette intervjuet i vårt datamateriale. Vi innhentet da samtykke fra informanten og behandlet i analysefasen dette intervjuet på lik linje med de andre.

For å kunne få relevante svar til å på best mulig belyse problemstillingen, var det viktig for oss å rekruttere saksbehandlere fra barneverntjenester som i all hovedsak jobber med undersøkelser, eller har mye erfaring fra å jobbe med dette. For å opparbeide seg denne erfaringen, trenger man å ha jobbet i barneverntjenesten over tid. Vi bestemte derfor at intervjuobjektene skulle ha minimum fem års erfaring. Vi mener at en stor grad av erfaring, vil gi et dypere meningsinnhold ved at informanten har erfaring med mange og ulike typer førstegangssamtaler. Fordelen ved å også innlemme informanter med kortere erfaring, ville vært å få et nytt perspektiv på et første møte ved at informanten ikke i stor grad er formet av kulturen på den arbeidsplassen vedkommende jobber. Samtidig vil en erfaren informant ha en indirekte overførbar mulighet til å belyse dette, ved at vedkommende etter all sannsynlighet har jobbet med uerfarne saksbehandlere, eller også selv kan minnes hvordan det var å være ny og uerfaren i feltet.

Et slikt strategisk utvalg har som målsetning å få fyldest mulig datamateriale rettet mot å belyse problemstillingen vår. Vi bestemte oss også for å rekruttere fra ulike barneverntjenester, for å se om det kunne være forskjeller i hvordan de tilnærmet seg det første møtet i en undersøkelse. Vi endte opp med å intervjuer syv personer fra fire ulike barneverntjenester som alle var organisert noe ulikt, og som alle var ulike i kontorets størrelse. Vi intervjuet personer både fra storby og fra mindre kommuner. Et svært homogent materialet kan gi få åpninger for nyanser og bredde i dataene (Malterud, 2018, s. 59), og vi mener at vi ved vårt utvalg har sikret en bredde i dette med variasjonen i barnevernkontorenes størrelse og beliggenhet, samt i den enkelte informants forskjellige alder, sivil status og kjønn. Variasjonen i hvor mange år informantene hadde av formell erfaring varierte også fra så vidt over fem år, til godt over 10.

Informantene som takket ja til å delta i undersøkelsen, var alle i alderen 30-60 år. 5 av disse var over 50 år og hadde minimum 10 års erfaring fra barneverntjenesten. I tillegg hadde de annen yrkeserfaring. 4 av 5 av disse refererte også til egne barn under intervjuene. Yngre informanter ville ikke hatt den erfaringen vi har satt som et kriterie og slik sett utelukket dette seg selv. Når det gjelder kjønn, så er det svært få mannlige ansatte i barneverntjenesten generelt. Likevel fikk vi tak i en mannlig saksbehandler som en av informantene. Det vil si at seks av informantene var kvinner og en var mann. Dette forholdstallet gjenspeiler nok kjønnsfordelingen i barneverntjenesten og kan slik sett forsvares.

Rekrutteringen gikk ut på at vi fikk tak i informanter gjennom å bruke bekjente som kunne hjelpe oss til å komme i kontakt med aktuelle personer som var villige til å bruke rundt 90 minutter av sin tid på dette. Alle som ønsket å være med, fikk et skriv om prosjektet (vedlegg 1). På denne måten kunne de gjøre seg noen tanker i forkant, eller forberede seg ved behov. Dette var ikke noe krav fra oss. Malterud (2018, s. 59) beskriver dette som et tilgjengelighetsutvalg. Til dels er det slik at det i en travel hverdag for saksbehandlere er vanskelig å sette av tid til et forskningsintervju, da de ofte blir spurt om å delta i ulike spørreundersøkelser og prosjekter. Det er derfor ikke lett å få informanter man tenker passer best til sitt prosjekt.

Vi endte altså opp med å gjennomføre syv intervjuer. Grunnen til at vi valgte å sette en strek etter syv, var at vi følte at det ikke kom noe nytt av betydning etterhvert som intervjuene skred frem. Malterud (2018, s. 64) beskriver dette som metning. Dette vurderes når man mener man ikke lenger får tilført ny kunnskap rundt temaet man forsker på. Man kan likevel ikke være bastante ved å hevde at nye intervjuer ikke ville gitt oss ny kunnskap, men vår vurdering er at vi fikk problemstillingen tilstrekkelig belyst gjennom syv intervjuer. Et aspekt som har hatt innvirkning, er ytre rammer som tidspress og tilgang på informanter i intervjuperioden, samt den pågående Covid-19 pandemien.

4.3.2 Gjennomføring av intervjuene/datainnsamling

Når vi hadde gjennomført intervjuene så vi at det kunne ha vært hensiktsmessig for oss å ha funnet mer tid til å gått dypere inn i kunnskapsstatus før vi formulerte intervjuguiden. Dette fordi vi da ville kunne ha spisset spørsmålene våre ytterligere for å lete etter spesifikt ny kunnskap som vi ikke hadde funnet i tidligere publikasjoner eller som forskningsartikler hadde stilt spørsmål ved. Når vi dessverre ikke fant tid til det så tidlig i prosjektarbeidet vårt,

ser vi likevel at våre informanter har fått fortalt oss bredt og fritt om sin arbeidshverdag, og vi har lyktes i å lede samtale inn i mot vår problemstilling med den intervjuguiden vi endte opp med. Vår erfaring ble uansett at informantene snakket mye, og beveget seg inn og ut av de oppsatte spørsmålene, slik at hjelpe spørsmålene ofte ble overflødige. Det viste seg også at flere ganger var ti spørsmål for mye, da informantene gjerne hadde snakket om flere spørsmål tidlig i intervjuet. Vi beregnet at intervjuene ville ta omtrent halvannen time, noe som viste seg å være gjennomgående for alle informanter.

Intervjuene ble gjennomført i perioden februar-mars 2021. Intervjuene tok omtrent 90 minutter og vi hadde fokus på og først snakke litt om intervjuobjektens bakgrunn og interesser. Dette gjorde vi for å få dem til å slappe av, samt bli litt kjent med dem.

Det er av avgjørende betydning at man skaper en trygghet for informanten og et klima som åpner opp for en konfrontasjon av vår forforståelse som intervjuere. På denne måten kan informanten fritt fortelle om egne erfaringer og synspunkter som kan gi oss viktige fortellinger om prosesser og utvikling. Da må vi som intervjuere være sensitive for informantens synspunkter uten at vi henger oss for mye opp i strukturen i intervjuguiden (Malterud 2018, s. 135). Dette er en vanskelig balansegang som har avgjørende betydning for relevansen i vår datainnsamling.

Vi planla i utgangspunktet å reise rundt til de ulike barneverntjenestene for å intervju personene ansikt til ansikt, men på grunn av pandemi-situasjonen var ikke dette mulig å få til. Alle intervjuene ble derfor gjennomført digitalt over internett, på en videomøtetjeneste som heter "Teams". Det er helt klart både fordeler og ulemper ved å gjøre det på denne måten, men vi må påpeke at vi i liten grad tenker at det var negativt for vårt prosjekt. Man kan nok gå glipp av noe av den nonverbale kommunikasjonen, samtidig som man ser intervjuobjektet på en litt annen måte når man ser vedkommende på en video. Blant annet kan ofte nettopp små micro-brudd i kommunikasjonen komme tydeligere frem i en videosituasjon. Med tanke på vårt fokus på barnevernsarbeiderens personlige erfaringer som en del av erfaringskunnskapen, var det jo også interessant å intervju noen av deltakerne hjemme i deres egne stuer eller på hjemmekontor. Det som kanskje var den største ulempen ved å gjøre det på denne måten, var at vi ikke kunne danne oss et inntrykk av lokalitetene til de ulike barneverntjenestene som flere av informantene var opptatt av at hadde en betydning når det gjelder det første møtet i en undersøkelse i barneverntjenesten. Thagaard (2018, s. 111) peker på at ved et intervju over internett kan kunne distrahere intervjuobjektet som kanskje blir

forstyrret av ting i sine omgivelser. Intervjuer må da være tydelig på kontinuiteten i intervjuet. Hun peker videre på fordeler med å gjøre det på denne måten, da det sparer tid og man har mulighet å intervju personer som bor langt unna.

Vi er to i dette prosjektet og begge var med på samtlige intervjuer. Vi organiserte det slik at en hadde hovedansvaret for gjennomføringen, men den andre kunne også stille spørsmål underveis. Dette mener vi helt klart var en styrke, da vi på mange måter kunne utfylle hverandre. Dette skjedde ved at en av oss fanget opp poenger og interessante utsagn informanten kom med som den andre kanskje hadde gått glipp av. På denne måten klarte vi å oppfatte et bredere aspekt ved intervjusituasjonen, noe som bidro til en ytterligere validitet av intervjuet. Vi ba også intervjuobjektene om konkrete eksempler fra deres hverdag, noe som bidro til et fyldigere bilde av deres arbeidssituasjon og som ga oss nye og overraskende perspektiver på problemstillingen. Således unngår man å styre samtalen for mye i retning av den kunnskapen vi som forskere allerede besitter om temaet, og på den måten kun få bekreftet vår forforståelse (Malterud, 2018, s, 134). Når man oppnår en god kontakt i intervjusituasjonen, så er begge parter opptatt av temaet det snakkes om og når det fungerer bra, undrer vi oss ikke om denne kontakten under intervjuet. Vi er heller ikke ansente eller kjeder oss (Thagaard, 2018, s. 109). Våre erfaringer under intervjuene, sier oss at kontakten var god. Det er også vesentlig hvordan man har utformet intervjuguiden, slik at den hjelper oss til en god dialog under intervjuet.

Alle intervjuene ble tatt opp på en opptaker, noe informantene samtykket til på forhånd. Rett i etterkant ble intervjuene så transkribert ord for ord, men noen ting som navn på steder, arbeidsplass og navn på informantene er utelatt for å sikre anonymitet. Etter at intervjuene var transkribert, ble de slettet umiddelbart.

4.4. Analyse

De 7 kvalitative intervjuene har altså vært vår kilde til datainnsamlingen. Det er dialogen med intervjuobjektet som har fremskaffet oss det datamaterialet vi analyserer i kapittel 5. Vi har vært ute etter å stille spørsmål om, og hente ut informasjon om, den erfaringsbaserte kunnskapen som våre informanter sitter med etter lang erfaring i førstelinjen og utallige gjennomførte førstegangssamtaler. Vi er altså mer opptatt av å undre oss og reflektere over hva informantene våre tenker om det som skjer, enn å dokumentere hva som skjer rent

konkret. Vi opplevde at våre informanter var ordrike og velvillige til å dele av sine erfaringer, og samtlige informanter behøvde bare de åpne og vide spørsmålene. Det var sjeldent behov for hjelpespørsmål. Til tross for dette opplevde vi at materiale vårt var svært lite sprikende og at mange temaer, begreper og erfaringer gikk igjen hos flere, og noen ganger samtlige av informantene våre. Både problemstillingen vår, vår forforståelse som praktikere i samme felt samt den teorien vi i utgangspunktet hadde sett for oss, var aktuell for den videre analysen og drøftingen av materialet. Det var dette som var med på å bestemme hvordan vi leste og etterhvert kategoriserte materialet. Dette arbeidet resulterte i tre resultat kategorier som vi presenterer i resultatkapittelet vårt. Vi knytter de tre resultat kategoriene til vår problemstilling, og kaller dem dermed faktorer, og knytter dem til hvordan de påvirker det som skjer i førstegangssamtalen og derav også den videre undersøkelsen.

Vi har valgt å benytte Kirsti Malteruds (2017) metode for å analysere vårt materiale. Metoden heter Systematisk tekstkondensering (STC). Vi har valgt denne metoden fordi den er lettfattelig og slik vi ser det velegnet for en undersøkelse på denne størrelsen. Vi har også gjort oss kjent med Aksel Tjoras (2018) presentasjon av Stegvis-deduktiv induksjon (SDI) som slik vi ser det har mange av de samme elementene, men er kanskje noe mer omfattende rent teknisk, og at vi ville hatt nytte av å ha benyttet et analysedataprogram, noe vi ikke har valgt å gjøre. Malteruds modell har 4 analysetrinn og vi har vært gjennom alle fire trinn (Malterud, 2017, s. 112):

1. Foreløpige temaer (5-8) identifiseres ved første gjennomlesning
2. Foreløpige temaer danner grunnlag for forhandlinger om koder som brukes som grunnlag for sortering av meningsbærende enheter i kodegrupper . Kodene justeres og defineres i kodeprosessen
3. Hver kodegruppe deles inn i subgrupper (2-3) som synliggjør ulike fasetter av innholdet i kodegruppen som virkemiddel for abstrahering ved hjelp av kondensat.
4. Kategorier (3-5) utvikles ved sammenfatning av det sentrale meningsinnholdet for hver av kodegruppene med utgangspunkt i kondensatene fra subgruppene. Dette danner grunnlag for underavsnittene i resultatkapittelet.

Tabell 2. Begrepsbruk på ulike analysetrinn i STC

Vi kjente begge to innholdet i samtlige intervjuer da vi begge hadde vært med på alle. Ved første gjennomlesning kunne vi derfor markere ut de sitatene vi fant interessante. Vi hadde allerede merket oss noen temaer etter gjennomføringen av intervjuene, og ved gjennomlesning fikk vi mer klarhet i mengden informasjon og hvor mange som hadde sagt noe om de forskjellige temaene.

Når vi lagde kodegrupper benyttet vi fargekoder for de forskjellige informantene og fikk dermed nøyaktig informasjon om hvor mye den enkelte hadde sagt om hvilke temaer, samt om hvilke temaer flest eller færrest hadde sagt noe om.

Det tredje analysetrinnet viste seg svært nyttig, når vi i det fjerde og siste analysetrinnet skulle gå tilbake å utvikle de tre endelige kategoriene som skulle bli våre underkapitler i resultatkapittelet. Vi hadde da kondensert og abstrahert de kategoriserte meningsbærende elementene slik at vi sikret oss at vi fikk med oss alle elementene og nyansene innenfor en kodegruppe. Kondensatene kunne være korte eller lange. Det kom an på mengden av innhold i hver subgruppe, og vi viser her to eksempler på kondensater;

“Jeg er en hyggelig og vennlig person og jeg vet hvordan jeg skal bruke min personlighet for å roe ned, skape trygghet og ufarliggjøre situasjonen”.

“Jeg begynner å bygge relasjon allerede i det første møtet, allerede før vi setter oss ned og begynner å snakke. Jeg bygger relasjon med mimikk, kroppsspråk, vennlighet og gjestfrihet. Jeg tenker på alle disse tingene, på å sørge for noe varmt å drikke, på å gjøre kontor-/møteromsfasilitetene så hyggelige og lite fremmedgjørende som mulig. Jeg tror at dette relasjonsarbeidet som begynner allerede i det første møtet kan føre til utvikling og endring, og at det absolutt har noe å si for hvordan undersøkelsen videre vil forløpe og også for resultatet av undersøkelsen”.

Det siste analysetrinnet gjorde seg nå nesten selv. Vi hadde kategoriserte kodegrupper med subgrupper og kondensater, og kunne bare begynne å skrive ut resultatene i analytisk tekst. Vi bestemte oss for å presentere tre hovedfunn fra vårt materiale, og disse blir presentert i kapittel 5, resultatkapittelet.

4.5 Etisk refleksjon

Etikk er viktig i all type forskning, men særlig i samfunnsforskningen, da dette dreier seg direkte om mennesker eller forholdet mellom disse. Det handler om prinsipper, regler og retningslinjer av om handlinger er riktige eller gale. Dette er også sentralt i all form for forskning som i samfunnet generelt (Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2015, s. 83). Det som er spesielt viktig i intervjusituasjoner, er forskerens respekt for informantens privatliv. Vurderinger rundt hvor personlige og nærgående spørsmål vi kan stille er viktig, slik at ikke informanten sier ting som han/hun vil angre på i ettertid. I forskningsprosjekter er det et viktig etisk prinsipp at ingen deler av prosessen kan skade deltakerne. Forskeren skal ha respekt for informanten og dennes integritet, uttalelser og selvrespekt. Man skal vise informanten tillit under hele intervjuet (Thagaard, 2018, s. 113-114). Vi har valgt å benytte flere direkte sitater våre informanter har uttalt i intervjuene. Av personvern hensyn, har vi valgt å ikke bruke lange sitater som kan avsløre informantens identitet. Dette kan skje fordi noen av informantene jobber på samme sted. Derfor vil leseren oppleve at våre sitater er relativt korte.

Når det gjelder våre intervjuer i denne masteroppgaven, har vi allerede fra utarbeidelsen av intervjuguiden vært oppmerksomme på de etiske aspektene ved intervjuene. Vi mener at vi ikke har stilt personlige spørsmål i en slik grad, at etiske retningslinjer ikke har blitt fulgt. Oppgavens problemstilling og det faktum at vi har intervjuet mennesker om deres yrkesutførelse, bidrar til at opplysninger om personlige forhold i liten grad har vært aktuelt under intervjuene.

Det har vært viktig for oss å følge forskningsetiske retningslinjer nøye gjennom hele prosessen. Vi startet vårt prosjekt med å søke godkjenning hos Norsk senter for forskningsdata (NSD) som godkjente våre fremgangsmåter i prosjektet (vedlegg 3). Navn, stedsnavn og andre ting som kunne ha identifisert våre informanter er anonymisert. Vi kan ikke se at vi utsetter noen av våre informanter for identitetsavsløring og dette har vært svært viktig for oss.

5.0 RESULTATER

Vi har funnet tre faktorer som påvirker samarbeidet mellom barnevernsarbeideren og foreldrene under det første møtet i en undersøkelse. Av disse har vi laget tre underkapitler hvor vi gjør rede for hva våre informanter har sagt, og da inndelt i de tre faktorene som vi også ønsker å drøfte nærmere i det påfølgende drøftingskapittelet. Den første faktoren som vi har samlet informasjon om har vi kalt “Utgangspunktet for førstegangssamtalen”. Her tenker vi på det utgangspunktet både barnevernsarbeideren og foreldrene går inn i det første møtet med. Vi ser at det som informantene legger særlig vekt på, er foreldrenes frykt og stress allerede før de i det hele tatt har møtt saksbehandler(ne) som skal gjennomføre en undersøkelse i familien. Våre informanter sier ikke så mye om hva som er årsakene til at det er sånn, og de sier heller ikke så mye om det er noe vi kan gjøre som tjeneste eller som samfunn for at dette kan endres, men dette tenkte vi å utforske litt videre i drøftingen.

Den neste faktoren har vi kalt “Barnevernsarbeideren”. Våre informanter har fortalt oss mye om hvem de er som personer og som profesjonelle, og dette var en faktor vi var nysgjerrige på allerede før vi begynte å intervju våre informanter. Som praktikere i barnevernsfeltet har vi ofte tenkt på og snakket om dette spørsmålet om hvem en typisk saksbehandler egentlig er, og gjerne i sammenheng med spørsmålet om hvilken type mennesker som orker å stå i en saksbehandlerjobb over lang tid. Dette med at saksbehandlere blir utbrente og slutter i jobben er ikke tema for vår undersøkelse, men våre informanter sier mye om at det er en klar fordel både for barnevernsarbeideren og for foreldrene at saksbehandleren har erfaring, og da snakker de gjerne både om alder, livserfaring og variert profesjonell erfaring. Det vi synes det er spesielt interessant å merke oss er hvordan våre informanter ser på seg selv, beskriver seg selv, hvordan de vurderer sine kvaliteter og hvordan de ser ut til å bruke det bevisst inn i relasjonsarbeid med de klientene de møter i en førstegangssamtale.

Det siste underkapittelet har vi kalt “Kommunikasjonen og relasjonen”. Vi har da samlet to ganske store begreper til en faktor. Vi gjorde dette fordi våre informantene snakker om dette som to sider av samme sak. Når vi skal drøfte denne faktoren i neste kapittel vil vi ikke gå grundig inn de de respektive begrepene og teoriene, men vi er nysgjerrige på hvilke elementer som virker inn på hverandre, og hvordan saksbehandleren benytter de forskjellige

elementene både i hvordan de kommuniserer og hvordan de samtidig arbeider med og bygger relasjon.

5.1 Utgangspunktet for førstegangssamtalen

Når vi skal presentere resultatene for denne kategorien, kom vi umiddelbart til å tenke på en gammel sangtekst som ble hyppig spilt på radio på '80 og '90-tallet, nemlig Sigvart Dagslands "De umulige". En tekstlinje i denne sangen sier; "Me ska få te det umuliga, og me må gjørr det utroliga". For når vi dykker ned i utgangspunktet for en alminnelig førstegangssamtale i barneverntjenesten, så virker det å være nettopp en umulig oppgave som krever at barnevernsarbeideren må gjøre det utrolige. I oppgavens kapittel 2 har vi redegjort for mye av den bakgrunnen og konteksten som vi tenker er av betydning for nettopp dette utgangspunktet. Rammer og lovverk er alltid i utvikling, og denne utviklingen henger sammen med enhver tids kunnskapsstatus innenfor feltet. Barnevernsfeltet er et felt som kan ha stor innvirkning på den private sfæren og som kanskje nettopp derfor er et felt som engasjerer både i det private, det offentlige og det politiske rom.

"Og så står vi plutselig liksom midt oppe i privatlivet hans".

Når vi innledningsvis i planleggingen av dette masterprosjektet tenkte på hva vi som praktiskere var opptatt av og hvilke utfordringer vi møter på i vårt daglige arbeid, tenkte vi mye på dette med hva som er utgangspunktet vårt når vi mottar en melding, og etterhvert møter de menneskene som bekymringsmeldingen omhandler. Vi var nysgjerrige på hvilke faktorer som slår inn i dette første møtet, og hva det er som gjør at vi ofte opplever å få det til, til tross for at utgangspunktet for møtet som oftest er vanskelig og komplekst.

"Det er ingen som synes det er gøy å være her. Omtrent ingen. Det er jo noen som vil være her, som ber om hjelp sjøl, men det er jo sjeldent".

Når vi begynte å intervju disse barnevernsarbeiderne som står i dette til daglig, merket vi oss at flere av informantene sa nettopp dette, at til tross for at de som oftest møter redde, motvillige og skamfulle foreldre som kommer inn til det første møtet med barnevernet, så opplever de at de fleste foreldre går betydelig lettet og ofte ganske fornøyde ut av møtet.

“Jeg opplever jo at mange foreldre senker skuldrene relativt fort. Det er sjelden at noen sitter med høye skuldre gjennom hele møtet”

“Altså, de fleste er jo litt mer letta når de går enn når de kommer”

Når den første informanten sa dette, ble vi litt overrasket. Vi hadde egentlig ikke tenkt på dette før, men vi gjenkjente det jo fra vår egen praksis også. Så erfarer vi at det er flere informanter som sier nettopp dette, og det oppleves som veldig oppløftende og en positiv inngang til prosjektet og den senere analysen.

Informantene kommer med mange og rike beskrivelser av hvordan de oppfatter foreldrenes sinnstilstand, følelser og tanker når de møter til en førstegangssamtale. Det begynner allerede med innkallingen, hvordan denne er formulert og ikke formulert, og så fortsetter det med bekymringsmeldingens innhold eller rett og slett prosessen frem i mot at en bekymringsmelding er sendt til barneverntjenesten. Ofte uttrykker foreldrene uenighet, frustrasjon og noen ganger sinne, rettet mot det de ofte kan oppleve som beskyldninger mot dem som foreldre. Foreldrenes håndtering av disse tankene og følelsene beskrives av våre informanter som ganske intense og kraftige, og det blir jo da ofte saksbehandlerne som sitter i førstegangssamtalen som må ta i mot, forholde seg til og håndtere disse på en hensiktsmessig måte.

“Hvis de er redde, ikke har tillit, så er det utrolig mye de ikke forteller deg, ikke sant? Og da kan man spørre til man blir blå, ikke sant? Men det der, det ligger sånn i oss, ikke sant; ønske om å komme nærmere hverandre og se hverandre. Og det må vi jo benytte oss av, ikke sant? Å vite innerst inne i alle så er det en som ønsker å bli sett og hørt og forstått og tatt vare på, ikke sant? Og hvis vi ikke gjøre det, altså; hvis de sitter hos oss og føler seg som en dritt .. altså det er jo veldig uheldig”

Ingen av informantene valgte å snakke om barneverntjenestens mandat, lovverk, prinsipper, politiske føringer eller strømninger i samfunnet forøvrig, men de snakket om alle problemene og utfordringene de møtte på i arbeidet sitt. De snakket om at veldig mange foreldre i bunn og grunn er redde for barneverntjenestens makt til å gripe inn i deres familieliv. En informant nevnte at ingenting blir bedre i en familie av å også ha dårlig økonomi, og flere snakket om at de som saksbehandlere kunne gjort en bedre jobb dersom de hadde hatt mer tid, mindre saker

og kanskje en annen arbeidstidsordning. Når slike utfordringer ble nevnt av informantene, opplevde vi at det var med et individuelt og profesjonsetisk fokus, altså at informanten selv tok ansvar for å løse problemene med de midlene som de til enhver tid hadde til rådighet. Ikke sjelden virket utfordringene å bli løst ved hvordan saksbehandleren tilnærmet seg problemet og foreldren(e), for eksempel gjennom hensiktsmessig kommunikasjon og nødvendig relasjonsbygging. Disse funnene knyttet til hva saksbehandleren bringer inn i førstegangssamtalen, herunder kommunikasjon og relasjon, vil vi presentere bredere i de påfølgende underkapitlene.

Når vi nå har intervjuet 7 saksbehandlere i fire forskjellige kommunale barneverntjenesters førstelinje, ser vi at barnevernsarbeideren slik det fremkommer med vårt utvalg, på mange måter oppveier det vi i utgangspunktet må innse at er et svært vanskelig utgangspunkt for et videre samarbeid etter førstegangssamtalen. Informantene har faktisk vanskelig for å huske førstegangssamtaler som har gått skikkelig dårlig, også når de har fått direkte spørsmål om det. Hovedinntrykket er at det svært ofte er vanskelig og utfordrende, men i løpet av den tiden en førstegangssamtale tar, så har de klart å oppnå et minimum av samarbeid som i første omgang handler om å få gjennomført et minimum av gjensidig informasjonsutveksling, og å få til en slags enighet om hva som skal være neste skritt i undersøkelsen.

“(..) for at alt det vi skal gjøre i en førstegangssamtale, må vi ikke gjøre i det første møtet. Vi må bare få gjort det i løpet av undersøkelsen. Det er ingenting som haster liksom. Det haster ikke med noen ting for vår del. Men det er viktigere for dem å få det de trenger, enten det er informasjon eller å få sagt sitt”.

“Ja, for det handler jo om at det er veldig vanskelig å snu skipet littegrann, når man har fått gjort et dårlig førsteinntrykk som barneverntjeneste”.

Så kan det jo hende at mange av disse erfaringene som informantene våre har gjort seg i utallige førstegangssamtaler balanserer på en fin linje mellom samarbeid og frykt.

“Altså vi sitter i en maktposisjon. Og det er derfor det er viktig for meg å si noe om mulige utganger i en undersøkelse. At vi faktisk har makt dersom vi er så bekymra (..) å tørre å være åpen.. (..) Misforstå meg rett i forhold til det med makt, men så langt som mulig prøve å være likeverdige”.

Informantene våre er opptatt av den makten som barneverntjenesten tross alt har. Når ordet makt blir brukt, nevner også noen av informantene samtidig at det er mye manglende kunnskap blant folk flest om hvilken reell makt barneverntjenesten faktisk har, og særlig da rettet mot dette at mange er redde for at barneverntjenesten har myndighet til å ta barn ut av hjemmet i mye større grad enn slik det i virkeligheten er. Det er uansett tydelig i vårt materiale at samtlige barnevernsarbeidere er seg bevisst maktperspektivet i sin yrkesutførelse.

“Det er jo kjempe skamfullt at han sitter her og må liksom svare for seg at han var full og trua mor, det er jo forferdelig sikkert. Så sitter jeg der som sånn ung, hvit, født i verdens rikeste land, og ja, det er bare; forskjellene blir bare så enormt store da. Ja, jeg skal være den som liksom sitter der og har makt over han på et vis, det må jo sikkert føles helt fjernt for han”.

I den profesjonelle rollen som saksbehandler, gir flere av våre informanter uttrykk for at det ikke er nok å bare være seg bevisst makten som barneverntjenesten har i forhold til foreldrene som kommer inn i en førstegangssamtale. Informantene forteller da at de prøver å gjøre det som er mulig for å både synliggjøre, og til en viss grad gjenopprette en slags maktbalanse, om ikke annet så ihvertfall der og da, i møtet og i samtalen. De to elementene som særlig blir nevnt benyttet til dette er;

1. At saksbehandler gir nok og riktig informasjon, herunder at saksbehandler er sensitiv og oppmerksom på at det er vanskelig for foreldrene å ta inn, forstå og huske informasjonen som blir gitt.
2. At foreldrene får nok tid, rom og genuin interesse fra saksbehandler slik at de opplever at de blir hørt og at de får fortalt det som er viktig for dem å formidle.

Begrepet medvirkning blir ikke benyttet av våre informanter i denne sammenhengen, men når vi ser på utsagnene om dette, fremstår medvirkning som et dekkende ord for det som her blir beskrevet.

5.2 Barnevernsarbeideren

Vårt utvalg av informanter i denne undersøkelsen har vært saksbehandlere med minimum 5 års erfaring med undersøkelsesarbeid i kommunal barneverntjenestes førstelinjetjeneste. 5 av de 7 informantene er i tillegg godt voksne (50+) og hadde hatt svært lang fartstid i barneverntjenesten (over 10 år). Disse informantene hadde i tillegg variert yrkeserfaring og egne barn. Av våre 7 informanter var det én mann. Vi hadde ikke noen spesifikke spørsmål om kjønn i vår intervjuguide, men kjønnsperspektivet kom likevel opp i våre intervjuer. Nesten alle var innom refleksjoner over at det kunne være nyttig å ha mulighet for å bruke en mannlig saksbehandler for bedre å nå inn til noen fedre. Enten fordi disse fedrene ikke følte seg forstått av tidligere kvinnelige saksbehandlere, eller fordi noen av fedrene kunne ha en mer tradisjonell kjønnsrolle-forståelse. Så fremkom det også fortellinger om samhandling og kommunikasjon mellom en mannlig saksbehandler og en far hvor det ikke klart kunne konkluderes med at det handlet om kjønn, men hvor det like gjerne kunne handle om den mannlige saksbehandlerens personlighet eller ferdigheter. Flere av informantene konkluderer også med at det selvsagt kunne vært fint å være en av hvert kjønn når man var to i en undersøkelse, samtidig som dette ble presentert som en litt vag utopi med tanke på hvor få menn som faktisk jobber som saksbehandlere i førstelinjetjenesten.

“Jeg tror at fordelene er, uten at vi blir personlige overfor fedrene da, så tror jeg veldig på at fedre profiterer på å ha en mann å snakke med. Så når vi er en av hvert kjønn også på første møtet, opplever jeg det som bare positivt...(...) Jeg opplever kanskje at menn, eller fedre da, hører litt annerledes på en mann og gjerne en litt voksen mann som har levd litt (..)”

En av våre informanter hadde rike beskrivelser av et mer formalisert samarbeid mellom henne og en mannlig kollega. Det fremkom at dette samarbeidet hadde gitt svært positive konsekvenser over tid både for klientarbeidet og for saksbehandlerens egen mestrings- og trykksfølelse. Slik det fremsto i beskrivelsene ga samarbeidet positive resultater i form av et svært viktig relasjonsarbeid mellom foreldrene og de to saksbehandlerne, men samarbeidet førte også til en god møtstruktur og konstruktive prosesser i for- og etterkant av møtene. Vi fikk inntrykk av at det faste samarbeidet over tid ikke bare hadde praktiske konsekvenser for hva som skjedde konkret i møtene, men at det også hadde mer dyptgående konsekvenser for saksbehandlerens personlige og faglige utvikling og saksbehandlerens trykksfølelse og trivsel i

jobben. Det var også vurdert på ledelses- og strukturnivå, at denne arbeidsformen med et fast team skulle dekke et behov for særlig kompetanse rettet mot en spesielt utfordrende kategori undersøkelser (og herunder førstegangssamtaler).

“Og litt sånn at du blir trygg på den du jobber sammen med og at vi utfyller hverandre og vet litt hvordan vi reagerer i ulike situasjoner..”

Det er ikke sikkert at dette handlet om kjønnsperspektivet, men kanskje bare om dette å være to saksbehandlere i en undersøkelse og ikke minst i en førstegangssamtale. Ytterligere en informant forteller om positive erfaringer ved å være en mannlig og en kvinnelig saksbehandler generelt i førstegangssamtalen. Våre informanter forteller om forskjellig praksis knyttet til dette å være to saksbehandlere, både fra kontor til kontor, men også innad i kontoret avhengig av saksmengde og vurderinger av sakenes alvorlighetsgrad. Ingen flere enn denne éne informanten har erfart å jobbe med et fast saksbehandler-team, og en informant legger også vekt på at det tvert imot er viktig at det ikke er faste team med tanke på arbeidsmiljøet på kontoret. Samtlige informanter snakker overveiende positivt om det å være to saksbehandlere, kanskje særlig i en førstegangssamtale, men én informant reflekterer også noe ved det at å være to også kan være fremmedgjørende, og at man i noen tilfeller kan oppleve å komme nærmere hverandre når man bare er to personer i en samtale og at det kan være ufarliggjørende å bare møte en person i det første møtet med barneverntjenesten.

“Vi er jo den viktigste ressursen i barneverntjenesten da (..)”

Det vi kanskje innledningsvis var spesielt nysgjerrig på i vår undersøkelse, var rett og slett hvem er egentlig saksbehandleren som foreldrene møter når de kommer til barneverntjenestens kontorer for en førstegangssamtale? Våre informanter har delt raust av hvem de er som personer, og det har vært interessant å merke seg at noen informanter virker å ha et bevisst forhold til at jeg, som den personen jeg er, er viktig for hvordan jeg utøver jobben min, mens andre har ikke naturlig fortalt om personlige ting når de skulle beskrive seg selv om saksbehandlere. Når vi har stilt oppfølgende spørsmål har det imidlertid fremkommet at de har en personlighet og interesser som de har brukt aktivt inn i sin saksbehandlerrolle. 4 av 5 av våre godt voksne informanter deler alle av personlige erfaringer i livet knyttet til egen oppvekst og/eller eget foreldreskap som de reflekterer over at har formet dem og gitt dem erfaringer som de har med seg i møte med foreldre i en førstegangssamtale.

“Altså alderen min har nok mye å si og jeg har fire barn selv. Så jeg opplever jo at selv om jeg ikke utleverer så mye av meg selv, så tror jeg mange av de familiene jeg jobber med skjønner at jeg har barn og erfaring med barn, sånn at jeg har nok ganske høy takhøyde for hvordan det er å være foreldre og hvordan det er å ha utfordringer, og det tror jeg mange fanger opp uten at jeg sier så mye om det da”.

Den ene av de 5 voksne informantene som ikke deler noe personlig fra eget liv, gir samtidig uttrykk for en sterk holdning og kanskje en overordnet verdi i sitt arbeid, at vedkommende ser det som helt tilfeldig at det er en som er hjelper og en som trenger hjelp i rollene som er fordelt mellom saksbehandler og foreldre i en førstegangssamtale. Denne sterke overbevisningen og kanskje særlige innsikten kan også ha kommet med egne personlige erfaringer uten at vi har fått del i det.

“Og så er jeg veldig opptatt av at rollene kunne vært bytta. Det er tilfeldig at jeg sitter i en hjelperolle (..)”

“Det kunne vært jeg som satt på den andre sida av bordet og som trengte hjelp, eller at det var noen i min familie som trengte hjelp. Og hvordan ville vi da ønske å sjøl bli møtt?”

Alle våre 7 informanter, uavhengig av kjønn, alder, sivilstatus og personlig og profesjonell erfaring, er svært opptatte av hvordan de som saksbehandlere fremstår for foreldrene i en førstegangssamtale. De er opptatte av at det er utelukkende deres profesjonelle ansvar å gjennomføre en førstegangssamtale på en slik måte at barneverntjenesten har fått gjennomført sitt mandat for en førstegangssamtale, samtidig som at foreldrene har opplevd å bli sett, hørt og respektert, og fremfor alt å ha fått fortalt sin historie, sin side av saken slik de ser det.

“Jeg må være oppmerksom på min egen fremtoning, ikke sant? Altså å sitte med brillene ytterst på nesen, tilbaketrent med armene i kors og sånn, og streng stemme. Nei, det går ikke. Jeg må være varm og god og ivaretagende med hele meg”

Alle informantene er også klare på at å få til dette ikke går av seg selv. Foreldrenes ofte kaotiske og negative tanker og følelser må reguleres ned, det må sikres at foreldrene faktisk

har hørt og forstått den viktigste informasjonen, foreldrene må føle at de kan stole på deg, skammen må minskes og maktforholdet må utjevnes til en håndterbar størrelse. Alt dette for å legge til rette for et videre samarbeid som er helt nødvendig for at barneverntjenesten skal få gjennomført en undersøkelse, og at barn og familier skal få rett hjelp til rett tid.

“Jeg opplever også at jeg er glad i mennesker uansett, og at det er spennende å møte folk som jeg kanskje også tenker er litt av det som gjør at jeg både holder ut og at man møter folk med et åpent sinn og at man er interessert i å høre deres historier og deres tanker”

For å forklare hvordan saksbehandlerne tilnærmer seg denne oppgaven og hvordan de i førstegangssamtale etter førstegangssamtale klarer å få til mye, kan det virke som at vi må litt tilbake til personlighet igjen. Informantene beskriver ofte seg selv med egenskaper som de ser at er nyttige i møte med klienter. Når de forteller om det, fremstiller de det ofte mer som personlighetstrekk enn som ting de gjør, altså at de er en viss type, om de vil eller ikke.

“Jeg har jo litt sånn, holdt på å si gummifjes da, og alle følelsene er jo veldig tydelige tror jeg. Jeg tror liksom at det forsåvidt er nyttig å ha. At man ikke sitter der som et sånn steinansikt. Det blir jo veldig stressende”.

Hva de gjør for å få til dette redegjør vi for i neste underkapittel, men hvem de er tenker vi at også har noe å si for dette arbeidet og disse prosessene. Om vi skal sammenfatte hva alle våre informanter har sagt om seg selv, kan vi si at dette gjelder for samtlige av våre informanter; de er hyggelige og vennlige, og de har en rolig og trygg personlighet. Flere av informantene beskriver også seg selv som en med lang lunte, altså at det skal mye til før de hisser seg opp eller blir utålmodige. De er seg bevisst sine egne fordommer og tenker at det handler om tidligere erfaringer. Kanskje er det mer en form for forforståelse enn en mer negativt ladet fordom. Samtidig er de åpne for å endre sin forforståelse.

“Jeg blir jo alltid glad når mine fordommer ikke holder stikk”

Personlighet tenker vi ikke at er en statisk masse, men at den er utviklet nettopp gjennom personlige og profesjonelle erfaringer. Dette sier våre informanter mye om. Både de to som har akkurat 5 års erfaring og de resterende som har over 10 års erfaring. Samtlige informanter

har blitt mer bevisst og tryggere i sin egen rolle, med erfaring og med faglig påfyll. Informantene sier mye om at de opplever at foreldrene “senser” at de som saksbehandlere kan det de driver på med, og at dette med erfaring gjør dem tryggere og mer tillitsvekkende. De beskriver det ofte som at dette også bare er noe foreldrene merker, og at det gjør at også foreldrene blir tryggere og mer åpne for å samarbeide videre. De to yngste informantene våre forteller om at de har kjent på nettopp dette at de ofte kan være yngre enn foreldrene, og hva tenker foreldre om det? Samtidig kan også de tre inn i en omsorgsrolle overfor foreldre og med sine 5 års erfaring fra undersøkelsesarbeid nettopp kan fremstå som trygge og pålitelige overfor utrygge og uregulerte foreldre.

“Det er klart, gjør det jo mer og mer, og merker jo at jo tryggere jeg blir i rollen, jo mer har jeg å spille på, og jo mer kan jeg på en måte sjonglere og lene meg tilbake. Og jeg tror jo også at det er av stor betydning for de som kommer inn med stive skuldre og hjertet i halsen, og dirrer, at de møter en som på en måte ikke er like redd og engstelig som seg selv. Sånn at det å fremstå som en trygg og avslappa person som tar vare på dem, og også møter dem som et menneske, ikke sant? Ja, man skal være forsiktig med humor, og man skal være forsiktig med å være privat, men ja, jeg bruker det nok mer og mer ja.”

På samme måte forteller de 5 mer voksne informantene våre at deres alder og erfaring inngir tillit og trygghet overfor foreldre i en førstegangssamtale. De kan bruke dette bevisst i samtalen både som verktøy i den direkte kommunikasjonen, men også som mer relasjonsskapende verktøy. Denne erfaringen ligger også til grunn for de løpende vurderingene som tas i forbindelse med det første møtet i en ny undersøkelse.

“Men jeg tror det handler om erfaring, og at de ser at man har levd et liv. Ja, jeg kan ikke forklare det, men jeg tror bare det inngir tillit og respekt”

Mange utsagn i vårt materiale utmerker seg samlet sett som interessant. Det er alle utsagnene som er litt diffuse som er ment å beskrive hvilke faktorer som trer inn når saksbehandlerne skal løse forskjellige oppgaver i en førstegangssamtale. Det kan handle om hvordan de velger å kommunisere, det kan handle om hvordan de skaper tillit og samarbeid eller bygger en relasjon, eller det kan også handle om helt konkret hvorfor de legger opp en førstegangssamtale sånn eller slik. Alle våre informanter benytter da disse uttrykkene: “Det er

litt sånn instinktivt”, “taus erfaring, “den tause kunnskapen, som man bare fanger opp”, “jeg kan ikke forklare det”, “jeg kan på en måte sjonglere og lene meg tilbake”, “innimellom bare fornemmer jeg at ..”, “jeg føler at ..”, “vi bruker liksom hjertet i jobben, ikke bare hue”, “man bare kjenner det inni seg”, “det tror jeg mange fanger opp”, “man må bare merke litt på folk”, “det så jeg jo på han”, “noen merker man bare at trenger det”, “uformell kompetanse”, “erfaringskompetanse”, “å fange opp hvem jeg har foran meg og hva de trenger” og “magefølelse”. Noen blir brukt flere ganger av samme eller av forskjellige informanter, og alle begrepen beskriver noe litt vagt, noe som man bare gjør eller har, nærmest ubevisst eller i hvertfall nærmest automatisert.

“(..) Så jeg er veldig sånn å føle på hva er riktig her og nå, det er kanskje magefølelsen og erfaringskompetansen som man har”

Noen av disse uttrykkene blir satt i sammenheng med erfaring, og informantene sier da at dette kan ha kommet til dem mer og mer etter som de har blitt eldre og jobbet lenger.

5.3 Kommunikasjonen og relasjonen

- slik den utspiller seg i førstegangssamtalen.

I det første møtet med foreldre (og barn) fremstår relasjon som en viktig ingrediens. Informantene i vårt materiale vektla at i en undersøkelse er det familiene selv som er best egnet til å informere om eget liv og hvordan de ser på egen situasjon. Det er likevel ikke et absolutt at relasjonen blir likeverdig eller stabil over tid, men for informantene er det viktig at den skal være god nok til at saksbehandleren får den informasjonen som gjør saken oversiktlig nok til å kunne treffe hensiktsmessige beslutninger i undersøkelsens konklusjonsfase. Det første møtet i en undersøkelse, er i så måte inngangsporten til å få denne oversikten. Når utgangspunktet gjerne er bekymringsmeldingen og kun denne, er man avhengig av at foreldrene utfyller og endrer det bilde man har dannet seg som saksbehandler av kun å lese bekymringsmeldingen. Våre informanter har alle pekt på at det å få til en god relasjon er helt vesentlig for å skape dette rommet for en fruktbar meningsutveksling.

“Jeg tror at relasjon er kjempeviktig og jeg tror at hvis foreldrene får et veldig dårlig inntrykk av det første møtet, så tror jeg det skal ganske mye til da, å rette det opp igjen, fordi barnevernet er så skummelt i utgangspunktet. Det første møtet er helt sentralt”

“Relasjon betyr egentlig alt”

Alle informantene våre peker på at relasjonsbyggingen starter allerede før man setter seg rundt bordet inne på møterommet. Noen reflekterer også litt over hvordan den skriftlige innkallingen er formulert, og hva den har å si for inngangen til møtet og sjansen for å få til en god førstegangssamtale. De aller fleste har likevel vært opptatt av at relasjonsbyggingen starter når foreldrene ankommer resepsjonen i barnevernets lokaler. Hvordan de blir møtt der er viktig. Er de ansatte lett tilgjengelig? Er det hyggelig møblert der og god plass? Er kaffe og annen drikke satt frem? Og ikke minst; er saksbehandleren presis? Alle disse små detaljene er med på å sette en standard for hvordan en førstegangssamtale blir.

Når saksbehandler henter foreldrene i resepsjonen, forhåpentlig til rett tid, så er informantene opptatt av flere ulike detaljer på hvordan dette gjøres. I tillegg til punktlighet, så fremstår det viktig å hilse på en ordentlig måte. Man er rolig i fremtoningen og presenterer seg med øyekontakt og navn. Kroppsspråket er vesentlig og man skal presentere en form for vennlighet gjennom rolige bevegelser, smil og ivaretagelse.

“Man kan ikke jobbe her hvis man liksom skal jasse opp ting”.

For å unngå å skape uro og utrygghet, fremstår det som vesentlig at saksbehandler har hatt noe tid på å forberede seg til møtet. Denne forberedelsen peker flere på at ikke nødvendigvis er lang eller krevende, men de må ha satt av nok tid til å kunne lese bekymringsmeldingen, samt være sikker på at de kan navnene til dem de møter. Dette er viktig for å danne et godt utgangspunkt for det første møtet og muligheten til å skape en god relasjon. Selv ivaretagelse er et begrep som heldigvis begynner å få noe fotfeste også i barneverntjenestens organisasjoner, men det er bare én av informantene som har dette fokuset før en førstegangssamtale. Denne éne informanten forteller om at vedkommende rett og slett tar seg noen minutter med bena på bordet i en form for mindfulness, for å innstille seg på den oppgaven det er å gå inn å lede en førstegangssamtale.

“Dette her er teit; men jeg har det sånn, ikke bare foran en førstegangssamtale, men før hver eneste forbanna avtale, så må jeg ha 3 minutter med beina på bordet og lukket dør. Jeg må tune meg litt inn. Jeg må minne meg selv på hvorfor jeg er der og hvem jeg er der for. Det er nesten litt sånn mindfulness, og ja, det er sånn ritual. Og det er jo for å på en måte være fokusert og tilstede, å kunne ta i mot det som kommer da. Og ellers så er det jo; man må jo ha lest meldingen da”.

Flere av informantene har altså pekt på at den fysiske utformingen er viktig både med tanke på resepsjonen, men også med tanke på selve møterommet. En informant fortalte at de på møterommet har både duk på bordet og flere valgmuligheter når det gjelder drikke. Både kaffe, te, vann og juice. Informantene var samstemte i at en viktig faktor for å få til en relasjon i det første møtet, var at foreldrene fikk tilbud om drikke. Det å kunne fokusere på en kaffekopp, renske halsen og å ha noe varmt å holde i, kan bidra til at vedkommende blir roligere og mer komfortabel i møtet med barneverntjenesten. Samtidig handler dette om ivaretagelse, omsorg og sensitivitet fra saksbehandlers side.

“Så det handler om å være fleksibel og sensitiv, ja og å møte foreldrene der de er. Dette første møtet er jo veldig viktig da.”

Sensitivitet virker å være et nøkkelord i informasjonen vi fikk under intervjuene. Dette fremstår som en vesentlig faktor for samtlige informanter når det kommer til det å skulle skape en god relasjon allerede i det første møtet med foreldrene. Informantene vektlegger dette på noe ulike måter, men målet virker å være det samme; foreldrene skal føle trygghet gjennom å få tid og rom til å få fortalt sin historie, samtidig som de også i løpet av samtalen skal opparbeide seg tillit til saksbehandleren på den andre siden av bordet.

“ Vi blir jo glad i de vi jobber med og. Blir glad i de og unga. Vi blir så engasjerte da. Vi bruker liksom hjertet i jobben, ikke bare hue”

Flere peker på at sensitivitet er evnen til å kunne møte foreldrene “der de er”. Man må kjenne litt på magefølelsen, noe som “bare er der” for å kunne innta rett posisjon overfor den andre. Informantene kobler dette blant annet til å handle om en helt nødvendig respekt for

foreldrenes motstand og redsel. Det fremkommer at saksbehandlere bruker mye tid på å forklare hvordan og hvorfor barnevernet har den posisjonen og det ryktet det har i samfunnet, og at dette er en viktig del av førstegangssamtalen for å skape en trygg arena for relasjon og informasjonsutveksling. Å være sensitiv handler altså om å se an foreldrenes utgangspunkt, og å være tilgjengelig for de temaene som er viktig for dem å snakke om. Sensitivitet i det første møtet dreier seg også om verdighet og respekt. Saksbehandler skal være lydhør for det foreldrene har å fortelle, vise støtte og anerkjenne både den konteksten et slikt møte har og foreldrenes kunnskap om sine barn, og om egne foreldreferdigheter.

“Det handler om å se hvem man har foran seg, og hva den andre trenger av meg da, for å kjenne seg trygg og det. Jeg tror for meg er det litt sånn nøkkelordene i det første møtet. Det handler om å være sensitiv, ikke sant? Jeg vet jo aldri hva som kommer, men det må være noe som jeg kan henge meg på, og som jeg kan kjenne igjen. Og av og til så prøver man seg jo bare ut, ikke sant? At jeg sier bare noen sanne generelle ting, og så, både verbalt og nonverbalt, så merker man jo signaler fra den andre, ikke sant? Og det å fange opp de da, og akkurat der, det er begrepet anerkjennelse da”.

Alle informantene nevner at et av målene i en førstegangssamtale, er å skape et samarbeid. Dette skapes gjennom en relasjon som baseres på en viss grad av tillit og respekt for hverandre. Samarbeid er vesentlig for at det første møtet skal være vellykket og setter standarden for resten av undersøkelsen. Gjennom en viss grad av konsensus, kan man sammen finne veien videre som gjør makt og tvang mindre aktuelt og medvirkning og likhet fremtredende.

“Det første møtet er viktig. Du skal få dem til å stole på deg, at du på en måte ikke gjør noe overilt (..)”

Så for å komme til målet om samarbeid, har informantene altså påpekt at en god relasjon må være til stede. For å oppnå dette handler det om måten saksbehandlere kommuniserer på. Vi har sett eksempler på kommunikasjon gjennom informantenes måte å legge til rette for den første samtalen, men foreløpig ikke hvordan de verbalt kommuniserer dette på. For hva skjer egentlig under en førstegangssamtale?

To informanter er spesielt opptatt av hvem som har ansvaret for kommunikasjonen i en førstegangssamtale med foreldrene. Det er åpenbart at det er saksbehandler som profesjonsutøver som har dette ansvaret og at dersom kommunikasjonen ikke lykkes med å nærme seg målet om samarbeid, så er det saksbehandler som bærer ansvaret for dette. Det pekes da på at kommunikasjonen er et slags enten-eller. Enten så skaper den avstand, eller så bringer den folk nærmere hverandre.

Det trekkes frem at det aldri er umulig å få til noe i en førstegangssamtale, og at det i så måte er viktig å fange opp eller lese hvem man har foran seg for å kunne imøtekomme foreldrenes behov. Informantene sier at de jobber med motstanden, og hele tiden forsøker å finne en vei inn.

“Og da blir jo min jobb å fange opp hvem jeg har foran meg, og hva de trenger av meg rette og slett (...). Og jobben min er å være sensitiv, og å være litt det den enkelte trenger fra meg da”.

“Det er klart at jo mere motstand, jeg er litt der at hvis vi ikke får det til, så er det noe vi ikke har forsøkt, og da må vi prøve på en annen måte. Det er noe jeg ikke liker i psykiatrien; at man kan bruke betegnelsen behandlingsresistente. Det der med å forklare at man ikke kommer noe sted, med egenskaper hos klienten, det har jeg ikke noe sansen for altså”

“Det finnes alltid en vei inn da, og det er jo den vi må finne da. Og av og til så er det vanskelig, men da må man jo bare ikke gi seg da. Ja, men det er viktig for meg. Det finnes alltid en vei inn”

Som alle saksbehandlere er også foreldrene vi møter svært ulike med forskjellige utgangspunkt og historie. På samme måte vil innholdet i bekymringsmeldingen og sakens alvorlighet være avgjørende for gjennomføringen av en samtale. Foreldrene kan selv ha meldt bekymring, eller andre kan ha gjort det med eller uten deres samtykke. Likevel har vi erfart gjennom intervjuene at det er det en del fellestrekk ved kommunikasjonen, uavhengig av utgangspunktet for det første møtet.

“At vi forteller litt sanne småting da. Vi er jo mennesker vi også da. Bare vise at vi er det vi også da”

Flere informanter forteller at de er opptatt av at de får gitt nødvendig informasjon. Dette dreier seg om barnevernets oppgaver, hva en undersøkelse dreier seg om, og innholdet i bekymringsmeldingen. Dette er flere tydelige på at er viktig. Samtidig sier en informant at dersom man ikke får gjort alt dette, så er ikke det så farlig. Det kan man få gjort ved neste anledning. Informantene er også opptatt av at man må finne en balansegang mellom det å få gitt nok informasjon, og det å la foreldrene kommentere eller fortelle om sine synspunkter. En god og hensiktsmessig kommunikasjon, vil i følge informantene være en kombinasjon av å opplyse, informere og kartlegge på den ene siden, og å være interessert, gi rom og invitere den andre til å kommunisere om det som er vesentlig for vedkommende. Informantene trekker frem det å skape nok rom slik at foreldrene kan snakke om det de er opptatt av som viktig. Dette innebærer at man følger foreldrene uansett relevans for saken til en viss grad og anerkjenner det den andre sier. Noen informanter er opptatt av at de skal være tydelige i sin kommunikasjon. Dette innebærer også at de er åpne og ærlige, slik at det ikke er noe som er dekket til eller skjult. De er opptatt av at ting skal sies som de er og at det ikke oppstår misforståelser eller for foreldrenes del, overraskelser, etter at det første møtet er avsluttet.

“Nå er jeg jo litt sånn distré og surrete også da, så jeg trenger ikke late som, men det er sånn derre; ups, ååååh, uffda, Ja, nei, det løser opp stemningen. Og jeg hadde jo ikke gjort sånne ting hvis jeg ikke hadde tenkt at det kanskje hadde litt for seg også da.”

Humor er også et moment i samtalen som fremstår som en kommunikasjonsmåte å bruke ved anledninger som passer. Enkelte informanter bruker humor i sin kommunikasjon for å få foreldrene til å roe seg ned eller for å balansere relasjonen. Dette sier flere at de gjør ved å være menneskelige. De viser menneskelige sider ved å fremstå som likeverdige så godt det lar seg gjøre i den konteksten en førstegangssamtale tross alt er. Noen av informantene sier at de gjør dette ved å fortelle litt om seg selv og dele noe av sine egne opplevelser. Andre er opptatt av å ikke bli for personlige, men kunne trekke inn humor på et mer overfladisk nivå. Humor handler ikke bare om å dele av seg selv gjennom selvironi og egne erfaringer, men kan også være helt ufarlig, og dreie seg om mer generelle ting i samfunnet. Det dreier seg altså om å kunne snakke om andre ting enn bekymringsmeldingen og det alvorlig som preger en førstegangssamtale. Formålet med dette er ifølge våre informanter å skape en tryggere arena for å snakke om vanskelige temaer. Dette kan gjøres ved å ta fokus bort fra alvorlig under deler av det første møtet.

“Vi prøver å lytte, vi prøver på en måte å plukke ut det som er positivt, det som kan være en styrke hos foreldrene, styrke i samarbeidet (..) og at vi sammen skal finne løsninger videre”.

En informant er opptatt av å fokusere på foreldrenes egenskaper og ressurser. Informanten prøver i størst mulig grad å dreie samtalen inn på det som fremstår som kvaliteter ved foreldrenes omsorgsutøvelse, og trekker frem dette som en viktig måte å kommunisere på for å skape en best mulig plattform for videre samarbeid med foreldrene.

6.0 DRØFTING

6.1 Utgangspunktet for førstegangssamtalen

Når vi begynte å planlegge undersøkelsen vår, var vi kanskje mest opptatt av hva som skjer i selve møtet. Så ser vi umiddelbart, og i samtlige intervjuer, at alle våre informanter er svært opptatt av hva som er utgangspunktet for dette første møtet. Samtidig merker vi oss at informantene våre ikke er uttalt samfunnskritiske, og heller ikke spesielt motløse, når de fortalte om sine opplevelser knyttet til disse foreldrene som kommer inn til en førstegangssamtale hos barneverntjenesten. Samtlige av våre informanter konstaterer bare, med få eller mange ord og fortellinger, at så godt som alle foreldre er redde når de kommer til barneverntjenesten. Alle våre informanter sier også noe om barneverntjenestens makt, og herav foreldrenes avmakt. Flere av våre informanter sier også en del om skammen knyttet til dette at det blir opprettet en barnevernundersøkelse i nettopp din familie, og de som sier noe om det, virker også å synes at dette er et viktig tema. Når vi analyserer den samlede informasjonen, ser vi hvor mye saksbehandlerne gjør for å oppveie dette veldig vanskelige utgangspunktet, men vi finner det likevel viktig å stoppe litt opp ved dette som et mer overordnet temaet også. Hvordan er egentlig utgangspunktet for barneverntjenestens undersøkelse og kanskje særlig det første møtet?

Både samfunnet vi lever i, utdanningsinstitusjonene som skal sørge for at barnevernsarbeiderne er rustet til å ta fatt på arbeidsoppgavene, samt de statlige og kommunale barnevernsmyndighetene helt ned til de svært forskjellige barnevernskontorene i by og bygd over hele landet, er i stadig utvikling. Nordby og Halså sier i sin introduksjon til boka *Verdier i barnevern* (2020) at et mer psykologisk fokus har hatt ideologisk fotfeste i barnevernet det siste tiåret, men at det nå kanskje kan sees en dreining tilbake mot et mer helhetlig fokus på familiens totale livssituasjon. Det resulterer kanskje i et større fokus på samfunnsstrukturer og økologiske forklaringsmodeller (systemteori), ikke minst i utarbeidelse av nye lover og retningslinjer, men også i det daglige arbeidet med å løse barneverntjenestens løpende oppgaver. Hvis vi går inn i våre resultater og ser på informantenes fortellinger om nettopp dette, tør vi å påstå at en erfaren saksbehandler i barneverntjenestens førstelinjetjeneste i stor grad har, og har hatt, dette fokuset, ikke til tross for, men i tillegg til de andre fokusene. Det kan for eksempel handle om ivaretagelse av barnets individuelle rettigheter, dokumentasjonskrav, manglende-, uønskede- eller uegnede

utredningsverktøy/rutiner, eller tidspress/manglende ressurser. Med dette mener vi for eksempel at barnevernsarbeideren ser ut til å både reflektere over, respektere, samt ta seg tid til å gjøre nødvendige grep for å sikre et godt første møte mellom barneverntjenesten og foreldrene.

Vi har innledningsvis lagt til grunn at media de senere årene har dekket både enkeltsaker og en del prinsipp saker knyttet til barneverntjenesten med en kritisk vinkling. Kritikken har også kommet fra forskjellige fagpersoner innenfor aktuelle berørte institusjoner, for eksempel i en bekymringsmelding om barnevernet som ble publisert i Aftenposten i 2015. Vi har også redegjort for at det samtidig har vært gjort mye prosjektarbeid og forskning innenfor barnevernsfeltet som har hatt fokus på å avdekke svakheter og å bedre praksis. Når vi nå skal drøfte dette utgangspunktet som barnevernsarbeideren har for en førstegangssamtale, har vi derfor funnet at vi også må stille noen flere spørsmål enn bare dem som handler om hva som skjer konkret i selve møtet.

Det juridiske grunnlaget for en undersøkelse er at det er rimelig grunn til å anta at det foreligger forhold som kan gi grunnlag for tiltak. Samtidig er det et grunnleggende prinsipp i lovgivningen at ethvert inngrep i den private sfære skal være nødvendig, og hvis nødvendig skal det være forholdsmessig. Dette kalles ofte *det mildeste inngreps prinsipp*. Dette hensynet til privatlivets fred, og også det biologiske prinsipp som barnevernloven også bygger på, har alltid vært førende for forvaltningen. Dette har likevel blitt et tydelig uttalt konfliktfelt, noe som blant annet kan skyldes de senere årenes saker klaget inn for den europeiske menneskerettighetsdomstolen (EMD) hvor EMD har dømt staten Norge for brudd på den europeiske menneskerettskonvensjonens (EMK) artikkel 8, som omhandler retten til respekt for familieliv og privatliv. Saksbehandlere i barneverntjenesten må respektere disse viktige prinsippene og den til enhver tids gjeldende rettspraksis som gir føringer også for forvaltningen, og det opplever vi at våre informanter gjør. Samtidig må barnevernsarbeideren alltid være modig og tørre å stå opp for de vanskelige og konfliktfylte vurderingene og avgjørelsene som handler om å sikre barn nødvendige tiltak. Bendiksen og Haugli (2021, s. 28) stiller dette dilemmaet opp slik: “I denne boka omfatter rettssikkerhet for barn både at det offentlige sikrer barn nødvendig beskyttelse mot egne foreldre, og samtidig at barn sikres et vern mot urettmessige inngrep fra det offentliges side”. Forvaltningen får hjelp til å ta disse vurderingene ved å benytte *legalitetsprinsippet*, altså at enhver form for inngrep må ha legitime og tilstrekkelige grunner, og selvsagt hjemmel i lov.

Formålet med barneverntjenestens inngripen er overordnet sett å beskytte barnets liv, helse og utvikling, og at et nødvendighetskrav for inngripen skal ligge et sted mellom absolutt nødvendig og ønskelig, og at inngripen må komme som følge av et påtrengende samfunnsbehov. Det må også være forholdsmessighet mellom mål og virkemiddel (s. 189). I forbindelse med disse dilemmaene, har det vært en omfattende diskusjon om barnevernloven burde vært en rettighetslov, og det ble vedtatt et tillegg (§ 1-5) om dette i 2018. Rent praktisk får ikke dette tillegget noen annen betydning enn det viktige signalet om at det er barnet som er hovedpersonen og som har rett til nødvendig hjelp. Og siden retten gjelder nettopp *nødvendig tiltak*, er vi tilbake til at det er opp til barneverntjenesten å vurdere hva som er nødvendig (s. 191). Barnets rett til medvirkning ble utdypet og presisert i lovendring av april 2018 (§ 1-6) og ikke minst i § 1-7 som sier at barnevernet skal utøve sin virksomhet med respekt for og så langt som mulig, i samarbeid med barnet og barnets foreldre. I tillegg er det nå ute til høring forslag til ny barnevernslov, datert 4. april 2019. Her fremkommer det blant annet en presisering av forsvarlighetskravet, samt pålegg om tilrettelegging for bedre involvering av familie og nettverk, samt kulturelle, språklige og religiøse hensyn.

Når Tembo & Studsrød (2019) presenterer begrepet wicked problems, eller gjenstridige problem, og belyser motsetninger i barnevernsarbeidet opp i mot denne teorien, er det en refleksjon vi kan kjenne oss igjen i og umiddelbart tenker at beskriver, og til en viss grad forklarer, utfordringene barnevernsarbeideren står i når de går inn i en førstegangssamtale. Teorien kan hjelpe oss å forstå, men kan ikke umiddelbart hjelpe oss til å løse utfordringene. Vi ser det slik at dette viser seg ved at både familiene og barnevernsarbeideren kan bli overveldet av følelsen av avmakt nettopp fordi problemene som skal løses først og fremst ikke har noen klar løsning. Og så ser vi videre at vi også kunne krysset av for omtrent alle 10 hovedkarakteristika for gjenstridige problemer som vi har presentert tidligere i oppgaven. Mange av disse aspektene (karakteristikaene) handler om følelsen av håpløshet, frykt og avmakt. Både barnevernsarbeideren og foreldrene kan gå inn i en førstegangssamtale med en følelse av at det ikke er noen åpenbare løsninger. Problemene er alltid unike, problemene er et symptom på et annet underliggende problem, problemene er i seg selv motsetningsfulle, og til slutt; det er ikke noe rett og galt svar, og det er ingen rom for å gjøre feil. Da kan vi drøfte om det er mulig å gjøre noe med disse aspektene i en førstegangssamtale. Vi kan spørre oss selv om barnevernsarbeideren kan frigjøre seg fra maler, verktøy og sjekklister, når et komplekst problem ikke har noen klare sett med mulige løsninger, når hvert problem er essensielt unike og når eksistensen av motsetninger (diskrepans) i problemet kan bli forklart

på en rekke måter. Må ikke da barnevernsarbeideren lytte aktivt til familiene for i det hele tatt å ha en mulighet til å forstå problemet? Det siste punktetsier at hvert problem kan ses på som et symptom på et annet problem, noe som betyr at en førstegangssamtale i barneverntjenesten kan sees på som starten på en prosess for sammen å finne ut av hvilke problem(er) den beskrevne bekymringen (i bekymringsmeldingen til barneverntjenesten) kan være et symptom på. Foreldrenes uttalte og ikke uttalte motstand, frykt og ubehag som våre informanter beskriver i rikt monn, forklares ofte av våre informanter med barneverntjenestens dårlige rykte, det skjeve maktforholdet når det offentlige griper inn i den private sfære, eller tabuet og den personlige skammen ved å ha problemer i familien.

Med wicked-problem-teorien friskt i minne, lurer vi på om bekymringsinnholdet, som var grunnlaget for førstegangssamtalen, rett og slett også kan være et problem som i utgangspunktet virker uforståelig og/eller uløselig for foreldrene, slik at utgangspunktet for en rasjonell samtale med barnevernsarbeideren om problemet blir nærmest umulig? Slik våre informanter beskriver sine første møter med utallige foreldre, kan det også ofte virke nærmest umulig. Men så ser vi også hvordan de løser det, og da er det ingen av informantene som viser til rutiner og maler, men igjen og igjen forteller de om individuelle tilnærminger som de virker å finne nærmest intuitivt. Dette intuitive ser ut til å handle både om kommunikasjonsferdigheter, personlig egnethet og erfaring. Det de skaper ser ut til å være en relasjon, enten en relasjon i øyeblikket eller grunnlaget for en mulig relasjon senere i løpet av undersøkelsen. Tembo og Studsrød (2019) viser også til at positive følelser i møte mellom foreldrene og de profesjonelle, kan legge til rette for adekvat samhandling videre, noe som igjen innebærer en adekvat undersøkelse og hensiktsmessig hjelp.

Head (2008) konkluderer sin artikkel om wicked problems i offentlige tjenester med at konsultasjoner må ses på som en pågående dialog-prosess. For å håndtere slike problemer kreves det en god sosial analyse og bedre felles problemforståelse og informasjonsflyt. Våre informanter har vært inne på dette også. De har pekt på at for eksempel fattigdom og manglende språk- og kulturkunnskap kan ha ført til de problemene som resulterte i en bekymringsmelding til barneverntjenesten. De har også snakket mye om dette å gi god informasjon, sikre at informasjonen faktisk blir mottatt og forstått, samt det å høre foreldrenes eget syn på saken.

Når vi tar et skritt tilbake og ser på vårt teorigrunnlag sammen med den kunnskapen vi har fått del i fra våre informanter, er det mange kjente elementer som trer fram. Vi som har jobbet lenge, som kanskje har kolleger som er eldre enn oss, og som har deltatt i mange videre-, etterutdanninger og forskningsprosjekter, kan være fristet til å tenke at vi har noen gode svar på de utfordringene som blir presentert. Vi ser at samtlige av våre informanter virker å inneha en empowerment-tilnærming til sosialt arbeid, om det er bevisst eller ikke. Det som særlig trer fram, er saksbehandlernes fokus på den opplevde maktforskjellen i det første møte mellom familiene og barneverntjenesten. Her forsøker samtlige av informantene å gjøre det de kan for at familien skal oppleve mest mulig verdighet, likeverd og medvirkning i møtet. Uten at våre informanter bevisst definerer sitt arbeid innenfor en bestemt tilnærming eller metode, skinner det gjennom at saksbehandlerne er seg bevisst at uansett hva de gjør i dette første møtet, så kan de ikke endre det faktiske maktforholdet. Slettebø (2000) presenterer også dette som et fakta i empowermentideologien. Han understreker også i sin artikkel at en empowerment-tilnærming ikke trekker i tvil den profesjonelle kunnskapen, men den profesjonelle kunnskapen er én av flere former for kunnskap, og klientenes egne erfaringer og kunnskap om sitt eget liv skal ha samme status i det sosiale arbeidet.

Partnerskap og samarbeid er et annet av hovedbegrepene i empowerment-tilnærmingen. Og igjen synes vi å se at våre informanter forteller om nettopp et slik perspektiv i sin arbeidshverdag. Saksbehandlerne jobber bevisst for å oppnå tillit og relasjon allerede i det første møtet. Slettebø sier at *partnerskap* kjennetegnes av et subjekt-subjekt forhold og dersom kontakten med hjelpeapparatet skal være en relasjon som bidrar til å aktivisere klientenes egne ressurser, er det vesentlig at det eksisterer et tillitsforhold mellom partene.

Om vi skal etterlyse noe hos våre erfarne informanter, sett i lys av empowerment-tenkningen, må det være et større fokus på samfunnsprosesser og ansvar. Så nevner da også Slettebø innledningsvis i sin artikkel at det har vært en tendens til å redusere empowerment som tilnærming i sosialt arbeid til en individuell psykologisk bevisstgjøringsprosess, og at dette kan føre til at de kollektive og politiske sidene med empowermentprosessen ikke gripes fatt i. Våre informanter bruker ikke empowerment-ideologiens føringer for sitt arbeid metodisk. Så vidt vi vet er det nok ingen barneverntjenester i Norge som gjør dette konsekvent metodisk i sitt undersøkelsesarbeid. Så kan man spørre seg hvorfor ikke det? Dersom man skulle forsøke dette som saksbehandler i undersøkelsesarbeid, ville det krevd en radikal tilnærming til både egne verdier, metodikk og beslutninger og det ville også krevd stor faglig og praktisk frihet,

og ikke minst tillit fra sine ledere i dette arbeidet. Saksbehandlerne ville møte på gråsoner knyttet til lovverk og retningslinjer, og slik vi ser det i dag ville en slik praksis kreve både mot og styrke fra både saksbehandlere og ledere. Med tanke på det mediebildet som har vært av barneverntjenesten over tid nå, er det også grunn til å tenke at de familiene som ufrivillig blir utsatt for en barnevernundersøkelse, også ville hatt behov for opplæring i denne nye gamle tilnærmingen til sosialt arbeid som empowerment-tilnærmingen innebærer, da kunnskap er et viktig element for å kunne mestre og tørre å være en aktiv deltaker. Dersom vi skulle leke med ideen om å lage et forsøks- og eller forskningsprosjekt hvor empowermentideologien skulle gi føringer for det metodiske arbeidet i en undersøkelse, og ikke minst i det første møtet med foreldrene, kunne vi sett for oss at følgende elementer skulle utgjøre en barnevernsundersøkelse:

1. Barneverntjenesten foretar en maktanalyse av klientens situasjon, herunder strukturelle samfunnsmessige forhold som kan ha innvirkning på bekymringsmeldingens problembeskrivelse (gjennomgang av melding).
2. Førstegangssamtalen gjennomføres med fokus på informasjon/opplæring i empowermentideologien, samt innhente familienes egne erfaringer og kunnskap om sitt eget liv og herav identifisere familiens egen situasjons- og problemforståelse.
3. Videre samtaleprosess(er) med en ressursorientert tilnærming for å;
 - a. hele/repere de problemene som er beskrevet i bekymringsmeldingen.
 - b. kartlegge talenter, interesser og suksesshistorier for å støtte/forebygge ved hjelp av å styrke allerede eksisterende individuelle og kollektive ressurser/beskyttelsesfaktorer.
4. Konkludere med familiens eget forslag til tiltak og herunder utvikle en felles kunnskapsutvikling om hva som er godt, nyttig og viktig for dem.
5. Arbeide videre ved siden av familiene med individuelle og/eller kollektive arbeidsformer (tiltak) for å gjøre klienten/familiene i stand til å kjempe for egne interesser, herunder må sosialarbeideren legge til rette for at klientene/familiene får tilgang til ressurser og bistand fra ulike hjelpeinstanser som kan gi dem mulighet og makt til å skape et (for dem) godt liv.

Vi har her trukket ut elementer fra Slettebøs artikkel (2000) og satt dem opp på en metodisk måte som vi ser for oss at kunne vært prøvd ut for eksempel i et aksjonsforskningsprosjekt. Vi merker oss at Slettebø setter ord på det som også kommer frem av intervjuene våre, at

mange sosialarbeidere (herunder barnevernsarbeidere) også opplever avmakt i sin rolle. Politiske føringer og lovgivning gir sterke signaler om brukermedvirkning, samtidig som stadig flere kontrolltiltak og andre juridiske hensyn kan vanskeliggjøre nettopp en reell brukermedvirkning.

Barnevernsarbeideren må også forholde seg til verdipreferanser som kan være forskjellige og dermed føre til verdikonflikter. Halvor Nordby (2020) setter søkelyset på hvordan dette utfordrer både den direkte kommunikasjonen mellom saksbehandler og familiene, og også utfordrer saksbehandlerens egne etiske vurderinger og handlinger når de opplever at det ikke passer med de formelle rammene som de jobber innenfor. Saksbehandleren kan løse dette på forskjellige måter. Gjennom å sett ord på forskjellige verdipreferanser, reflektere, problematisere og utforske, vil barnevernsarbeideren velge å revidere sitt grunnlag for vurderinger og beslutninger (s. 68). Dersom det er slik at barnevernsarbeideren mener at regler for praksis gjør det umulig å etterkomme (verdi-)preferanser som de mener det er riktig å etterkomme, bør dette tas opp i organisasjonen og føre til en bevisstgjøring og mulig videreutvikling av virksomheten. Dette kaller Nordby en verdibevisst praksis.

Som saksbehandlere i kommunal barneverntjenestes førstelinje, er vi alle ansatt i en kommune. Kommunene har noen overordnede etiske regler for sine ansatte, og ofte har de også egne mer spesifikke yrkesetiske retningslinjer som gjelder for den avdelingen som barneverntjenesten er organisert under. Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere (FO), har utarbeidet et yrkesetisk grunnlagsdokument på 9 sider som presenterer forpliktende felles verdier for profesjonene og drøfter etiske utfordringer og problemområder. FO definerer innledningsvis at profesjonsutøvelsen er basert på humanistiske og demokratiske verdier. Den er bygget på internasjonale grunnlagsdokumenter som Norge har ratifisert, for eksempel FNs menneskerettighetserklæring og barnekonvensjonen. Når vi leser dette dokumentet, blir det tydelig for oss at de komplekse problemene og de mange dilemmaene som barnevernsarbeideren står i hver dag og ikke minst i det første møtet med nye familier, ikke er nye og ukjente for fagfeltet.

Profesjonsutøvernes arbeid skal ta utgangspunkt i brukernes/ klientenes egne verdier, kunnskap og ressurser. De har et ansvar for å påse at tiltak og tjenester ikke bidrar til å umyndiggjøre brukerne/klientene. Samtidig er brukerne/klientene ofte i utsatte posisjoner og er avhengige av andres hjelp. Profesjonsutøverne kan måtte gripe inn i brukernes liv og relasjoner også mot deres egen vilje. I kraft av sin faglige kompetanse og profesjonelle status har barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere makt til å hjelpe, men hjelp kan også oppleves krenkende for mottakeren (kap. 1, s. 2).

Her legges det til grunn en form for empowerment-tenkning, samtidig som makt-avmakt-dilemmaet trekkes frem. Vi finner igjen Nordbys verdibevisste praksis når det videre sies at;

Faglige utfordringer lar seg derfor vanskelig skille fra etiske utfordringer på dette feltet. Ettersom all faglig kunnskap bygger på en bestemt virkelighetsforståelse og et bestemt menneskesyn, er ikke kunnskapen verdinøytral. Profesjonsutøveren må derfor ha et kritisk blikk på egen fagkunnskap og hvordan den utvikles og brukes. (..) Samfunnsmandatet til alle disse profesjonene innebærer et kritisk blikk på verdiene og rammene som til enhver tid styrer samfunnet. Profesjonene har også en forpliktelse til å påvirke rammebetingelsene for arbeidet og til å melde fra i tilfeller der tiltak og tjenester får uheldige konsekvenser for grupper eller enkeltpersoner. Dette forutsetter en profesjonsetikk som kan bidra til vedvarende etisk refleksjon (kap. 1, s. 2).

I Grethe Netlands artikkel i samme bok (2020), finner vi en teoretisk modell for å arbeide videre med slike spørsmål og (verdi-)konflikter. Rawles idé om reflektert likevekt handler overordnet om en rettferdig fordeling av materielle og immaterielle goder i et demokratisk samfunn. I likhet med empowerment-ideologien tenker også Rawles at samfunnet må være et system av samarbeid for at det skal være godt for borgerne. Teorien legger også til grunn at samfunnsborgere har rettferdighetssans (en form for moralsk følsomhet), samt at de har evne til å resonnerer teoretisk og praktisk (intellektuell evne). Med dette som utgangspunkt tenker vi at barnevernsarbeideren kan drøfte de alltid iboende konfliktområdene i en barnevernsak innledningsvis og fortløpende med seg selv og sin organisasjon, og selvsagt i førstegangssamtalen med foreldrene. Vi ser da for oss at førstegangssamtalen blir en form for forhandling om verdier, idealer og prinsipper og at vi i denne forhandlingen må bevege oss

mellom kommunikasjon om slutninger og vurderinger, og relasjonsarbeid om følelser, posisjoner og rettferdighet.

6.2 Barnevernsarbeideren

Allerede tidlig i planleggingen av dette prosjektet tenkte vi at vi ønsket å innhente informasjon fra erfarne saksbehandlere. Når vi etterhvert fikk interessenter til å bli intervjuet, la vi merke til at det ikke bare var informanter innenfor vår definerte 5-års erfaring, men at 5 av 7 informanter også var godt voksne (50+) og hadde bred livs- og yrkeserfaring. Alle la også til i for- eller etterkant av intervjuene at de satte særlig pris på å få snakke om nettopp det temaet vi presenterte for vår undersøkelse. Et hovedinntrykk etter å ha intervjuet de 7 informantene, var at samtlige var både interesserte og engasjerte i å fortelle om hvordan de opplevde foreldrene, hva de tenkte om utgangspunktet for en førstegangssamtale, og hva de faktisk gjorde og ikke gjorde som saksbehandlere i en førstegangssamtale. Samtlige fremsto som svært ansvarlige for hele prosessen, og det virket på oss som at det underforstått ikke var noe alternativ å ikke lykkes i en førstegangssamtale. Kort oppsummert, og dekkende for alle informantene, var vårt inntrykk at å lykkes betydde at foreldrene hadde opplevd å bli sett, hørt og generelt følte seg tryggere og lettere etter møtet enn før møtet. Dette tenkte informantene at var helt nødvendig for det videre samarbeidet. Dette særlig med tanke på at barneverntjenesten da skulle få gjort jobben sin videre i undersøkelsen, og herav at barnet, barnets beste og barnets behov blir løftet fram i samarbeid videre gjennom undersøkelsesprosessen og kanskje også videre med hjelpetiltak. Saksbehandlers opplevelse av måloppnåelse kan selvsagt være preget av lavt ambisjonsnivå, og vi har heller ikke fått foreldrenes synspunkter på de samme førstegangssamtalene, men om vi ikke kan konkludere med at det alltid er full måloppnåelse og at førstegangssamtalen alltid er preget av høyeste kvalitet, så kan vi ihvertfall konkludere med at førstegangssamtalen som oftest gjennomføres på en god nok og formålstjenlig måte sett fra saksbehandlernes ståsted.

En av informantene hadde en praksisfortelling hvor samarbeidet hadde vedvart også gjennom en omsorgsovertakelsesprosess, altså at barneverntjenesten overtok omsorgen for et barn uten at dette var ønsket av foreldrene. Informanten presenterte denne historien nettopp for å illustrere viktigheten av å opparbeide et klima av samarbeid og trygghet, og at dette arbeidet begynner allerede i det første møte. Hvordan dette gjøres, skal vi drøfte videre i neste underkapittel, men her vil vi reflektere litt over noe vi tenker at også er viktig, nemlig hvem

er disse saksbehandlerne som personer? Hva bringer de inn i møtet bare i kraft av hvem de er, og er det en spesiell type mennesker som kanskje lykkes bedre enn andre i dette arbeidet? Vi fikk vite en del om våre informanter fordi vi spurte, og noen fortalte personlige ting som en del av forskjellige praksisfortellinger eller når de skulle forklare hvordan eller hvorfor de hadde tilegnet seg en kunnskap eller et synspunkt. For eksempel forteller en informant at hun har lært mye om hvordan hun selv har blitt møtt av de ansatte på veterinærkontoret hun benytter, mens en annen informant forteller at hun kan sette seg inn i hvor vanskelig det kan være å være foreldre til et barn med psykiske vansker, fordi hun selv har et barn som har strevd psykisk.

Aubert og Bakke (2018) er i sin lærebok som relasjonskompetanse opptatt av å fremheve viktigheten av relasjonskompetanse i praksisfeltet. “Evne til mentalisering, selvinnsikt og selvrefleksjon hos yrkesutøveren bidrar til at hjelperen kan komme *den andre* i møte og forstå mer av hvordan det er å være den andre” (s. 16). Etter å ha analysert vårt datamateriale, tør vi å påstå at samtlige av våre informanter viser svært god relasjonell kompetanse. Dette viser seg i de mange utsagnene som handler om forståelsen for hvordan det er å være en forelder som kommer inn i en førstegangssamtale på barneverntjenestens kontorer. En slik evne til forståelse, tror vi krever mer enn relevant fagkunnskap eller ren erfaring i antall yrkesaktive år. Når Aubert og Bakke snakker om studentenes læringsprosess i tilknytning til praksis, beskriver de det slik at forståelse handler om å gjøre det ukjente kjent, og at dette ofte skjer ved å sammenligne nye situasjoner med tidligere personlige erfaringer, for eksempel egen oppvekst. Våre informanter er voksne praktikere som har jobbet en god stund, og vi har fått mange fortellinger som viser at våre saksbehandlere i barneverntjenestens førstelinje innehar mye og variert livs- og yrkeserfaring. Hvordan forstå *den andre* henger også sammen med hvordan man forstår seg selv og hvordan man er i kontakt med sine egne følelser. Aubert og Bakke minner oss også på at “*egen forståelse rommer holdninger, verdier og forestillinger som er overlevert oss i den kulturen vi er en del av*” (s. 54). Dette er en form for forforståelse som vi ser at den erfarne saksbehandleren er kjent med og bevisst på i møte med *den andre*. En av våre informanter sa at det vil være vanskelig for en ung saksbehandler å oppnå respekt og anerkjennelse, dersom vedkommende var ung og uten barn selv. Det trekkes altså frem at erfaringsbasert kunnskap og livserfaring er faktorer som påvirker kvaliteten i det første møtet.

I mars 2020 sendte barne- og familiedepartementet ut et notat på høring som omhandler kompetansen i barnevernet. I dette notatet settes det søkelys mot svikt og kvalitetsmangler i

utførelsen av barnevernets kjerneoppgaver, kompetansemangler og turnover i det kommunale barnevernet. Det fremkommer forslag om kompetanseheving som blant annet skal bidra til å løse utfordringer som manglende tillit, omdømme, barnevernets saksbehandling med mer (Bendiksen og Haugli, 2021, s. 199). Det er åpenbart at den erfaringsbaserte kunnskapen, samt livserfaring og personlige egenskaper må komplementeres gjennom teoribasert kunnskap. Dette erverves gjennom grunnutdanningen og utvikles videre ved kurs, etter- og videreutdanninger, veiledning, drøftinger og eventuell deltakelse i ulike prosjekter. Det er i stor grad denne formen for kompetanse man kan utvikle. Den erfaringsbaserte kunnskapen kommer gjennom nettopp erfaring og vil utvikle seg over tid. Det er ofte strukturelle forhold som påvirker muligheten til å oppnå denne erfaringen, for eksempel ved at ledelsen sørger for relevante oppgaver som tilrettelegger for utvikling gjennom relevant praksiserfaring, fremfor teori som i større grad handler om skolebenktilværelse som muligens pålegges av direktoratet. Det vil også åpenbart ha store økonomiske- og andre konsekvenser for den daglige driften, da ledelsen vil måtte legge til rette for at ansatte får ta relevante videreutdanninger og liknende.

Spørsmålet er da om hvilken vei politikerne skal gå. Vil pålegg om teoretisk utvikling kunne bote på barnevernets påståtte kompetansemangler og omdømmeutfordringer alene, eller må man tenke bredere og inkludere viktigheten av erfaringskompetanse som våre informanter er så opptatt av? Vi mener at det her bør være et både og, fremfor et enten eller, ved at de to områdene likestilles og inkluderes i departementets planer for kompetanseheving i barnevernet. Bendiksen og Haugli (2021) nevner også turnover som et problem i barnevernet, et problem som har vært kjent og vedvarende over tid. Hyppig utskiftninger blant saksbehandlere som rett og slett ikke orker å stå i en så vanskelig arbeidssituasjon, bidrar til at man ikke oppnår den erfaringen som er så sårt tiltrengt.

Det første møtet mellom barnevernet og familien er en av disse svært vanskelige oppgavene barnevernsarbeideren har. Kildedal m.fl (2011, s. 34) beskriver dette som en ekstremt vanskelig oppgave hvor saksbehandleren skal kunne takle mange ting på en gang. De skal være støttende, åpne og empatiske på den ene siden, samtidig som de har makt til å kontrollere og undersøke bredt på den andre siden. Dette ser vi også i vår undersøkelse, hvor våre informanter har pekt på nettopp dette som veldig krevende, og de trekker frem ulike kvaliteter som en saksbehandler bør besitte for å kunne håndtere et slikt første møte på en best mulig måte. Det flere trekker frem er nettopp *erfaring*, sammen med personlighet, som er deres hovedredskap for å skape et samarbeid.

I barneverntjenesten er bruk av skjønn en vesentlig del av beslutningsgrunnlaget i en undersøkelse. Det er i stor grad opp til saksbehandler å gjøre vurderinger om hvilken retning undersøkelsen skal ta, hva slags informasjon som skal innhentes og hvor omfattende en undersøkelse skal være. Bendiksen og Haugli (2021, s. 30) skriver i sin bok om Barneretten at i saker som gjelder barn, kommer skjønn eller vurderinger inn på mange plan, og at lovgivningen i stor grad åpner for tolking gjennom bruk av en rekke skjønnsmessige ord og uttrykk. Det argumenteres videre for at virkeligheten innenfor barneretten er så vidt komplisert og sammensatt at det ikke vil være mulig å sikre gode vedtak gjennom detaljerte regler, og at en manglende adgang til å utøve skjønn ville kunne medføre alvorlige rettssikkerhetsproblemer ved at avgjørelsene kunne bli for lite fleksible og innholdsmessig dårlige på grunn av manglende mulighet for individuell tilpasning. Samtidig fremmes det også en fare for at skjønnet kan bli for standardisert dersom ideologier og oppfatninger om hva som er bra for barn fester seg og blir anvendt på bekostning av en bred og åpen vurdering. Vi har ikke funnet at våre informanter har fremmet ideologier eller holdninger som ville kunne utgjøre en slik fare. Våre informanter har, uten å si det eksplisitt, fremmet en allmenn humanistisk ideologi som også ligger til grunn i nasjonale og internasjonale lov- og rammeverk. Våre informanter har formidlet en åpenhet og ærlighet på nettopp disse utfordringene, altså at man som saksbehandler kan ha en forutinntatthet basert på tidligere erfaringer, men at dersom man er seg det bevisst, vil man også kunne være åpen for nye erfaringer som endrer ens forforståelse.

Barneverntjenestens juridiske makt og samtidig mangelen på helt klare retningslinjer for arbeidet i en undersøkelse, kritiserer Kildedal m.fl i boken "*Å bli undersøkt*" (2011, s. 79-81). Der pekes det på at hvordan en undersøkelses aktiviteter blir planlagt i en førstegangssamtale, vil kunne påvirke i hvilken grad familien får tiltak eller ikke ved undersøkelsens konklusjon. Dette understreker hvor viktig erfaring fra tilsvarende arbeid over lang tid har å si for den jobben saksbehandleren skal utføre. Gadamer peker på at denne kunnskapen tilegnes i en kontinuerlig og langvarig prosess gjennom ulike livserfaringer på ulike arenaer (Halås m.fl., s. 56). I vårt materiale finner vi også en slik kunnskap som våre informanter beskriver på ulike måter, blant annet som "noe som bare er". De vet hva de skal gjøre i ulike situasjoner, fordi de har gjort det før. Enkelte beskriver det som *magefølelse*. Dette finner vi igjen i Dreyfus' 5 stadier for ferdighetsutvikling (tabell 1), som *eksperten*. I de tidlige stadiene bestreber saksbehandleren seg på å handle etter klare regler og instruksjoner og bruker tid på å analysere handlingsalternativer og mål. Mot slutten av prosessen når

saksbehandler har lang erfaring, handler vedkommende intuitivt, slik at regler og analyser er erstattet med internalisert kunnskapserfaring opparbeidet over lang tid som saksbehandler (Thomassen 2006, s. 28). Gjennom gjentatte førstegangssamtaler og andre møter i undersøkelsen, har de gjennom erfaring opparbeidet seg kunnskap. Denne kunnskapen er mangfoldig og sammensatt og berører flere ulike områder. En av våre informanter omtalte det som en slags taus kunnskap. Den kan ikke settes ord på. Man bare *vet* hva man skal si, eller hvordan man skal handle i enhver situasjon, selv om de også beskriver og setter ord på mye av den erfaringskunnskapen de har tilegnet seg.

Hvordan skal man som barneverntjeneste sikre at denne type erfaring og kompetanse vil være tilgjengelig og gjøre seg gjeldende i alle førstegangssamtalene som gjennomføres i barneverntjenestene hver eneste dag? Flere av våre informanter har pekt på verdien ved det å være to saksbehandlere i en slik samtale. Da kan man spille på styrker og svakheter hos hverandre, ha større sjanse for å treffe med tanke på kjemi, samt ta over dersom den ene står fast har resultatene våre vist. I opplæringsøyemed vil naturligvis en hensiktsmessig sammensetning av de to saksbehandlerne være en erfaren og en uerfaren saksbehandler hvor den uerfarne saksbehandleren vil kunne skaffe seg erfaringskunnskap på en effektiv måte, og hvor kanskje også den erfarne saksbehandleren vil gis mulighet til å reflektere over egen praksis, og unngå en “slik har vi gjort det i alle år- mentalitet”. En av våre informanter ga oss også innsikt i en egen organisering med tanke på undersøkelser i særlig krevende foreldrekonfliktsaker hvor det var en uttalt metodikk at det skulle være en erfaren kvinnelig og mannlig saksbehandler som et team i møte med disse familiene. Informanten trakk særlig frem evnen til å spille hverandre gode og bruke hverandre aktivt i det første møtet. Ved at de var to erfarne saksbehandlere mente vedkommende at kvaliteten på møtet ble bedre. Det at de var både mann og kvinne, gjorde at de hadde et større repertoar med tanke på å treffe godt med kjemi og relasjon. Noen foreldre vil forholde seg best til en kvinnelig saksbehandler, mens for andre vil en mannlig saksbehandler være lettere å forholde seg til.

Våre informanter trekker frem flere faktorer som påvirker et første møte med foreldrene. Anerkjennelse, empati og trygghet er beskrivelser som går igjen som tilegnet erfaringskunnskap som er avgjørende for å lykkes. Kinge (2014, s. 151) peker på viktigheten av å være trygg på seg selv som en forutsetning for å kunne opptre empatisk og anerkjennende i møte med klienter. Hun skriver at det oppnåes ved gjentatte møter med påfølgende egevaluering og debriefing med ledelse eller kollegaer. Når Kinge snakker om

trygghet som avgjørende, reiser det spørsmålet om det er mulig som “fersk” saksbehandler å gjøre gode første samtaler med foreldrene i en undersøkelse. Vi tenker at det helt klart er mulig, men at faktorer som sakens kompleksitet, personlige egenskaper og foreldrene man møter helt klart vil påvirke i hvilken grad en slik samtale blir vellykket eller ikke. Det er svært mange og ulike familier med svært ulik problematikk man som saksbehandler møter i en første samtale, men en med mye erfaring vil ha langt større forutsetninger for å takle de mange og sammensatte utfordringer de møter. Så kan vi også stille det berømte spørsmålet om hva som kom først av høna og egget; personlige egenskaper eller erfaring. Vi tror i hvert fall at det er snakk om et samspill mellom disse to, og at begge er viktige faktorer ved barnevernsarbeideren som har mye å si for både dugeligheten i yrkesutøvelsen og utholdenheten i en utsatt posisjon i førstelinjetjenesten.

6.3 Kommunikasjonen og relasjonen

- slik den utspiller seg i førstegangssamtalen

I resultatkapittelet har vi sett at alle våre informanter er opptatt av relasjonen som selve målet for førstegangssamtalen med foreldrene. De betrakter dette som den viktigste forutsetningen for å nå målet om en god undersøkelsesprosess gjennom å få til et samarbeid. For å oppnå en god relasjon, er de avhengig av å benytte en hensiktsmessig kommunikasjon. Denne peker flere på at kommer gjennom erfaring som vi har fortalt om tidligere. Erfaringskunnskapen er altså det viktigste elementet i kommunikasjonen med foreldrene i den første samtalen.

Som vi har sett, er utgangspunktet for samtalen kompleks og vanskelig. Temaene er betent og møtet er ofte i stor grad preget av skam og redsel hos foreldrene. Barnevernsarbeideren beveger seg i et meget vanskelig territorium hvor små nyanser kan gjøre et samarbeid nærmest umulig. Dette arbeidet må ikke på noen måte underkjennes, da disse møtene faktisk gjelder barna til de du møter, noe som ofte får frem sterke følelser som sinne, frustrasjon og håpløshet hos foreldrene de møter. Derfor er det en svært avansert øvelse i kommunikative ferdigheter som innebærer kvaliteter til å skulle romme, regulere og avgrense foreldrene, samtidig som barnevernsarbeideren skal gjennom sin agenda for møtet.

Tembo og Studsrød (2016) viser til Fuller, Paceley and Schreibers forskning som har pekt ut spesifikke ferdigheter og handlinger som saksbehandleren kan benytte, og som vi også kjenner igjen fra våre informanters beskrivelser; respektere den andres synspunkt og

meninger, kommunisere ærlig og åpent om prosessene og å opprettholde et tilsynelatende rolig ansiktsuttrykk. Nå vi trekker sammen all informasjonen vi har fått fra våre informanter om hva som faktisk og helt konkret skjer i førstegangssamtalene, ser vi at det trolig er ganske sammenfallende både fra kontor til kontor og fra undersøkelse til undersøkelse. Variasjonene ser ut til å ligge mest i hvor mye og hvor dypt saksbehandleren får gått inn i de forskjellige elementene i løpet av denne første samtalen. Det kan se ut til at det som bestemmer dette i stor grad er hvordan saksbehandleren registrerer og vurderer foreldrenes sinnstilstand og ståsted der og da i samtalen. Og denne sensitiviteten som vi har drøftet tidligere, handler både om saksbehandlerens personlighet, personlig og profesjonelle erfaring, forforståelse, evne til empati og mentalisering og så videre. Noen ganger vurderes smalltalken innledningsvis til å være svært viktig, noen ganger er det rammene og informasjonen som er viktigst, mens andre ganger er det følelsesmessig støtte og empati som blir fremtredende i samtalen. Videre har vi laget et skjematisk oppsett over hva saksbehandleren gjør i en førstegangssamtale, og hva som skjer som et resultat av dette;

6.3.1 Innledende fase/smalltalk

Ofte snakkes det om at barn må hjelpes til å regulere sine følelser, men i det første møtet i en undersøkelse peker våre informanter på at det er noe de er avhengig av å få til med foreldrene også dersom de skal klare å skape trygge rammer for møtet. Barnevernsarbeiderens evne til mentalisering sammen med deres erfaringskunnskap gjør at de nærmest instinktivt forstår hvilke innfallsvinkler de kan bruke i det enkelte møtet. Flere informanter sier at humor eller sammenfallende interesser kan benyttes i startfasen av møtet, eller til og med før de setter seg rundt bordet. Da kan saksbehandleren for eksempel ha skjønt at han/hun har like interesser, ved at en av foreldrene har lik veske som seg, et emblem fra en fotballklubb eller at det i bekymringsmeldingen har stått noe om bosted eller annen historie som viser en form for likhet eller felles holdepunkter. Dette brukes som det flere informanter kaller "smalltalk" for å regulere foreldrenes følelser og skape trygghet gjennom å vise at man også bare er mennesker. Da oppnår man en form for likeverd og begynner å bygge en relasjon.

Det er likevel ikke mulig å skape en likeverdig relasjon all den tid makten barneverntjenesten råder over er opplagt for begge parter. Foucault (1982, s. 780) skriver at klienter ikke klarer å se makt i et makroperspektiv, men kanalisere dette til det umiddelbare, altså saksbehandler og Vis m.fl (2016, s. 44) peker på at en undersøkelse alltid vil være invaderende. Foucaults perspektiv på makt er at den er alltid tilstede, altså at selv om foreldrene ønsker hjelp,

ligger det også et maktspekt i en hjelperelasjon. Maktspektet utløses allerede ved innkallelsen til møtet. Dette kommer stort sett i form av et brev som informerer om bekymring, rettigheter og opprettelse av undersøkelse. Det betyr at likeverdighetsprinsippet er svært ubalansert når foreldrene møter til første samtale. Så når våre informanter peker på likeverd i relasjonen som viktig, betyr ikke det at begge parter skal bestemme like mye, men heller legge til rette for medvirkning og medbestemmelse innenfor de ytre rammer som lovverket setter. Vi skal også nevne at grad av makt, avhenger av grad av bekymring. Noen ganger må barnevernet bruke tvang på et tidlig stadium, noe som gjør at makten til utøvelse av lovverket minimerer foreldrenes muligheter for medvirkning som igjen vil påvirke relasjonen og samarbeidet.

Mentaliseringsevnen trekkes også frem av flere informanter for å minske stress og anspenthet hos foreldrene. De prøver å sette seg inn i hvordan foreldrene har det når de kommer, hvilke forventninger de har, hvordan spenningsnivået er og føler seg frem til hvordan de på best mulig måte kan skape relasjonen som skal til for å få til et godt samarbeid. Dette skjer allerede ved aller første kontakt og før de setter seg rundt bordet. Informantene får til dette ved å opptre rolig, ha en mild form for blikkontakt, hilser og husker navn.

Vi kan her si at saksbehandler **“tuner seg inn”** på “saken”, familien og foreldrene. Samtidig kan dette bidra til at foreldrenes anspenthet, stress og mulig frykt/angst reduseres.

Hvilke metoder saksbehandleren bruker for å oppnå dette, avhenger altså av hvordan foreldrene fremstår og hvordan saksbehandleren oppfatter foreldrenes sinnstilstand og atferd.

Kinge (2014, s. 105) trekker frem noen punkter som kjennetegner god mentalisering. Det dreier seg om å ikke trekke slutninger, samt det å være spørrende, undrende og reflekterende. Hun sier også at dersom vi er utrygge, føler oss utilstrekkelige, eller er opprørte, så reduseres vår evne til mentalisering betraktelig. Våre informanter beskriver seg som rolige. De er opptatt av egen trygghet som en forutsetning for relasjonen. Ingen informanter har sagt noe til oss som innebærer oppfarenehet, sinne, eller andre lignende faktorer de har med seg inn i førstegangssamtalen. De beskriver seg selv som undrende, lyttende og opptatt av den andre i disse møtene og beskriver da samtidig en evne til mentalisering. Flere er også bevisste på hvordan de selv påvirker foreldrene i førstegangssamtalen og at deres egen atferd er avgjørende for i hvilken grad de evner å treffe med sin oppfattelse av hvordan den andre har det. En informant påpeker at dette er det viktigste ved en førstegangssamtale med foreldrene.

At man ikke trenger å komme igjennom alle barnevernfaglige punkter i den første samtalen, men heller ha fokus på relasjonen og teknikkene for å komme dit.

6.3.2 Informasjon

Både teorien og vårt datamateriale sier noe om at det er ved hjelp av empati og innlevelse at barnevernsarbeideren klarer å fange opp hva den enkelte forelder som sitter i en førstegangssamtale med barneverntjenesten har behov for. Ved hjelp av denne intuitive prosessen som pågår gjennom hele møtet, parallelt med den ytre kommunikasjonen og samspillet, forstår den erfarne saksbehandleren hvilken informasjon, og hvor mye informasjon som er hensiktsmessig å gi. Saksbehandleren forstår også når i løpet av møtet informasjonen kan gis og vil også ha en anelse om hvor mye av informasjonen som faktisk har nådd inn til mottaker, og hvor mye av informasjonen som antakelig må gjentas ved neste anledning.

En del av informasjonsbiten i en førstegangssamtale, forklarer våre informanter at handler om å skape en trygg arena for videre relasjonsbygging og å legge grunnen for at foreldrene kan ta i mot mer og annen informasjon senere i møtet eller senere i undersøkelsen. Dette handler om å bruke tid og å forklare barnevernets posisjon og ofte dårlige rykte i samfunnet. Først etter at dette er adressert og behørig behandlet, finner våre informanter at foreldrene er klare for å ta i mot annen informasjon, for eksempel informasjon om hva en undersøkelse hos barnevernet innebærer.

Med dette sier våre informanter at det er mange viktige elementer og prosesser i en førstegangssamtale. De barnevernfaglige rammene og målene for barneverntjenestens arbeid i de forskjellige fasene av en barnevernsak, vil også alltid måtte være et overordnet mål i førstegangssamtalen med foreldrene, men for å oppnå dette, må altså saksbehandleren skape et godt klima for møtet og en god relasjon for å sikre et videre samarbeid med foreldrene i undersøkelsen. Dette er muligens en enda vanskeligere øvelse enn om man i en førstegangssamtale kun skulle etablere en relasjon og bare ha fokus på det. Skal man i tillegg gå gjennom barnevernloven, bekymringsmelding, rettigheter og plikter, kan man risikere å gå glipp av relasjonsdimensjonen som jo våre informanter er mest opptatt av som faktor for å oppnå samarbeid. Det fremstår likevel klart at noe informasjon er man som saksbehandler pålagt å gi, og andre ting som informasjon om bekymringsmeldingen er foreldrene opptatt av

å få. For å klare denne balansegangen, fremstår saksbehandlerens kommunikasjon- og relasjonsteknikker som avgjørende for å lykkes.

Fra informasjonsfasen i møtet til neste fase med dialog og aktiv lytting, vil det være glidende overganger og kanskje vil man gå litt ut og inn av disse mellom disse to fasene. En av våre informanter turte å si at om man ikke får gjort alt dette, så er det ikke så farlig. I dette leser vi at en trygg og erfaren saksbehandler vil tørre å prioritere og kanskje også velge seg ut hva som er viktigst dersom en ting vil gå på bekostning av en annen. I en førstegangssamtale vil saksbehandleren bruke det meste av tiden på informasjon, mens i en annen samtale vil saksbehandleren bruke mest tid på å la foreldrene fortelle om det som er viktig for dem fra deres ståsted. Grunnlaget for å kunne gjøre disse vurderingene fortløpende legges i innledende fase.

6.3.3 Dialog/aktiv lytting

Det er både skummelt og fristende som erfaren og godt voksen saksbehandler å si at barnevernets undersøkelsesarbeid har utviklet seg fra mer tradisjonelt sosialt arbeid til mer klinisk utredningsarbeid med sjekkpunkt-kartlegging og standardiserte metoder. Vi kan litt anekdotisk minnes at fokuset på barnevernskontorene for en god del år siden handlet mer om den gode samtalen og det relasjonelle (miljø-)arbeidet. Våre informanter sier at det er familiene selv som er best egnet til å informere om eget liv og hvordan de ser på egen situasjon. Og når de sier dette, forstår vi det slik som at de fortsatt har fokus på samtalen med foreldrene som en viktig del av informasjonsinnhentingene i en undersøkelse.

Når det blir sagt fine ting om å være eksperter på eget liv, kan det i verste fall være forbeholdt festtaler og tomme ord, men i beste fall er det grunnlaget for at det i en førstegangssamtale blir rom for fruktbar dialog og en reell medvirkning. For barneverntjenesten vil denne dialogen og medvirkningen også være den nødvendige forutsetningen for en forsvarlig kartlegging også videre i undersøkelsen. Saksbehandlerne skal skaffe seg nødvendig kunnskap og oversikt over familiens helhetlige situasjon og herunder barnets omsorgssituasjon i hjemmet i løpet av undersøkelsen, og grunnlaget legges allerede her i den første samtalen. Her kommer for eksempel den triadiske modellen mellom partene og saken inn, og saksbehandler kan bruke denne til å reflektere sammen med foreldrene. Når vi reflekterer ved hjelp av en ytre dialog, kan man undersøke nærmere det man tenker, mener og tror om hverandre og om saken. Og dette gjelder både for saksbehandler og for foreldre, men skal dette lykkes må det være tillit og relasjon. Saksbehandler må være villig til å tenke at

foreldrene kan mene noe annet enn den som har meldt bekymring, og foreldrene må tørre å tro på at dette er et trygt rom for følelser, meninger og refleksjon. Gjennom en slik samtale, kan vi bevege oss frem og tilbake og kanskje utvikle nye tanker, forestillinger og meninger. Disse kommunikasjons- og relasjonsmomentene drøftes i Jensen og Ullebergs bok om kommunikasjon i profesjonelle relasjoner (2011, s. 41-45).

De saksbehandlerne som har jobbet lenge i feltet har opp gjennom blitt introdusert for, og har jobbet med å implementere forskjellige kommunikasjonsverktøy som bygger på forskjellige kommunikasjonsteorier. Begrepet aktiv lytting er for eksempel brukt i flere av disse. Et raskt google-søk på uttrykket *aktiv lytting*, gir denne definisjonen ; “*Med **aktiv lytting** menes å lytte med både ører, øyne og hjerte. Man hører ikke bare at den andre snakker, men lytter **aktivt**. Man lytter like mye til den andres følelser som man lytter til dens ord*”. Våre informanter praktiserer denne formen for kommunikasjon uten å benytte uttrykket aktiv lytting. De forteller at de er sensitive og kjenner på magesfølelsen for å møte foreldrene “der de er” og for å fange opp de temaene som er viktige for foreldrene. Dette beskrives også som lydhørhet av våre informanter, og kommunikasjonen i denne prosessen beskrives som støttende og anerkjennende. Jensen og Ulleberg (2011) definerer anerkjennelse som mye mer enn rosende ord. Anerkjennelse handler om å bekrefte den andres oppfatning av virkeligheten som gyldig, og har en åpenhet for de sider ved den andres forståelse som er særlig avvikende fra ens egen. Dette er krevende og mye å forvente, og kan være ekstra utfordrende når saksbehandler sin egen virkelighetsforståelse også kan være bundet av bekymringsmeldingens virkelighetsforståelse og kanskje også lokal- og storsamfunnets virkelighetsforståelse. Og når Jensen og Ulleberg også sier at anerkjennelse skal gi kraft og frihet til den andre, så forplikter saksbehandler seg til en holdning og en ideologi som støttes både av den juridiske rammen om respekt, samarbeid, medvirkning og forsvarlighet, men også for eksempel av empowerment-tradisjonen.

6.3.4 “Lander”/konkluderer bekymringsmeldingen innhold og bekymringens “nivå”, samt legger en plan for neste skritt, eller resten av undersøkelsen.

Halvor Nordby (2020) drøfter nettopp verdier og kommunikasjon i konfliktsituasjoner, og definerer da at en betingelse for all konflikthåndtering er i første omgang å oppnå en rimelig god forståelse av den andre. Han sier videre at *hvis andre synspunkter eller praksiser fremstår som fullstendig ubegrunnet eller irrasjonelle, så har man sannsynligvis ikke forstått dem særlig godt* (s. 81). Dette er en krevende øvelse, og Nordby viser til at

kommunikasjonsteorien knytter dette til å ha sympati med andres standpunkter, og da leser vi mellom linjene at dette også skal gjøre seg gjeldende selv om man selv kan ha et annet standpunkt. Slik vi ser det vil det i denne øvelsen ikke være nok at barnevernsarbeideren innehar teoretisk kunnskap om kommunikasjon, men denne må også ha evne til mentalisering, altså til å kunne se seg selv utenfra og den andre innenfra.

I denne fasen av det første møtet, skal saksbehandleren gjøre vurderinger av hvordan veien videre skal forløpe. Dette må vedkommende klare på relativt kort tid, basert på bekymringsmeldingens innhold, foreldrenes kommentarer til den og annen informasjon de fremsetter, samt saksbehandlers tidligere erfaringer og kunnskap om lovverk og teori. Saksbehandler må her i stor grad bruke skjønn, og også eventuelt konferere eller få innspill fra medsaksbehandler hvis denne deltar i samme møtet. For å kunne utøve skjønn, er saksbehandler avhengig av en tillitsbasert ledelse som stoler på at saksbehandler treffer de rette avgjørelsene for de neste tre månedene av foreldrenes liv som er den perioden en undersøkelse kan vare. Som vi har sagt tidligere, må saksbehandleren samtidig involvere foreldrene i beslutningsprosessene og slik sett ivareta deres medvirkning. Informasjonen de gir under møtet, samt deres syn på saken, bidrar i materialet saksbehandler skal vurdere, men for å anerkjenne foreldrene som eksperter på eget liv, bør saksbehandleren også være åpen for at deres vurderinger kan være vel så gode som saksbehandlerens. Det vil hvert fall være et mål om konsensus for begge parter. Kildedal m. fl (2011, s. 50) sier at selv om målet er å i størst mulig grad involvere foreldrene, er det samtidig i stor grad snakk om et faglig og et rettslig ideal for sosialarbeidere. Saksbehandleren skal altså balansere de rettslige og faglige aspektene opp mot foreldrenes involvering og deres forståelse av barnevernfaglige vurderinger.

Alle våre informanter sier at det er et mål for førstegangssamtalen å legge til rette for et videre samarbeid mellom foreldrene og barneverntjenesten. Det er ikke bare et mål heller, det er faktisk helt nødvendig for at både førstegangssamtalen i seg selv skal kunne anses for å være vellykket, men også en nødvendighet for at det skal kunne være et videre samarbeid i undersøkelsen. Vi tolker det våre informanter sier til å være et uttrykk for at det er et mål i seg selv å unngå i størst mulig grad å måtte handle på tvers av foreldrenes ønsker, og altså dermed i størst mulig grad unngå tvang- og ellers forskjellige grader av maktbruk. I løpet av en undersøkelse skal gjerne saksbehandler(e) og foreldre komme til enighet om en rekke små og store beslutninger. Dette kan være hvem som skal informeres og/eller involveres i

undersøkelsen, når og hvordan barna skal informeres og involveres, hvordan bekymringen skal forstås og ellers familiens og barnas situasjon. Så er det hvilke praktiske aktiviteter som skal gjennomføres, når og hvordan, og alle disse tingene er det ofte uenighet om i forkant av møtet og ikke minst under selve møtet. I løpet av alle våre intervjuer lot vi oss stadig overraske over graden av måloppnåelse som samtlige av våre informanter opplevde. Alt i alt fikk vi et overveldende entydig inntrykk av at til tross for alle de vanskelige utgangspunktene og de komplekse dilemmaene og problemene underveis i en førstegangssamtale, så endte de aller fleste førstegangssamtalene ganske godt. Dette ble ofte beskrevet som at foreldrene gikk lettere ut av møtet enn inn i møtet, og saksbehandler opplever som oftest at de tross alt klarer å gjennomføre en førstegangssamtale med det innholdet som er påkrevet i henhold til lover og regelverk. Et viktig element som har fremkommet, er at det ikke er nødvendig å bestemme at hele undersøkelsen må planlegges i løpet av førstegangssamtalen, men et minimum er at neste skritt i undersøkelsen må oppnås enighet om. Dette kan for eksempel være en oppfølgende samtale med foreldrene, at en tillitsperson, fullmektig eller advokat trekkes inn, eller det kan være å snakke med barna eller komme hjem til familien for å se hvordan de lever til daglig.

6.4 Konklusjoner

Så hvilke faktorer har vi funnet som påvirker samarbeidet mellom barnevernsarbeideren og foreldrene i det første møtet i en barnevernundersøkelse?

Vi vil si at den viktigste faktoren er den enkelte saksbehandleren som sitter i de utallige førstegangssamtalene som gjennomføres daglig på de forskjellige barnevernskontorene. Slik vi tolker vårt materiale, ser det ut til at til tross for det åpenbart vanskelige utgangspunktet for disse samtalene, så oppnår våre rolige, trygge og erfarne informanter så godt som full måloppnåelse ut i fra deres egne idealer om at foreldrene tross alt skal gå litt lettere ut av møtet enn når de kom inn i møtet. Saksbehandleren tar det fulle ansvaret for at førstegangssamtalen skal forløpe hensiktsmessig, og har i forkant ofte reflektert over hva som kan ligge bak bekymringsmeldingens innhold, og hvilke konfliktområder som kan ligge i den enkelte unike undersøkelsen.

Dette viser at barnevernsarbeiderens kommunikasjonsferdigheter, personlighet og erfaring kan bidra til familiens opplevelse av mest mulig verdighet, likeverd og medvirkning i møtet. Det viser også at det kan oppnås tillit, relasjon og samarbeid allerede i det første møtet, eller

når det er nødvendig med mere tid, ved at det i førstegangssamtalen legges et grunnlag for en mulig relasjon senere i undersøkelsen. Dette relasjonsarbeidet er bevisst fra saksbehandlers side, men akkurat hva de gjør, kan de ofte ikke helt forklare da det er intuitivt eller en form for internalisert kunnskapserfaring. Med Foucaults maktanalyse, empowermentideologien samt EMDs domfellelser av Norge som bakteppe, har det kommet tydelig frem i denne undersøkelsen at det er avgjørende for foreldrenes mulighet til medvirkning at barneverntjenesten lykkes i å gjennomføre en hensiktsmessig førstegangssamtale.

Når vi har analysert vårt datamateriale, har vi kunnet trekke ut hva vi ser at de gjør konkret i kommunikasjonen og relasjonsarbeidet. Først og fremst er de anerkjennende, empatiske og trygge i møtet. De snakker til foreldrenes følelser, og forsøker å løfte frem barnas beste og barnas behov, og de forsøker å romme, regulere og avgrense foreldrene samtidig som de kommer seg igjennom en minimumsagenda for møtet. Våre informanter ser det som et mål i seg selv å unngå, om mulig, tvang og maktbruk. Barnevernsarbeidernes budskap er i dette å fremme respekt, likeverd og forståelse i møte med foreldrene. Saksbehandlerne bruker derfor sine egne kommunikasjonsferdigheter og sensitivitet til å forhandle og oppnå enighet med foreldrene om felles problemforståelse, enighet om små og store beslutninger i førstegangssamtalen, for eksempel om hva som skal gjøres videre i undersøkelsen. Hvordan saksbehandleren gjennomfører førstegangssamtalen, vil på denne måten være avgjørende for om barneverntjenesten får gjennomført en forsvarlig videre kartlegging av barnets omsorgssituasjon, og sikre nødvendig hjelp og inngripen om nødvendig.

7.0 AVSLUTNING

I denne oppgaven har vi intervjuet sju erfarne saksbehandlere fra fire forskjellige barneverntjenester på Østlandet. Vår problemstilling har vært; “Hvilke faktorer påvirker samarbeidet mellom barnevernsarbeideren og foreldrene under det første møtet i en undersøkelse?” Vi har hatt en antagelse om at det første møtet med barneverntjenesten i en undersøkelse er av avgjørende betydning, samtidig som nettopp dette møtet har et veldig vanskelig utgangspunkt med tanke på blant annet befolkningens tillit til barneverntjenesten etter de senere årenes ofte negative medieomtale.

Vi har vært ute etter å se på både ytre og indre faktorer som er avgjørende i en første samtale med foreldrene, og vårt utgangspunkt har vært en forforståelse av at et samarbeid mellom barneverntjenesten og foreldrene er vesentlig for å få til både en hensiktsmessig dialog i denne første samtalen, og et videre samarbeid i undersøkelsen. Vi stilte oss spørsmål i forlengelsen av vår problemstillingen om hvordan barnevernsarbeideren legger til rette og gjennomfører førstegangssamtalen, og vi har stilt spørsmål om hvordan barnevernsarbeideren bruker kommunikasjonen og hvilken betydning relasjonen har for dette møtet.

Det fremstår for oss at det er barnevernsarbeideren som tar et personlig ansvarlig for kvaliteten på førstegangssamtalen, og at det er egenskaper ved hen som er avgjørende for å oppnå en god relasjon og et godt samarbeid. Barnevernsarbeideren er opptatt av å kunne sette seg i foreldrenes sted. Evne til mentalisering fremstår som en viktig faktor for å kunne “tune seg inn”, regulere foreldrenes følelsesuttrykk, samt å møte dem der de er, med de temaene de er opptatt av. Hva de gjør, og hvordan de gjør det, kan til en viss grad beskrives, men hver samtale er unik og barnevernsarbeideren må intuitivt og underveis i samtalen vite hva de skal si, når de skal si det, og også av og til hva de ikke skal si.

Den pågående barnevernsreformen, som blant annet innebærer ny barnevernlov, setter fokus både på kvaliteten i det statlige og det kommunale barnevernet, og kompetansen til den enkelte barnevernsarbeider. Det er etter vår mening viktig og riktig å prioritere tiltak som bidrar til å rekruttere, beholde og kultivere dyktige og erfarne saksbehandlere, samt sørge for at unge, nye saksbehandlere får de redskapene de trenger for å oppnå denne erfaringen. Dette innebærer å investere tilstrekkelig i den enkelte ansatte gjennom å legge til rette for

kompetanseheving, veiledning, gode faglige drøftinger og stopp-punkter, målrettet utnyttelse av den enkeltes kompetanse, samt gode nyansettelsesrutiner som følges opp. Dette mener vi er implikasjoner for praksis som både kommunal ledelse og barneverntjenestenes ledelse må følge opp umiddelbart og videre i årene som kommer.

Våre funn har ikke avveket noe fra kunnskapsstatus i barnevernsfeltet. Egenskaper ved saksbehandleren, og betydningen av relasjon er funnet tilsvarende betydningsfullt, for eksempel i Bufdirs omfattende forskningsprosjekt om barneverntjenestens undersøkelsesarbeid. Våre kvalitative data er likevel særegne ut i fra at det er funnet hva erfarne barnevernsarbeidere anser som viktige faktorer spesifikt i en førstegangssamtale. Om vi likevel skal ønske oss et videre forsknings- og/eller utviklingsarbeid, som en forlengelse av vår problemstilling, ville det vært å se nærmere på om det er en hensiktsmessig organisering at én og samme tjeneste har ansvar for å yte hjelpetiltak samtidig som tjenesten skal avdekke omsorgssvikt og mishandling, og iverksette nødvendige tvangstiltak rettet mot dette. Vi spør oss om det er mulig å gjennomføre en god nok barnevernundersøkelse slik barneverntjenesten i dag er lovhjemlet og organisert, eller om barneverntjenestens noble hjelperolle blir et skalkeskjul for skjult makt til å gjennomføre tvangstiltak i familien om nødvendig. Barnevernreformens Proposisjon 73 L reiser også dette spørsmålet når den innledningsvis presiserer at det ikke nødvendigvis må være barnevernet som står for tiltak til barnets beste når barnet ikke får tilstrekkelig omsorg i hjemmet. Proposisjonen setter barnevernets arbeid inn i et bredere perspektiv, og understreker at samarbeid på tvers mellom profesjoner og tjenester er avgjørende for å komme tidlig inn med hjelp som virker. Vår undersøkelse viser at dette kanskje er den største utfordringen våre informanter står i, og som de ikke kan kompensere tilstrekkelig for ved hjelp av egen faglig og personlig kyndighet.

LITTERATURLISTE

Aubert, A-M og Bakke, I M (2018). *Utvikling av relasjonskompetanse. Nøkler til forståelse og rom for læring*. 2. utgave, Oslo: Gyldendal Akademiske.

Barnevernloven (1992). Lov om barneverntjenester (LOV-1992-07-17-100). Hentet fra <http://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100>

Bendiksen, L. R. L. og Haugli, T. (2021). *Sentrale emner i barneretten*. 4. utgave, Oslo: Universitetsforlaget.

Bufdir (2019). *Saksbehandlingsrundskrivet*. Hentet fra <http://bufdir.no/Barnevern/fagstotte/saksbehandlingsrundskrivet/>

Bufdir (2021). *Oppsummert status i tall for barnevernet*. Hentet fra http://bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Barnevern/Undersøkelser/

Christiansen, Ø., mfl. (2019). *Barnevernets undersøkelsesarbeid -fra bekymring til beslutning. Delrapport 4. Når barnevernet undersøker*, ISBN 978-82-93031-66-6.

Dagsland, S. (1987). *De umulige* (CD), Norge: Kirkelig kulturverksted

Faucault, M. (1982). The subject and power. *Critical Inquiry*, 8 (4), 777-795.

Fauske, H., Kojan, B. H., and Storhaug, A. S. (2018). Social Class and Child Welfare: interwining Issues of Redistribution and Recognition. *Social Sciences*, 2018, 7, 143; DOI: 10.3390/socsci7090143

Furnes, E. W (2019). *Nesten hver dag i fem år har Asle Hansen tenkt barnevern. Det har gitt flere avsløringer*. Hentet fra <http://journalisten.no/asle-hansen-barnevern-dagbladet/nesten-hver-dag-i-fem-ar-har-asle-hansen-tenkt-barnevern-det-har-gitt-flere-avsloringer/371473>

Fylkesmannen i Oppland (2018). *Endringer i barnevernloven fra 1. juli*. Hentet fra [Endringer i barnevernloven fra 1. juli | Fylkesmannen i Oppland \(statsforvalteren.no\)](http://www.statsforvalteren.no)
<http://www.statsforvalteren.no/nb/Oppland/Barn-og-foreldre/nyheter/Nyheter---Barn-og-foreldre/endringer-i-barnevernloven-fra-1.-juli/>

Google søk, aktiv lytting. Hentet fra https://www.google.com/search?q=aktiv+lytting+definisjon&rlz=1C1GCEB_enNO949NO949&oq=Ativ+lytting&aqs=chrome.2.69i57j0i1317j0i13i30l2.3841j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Halås, C.T; Steinsvik, K; Kymre, I.G. (2017). *Humanistiske forskningstilnærminger i profesjonspraksis*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag

Havnen, K. J. S. (2020). *Barnevernets undersøkelsesarbeid -fra bekymring til beslutning. Delrapport 5. Å medvirke når barnevernet undersøker*. ISBN 978-82-93031-71-0

Head, 2008. "Wicked Problems in Public Policy.» *Public Policy* 3 (2): 101.
https://www.researchgate.net/publication/43502862_Wicked_Problems_in_Public_Policy

Hunter, B. 2007. "Conspicuous Compassion and Wicket Problems: The Howard Government's National Emergency in Indigenous Affairs." *Agenda: A Journal of Policy Analysis and Reform* 14 (3): 35-51.
<https://www.jstor.org/stable/43199496?seq=1>

Jensen, P og Ulleberg (2011). *Mellom ordene. Kommunikasjon i profesjonell praksis*. 1. utgave. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Johannessen, A., Tufte, P.A og Christoffersen, L. (2015). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*, 5. utgave. Oslo: Abstrakt forlag.

Kildedal, K; Uggerhøj, L; Nordstoga, S; Sagatun, S. (2011) *Å bli undersøkt : norske og danske foreldres erfaringer med barnevernsundersøkelsen*. Universitetsforlaget.

Kinge, E. (2014). *Empati - Nærvær eller metode*. Oslo: Gyldendal Akademisk,
Langsrud, Elizabeth; Fauske, Halvor; Lichtwarck, Willy. (2017) Et maktperspektiv på «gode nok foreldre» i barnevernets kontekst. Tidsskriftet Norges Barnevern.

Lindboe K. (2011) *Barnevernloven* (7. utg.) Oslo: Gyldendal akademiske.

Malterud, K (2018). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag*. 4. utgave. 2. opplag. Universitetsforlaget. Oslo.

Netland, G. (2020). Å balansere mellom barnevernets prinsipper. i H. Nordby & A. Halså (Red.), *Verdier i barnevern* (Kap. 3, s. 49-65). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Nordby, H. & Halså, A (2020). Introduksjon. I Nordby, H & Halså, A. (red), *Verdier i barnevern* (kap. 1, s. 9-23). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Nordby, H. (2020). Verdier og kommunikasjon i konfliktsituasjoner. I H. Nordby & A. Halså (Red.), *Verdier i barnevern* (Kap. 4, s. 67-87). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Prop. 101 L (2012-2013). *Endringer i barnevernloven*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no//contentassets/7d0ea1b89cc54939b17e69a20d5f7b48/no/pdfs/prp201220130106000dddpdfs.pdf>

Prop. 133 L (2020-2021) *Lov om barnevern (barnevernloven) og lov om endringer i barnevernloven*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-133-l-20202021/id2842271/?ch=1>

Samarbeidsavtale om felles innsats for å skape forståelse for barnevernets samfunnsmandat og formidle kunnskap om hvordan barnevernet arbeider.

<https://www.ks.no/contentassets/af267f4dfe4d417887418265f9f41294/Samarbeidsavtale-mellom-BFD-og-KS-om-a-styrke-tilliten-til-barnevernet.pdf>

Slettebø, T. (2000). Empowerment som tilnærming i sosialt arbeid. *Nordisk sosialt arbeid*, nr. 2, s. 75-85

Slettebø, T., mfl. (2019). *VID Rapport 2019/3. Godt nok barnevern? Forståelser av forsvarlighet og internkontroll i den kommunale barneverntjenesten*. ISBN: 978-82-93490-34-0, papir

Tembo, M. J. & Stubsrød, I. (2019). *Parent's emotional experiences of their contact with the Child Welfare Services: a synthesis of previous research -a research review*, Nordic Social Work Research, 9:2, 184-198, DOI: 10.1080/2156857X.2018.1489885

Thagaard, T. (2018). "*Systematikk og innlevelse*". 5. utgave, 1. opplag. Fagbokforlaget, Bergen.

Thomassen, M. (2006). *Vitenskap, kunnskap og praksis. Innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. 1. utgave, 7. opplag. Oslo: Gyldendal akademiske.

Thrana, H. M., & Fauske, H. (2014). *The emotional encounter with child welfare services: the importance of incorporating the emotional perspective in parents' encounters with child welfare workers*. European Journal of Social Work, 17:2, 221-235, DOI: 10.1080/13691457.2013.798628

Tjora, A. (2018). *Viten skapt. Kvalitativ analyse og teoriutvikling*. Cappelen Damm, Oslo.

Vis, S. A., Lauritzen, C. og Fossum, S. (2016). *Barnevernets undersøkelsesarbeid - fra bekymring til beslutning. Delrapport 1. Oppsummering av hovedtrekkene i forskningslitteraturen*. ISBN 978-82-93031-46-8 Barnevernets undersøkelsesarbeid rapport 1 - trykket.

Vis, S. A., mfl. (2020). *Barnevernets undersøkelsesarbeid -fra bekymring til beslutning. Samlede resultater og anbefalinger*. Hentet fra http://www.bufdir.no/globalassets/global/nbbf/barnevern/barnevernets_undersokelsesarbeid_fra_bekymring_til_beslutning_samlede_resultater_og_anbefalinger.pdf

Witoszek, N., Totland, T., Nwosu, E., Thune, G. H. og Salvesen, E. C., (2015). *Bekymringsmelding om barnevernet*. Hentet fra <https://www.aftenposten.no/norge/i/ME5E/bekymringsmelding-om-barnevernet>

Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere. fo.no. Hentet fra

<https://www.fo.no/getfile.php/1324847->

[1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf](https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf)

Vedlegg 1

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt

Forskningsprosjektet er en kvalitativ masterstudieundersøkelse og -oppgave, tilknyttet Master i psykososialt arbeid ved Høgskolen i Innlandet, med følgende foreløpige problemstilling:

“Hvilke faktorer påvirker det videre samarbeidet mellom barnevernsarbeideren og foreldrene under det første møtet i en undersøkelse?”

Bakgrunn og formål

Vi er to erfarne barnevernspedagoger som jobber i førstelinjetjenesten som saksbehandlere i en av de større barneverntjenestene i Oslo. Vi har til sammen lang og bred erfaring fra barnevernsfeltet og har i vår yrkespraksis hatt mange tanker og refleksjoner om forskjellige utfordringer vi møter på i vårt daglige arbeid.

I dag jobber vi spesialisert med undersøkelsesarbeid. Før vi begynner å arbeide i familiene har da bekymringsmeldingen blitt vurdert av et mottaksteam ved tjenesten, som har besluttet at bekymringsmeldingen skal gå til videre undersøkelse i medhold av barnevernlovens § 4-3. Når vi starter på denne undersøkelsen er det vi som tar kontakt med familien og fortløpende vurderer hvilke aktiviteter som skal gjøres i undersøkelsen, når og hvordan. Barneverntjenestens undersøkelser har som kjent i all hovedsak en tidsramme på 3 mnd.

En av de store utfordringene vi ofte møter på når vi starter opp en ny undersøkelse i en familie handler om at vi ikke opplever å komme i posisjon til å undersøke barnets reelle utfordringer og eventuelle skadelige faktorer i den helhetlige omsorgssituasjonen rundt barnet. Vi tenker at det kan være mange faktorer som har innvirkning på dette, for eksempel barneverntjenestens dårlige omdømme i dagens mediebilde, det skambelagte og stigmatiserende ved offentlig inngripen i den

grunnlovsfestede retten til respekt for privatliv og familieliv og/eller redsel for å bli fratatt sine barn.

Med dette utgangspunktet for en undersøkelse tenker vi videre at det er svært krevende, og samtidig svært viktig, å møte de aktuelle familiene på en måte som i det hele tatt gjør det mulig å gjennomføre en reell undersøkelse, slik at barneverntjenesten kan 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”* (Barnevernlovens § 1-1).

Med dette som bakteppe har vi kommet til at vi interessert i å finne mer ut av hva det er som gjør at barnevernsarbeideren, til tross for de strukturelle utfordringene som ligger i tjenesten, kan klare å gjennomføre en god nok undersøkelse, slik at vi klarer å finne ut av om det aktuelle barnet lever under forhold som skader deres helse og utvikling, og ut i fra dette tilby nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse.

Når vi stiller oss dette spørsmålet er vi ute etter erfaringskunnskapen til barnevernsarbeideren, den praktiske kunnskapen som viser seg i praktikerens gjennomføring av sitt daglige virke. Vi ønsker den erfarne praktikerens undring over hva en god undersøkelse innebærer, hva som er viktig og hva som står på spill. Hva skjer egentlig i innledningen til en undersøkelse, både på det ytre og det indre plan? Vi lurer på om det finnes noen skjulte endringsskapende ressurser i undersøkelsesfasen, hva kan være utløsende for en hensiktsmessig innledende prosesser i en undersøkelse. Hva kan bidra til en positiv prosess og hva kan være til hinder?

Hva innebærer deltakelse i studien?

Som deltagere i vår undersøkelse (informanter) har vi valgt oss erfarne saksbehandlere i førstelinjetjenesten barnevern med minimum 5 års erfaring, og som jobber eller har jobbet hovedsakelig med undersøkelser. Vi har også hatt et ønske om å undersøke én tjeneste i Oslo og én tjeneste på et mindre sted i øst-norge.

Som informant vil vi gjennomføre et kvalitativt intervju med deg. Intervjuet vil måtte beregnes å ha en tidsramme på 1½-2 timer, og skal etter planen gjennomføres i perioden november 2020-mars 2021. Vi er godt kjent med den travle hverdagen i praksisfeltet, og vil være svært fleksible på tid og sted for å gjøre din deltakelse i prosjektet vårt så lite belastende som mulig for deg! Dersom vi ser at vi ønsker å få utdypet noen elementer i ditt intervju senere i undersøkelsesfasen, altså innen senest juni 2021, vil vi kunne kontakte deg igjen for et oppfølgende intervju. Dette vil du da selvsagt stå fritt til å takke nei til.

Intervjuet vil registreres ved at det blir tatt opp på en lydfil, samt at vi vil notere underveis. Lydfilen vil bli benyttet til å transkribere intervjuet og deretter slettes senest ved avslutningen av prosjektet, som etter planen skal være september 2021.

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Ditt navn vil ikke fremkomme i lydfilen eller i notatene, og når masteroppgaven publiseres vil det ikke være mulig å identifisere deg. All informasjon om deg, dine tanker og refleksjoner og din praksiserfaring som vil komme oss for hende, vil kun være tilgjengelig for oss og vår veileder ved Høgskolen i Innlandet, professor Halvor Fauske.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i denne studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg vil alle opplysninger om deg umiddelbart blir slettet. Samtykkeskjema undertegnes før intervjuet blir gjennomført.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS, i oktober 2020.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med

Eva Almlid

e-post: eva@almlid.com

mobil: 922 03 588

eller

Harald Engh

e-post: haraldengh@yahoo.no

mobil: 907 47 163

Vår veileder og prosjektets overordnede ansvarlige er professor ved Høgskolen i Innlandet, Fakultet for helse- og sosialvitenskap, Halvor Fauske. Han kan kontaktes på e-post: halvor.fauske@inn.no eller tlf. nr.: 61 28 83 12

Med vennlig hilsen

Eva Almlid og Harald Engh.

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien og er villig til å delta.

Sted, dato og navn (informant)

Vedlegg 2

Intervjuguide

1. Fortell litt om deg selv innledningsvis.

Hjelpespørsmål:

- Alder, kjønnsidentitet, utdanning, arbeidserfaring, sivil status, interesser, nåværende arbeidssted og arbeidsoppgaver etc.
- Befolkningsgrunnlag, er det noen tendenser i bekymringsmeldingene de undersøker?

2. Fortell om din inngang til det første møtet i en undersøkelse slik det vanligvis foregår, og gi gjerne konkrete eksempler.

Hjelpespørsmål:

- hva er utgangspunktet ditt (melding, meldingsgjennomgang, tildeling av sak - hvordan foregår det, hvor lenge går det fra innkalling/første kontakt til første møte .. etc. ..)?

Oppfølgende spørsmål:

- På hvilken måte påvirker bekymringsmeldingens innhold din inngang til det første møte?
- Hvordan tilrettelegger du de fysiske omstendighetene i forkant av møtet?
- Hvordan forbereder du deg til møtet? (Er dere to saksbehandlere?)
- Gruer du deg, har du noen forventninger?
- Har du noen tanker om foreldrenes "forberedelser" og tanker/følelser før dette første møtet?

3. Fortell om hvordan du vanligvis pleier å gjennomføre en førstegangssamtale i en undersøkelse, for eksempel ved en praksisfortelling fra en typisk førstegangssamtale (.. hvis det går an å kalle noe for en *typisk* førstegangssamtale?)

Hjelpespørsmål:

- Hvordan innleder du møtet - er det f.eks. rom for smalltalk?
- Hvilket tema/temaer innleder du møtet med?

Oppfølgende spørsmål:

- Hvordan opplever du at bare selve inngangen til/innledningen av møtet påvirker resten av møtet - for deg, og for foreldre/foreldrene?
- Hvordan påvirker valg av tema det første møtet?
- Hvordan tenker du at foreldrene opplever dette første møtet (gi gjerne eksempler)?

4. Hva tenker du at er det viktigste å finne ut av, komme frem til eller oppnå i en førstegangssamtale?

Hjelpespørsmål:

- Er det informasjon om barneverntjenesten og partsrettigheter?
- Er det å komme til bunns i bekymringsmeldingen?
- Er det å få vite mest mulig om barnet og familien?
- Er det å planlegge undersøkelsen sammen med foreldrene?
-

Oppfølgende spørsmål:

- Hva tenker du at er viktigst for foreldrene i en førstegangssamtale?
- Hva tenker du at er viktigst for barna, at skal skje i en førstegangssamtale med foreldrene?

5. Hva tenker du om kommunikasjonen i en førstegangssamtale?

Hjelpespørsmål:

- Kan du peke på spesifikke teknikker du bruker i møtet?
- Gjør du noe for å gi foreldrene en følelse av trygghet?
- Gjør du noe for å tydeliggjøre eller minske maktbalansen i forholdet mellom offentlig og privat deltaker i møtet?

6. Hva tenker du om betydningen av relasjon i møte mellom barneverntjenesten og familiene?

Hjelpespørsmål:

- Gjør du noe, bevisst eller ubevisst for å skape en god relasjon til foreldrene?
- Kan du huske en spesielt mislykket førstegangssamtale og har du noen tanker om hva som gikk galt?
- Hvordan vil du beskrive deg selv som person (i en relasjon, i møte med "den andre")?

- Hvis det dukker opp noe faglig interessant/refleksjoner om saksbehandlerrollen eller menneskesyn, så utdyp og be om eksempler!

7. Gi et eller flere eksempler på en vellykket førstegangssamtale du har gjennomført.

Oppfølgende spørsmål:

- Hva vil du si betegner et vellykket første møte med foreldrene?
- Har du noen tanker om hvilke påvirkning/innvirkning gjennomføringen av førstegangssamtalen har å si for barnets situasjon i en undersøkelse?

8. På hvilken måte vil du si at det første møtet i undersøkelsen vil kunne påvirke det videre samarbeidet mellom barneverntjenesten og foreldrene?

Hjelpespørsmål:

- Er det noen forhold ved dine forberedelser til møtet?
- Er det noen forhold ved selve møtegjennomføringen?
- Er det noen forhold ved deg som person?
- Er det noen kommunikasjonsteoretiske faktorer?

Oppfølgende spørsmål:

- Har du noen eksempler på at noe av dette vi har snakket om her har hatt påvirkning på resultatet av en undersøkelse/konklusjonen?

Stikkord til hjelp:

- Utvidelse
- Henleggelse
- Endring
- Tiltak
- Mindre bekymring, økt bekymring
- Konflikt
- På hvilken måte kan undersøkelsen ha hjulpet barnet, ført til endring for barnet?

9. Hvilke personlige, organisatoriske eller strukturelle forhold tenker du at hemmer eller fremmer muligheten til å gjennomføre en god undersøkelse?

10. Har du noe du vil legge til om tema til slutt, som vi ikke har spurt om?

Vedlegg 3

NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Masteroppgave i psykososialt arbeid med barn og unge

Referansenummer

800898

Registrert

26.10.2020 av Harald Engh - 236920@stud.inn.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskolen i Innlandet / Fakultet for helse- og sosialvitenskap / Institutt for sosialfag og veiledning

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Halvor Fauske, halvorf.fauske@inn.no, tlf: 61288312

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Harald Engh, haraldengh@yahoo.no, tlf: 90747163

Prosjektperiode

26.11.2020 - 15.09.2021

Status

29.10.2020 - Vurdert

Vurdering (1)

29.10.2020 - 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 med vedlegg den 29.10.2020, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. 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 15.09.2021.

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.

TAUSHETSPLIKT

Vi vil minne om at barnevernsansatte har taushetsplikt. Den strekker seg lenger enn å unnlate navnene til barna/familier. De kan ikke fortelle historier på slik måte at andre opplysninger kan identifisere et nåværende eller tidligere barn direkte eller indirekte. Dere er i fellesskap ansvarlige for at barna/familier blir omtalt i generelle ordelag under samtalen. Vi anbefaler at dere diskuterer personvern i forkant av intervjuet.

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).

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: Simon Gogl
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

b4fdd07f4