

Byråkrat eller hjelper? Paternalisme og myndiggjøring i klientrelasjoner i barnevernet.

PED 3900 MASTERGRADSOPPGAVE I PEDAGOGIKK

Institutt for lærerutdanning og pedagogikk

Fakultet for humaniora, samfunnsvitenskap og lærerutdanning

Vivi-Ann Pettersen

15.mai 2011

Innhold

1.0	Innledning.....	1
1.1	Endringer i lov om barnevern.....	1
1.2	Barnevernet i faglig endring.....	2
1.3	Egen erfaring og ståsted	3
1.4	Problemstillingen.....	4
1.5	Avgrensinger	7
1.6	Oppgavens oppbygging.....	8
2.0	Barnevern som forvaltning eller hjelpeinstans?	10
2.1	Fra paternalisme til myndiggjøring	11
2.2	Yrkesutøvelse og tradisjonell saksbehandling	13
2.3	Barnevernet i Norge i faglig utvikling	14
2.4	Relevant forskning på feltet	15
2.5	Mitt prosjekt	18
	2.5.1 Studiets innhold	19
	2.5.2 Coaching som metode.....	21
3.0	Relasjoner i sosialt arbeid.....	24
3.1	Relasjon og kommunikasjon	24
3.2	Relasjonens tosidighet.....	26
3.3	Relasjon og tillit	28
	3.3.1 Den etiske fordring	30
3.4	Relasjon og makt	33
3.5	Relasjon bygd på myndiggjøring og partnerskap som ideal	35
4.0	Metodisk tilnærming	39
4.1	En fenomenologisk forståelsesramme.....	39

4.2	Fenomenologisk analyse	40
4.3	Kvalitativt fokusgruppeintervju.....	41
	4.3.1 Utvalget.....	42
	4.3.2 Gjennomføring av intervjuet.....	43
	4.3.3 Transkribering.....	43
4.4	Dokumentdata	44
4.5	Validitet og reliabilitet.....	44
4.6	Forskningsetiske vurderinger	45
4.7	Analyse av mitt materiale	46
	4.7.1 Analysens første steg	47
	4.7.2 Analysens andre steg	47
	4.7.3 Analysens tredje og siste steg.....	48
5.0	Undersøkelse og analyse av mine funn	50
5.1	Erfaringer fra og refleksjon over relasjonen i etablert praksis	51
	5.1.1 Barnevernsarbeideren i rollen som byråkrat.....	51
	5.1.2 Barnevernsarbeiderens møte med det dysfunksjonelle.....	54
	5.1.3 Barnevernsarbeiderens ekspertrolle og maktforholdet	58
	5.1.4 En oppsummering av hjelper og kontrollør i etablert praksis.....	63
5.2	Erfaringer fra og refleksjon over relasjonen ved bruk av nye metoder.....	64
	5.2.1 I møte med nye metoder	65
	5.2.2 Hvordan påvirkes hjelperrelasjonen ved bruk av metoder fra coaching?	70
	5.2.3 En oppsummering av hjelper og kontrollør ved bruk av nye metoder.....	77
5.3	Oppsummering og avsluttende analyse	78
Kap 6.0	Drøfting av problemstillingen.....	84
6.1	Drøfting av barnevernsarbeideren i rollen som byråkrat.....	84
	6.1.1 Historisk bakteppe	84

6.1.2	Byråkratiets krav til forvaltningen.....	85
6.1.3	Relasjonen i et byråkratisk perspektiv	86
6.2	Drøfting av barnevernets møte med det dysfunksjonelle	87
6.2.1	Fokus på problem i familien	88
6.2.2	Kontroll og konfrontasjon i relasjonen	89
6.3	Drøfting av barnevernsarbeiderens ekspertrolle og maktforholdet.....	91
6.3.1	Den gode hjelper til tjeneste?.....	92
6.3.2	Eksperten i et maktforhold.....	92
6.4	Drøfting av barnevernsarbeidere som moderne hjelpere.....	93
6.5	Drøfting av hjelperrelasjonen ved bruk av coaching.....	96
6.5.1	Ledelse av møtene	97
6.5.2	Myndiggjøring og partnerskap i klientmøtene	98
6.5.3	Positiv makt	99
7.0	Oppsummering og konklusjon	102
	Litteraturliste.....	105

TUSEN TAKK

Aller først må jeg takke alle studentene, som senere ble mine informanter for at jeg fikk anledning til å bli kjent med dere gjennom videreutdanningen. Dere har med stor iver tatt imot utfordringer som senere ga inspirasjon og erfaringer til denne studien. Dere har villet dele erfaringer og satt dere selv og deres yrkespraksis under lupen på en respektfull måte. Uten det engasjementet dere la for dagen, hadde ikke mitt prosjekt latt seg gjennomføre.

En kjempestor takk til min veileder Cato Bjørndal. Du har hørt på, lest og hjulpet meg med store og små tanker, og gitt nye innspill som har vært avgjørende for resultatet. Din evne til å dra oppgaven videre og se med dine utenfor-briller har vært uvurderlig. Du er vennlig, ivaretaende og klok.

Tusen takk for alle interesserte spørsmål og oppmuntrende ord fra mine kollegaer. Dere har støttet meg i disse to årene. Det har gitt meg inspirasjon til å gjennomføre prosjektet i en travel hverdag.

Til sist – tusen takk Helge, for alle frokoster og middager du har servert. Jeg setter stor pris dette. Likeså på blomster og annen oppmuntring underveis.

Harstad 11.mai 2011

Sammendrag

Denne studien har som tittel ”Byråkrat eller hjelper? Paternalisme og myndiggjøring i klientrelasjoner i barnevernet”. Jeg har foretatt en undersøkelse av barnevernsarbeiderens relasjon til klienten med utgangspunkt i to ulike tradisjoner. Jeg har tatt utgangspunkt i tradisjonell etablert praksis, og en praksis basert på innflytelse og medvirkning fra klienten. Med utgangspunkt i dette har jeg valgt å formulere en overordnet problemstilling slik:

Hvordan kan barnevernsarbeideren være både hjelper og kontrollør i møte med sine klienter?

I dette bildet har jeg vurdert hvordan rollene hhv som hjelper og kontrollør framkommer. Jeg har studert hvordan saksbehandlere erfarer og reflekterer over ulike tilnærminger til møtene, og hvordan dette påvirker klientrelasjonen.

Det kan i utgangspunktet se ut som rollene som hjelper og kontrollør står i motstrid til hverandre. Jeg har derfor valgt å formulere to delspørsmål som tilsammen kan bidra til å belyse hvordan barnevernets arbeid i en tradisjonell etablert praksis påvirker hjelperrelasjonen og hvordan denne relasjonen påvirkes ved å gi klienten deltakelse og innflytelse i saksbehandlingen.

Jeg har hatt fokus på barnevernsarbeiderens perspektiv i undersøkelsen. Mine informanter har vært deltakere i en videreutdanning for barnevernsarbeidere der utvikling av egen yrkespraksis var hovedtema. Delspørsmålene er besvart gjennom å undersøke hvilke erfaringer informantene gjør i sin yrkespraksis før, underveis og etter videreutdanningen.

Undersøkelsen er foretatt i en fenomenologisk tradisjon. Jeg har valgt to ulike metoder for datainnhenting. Dette er gjennomgang av dokumenter i form av eksamensoppgavene til studentene, og et fokusgruppeintervju to år etter endt utdanning. Jeg har benyttet Moustakas modell til å kategorisere dataene slik at de framstår som håndterbare og relevante i min studie og med utgangspunkt i problemstilling og delspørsmålene.

Det moderne barnevernet har forventninger på seg til å forvalte byråkratiske krav til saksbehandling preget av distanse og rutiner. Barnevernet får imidlertid kritikk for å utøve makt og sette klientene i en umyndig rolle i saksbehandlingen. I det moderne

barnevernet så vel som i all offentlig forvaltning, er myndiggjøring, deltakelse og innflytelse viktige prinsipper i hjelperelasjonen. Dette gir utfordringer til barnevernsarbeideren i rollen som hjelper og partner. Hun skal håndtere begge rollene samtidig.

Mine resultater tyder på at barnevernsarbeideren i etablert praksis i stor grad opptrer som kontrollør i møte med klienten. Det er tre forhold som peker i denne retningen. Dette er beskrivelse av en rolle som byråkrat der distanse og effektivitet er rådende. Videre framtrer hun som ekspert som forventes å gi råd, og i mindre grad tar inn klientens egne ønsker. Det tredje baserer seg på et fokus der problem står i sentrum for saken. Slik framkommer et fragmentert og lite helhetlig bilde av situasjonen. Hun framstår som nærmere kontrollør rollen selv om hun framhever seg som den gode hjelper, og gir råd i beste mening.

I en praksis der barnevernsarbeideren aktivt bidrar til å gi klienten deltakelse og innflytelse gjennom saksbehandlingen, oppstår situasjoner preget av energi og engasjement fra begge parter. Fokuset er rettet på større deler av klientens situasjon, og ressurser er i fokus. Klienten selv definerer mål og tiltak som ser ut til å være oppnåelige. Kommunikasjonen oppleves i mye større grad å være preget av likeverd og komplementaritet. Barnevernsarbeideren opplever det som befriende å ikke føle ansvar for utviklingen i klientens liv. Likevel vil hun være i posisjon til å håndheve mandatet til å ivareta barnets beste gjennom sin faglige autoritet.

En kort konklusjon i min studie er at det moderne barnevern skal ivareta byråkratiets krav til selve saksbehandlingen med de regler og prosedyrer som foreligger. Jeg vil også hevde at et større fokus på klientstyrt praksis vil utfordre barnevernet ytterligere i å ta i bruk metoder og tilnærminger som bidrar til partnerskap i relasjon til klienten. Å innrømme deltakelse og innflytelse vil være et steg i riktig retning.

1.0 Innledning

Barnevernet i Norge gir hjelp til 46 100 barn i 2009, hvorav 36 300 mottar frivillige hjelpetiltak, de øvrige får hjelp i omsorgstiltak. Tiltakene skal bidra til vekst og utvikling med utgangspunkt i barna og familiens egne forutsetninger og betingelser. Opp mot 40 000 barn i Norge er i frivillige hjelpetiltak årlig, og enda flere foreldre berøres av denne frivilligheten. Det er det kommunale barnevernet som utreder og følger opp barna og familien i hjelpetiltakene.

1.1 Endringer i lov om barnevern

Opp gjennom tidene har det vært ulike perspektiv og begrunnelser for barnevernets eksistens og oppgave. "Lov om Forsømte Børns Behandling" av 1896 eller vergemålsloven var den første lov i verden som uttrykte samfunnets ansvar for barn og unges livssituasjon. Stang Dahl (1978) i (Christiansen, Havnen et al. 1998) hevder at loven representerte et samfunnsvern mer enn et barnevern. Vergemålsloven gjaldt helt fram til 1953, da Lov om barnevern ble vedtatt. Denne hadde fokus på å gi hjelp og behandling til barn som hensiktsmessig. Det skulle fortsatt være mulig med tvangsinngrep dersom det ble ansett som nødvendig. Med bakgrunn i endrede samfunnsforhold og ny kunnskap om omsorgssvikt og atferdsvansker foregikk et omfattende utredningsarbeid i løpet av 1980-tallet. Ny Lov om barneverntjenester trådte i kraft i 1992, og hadde flere nye intensjoner. Dette var styrket rettsikkerhet for den private part, tidlig intervensjon fra barnevernet, hjelpen skal i større grad innrettes med vekt på familiebaserte tiltak, og vilkårene for inngripen ved omsorgssvikt ble skjerpet som en følge av dette. Her ser vi en tydelig dreining i politikken ved å støtte opp under familiens ansvar for egne barn og for å bevare familien, og samtidig holde fokus på rettsikkerheten til den private part.

Lov om barneverntjenester av 17.juli 1992 deler arbeidet i en barnevernsak opp i flere faser. Enhver sak som tjenesten jobber med, kan deles i tre hovedfaser. 1) *Meldingsfasen*. En barnevernssak starter med en melding med bekymring for et barns utvikling eller situasjon. Barnevernet må så vurdere om opplysningene i meldingen er av en slik art at saken skal undersøkes videre. 2) *Undersøkelsesfasen*. I denne fasen opprettes kontakt med familien for å kartlegge situasjonen rundt barnet, og det innhentes informasjon fra andre instanser som skole/barnehage, helsestasjon og

andre som er i kontakt med eller kjenner barnet og familien godt. Det besluttes om saken skal avsluttes eller tiltak iverksettes. 3) *Tiltaksfasen*. I denne fasen settes det inn tiltak (BFD 1992). Det siste ti-året har det vært mye fokus på å implementere nye metoder i tiltaksporteføljen, hovedsakelig inspirert fra USA (Schjelderup, Omre et al. 2005).

1.2 Barnevernet i faglig endring

Barnevernets krav til kompetanse omhandler flere komponenter som alle har betydning for yrkesutøvelsen. Barnevernsarbeideren skal ha kunnskap om barn og barns utvikling, hun skal ha bevissthet om samfunnsmandatet som krever forvaltning av myndighetens oppgave og det juridiske grunnlag for arbeidet, og ikke minst ha ferdigheter innenfor kommunikasjon i krevende mellommenneskelige relasjoner. Yrkeskompetansen kan grovt tenkes å stå på to bein. De instrumentelle ferdighetene og kunnskapen utgjør handlingskompetane, mens relasjonelle ferdigheter og etisk refleksjon utgjør relasjonskompetansen (Røkenes og Hansen 2002).

Barnevernet i Norge er i faglig utvikling, og vi ser tre utviklingslinjer (Gjertsen 2007) for faglig endring. Den *psykologiske tilnærmingen* vektlegger kunnskap og fokus på tilknytning og samspill og dermed indre forhold i familien. Denne forståelsen gir barnevernsarbeideren en rolle som ekspert, og barnet og foreldrene observeres og får tilbakemelding fra fagpersonen.

Den *utviklingsøkonomiske tilnærmingen* vektlegger samspill mellom barnet og omgivelsene, og tiltakene retter seg mot økosystemet og i mindre grad direkte mot barnet. Dette fokuset betrakter situasjonen til barnet mer som et dårlig fungerende nettverk enn individorientert og avgrenset til familiens indre liv. Dette vil kreve et barnevern som går utenfor den forvaltningsrammen vi i dag kjenner med fokus på melding, undersøkelse og tiltak. (Gjertsen 2007). Barnevernet må møte barn på de arenaer de befinner seg, der ute i virkeligheten et sted. I dag er mye av denne kompetansen spesialisert og det kommunale barnevernet bestiller tiltaket gjennom fagteamet administrert av statlig myndighet.

Den *tredje retningen* kommer som en *reaksjon på barnevernets makt og kontroll*, og holder fokus på individets rettigheter og muligheter for vekst, utvikling og påvirkning i eget liv. Barn og foreldre som aktører vektlegges både politisk, som

ideologi, og gjennom krav til hvordan den enkelte utøver rollen som saksbehandler. NOU 2000:12 *Om barnevernet i Norge* tar opp skepsisen til ekspertisen slik den forvaltes i barnevernet. Meldingen skisserer modeller der partnerskap og aktørorientering står i fokus og kan bidra til å dreie fokus bort fra ekspertveldet. Barnevernsarbeiderens samhandlingskompetanse framheves som en viktig forutsetning for et godt barnevern. Videre: *"begreper som brukere og medvirkning fra barn og foreldre er imidlertid flertydige. Det som foreligger av dokumentasjon gir heller ingen klare og entydige indikasjoner på i hvilken grad målsettinger om slik medvirkning i barnevernet fungerer som honnørord eller rettesnor for aktiviteten"*. (NOU 2000:122)

Denne siste retningen er en kritikk mot barnevernets ekspertise og spesialisering. I denne forståelsen hevdes at barnevernet bør arbeide etter en modell der partnerskap mellom barnevernet og familiene står sentralt, og barnet og familien selv definerer egne problemer og løsninger på disse. Denne tenkingen oppfattes som en motmaktsbevegelse, og vi kjenner igjen tankegangen fra forbrukerbevegelsen. Hensikten er å aktivere klientenes ressurser og engasjement i egen situasjon, og slik har de selv regien i egen utvikling og problemløsning.

1.3 Egen erfaring og ståsted

Jeg har arbeidet som barnevernsarbeider i kommunal barneverntjeneste i 25 år. Gjennom 1990-tallet var fokus mer og mer rettet mot barna og familien som aktører i eget liv og dermed i egen sak. Den nye Lov om barneverntjenester (BFD 1992) styrket rettsikkerheten til foreldrene i betydelig grad. I mitt virke som saksbehandler erfarte jeg stadig dilemma mellom å overholde tidsfristene i sakene og å utrede sakene godt nok. Samtalene jeg hadde med barn og foreldrene var i tillegg preget av behovet for å innhente informasjon, og i mindre grad selv bidra aktivt som en "støttende utviklingsagent". Jeg opplevde meg selv som en forvalter av lovverket og utøvelse av skjønn med basis i loven.

Jeg har fattet interesse for perspektivet der barnevernet kritiseres for å utøve makt mot klientene, og slik satt fokus på partnerskap og myndiggjøring av klientene. Jeg har videreutdanning i både veiledning og coaching, og har vært veileder for ulike grupper siden midten av 80-tallet. Det siste 10-året har veiledning og coaching kommet mer og mer i fokus for min yrkesutøvelse. Dette, i kombinasjon med at

kritikk av barnevernet som maktmisbrukere stadig framkommer, har skapt refleksjon hos meg på om det er mulig å opptre som partner i de relasjoner barnvernssarbeideren inngår i. Gjennom å være lærer ved et videreutdanningsprogram med egenutvikling for barnevernssarbeidere i fokus, har jeg fulgt disse yrkesutøverne når de har tatt i bruk metoder basert på coaching. Underveis i denne utdanningen var jeg vitne til deres beskrivelser av etablert samtalepraksis, og hvilke erfaringer de gjorde seg ved denne praksisen kontra å være bevisst på og å ta i bruk nye metoder i møtet. Jeg fant i ettertid ut at det kunne være interessant å studere deres erfaringer nærmere, og har valgt perpektivspennet som ligger mellom kontrollør og hjelperrollen i barnevernssarbeidet som hovedfokus i mitt studie.

1.4 Problemstillingen

I denne oppgaven vil jeg se på barnevernssarbeiderens erfaringer med etablert praksis i saksbehandlingen, samt hvilke erfaringer de gjør seg ved å ta i bruk metoder som understøtter deltakelse og innflytelse i møtet med barnet og familien. I dette vil relasjonen som utvikler seg mellom barnevernssarbeideren og klienten ha en sentral plass. Alle vil i utgangspunktet si seg enig i at mulighet til å påvirke egen sak er essensiell. Jeg er nysgjerrig på å finne ut hvordan barnevernssarbeideren håndterer dette i hverdagen.

For å belyse kompleksiteten i spennet mellom makt og hjelp, vil det være sentralt å studere yrkesutøvelsen med fokus på relasjonen og hvilke erfaringer og refleksjoner barnevernssarbeideren gjør seg i rollen som yrkesutøver med fokus på byråkratisk orientert saksbehandling og forholdet mellom hjelp og kontroll. Jeg er også nysgjerrig på om tilførsel av andre metoder i møtet gir andre opplevelser omkring hjelp og kontroll.

Mitt utgangspunkt for denne undersøkelsen er knyttet til en av de tre sentrale føringer jeg har redegjort for kapittel 1.2 *Barnevernet i faglig endring*. Det gjelder den retningen som omhandler en reaksjon på barnevernets utøvelse av makt og kontroll, og det fokus som er rettet mot å myndiggjøre klienten i egen sak ved å gi deltakelse og innflytelse. Det er knyttet relativt stor oppmerksomhet rundt klientens rettsikkerhet etter at Norge vedtok ny Lov om barneverntjenester i 1992. Jeg ser imidlertid mindre oppmerksomhet rundt hjelperollens innhold og metoder i saksbehandlingen de siste 20 årene. Jeg stiller meg spørsmålet om klientens innflytelse og medvirkning fortsatt

fungerer mer som ideologi og honnørord enn til å være omsatt i praktisk handling i møte med klienten.

Kontrollmyndighetene, og dermed også barnevernet har i stor grad fokus på fristene og rutiner, og framgangsmåten ved saksbehandling i dette perspektivet synes å være styrt av byråkratiets krav til regler og rutiner, og resultatet kan være opplevelse av byråkratiet som maktutøver. Fokus på den deltakende klienten kan kanskje mistes av syne i denne verden. Det er derfor viktig å stille spørsmål ved om saksbehandlingen i barnevernet er orientert mot systemet eller mot resultatet for klienten, eller om det er mulig å favne begge deler. Tidspress og effektivitet i forhold til å overholde frister kan være et fokus som dominerer i arbeidet for barneverntjenesten. Slik kan vi tenke at møtet mellom barnevernet og familien vil være preget av å tjene systemet og myndighetene, mer enn å bygge positiv relasjon og tillit, med tanke på aktiv deltakelse og innflytelse fra barnet og familien.

Lov om barneverntjenester har uttalt et tydelig mål når det gjelder kontakt med barnet og familien. Alle skal høres, og ikke bare høres, men gis mulighet til å være en aktiv deltaker når tiltakene skal utformes. Denne praksisen gjenspeiler prinsipper i all offentlig forvaltning om at den saken gjelder, skal høres. Dette krever at barnevernet i sitt utredningsarbeid må hensynta dette. Jeg er nysgjerrig på hva som skjer i disse møtene.

Barnevernsarbeideren og barnevernet som system står i en kontekst der dilemma mellom byråkrati og klientorientering synliggjøres i enhver sak. Parallelt med ny lov i 1992, ser vi et skifte i faglig fokus der klientene i større grad skal behandles likeverdig og som en selvstendig og handlende person. Disse to kravene som handler om å holde både nærhet og distanse skal saksbehandler håndtere i møtet med klienten.

Med dette som bakteppe, er jeg nysgjerrig på hvordan barnevernsarbeideren kan utføre arbeidet ved å kombinere rollene som hjelper og byråkrat i det moderne barnevernet. Jeg har derfor ønsket å undersøke hvordan barnevernsarbeideren erfarer etablert yrkespraksis og hvilke refleksjoner de gjør seg rundt dette med tanke på den relasjonen de står i sammen med klientene. Mine informanter har vært studenter på en videreutdanning i barnevern. Underveis i studiet har de blitt utfordret på å ta i bruk alternative metoder for å fremme klientens deltakelse og innflytelse over egen

sak. I denne studien er jeg også nysgjerrig på finne ut hvordan de erfarer klientrelasjonen når de benytter metoder som baserer seg på å aktivisere og understøtte deltakelse og innflytelse fra klienten. Jeg har derfor ønsket å undersøke hvilke erfaringer de gjør seg i denne sammenheng.

Med utgangspunkt i dette har jeg valgt å formulere en overordnet problemstilling slik:

Hvordan kan barnevernsarbeideren være både hjelper og kontrollør i møte med sine klienter?

For å kunne besvare denne problemstillingen vil jeg legge vekt på barnevernsarbeiderens perspektiv i besvarelsen. Det kan i utgangspunktet se ut som rollene som hjelper og kontrollør står i motstrid til hverandre. Jeg har derfor valgt å formulere to delspørsmål som tilsammen kan bidra til å belyse hvordan barnevernets arbeid i en tradisjonell etablert praksis påvirker hjelperrelasjonen og hvordan denne relasjonen påvirkes ved å gi klienten deltakelse og innflytelse i saksbehandlingen. Jeg har derfor formulert følgende spørsmål:

- 1: Hvordan erfarer barnevernsarbeideren i det kommunale barnevernet relasjonen til klientene i etablert praksis?**
- 2: Hvilke erfaringer gjør barnevernsarbeideren seg i relasjonen ved å ta i bruk metoder som understøtter deltakelse og innflytelse hos klientene?**

Delspørsmålene er tenkt besvart gjennom å undersøke hvilke erfaringer informantene gjør seg om egen yrkesrolle underveis og i etterkant av videreutdanningen

For å undersøke spørsmålene har jeg valgt to former for datainnhenting. Dette er gjennomgang av dokumenter i form av eksamensoppgavene til studentene, og et fokusgruppeintervju to år etter endt utdanning. Innholdet i eksamensoppgavene er blant annet en beskrivelse av og refleksjon over på hvilken måte etablert saksbehandlerpraksis påvirker klientens deltakelse og innflytelse underveis i saksbehandlingen. I andre del av eksamensoppgaven har de beskrevet og reflektert over hva som skjer med relasjonen når saksbehandler benytter metoder der deltakelse og innflytelse fra klienten er vektlagt. I tillegg valgte jeg å ta et fokusgruppeintervju 2 år etter endt utdanning, der gruppen reflekterte over egen rolle som saksbehandler i

barnevernet på dette tidspunktet, og hva de har dratt med seg videre i sine møter med klientene.

1.5 Avgrensinger

Jeg har valgt en problemstilling der jeg gjennom å besvare de to delspørsmålene belyser informantenes erfaringer og refleksjoner i et ”før” og ”etter” perspektiv. Før og etter relaterer seg til tidsperspektivet i videreutdanningen.

Mennesker møter hverandre og er i et avhengighetsforhold til hverandre gjennom hele livet. Vi er i relasjon med andre i enhver situasjon vi møter på. Relasjon med andre er et stort og vidt begrep. Denne oppgaven vil ha fokus på profesjonelle relasjoner i det kommunale barnevernet, der rollen som saksbehandler er framtrædende. Den tradisjonelle rollen som sosialarbeider er av flere beskrevet til å være i en behandlingsorientert rolle. Jeg vil derfor presisere at denne rollen ikke omhandler det vi i psykologi og psykiatri betegner som behandlingsrelasjon med terapeutisk tilsnitt.

Jeg legger vekt på å synliggjøre på hvilken måte relasjonen kan utvikle seg i ulik retning avhengig av på hvilken måte klienten blir møtt. Dette vil jeg gjøre ved å belyse ulike posisjoner i en profesjonell relasjon, og se dette i lys av kommunikasjon, makt, tillit og myndiggjøring.

Saksbehandlingen i det kommunale barnevernet er styrt av politikk, økonomi og ideologi. I dagens samfunn framheves myndiggjøring gjennom deltakelse og innflytelse som en strek ideologi og en politisk føring. Rettsikkerheten til klienten står fortsatt sterkt. Det er igjen fokus på manglende ressurser til å gjennomføre et grundig nok arbeid i det kommunale barnevernet. Dette viste seg ved behandling av årets budsjett der det kommunale barnevernet ble tilført 400 nye stillinger. Det sier noe om den situasjonen saksbehandlerne står i til daglig. Sannsynligvis er opplevelsen av tidspress og å komme til kort en del av dette.

Mine informanter er saksbehandlere i det kommunale barnevernet. Alle har minst 4 år erfaring som saksbehandler. Jeg er nysgjerrig på hvordan de oppfatter sin relasjon til klientene, og videre om det er faktorer som fremmer eller hemmer denne relasjonen. Saksbehandler styres av et lovverk og en faglig forståelse av arbeidet. Denne forståelsen refererer til hvordan hun oppfatter andre, og hvordan hun møter

klientene til samhandling. Dette vil jeg hevde handler om den enkeltes personlige kompetanse i kombinasjon med faglige trygghet og ståsted. Jeg har ikke intervjuet hver informant i dette spørsmålet, men tillater meg å trekke noen konklusjoner med utgangspunkt i hva de beskriver og reflekterer over, både i eksamensoppgavene og i fokusgruppeintervjuet.

Til sist vil jeg knytte kommentarer til valg av begreper. Jeg benytter begrepene hjelper, saksbehandler, sosialarbeider og barnevernsarbeider om hverandre. Det er likevel ment å favne barnevernsarbeideren i sin yrkesutøvelse. Slik opptrer begrepene som synonymmer i oppgaven, selv om det kan være nyanseforskjeller om begrepene defineres spesifikt.

Andre avgrensinger og de valg jeg tar i min forståelse av materiale vil jeg synliggjøre underveis i oppgaven. Det gjelder også definisjon av begreper.

1.6 Oppgavens oppbygging

Mitt fokus i denne oppgaven er de reaksjoner som framkommer på barnevernet i et makt- og kontrollperspektiv. Dette bidrar til å holde klienten i en ulikeverdig og umyndig rolle. Valg av problemstilling har dette som fokus. Jeg vil redegjøre for innholdet i de ulike kapitlene nedenfor.

Kapittel 1 er innledningen. I denne delen redegjør jeg for barnevernets lovverk og en kort historisk gjennomgang. Min egen erfaring og ståsted, og mitt forhold til barnevernfeltet er presentert her. Til slutt presenteres problemstilling og noen generelle avgrensninger, samt oppgavens oppbygging.

I kapittel 2 redegjør jeg for rollen til barnevernsarbeideren og i hvilken kontekst hun til daglig virker i. Jeg presenterer relevant forskning på feltet. Til sist gir jeg en beskrivelse av mitt prosjekt mer inngående.

Kapittel 3 er viet teori jeg mener er relevant for å belyse på hvilken måte den profesjonelle relasjonen i barnevernets arbeid kan forstås. I hovedsak er dette teori knyttet til kommunikasjon, relasjon og tillit, ulike maktperspektiv og myndiggjøring.

Kapittel 4 er en redegjørelse for den metoden jeg har benyttet i arbeidet med sortering, identifisering og analyse av materialet. Jeg har valgt en fenomenologisk forståelsesramme i studiet. Det er redegjort for begrepene validitet og reliabilitet, og

noen forskningsetiske refleksjoner. Analysen er gjennomført ved hjelp av Moustakas modell for å systematisere materialet i undersøkelsen. Denne redegjøres for i detalj.

Kapittel 5 er delt inn i tre deler. Det er redegjort for de to delspørsmålene i hvert sitt kapittel og en oppsummering av disse to kapitlene sett i forhold til problemstillingen som omhandler den todelte rollen som hjelper og kontrollør. Dette kapitlet omhandler de funn jeg har gjort i min undersøkelse slik de er framkommet ved hjelp av den metodiske analysen beskrevet i forrige kapittel. Jeg har foretatt min egen analyse underveis slik dataene framkommer.

Kapittel 6 er drøfting med bakgrunn i de funn og den analysen jeg har foretatt i forrige kapittel. Drøftingen er forankret i den teorien jeg har presentert tidligere. Jeg har også tillat meg å hente fram hva faglitteraturen sier om de ulike fenomen som framkommer i materialet.

I kapittel 7 har jeg gjort en kort oppsummering av undersøkelsen og vist hvilke utfordringer rollen som hjelper og kontrollør står overfor i et moderne barnevern.

2.0 Barnevern som forvaltning eller hjelpeinstans?

Barnevernsarbeideren i det kommunale barnevernet befinner seg i en tosidig rolle mellom behandlingsorientert og forvaltningsmessig yrkesutøvelse. Christiansen, Havnen et al. (1998) hevder at sosialarbeidere og barnevernsarbeidere er influert både fra behandlingstradisjonen, og har samtidig sterke juridiske føringer med de rammer og rutiner som styrer arbeidsprosessen. I dette spenningsfeltet i sosialforvaltningen har de ulike påvirkningene ulikt rasjonale, idet det juridiske perspektivet definerer hvilken norm barnevernsarbeideren jobber innenfor, og det sosialfaglige indikerer mål med det arbeidet som gjøres (Schlytter 1993) i (Christiansen, Havnen et al. 1998). I rasjonale rundt juridiske rammer, vil barnevernsarbeideren spørre seg om klienten kan vurderes til å ha behov for hjelp etter lovens definisjon, feks om situasjonen til barnet vurderes som alvorlig omsorgssvikt. I denne sammenheng vil barnevernsarbeideren være opptatt av å kontrollere om denne situasjonen er tilstede i familien. Hun er i rollen som ekspert og kontrollør. Inntar hun derimot en rolle der det sosialfaglige er i fokus, vil hun være opptatt av å vurdere den enkeltes situasjon og behov for hjelp, definere mål og iverksette nødvendige tiltak for å nå målet. I denne vurderingen inntar hun rollen som hjelper.

Den amerikanske statsviteren Michael Lipsky (1980) i (Christiansen, Havnen et al. 1998) benytter betegnelsen *Grasrotbyråkrater* om en stor gruppe offentlig ansatte som har det til felles at de *”har direkte kontakt med medborgere i sitt daglige arbeid og har en begrenset, men reell handlingsfrihet i utførelsen av sine arbeidsoppgaver”* (Christiansen, Havnen et al. 1998:11). Han mener at grasrotbyråkratene har så stor handlingsfrihet at *”det er deres handlinger som i praksis bestemmer utformingen av den offentlige politikken”* (Christiansen, Havnen et al. 1998:11). Grasrotbyråkratene representerer forvaltningen, og har en grenseoverbyggende rolle mellom individ og byråkrati (Stjernø og Skansgård 1983). Rollen som grasrotbyråkrat gir makt, og vil oppleves både konfliktfylt og motsetningsfylt.

Lov om barneverntjenester av 1992 oppfattes som en styrking av fokus på det juridiske rammeverket med blant annet tidsfrister for de ulike faser i saksbehandlingen. I dette spennet er den tosidige rollen som barnevernsarbeider mer utfordrende. Dette begrunnes i den konflikten som kan oppstå mellom krav om

byråkratisk, saklig og upersonlig saksbehandling innenfor et juridisk rammeverk med fokus på regler og rutiner, opp mot et sosialfaglig og prosessorientert behandlingsarbeid med fokus på den enkelte sak preget av stor grad av skjønnsutøvelse hos saksbehandler. Yrkesutøvelsen i kommunal barneverntjenesten er endel av forvaltningen, samtidig som utredningsarbeidet skal bidra til positiv utvikling og hjelp til å endre og forbedre situasjonen for barnet.

2.1 Fra paternalisme til myndiggjøring

Den kommunale barneverntjenesten møter barn og foreldre i vanskelige livssituasjoner der det skal treffes avgjørelser som har stor betydning for barnets og familiens videre liv. Etterkrigstiden har vært preget av å bygge velferdsstaten, og statlig styring og ekspertveldet har vært sentrale premissleverandører i denne oppbyggingen. I dag ser vi en internasjonal og nasjonal trend, der pendelen svinger fra paternalisme til myndiggjøring av de vi skal hjelpe (Øvrelid i Askheim og Starrin 2007).

Velferdsstaten framvekst i etterkrigstiden fordret også en utvikling av tjenester som sosialt arbeid og barnevern, da fattige og utslåtte mennesker også skulle få hjelp til å leve verdige liv. Barnevernet i dette modernistiske perspektivet hadde fokus på å samle trådene fra fortiden, lete etter sammenhenger for deretter å presentere en logisk forklaring på dagens situasjon. Vi kjenner dette igjen i barnevernets behov for å utrede med henblikk på diagnoser og knytte dette opp mot empirisk begrunnede behandlinger. Denne måten å tenke på var basert på modernismens ide om at vitenskapelig kunnskap og rasjonalitet skapte orden i samfunnet. Vi ser et oppgjør med dette på slutten av 60-tallet, der det ble stilt spørsmål ved det D. Howe (1998) i (Christiansen, Havnen et al. 1998) kaller for sosial ingeniørkunst, og at denne hadde spilte falitt. Det vokste fram en bevissthet om at sannheter om mellommenneskelig forhold må sees i et relasjonelt og kontekstavhengig perspektiv.

Tidlig på 70-tallet sås tvil om velferdstatens fortreffelighet idet bevisstheten om en økning, heller enn en reduksjon av sosiale problemer kommer i fokus. Det sosiale systemet anklages for ineffektivitet, og opptrer mektig og invaderende i menneskers liv. Barnevernet anklages for å underminere foreldres ansvar for barna, og barnevernets inntreden i familien bidrar til at situasjonen i familien utviklet seg til det verre. Denne kritikken fikk grobunn både i konservative og radikale kretser.

Radikale miljøer tok til ordet for å myndiggjøre fattige og utslåtte, mens konservative miljøer vektla betydningen av personlig ansvar, individuell frihet og uavhengighet. Howe og Parton (1994 og 1996 i Christiansen, Havnen et al. 1998) mener dette er trekk ved ny-liberalisme som er grunntrekk ved postmodernismen.

Engelske D.Howe (1994 i Christiansen, Havnen et al. 1998) beskriver voksende byråkratiske trekk i sosialt arbeid. Det vektlegges prosedyrer og rutiner framfor relasjon til klienten og en dypere forståelse av situasjonen. Howe benytter begrepet ”det postmoderne lune” om sosialt arbeid i vår tid. Dette kan synes relevant også til å beskrive utviklingen i norsk barnevern.

I dagens barnevern diskuteres det på hvilket faglig grunnlag barnevernet definerer familiens problemer. I et postmodernistisk perspektiv framheves valgfrihet i forståelse, moral og livsstil. Den individuelle frihet står i kontrast til kollektiv ansvar. Barnevernet i dag oppfattes å arbeide i en eklektisk virkelighet. Nygren (1995) mener at dette skaper et utydelig barnevern og tar til orde for et barnevern basert på diagnostikk og utredningsarbeid. Her framvises synet på en styrking av barnevernet som ekspert på andres liv. Dette gjenkjennes i nyere litteratur av Kvello (2009). Denne forståelsen har klare modernistiske trekk. Mona Sandbæk (1996) må oppfattes å gå i motsatt retning i det hun framhever betydningen av å tilstrebe et likeverdig forhold mellom den profesjonelle og familien. Hun tar utgangspunkt i kunnskapsgrunnlaget for moderne profesjonelt arbeid. Sandbæk synes å argumentere med utgangspunkt i postmodernistiske synspunkter.

En postmodernistisk forståelsesramme medfører metodiske konsekvenser for barnevernets praksis idet en beveger seg bort fra dybdeperspektivet i diagnosearbeid til mer overflatiske og selvdefinerte situasjonsbeskrivelser. Grasrotbyråkratiet har uklare målsettinger og slik skyves fokuset over på rutiner og byråkrati. Et byråkrati medfører også krav til en yrkesutøvelse som er tekniske og byråkratiske. Otway (1996 i Christiansen, Havnen et al. 1998) beskriver denne fra å være en terapeutisk allianse til å håndtere juridiske forhold. Dette domineres av rettsikkerhet, kontrakter og avtaler, effektive rutiner, tjenesteyting og rettigheter. Sosialarbeideren skal levere service og tjenester til ”en bruker” eller ”kunde”.

Etterkrigstiden med oppbygging av velferdstaten og det moderne samfunn var preget av tankegang og holdninger om at ”vanlige folk ikke vet sitt eget beste”, og staten

etablerte byråkrati og regelstyring blant annet i den hensikt å skape orden og disiplin. I vårt postmoderne samfunn har synet på borgere dreid over mot en politikk der borgere skal ha innflytelse over beslutningene og betraktes som medborgere (Christiansen, Havnen et al. 1998). Synet på barn har også endret seg fra å se på barn som objekter, og ”skal sees, men ikke høres”, til å være kompetente individer med egne oppfatninger (Frønes 2011). Dette ser vi også skjer i barnevernet. Både barn og foreldre skal kunne øve innflytelse på eget liv, og deres syn skal ha betydning både i prosessen og i beslutninger.

2.2 Yrkesutøvelse og tradisjonell saksbehandling

Barnevernsarbeiderens yrkesutøvelse baserer seg på faglig kompetanse og personlige egenskaper i kombinasjon. Hun har utdanning og kompetanse på barnevernfaglige emner, og har kunnskap om hvilke vilkår som er bra for barn å vokse opp i. Hun kan sies å være ekspert på barns oppvekstvilkår.

Yrkesutdanningen er i stor grad basert på en orientering mot å avdekke problemer og påpeke det som ikke fungerer i en familie. Det er også utgangspunktet når barnevernet starter opp en undersøkelsesak i familien. Fokus i saksbehandlingen kan fortsette å være på den ”dysfunksjonelle” familien der barnevernsarbeideren fortsetter å holde et problemorientert fokus, og bidra til at familien diskvalifiseres ytterligere. Barnevernet er, i kraft av sin rolleoppfatning og – forventning som kontrollør, men også hjelper og ekspert, opptatt av å komme med råd og løsninger for å bedre situasjonen. Familien kan fort komme i en situasjon der de føler seg kontrollert og dermed presset til å ta i mot og prøve å gjennomføre de rådene hjelperen og eksperten gir.

Barnevernsarbeideren kan med letthet påta seg en ekspertrolle i familien, og i sin iver etter å vise fram sin kompetanse, gi gode råd basert på egne erfaringer og normer. Denne ekspertrollen kan bidra til at hun påtar seg oppgaven med å ordne opp i familien, og kan komme i skade for å overse ressurser og muligheter som ligger hos familien, og ”glemmer” å ta familien med i det som skal skje.

Saksbehandlingen i kommunal barneverntjeneste er preget av tradisjonell måte å arbeide fram en sak på. Barnevernsarbeideren jobber etter samme rutiner som for 20 år siden. Denne delen av arbeidet mener jeg i stor grad er låst av strukturen definert i

Lov om offentlig forvaltning (1969) og Lov om barneverntjenester (BFD 1992), og der fokus fortsatt sitter i en struktur der utredning og opplysning av saken står i fokus. Barnevernet har 1 uke på å gjennomgå en innkommen melding og beslutte om den skal undersøkes eller henlegges. Dersom en sak undersøkes videre, skal undersøkelsen gjennomføres innenfor en tidsramme på 3 måneder. Barnevernet rapporterer til statlig myndighet hvorvidt fristene i hver enkelt sak er overholdt eller ikke. I ytterste konsekvens kan staten ilegge kommunen bot dersom fristen overskrides gjentatte ganger. Systemet som er lagt i lovverket bestemmer rammene for dette arbeidet.

Tradisjonell saksbehandling består som oftest av samtaler, der saksbehandler spør, klienten svarer, og saksbehandler noterer svaret. Videre kan barnevernet observere familien og barnet i ulike situasjoner, og vil mest sannsynlig innhente informasjon fra andre instanser. Med denne informasjonen som bakteppe, vurderer barneverntjenesten ulike løsningsalternativer, og presenterer det beste alternativet for familien. Denne måten å arbeide på, kan oppleves som distansert og byråkratisk med lite islett av ivaretagelse og relasjonsbygging, og mer mot regelstyring og rutiner.

Slik kan fokuset på å gjennomføre en undersøkelse etter ”boka” prioriteres foran en orientering mot relasjonen, og hvilke virkemidler som kan være hensiktsmessige å benytte seg av gjennom undersøkelsen for å oppnå aktiv deltakelse fra barnet og familien. Barnevernet kan i stor grad ha fokus på å gjennomføre saksbehandling der rutiner, byråkrati og regelorientering styrer møtet med familien.

De foran nevnte momenter kan stå i kontrast til det faktum at barnevernet skal ha fokus på å mobilisere positive krefter i og rundt barnet, og slik forebygge skade og bidra til positiv utvikling. I dette ligger at barnet og familien skal medvirke aktivt både i undersøkelsen og ved hjelpetiltak og annen nødvendig oppfølging.

2.3 Barnevernet i Norge i faglig utvikling

Barnevernet endrer seg i takt med samfunnet for øvrig. Politiske føringer framholder medvirkning og ressursorientering som gode verdier og handlingsorientering i møtet mellom klient og hjelper. Barnevernet kritiseres for i for liten grad å få fram klienters tanker, ønsker og behov gjennom saksbehandlingen. Helheten rundt barnet og familiens situasjon er utgangspunktet for møtet, men disse løftes i liten grad fram

som de viktigste deltakeren og premissleverandørene i barnevernets arbeid (Bunkholt i Gjertsen 2007).

Det reises kritikk mot barnevernets ekspertrolle, og også dømmekraft i behandling av saker. Dette har gitt grunnlag for at nye tilnærminger og metoder får innpass. Med utgangspunkt i fokus på samhandling, deltakelse og innflytelse, er den mest utprøvde metoden familieråd, der nettverkets ressurser mobiliseres til beste for klienten, og det offentlige parkeres som aktør. Dette kjenner vi igjen i modellen der den utviklingsøkologiske modellen er førende for praksis, slik jeg nevnte i innledningen.

2.4 Relevant forskning på feltet

Jeg har i hovedsak sett på forskning innefor barnevernsarbeid og sosialt arbeid der fokus er rettet mot relasjon mellom sosialarbeider og klient. I all hovedsak har denne forskningen hatt fokus på hvordan klientene oppfatter relasjonen, og mindre fokus på hvilke erfaringer barnevernsarbeideren gjør seg i dette møtet. Denne forskningen er likevel relevant i min studie da den sier noe om hvordan klienten oppfatter relasjonen. Forskning med perspektiv på relasjonen innenfor sosialt arbeid synes også å være noe begrenset. Dette til forskjell fra forskning innenfor psykoterapi basert på den terapeutiske relasjonen.

Relasjon mellom hjelper og klient synes å være overordnet for hvordan klienten opplever kvalitet og det å få god hjelp. Forskning innenfor psykoterapi har bred forskning som bekrefter betydningen av kvaliteten på relasjonen mellom terapeut og klient. Lambert & Bergin (1994 i Aamodt 1997) konkluderer med at varme, respekt, aksept, tillit og medmenneskelighet ser ut til å ha avgjørende betydning i denne sammenheng. Berge og Repål (2000) konkluderer med at jo bedre relasjon mellom hjelper og klient var, jo større var sjansen for suksess. Andre undersøkelser støtter opp om dette (Howe 1987; Uggerhøj 1994; Woods 1990; Hubble, Duncan & Miller 1999, i Aamodt 1997). Yrkesutøverens evne til å sette seg inn i den andres situasjon og formidle varme, ekthet og aksept er faktorer som synes å ha avgjørende betydning for opplevelse av kvalitet og godt resultat i klientrettet arbeid.

Marianne Ranger (1993) gjorde en studie av samtaler på sosialkontor. Hun ønsket å synliggjøre møtet mellom sosialarbeider og klient for å forstå samhandlingen og de konsekvenser denne fikk for innholdet i samtalene. Ranger avdekket to

hovedmønstre i samtalene som hun kalte regelfokuserte/produktorienterte samtaler og klientorienterte samtaler. I de regelfokuserte samtalene ble behandlingsfokus slik vi kjenner det i tradisjonelt sosialt arbeid tilsidesatt. I tillegg observerte hun at den betydning kontaktforholdet har, ble oversett. Sosialarbeideren ble produktorientert. Sosialarbeideren selv mente at hun var opptatt av å skape relasjon, mens praksis viste at dette forsvant når motsetning mellom partene avtegnet seg. I de klientorienterte samtalene tok sosialarbeideren seg tid til å lytte til og forsøke å forstå klientens situasjon. Dette skjedde i en avslappet og støttende atmosfære. Dette ga klienten større rom til å komme fram med sine meninger. Dette i motsetning til samtalene preget av travelhet og kontroll, der klienten ble hindret i å formidle sin situasjon. Ranger konkluderer med at ytre forhold påvirket måten de forholdt seg til klienten på.

Uggerhøj (1994) har forsket på klientfamilier i sosialt arbeid. Han sier dette om relasjonen mellom hjelper og familie:

”Det er den som er avgjørende i familiens vurdering av samarbeidet med sosialforvaltningen (...) Det er rådgiverens evne til å agere som ”menneskelig profesjonel”, der er avgjørende for familiernes opplevelse av tillid eller ej. (...) Rådgivers menneskelighet bør ifølge familiene vise seg gjennom etablering av en avslappet atmosfære, hvor der er lejlighed til at drøfte forskjellige familiære forhold. (Uggerhøj 1994:179)

Uggerhøj trekker også fram det ubehaget familien følte ved å bli behandlet som objekt, framfor å få delta aktivt i saksbehandlingen og være i et subjekt – subjektforhold. Noe av forklaringen tilskrev han sosialarbeiderens oppfatning av klienten som hjelpeløs og i behov av råd fra eksperten, og å innordne seg regler og rutiner satt av systemet.

Bernler, Johnsson og Skårner (1993 i Aamodt 1998) har undersøkt både klienters og sosialarbeideres vurdering av relasjonen dem imellom. Sosialarbeiderens tradisjon med utredning innenfor tradisjonelle normative og byråkratiske rammer har bidratt til å forsterke en tendens i sosialt arbeid til å være instrumentell og distansert, med en følelsesnøytral holdning til klientene. Imidlertid nyanseres denne forskningen av at erfarne og dyktige sosialarbeidere evner å veksle mellom følelsesmessig nærhet til klienten i et øyeblikk for så å innta en analyserende holdning i det neste.

Anne Brith Hem har undersøkt hva enslige mødre vektla i sin kontakt med sosialarbeideren. Hun vektlegger sosialarbeiderens evne til innlevelse og medmenneskelighet som sentrale egenskaper i klientrelasjonen (Hem 1994, i Aamodt 1997).

Innenfor norsk forskning på barnevernfeltet, kan jeg ikke finne fram til noen undersøkelser med yrkesutøver som informant, og der det er undersøkt hvordan makt påvirker den profesjonelle relasjonen. Noen forskningsrapporter behandler dette som et av flere temaer. Kikkan Ustvedt Christensen (1992) konkluderer med tre ulike forhold som klientene mener bidrar til at de føler seg satt i en avmaktssposisjon. Dette var *å ikke bli hørt, å bli mistolket og misforstått, og å få sine vanskeligheter og behov definert av andre.*

Laila Granli Aamodt (1997) behandler relasjoner i sin bok *Den gode relasjonen - støtte, omsorg eller anerkjennelse*, og gir verdifulle bidrag inn i forståelsen av maktaspektet i sosialt arbeid i Norge. Aamodt har undersøkt hvordan sosialarbeideren oppfatter relasjonen med klienten. Hun fant at den følelsesmessige kontakten virket å være avgjørende for resultatet av arbeidet. Hennes funn peker også i retning av at sosialarbeideren i liten grad var opptatt av maktaspektet i relasjonen. De knyttet makt til barnevernet som system, mens de selv, i rollen som hjelper, ikke mente å ha makt (Aamodt 1997). Makt ble oppfattet som noe knyttet til barnevernet som system, men ikke til dem selv som yrkesutøvere.

Det er foretatt relativt lite forskning på effekten av coaching. Manchester Inc (Gjerde 2004) har gjort en slik undersøkelse blant 100 toppledere. Denne undersøkelsen konkluderer på tre ulike områder. Ca 30 % rapporterte en forbedring i sine prestasjoner, ca 75 % opplevde at relasjon til overordnede, underordnede og kollegaer ble forbedret og 61 % meldte om økt tilfredshet på jobben. Alle tre forhold er interessant også i min studie, og det mest interessante er opplevelsen av forbedret relasjon til de som var rundt lederne.

På bakgrunn av en bred forskningsgjennomgang kan det synes som sosialarbeiderens personlige og kommunikative kompetanse har stor betydning for relasjonen og klientens vurdering av tilfredshet i situasjonen. Det kan synes som norsk og utenlandsk forskning er entydige i at relasjonen mellom hjelper og klient har avgjørende betydning for kvaliteten på samhandlingen. Det kan synes som måten

klienten blir møtt på har større betydning enn resultatet av selve samtalen. Barnevernsarbeideren kan synes å stå i en utfordring når det gjelder både handlingsrom og selvforståelse i en kultur der normative rammer styrer arbeidet. Motsatt kan barnevernsarbeideren som inntar en mellommenneskelig og inkluderende stil synes å ha større sjanse for å lykkes i sitt møte med klienten.

Kapittel 3 vil også relatere noe til aktuell forskning, og jeg fant det mer hensiktsmessig å omtale dette i relasjon til de tema som framkommer i dette kapitlet.

2.5 Mitt prosjekt

Jeg har vært så heldig å få arbeide som lærer sammen med et tjuetalls barnevernsarbeidere gjennom et helt år på en videreutdanning i barnevern ved en høyskole der en av modulene var egenutvikling. Denne modulen utgjorde 20 studiepoeng, og var den tredje av tre moduler i viderutdanningen. Studiet hadde som mål å bevisstgjøre egen væremåte, holdninger og verdier for å styrke egen yrkesutøvelse. Det var videre uttalt at studentene skulle benytte veiledning og coaching i egen yrkesutøvelse, både i sin egen praksis og for å fremme personlig utvikling. Utdanningen var organisert gjennom samlinger og basisgrupper som var ment å fungere som kollegaveiledningsgrupper. Arbeidet i disse gruppene tok utgangspunkt i egne opplevde problemstillinger fra arbeidshverdagen. Oppgavene til studentene mellom samlingene var i tillegg relatert og lenket til egen yrkesutøvelse, der de skulle benytte kollegaveiledning og coaching i tilnærming i sin praksis.

I etterkant av denne utdanningen ble jeg nysgjerrig på hvilke erfaringer studentene gjorde seg ved å ta i bruk nye tilnærminger basert på deltakelse og innflytelse i møte med klienter. Videer var jeg nysgjerrig på hvordan de vurderte dette i forhold til tradisjonell saksbehandling. Jeg var nysgjerrig på dette av flere grunner. Underveis i studiet meldte studentene om endring i sin egen forståelse av relasjonen mellom dem som saksbehandler og klienten, og de reflekterte over hva som kunne være grunnene til dette. En annen grunn er min egen praksis som barnevernsarbeider i 25 år. Jeg hadde ofte vært i situasjoner der jeg opplevde konflikten mellom kravet om, på den ene siden, å være ”flink” saksbehandler der effektivitet og fristoverholdelse sto i fokus, og på den andre side gå inn i utviklende og kreative prosesser med klientene der endringsarbeid var tuftet på reell medvirkning og innflytelse. Jeg erfarte at saksbehandling i stor grad var preget av informasjonsinnhenting, vurdering og

beslutning på bakgrunn av min forståelse og kunnskap om det barnevernfaglige, og mindre grad av fokus på medvirkning fra klientene. Jeg inntok ekspertrollen og ga hjelp etter det jeg som saksbehandler mente var det beste. I en forstand ga jeg hjelp til familien, men sterkt preget av hva jeg som saksbehandler mente var klokest å gjøre. Jeg kunne anvende min faglige kompetanse til å avgjøre veien videre for klienten. I den grad medvirkning fra klienten syntes innenfor rekkevidde, var når jeg hadde å gjøre med samarbeidsvillige og føyelige klienter. En tredje grunn var rett og slett manglende kompetanse på tenking og metoder som kunne bidra til å skape en mer likeverdig situasjon mellom saksbehandler og klient, og der klienten satt i ”førersetet”.

2.5.1 Studiets innhold

I min studie har barnevernsarbeideren prøvd ut elementer fra coaching og løsningsfokusert tilnærming. Hensikt med disse tilnærmingene som verktøy var å bidra til en mer likeverdig relasjon mellom barnevernsarbeider og klient. På denne måten kunne det være mulig å myndiggjøre klienten i langt større grad enn gjennom tradisjonell saksbehandling, og slik at saksbehandler opplever å gi klienten større reell innflytelse ikke bare over egen sak, men forhåpentlig over eget liv.

Videreutdanningen var organisert i 3 samlinger i løpet av studiet med to langsgående egenutviklingsopplegg som strakk seg over alle samlingene. Det ene langsgående opplegget ble ledet av psykologspesialist Anne-Karin Arvola, og hadde fokus på egenutvikling, og estetiske og kreative metoder i yrkesutøvelsen. Hensikten med dette var å styrke eget ståsted som fagperson ved å gjøre seg kjent med hvordan den personlige væremåten bidro til å utforme og prege både egen rolle og relasjon til klienten. Jeg vil ikke utdype dette nærmere i denne oppgaven.

Mellom samlingene arbeidet studentene i studiegrupper/basisgrupper. På denne måten var arbeidet i stor grad basert på gruppearbeid og individuelle studier. De arbeidet med ulike typer oppgaver i smågrupper, kombinert med selvstudier og undervisningsopplegg i plenum.

Samlingene var organisert med ordinære forelesinger, seminar, gruppearbeid og eventuelt praktiske øvelser.

Den delen jeg ledet ga studentene teori om coaching, og praktisk trening i å benytte coaching som metode både gjennom praktiske øvelser på studiet, i basisgruppene de var organisert i, og etter hvert i møte med klientene. Det ble benyttet coaching som metode i undervisningen om coaching. Tema i forelesningene var basert på kommunikasjon, psykologi, filosofi og ledelse slik jeg kjenner denne fra egen utdanning som coach fra BI i Bergen. I dette inngikk coachings tankesett, holdning og relasjon, coachingferdigheter, virkemidler og øvelser, og til sist personlig coachingrolle.

Studieplanen definerte innholdet i coachingdelen slik (HIH 2006):

Innføring i coaching

- Fokus på egen visjon som profesjonell hjelper.
- Grunnleggende holdninger og verdier i mitt arbeid.
- Emosjonell intelligens og dennes betydning i relasjonarbeidet
- Kartlegge egen ressurspakke gjennom JTI personlighetstest. Jungs typeindikator; et ikke-evaluerende psykologisk verktøy som tar utgangspunkt i hvordan vi mennesker kan være forskjellige uten at dette innebærer noen sortering i ”bra” eller ”mindre bra”.
- Trene på å benytte ulike verktøy som livshjulet/arbeidshjulet, effektiv lytting, effektfulle spørsmål, effektfulle tilbakemeldinger, forståelse for balanse i livet, utarbeide tiltaksplan, skalering, ”unntak fra problem”.
- Coaching/coachende tilnærming i barnevernet arbeid.
- Selvledelse
- Refleksjon over egen utvikling.
- Refleksjon rundt eget endringsarbeid sett i relasjon til det vi ”krever” av våre klienter.
- Arbeid med egen tiltaksplan.

Mellom samlingene gjennomførte studentene coachingsamtaler, arbeide med egen tiltaksplan og sette seg nye mål og utforme tiltak for å nå disse. Studentene må også sette av tid til å motta coaching på sin tiltaksplan.

Pensumlitteratur var Susanne Gjerde med *Coaching: hva – hvorfor – hvordan*, og Morten Emil Berg med *Coaching: å hjelpe ledere og medarbeidere til å lykkes*.

Det var krav om obligatorisk oppmøte både på samlingene og i basisgruppen. Studiet ble avsluttet med en individuell hjemmeeksamen over et valgfritt tema knyttet til målene for utdanningen og egen arbeidserfaring.

2.5.2 Coaching som metode

Coaching bygger på filosofi, psykologi, kommunikasjon og ledelse. Begrepet synes å favne vidt, og det er motstridende syn på hva coaching er. I et forsøk på å ramme inn hva coaching er, kan vi starte med at coaching er nært beslektet med, men også forskjellig fra veiledning, mentoring og rådgivning. Det er mange retninger innenfor coachingfeltet, og miljøet er i stadig diskusjon om hva coaching egentlig er. Jeg velger å la denne diskusjonen ligge i denne sammenheng.

Med Gjerdes bok på pensum, og egen utdanning fra BI i Bergen innenfor retningen co-active coaching var det naturlig å benytte dette som basis i videreutdanningen. Susann Gjerde (2007) definerer co-active coaching slik:

”En kommunikasjonsform som fremmer handling og læring – på personlig og faglig plan – gjennom bevisstgjøring, utfordring og motivasjon. Coaching setter fokus på nåtid og framtid, er løsnings- og mulighetsorientert og har som idégrunnlag at enkeltmennesket selv har svarene, men kan trenge hjelp til å aktivisere dem i form av eget begrepsapparat og handlemåte”. (Gjerde 2007:6)

Berg (2004) definerer fem faser i coaching:

- Skape et grunnlag for samarbeid, der tillit er sentralt element. Coachen arbeider med å skape en god relasjon til klienten.
- Reflektere over og tolke situasjonen i den hensikt å videreutvikle atferd som fungerer, og identifisere hindringer og utfordringer. Coachen stiller effektfulle spørsmål og lytter aktivt.
- Sette seg mål med basis i egne ønsker.
- Planlegge og gjennomføre det klienten har besluttet å gjøre. Coachen oppfordrer til handling
- Evaluering av handling med effektiv tilbakemelding og støtte. Coachen etterspør resultatet

Jeg vil videre definere noen av de metodene som jeg mener står sentralt i coaching. Disse kjenner vi også igjen i veiledning.

Å lytte aktivt handler om å prøve å forstå den andres situasjon og mening ved hjelp av ikke bare å bruke hørsel, men også å registrere mimikk, tonefall og kroppsspråk. Coachen gir full oppmerksomhet mot den andre og forsøker å holde egne holdninger og tanker unna samtalen. Coachen gir den andre anledning til å frambringe sin historie, gi plass til denne og derved også gi tillit til dennes historie (Gjerde 2007).

Å vise empati ansees å være en grunnleggende kvalitet i profesjonelle relasjoner, og kan beskrives som evnen til å ta en annen person perspektiv. Eller vi kan si det med Carl Rogers (i Gjerde 2007:70), der han definerer empati som (...)”*å entre en annens private verden, være sensitiv, fra øyeblikk til øyeblikk, til denne personens forskjellige opplevelser (...) og å kommunisere din oppfattelse av hans verden*” (...). Her gjenkjenner vi det Rogers kaller for kognitiv empati; forståelsen for den andre uttrykkes, dele beslektede erfaringer og speile gjennom handling, og gjenspeile hvordan vi forstår den andre.

Å stille åpne spørsmål; spørsmål som begynner med spørreordene hva, hvor, når, hvordan, hvilken, hvem. Dette i motsetning til å stille lukka spørsmål som avkrever ja- eller nei-svar. Med lukka spørsmål oppnår vi å få oppklarende svar, men det foregår lite refleksjon hos den andre. Ved å stille åpne spørsmål vil resonnering og refleksjon framkomme. Slik fremmes en dypere forståelse av situasjonen (Gjerde 2007).

Fokus på handling og læring bidrar til at den andre kan bestemme seg for hva hun vil gjøre som sitt første skritt. Det er konkret og gjennomførbart. Det er også lurt å sette tidsfrist for seg selv, og det vil være en ekstra motivasjon i at en annen er kjent med hva hun tenker å gjøre. Dette både for å få støtte i gjennomføringen og noen som spør hvordan det har gått. Refleksjon rundt læring koblet til oppdagelse og handling vil kunne forsterke handlingen (Gjerde 2007). Når veileder lytter med respekt og en utforskende holdning, kan dette sette i gang problemløsningsprosesser utover det den andre har bestemt seg for (Peavy 2006).

Grunnen til at coaching fikk stor plass i denne videreutdanningen er nettopp det at det er en enkel metode å tilegne seg, som bygger på en ideologi og metodikk som vi

kjenner igjen fra empowerment. Berg (2004) sier at å coache handler om å hjelpe til i en prosess der klienten selv har svaret, og ansvar for egen utvikling, både tenking og handling. Denne tankegangen kjenner vi igjen i krav til barnevernets tenkemåte og arbeid. Klienten skal sees på som ressurssterk og hel, og eier både svaret og løsningen på en situasjon selv. I tillegg har metoden fokus på her- og nå-situasjonen og framtiden, noe som bidrar til å heller løfte blikket enn å se seg tilbake.

Jeg har en hypotese på at barneverntjenesten i mindre grad benytter pedagogiske metoder basert på friskhet og mestring, og i større grad er opptatt av problemene i familien og hva familien ikke får til å fungere i hverdagen. Min problemstilling speiler nettopp dette. Underveis i utdanningen var jeg nysgjerrig på om det medførte endring i relasjonen når fokus ble rettet mot klientens deltakelse og innflytelse over situasjonen.

3.0 Relasjoner i sosialt arbeid

I denne delen av oppgaven vil jeg gjøre rede for ulike teoretiske innfallsvinkler til relasjon mellom yrkesutøver og klient sett i ulike perspektiver. Begrepet relasjon møter vi i mange ulike sammenhenger. Jeg vil ha fokus på relasjonens betydning i den profesjonelle rollen barnevernsarbeideren står i, i møte med klienten. Den profesjonelle relasjonen er formalisert gjennom yrkesrollen. Rollen er kontekstuell og kan variere både i innhold, rom og tid. Tradisjonelt sees sosialarbeiderrollen på som asymmetrisk idet den profesjonelle skal yte hjelp til klienten, og ansvaret for det som skjer i relasjonen hviler på hjelperen. Aamodt (1997) beskriver forholdet som et subjekt – objekt forhold. Sosialarbeideren har alene ansvaret for å endre klienten gjennom sine metoder og teknikker. Sosialarbeideren har i kraft av sin yrkesrolle i oppgave å utrette noe med klienten.

Modulen Egenutvikling i videreutdanningen hadde som formål å heve kompetansen i egen yrkesutøvelse, med vekt på egen væremåte, holdninger og verdier. Utvikling av egen relasjonskompetanse ble vektlagt gjennom utfordringer i å benytte metoder basert på coaching og evaluering av disse metodene både gruppevis og individuelt.

Min problemstilling søker å synliggjøre hvilke erfaringer og refleksjoner barnevernsarbeideren gjør seg i møte med sine klienter. Jeg vil også undersøke om en endret holdning og nye metoder oppleves å gi endring av relasjonen.

I innledningen til hvert kapittel nedenfor, gir jeg en kort redegjørelse for hvorfor jeg har valgt nettopp dette perspektivet.

3.1 Relasjon og kommunikasjon

Jeg har valgt å redegjøre for teori som bygger opp om forståelse knyttet til relasjonell kommunikasjon. Gregory Bateson trekker opp en grunnleggende forståelse av hvordan relasjonen og systemet samhandler og påvirker hverandre. Jeg forstår dette som å være sentralt i min problemstilling, nettopp fordi saksbehandler befinner seg i en asymmetrisk posisjon til klienten, og de valg saksbehandler tar i møte med klienten har betydning for utfallet av relasjonen.

Antropologen Gregory Bateson (1904 – 1980) er kjent for utvikling av relasjonell kommunikasjonsteori. Denne bygger på *"antakelsen om at mellommenneskelig*

kommunikasjon tjener til å etablere, opprettholde og forandre relasjoner, mens relasjonen på sin side bestemmer måten kommunikasjonen forgår på” (Eide og Eide 2004:93). Vi kan si at samhandlingen i en relasjon skaper systemet, og systemet påvirkes av samhandlingen.

Denne forståelsen har sine røtter i systemteori, og tar utgangspunkt i at mennesket er del av ulike sosiale systemer, og at vi inntar ulike roller i de ulike systemene. Denne sirkulære tenkingen er preget av en forklaring basert på årsak – virkning. Helheten i systemet fungerer gjennom kommunikasjon mellom partene, og de mønstre som tegner seg, er et resultat av gjensidig avhengighet mellom de ulike delene, og viser seg i dets form og struktur (Eide og Eide 2004).

Bateson (1958) beskriver det kommunikative budskapet til å inneholde en faktadel og en relasjonell del. Faktadelen er en presis framsatt informasjon, mens det relasjonelle må fortolkes av mottakeren. Fortolkingen vil være preget av avgiverens nonverbale kommunikasjon, som stemmebruk, bevegelser og kroppsholdning.

Bateson (1958 i Eide og Eide 2004) var opptatt av at relasjoner kan være fundamentert på likheter og forskjeller. En symmetrisk relasjon er definert som *”forhold mellom to personer preget av likhet, jevnbyrdighet eller balanse mht. en rekke egenskaper som fordeling av goder, makt kunnskap”*. (Bø og Helle 2008) Symmetrien i relasjonen kjennetegnes av likeverd når det gjelder fordeling av makt, kontroll og posisjon. En asymmetrisk relasjon beskriver *”forholdet mellom to personer hvor den ene vet mer enn den andre, dominerer og/eller utnytter en maktposisjon – til forskjell fra en symmetrisk relasjon* (Bø og Helle 2008). I en asymmetrisk relasjon er ulikhet i makt, kontroll og posisjon karakteristisk. Både private og profesjonelle relasjoner kan være asymmetriske. I forholdet mellom hjelper og klient vises asymmetrien tydeligst i rollefordelingen. Samtidig er begge avhengige av å samhandle med hverandre dersom formålet med relasjonen skal innfris. Av dette ser vi at relasjonen ikke bare er asymmetrisk, men også komplementær.

En komplementær relasjon baserer seg på ulikheter, i den hensikt å utfylle hverandre. Å stå i en komplementær rolle benyttes om par eller personer som står i et visst avhengighetsforhold til hverandre (Eide og Eide 2004). Eksempler på dette er lærer – elev og hjelper – klient.

Deltakerne i en relasjon kan oppleve symmetri hva gjelder det mellommenneskelige, men befinne seg i en komplementær rolle når det gjelder selve den faglige rollen. Dette kommer tydelig til uttrykk i en hjelper – klient rolle.

3.2 Relasjonens tosidighet.

Barnevernsarbeideren står i en tosidig rolle. Dette er et sentralt tema å undersøke i denne studien. På den ene siden har hun krav på seg til å fylle rollen som byråkrat. Byråkraten saksbehandler med fokus på regler og rutiner. Hun innehar en klar autoritet i kraft av sin rolle, rettigheter og plikter er klart fordelt og skriftlig kommunikasjon er et krav. På den andre siden ligger en forventning om å gi hjelp til klienter i en vanskelig situasjon. Denne form for relasjon krever nærhet til og forståelse for klientens situasjon. I dette perspektivet fant jeg det interessant å se nærmere på det Martin Buber omtaler som to holdninger til vårt møte med verden i en Jeg – Det og en Jeg – Du posisjon. Før jeg redegjør for Buber, vil jeg understreke at jeg ikke har studert hans teorier inngående, men likevel slik at teorien gir mening i denne konteksten. Et annet aspekt som jeg er klar over i dette, er at Buber stilte seg kritisk til en instrumentalistisk tilnærming i samtaler, da han mente dette ikke skapte en reell subjekt – subjektrelasjon.

Martin Buber beskrev denne tosidigheten i sin bok *Jeg og du* fra 1967. Martin Buber er en anerkjent jødisk filosof som levde fra 1878 til 1967. Han var opptatt av og beskrev sine betraktninger med eksempler fra levd liv. Han skriver om tillit mellom mennesker som en aktiv livskategori, og gjør dette ut ifra et ønske om å betrakte tillit som en måte å leve på, ikke som et konstrukt. Han beskriver to ulike holdninger i vårt møte med omverdenen. Disse to holdningene betegner han som *Jeg – Det* og *Jeg – Du*. Disse relasjonene beskriver ulike tilnærminger og dermed ulike virkeligheter. Mennesket vil alltid betrakte verden med utgangspunkt i en av disse holdningene (Svare 2006 og Kristiansen 2005).

Idet mennesket inntar en Jeg – Det posisjon i relasjonen, inntreer en distanse til verden omkring. Buber mener at denne holdningen bidrar til et overflatisk forhold til verden. Hans praktiske tilnærming bidrar til hvordan mennesket i denne holdningen beskrives som ”objekt”, ”gjenstand”, ”potensial” eller ”ressurs” uten å se det enkelte menneske. Han sier videre at denne måten å betrakte verden på, minner om vitenskapens måte å sortere kunnskap på. Dette skjer gjennom å ”beskrive,

analysere, definere og dermed definere et objekts grenser og innordning mellom andre gjenstander til forskjell fra å løse det undertrykte, se hen til det og ta imot det” (Buber 1967:39 i Kristiansen 2005:41). Buber beskriver disse handlingene som aktiviteter preget av nøytralitet, vitenskap og byråkrati, og kobler disse sammen med mer moralsk tvilsomme aktiviteter som å undertrykke og utnytte. I et Jeg – Det forhold sees verden på med distanse og overflatskhet (Kristiansen 2005). Det er likevel ikke slik at ved å innta denne holdningen til verden, så opptrer du negativt og kritikkverdig. Buber (1973 i Kristiansen 2005) sier at mennesket lever en stor del av sitt liv i denne type relasjoner. Imidlertid sier han at ved kun å befinne seg i denne verden, vil Det - verden overta, og vi vil miste oss selv og det grunnleggende i livet (ibid). Jeg forstår dette slik at mennesket må leve i både en Jeg – Det verden fordi det er nødvendig å holde avstand til noe, og samtidig i en Jeg – Du verden fordi mennesket også har behov for å se og bli sett som et Du, og høre til i et felleskap av familie, venner og kollegaer.

I et Jeg – Du forhold erfarer mennesket verden med det som befinner seg mellom partene. I et Jeg – Du forhold møtes den andre som Du. I det du møter den andre som Du, er det direkte kontakt og det umiddelbare du møter. Gjennom Jeg – Du møtet gir du den andre anerkjennelse for å møte den andre som den denne er, annerledes og forskjellig fra deg selv. Buber (1973 i Kristiansen 2005) karakteriserer Jeg – Du forholdet i to bevegelser. Den første er å kunne skille den andres verden fra egen verden, og opprette en distanse. Den andre handler om å kunne inngå i et forhold. Buber beskriver en interaksjon mellom de to bevegelsene. Holdes kun distanse til den andre, er ikke et forhold eller relasjon manifestert. I dette fellesskapet utvikles forholdet mellom *jeg* og *du* som et dynamisk og umiddelbart forhold. Dette forholdet tilhører tiden. Gjennom å åpne opp for den andre, stå ansikt til ansikt med, forsøker mennesket å strekke seg, ta imot og forsøke å forstå den andres verden. Samtidig vil eget ståsted være bevisst, men ikke synliggjort. Mennesket holder distanse, samtidig som det inngår i dialog (Kristiansen 2005). Aamodt (1998:20) siterer Buber slik: *”Ikke bare bidrar personen med en åpenhet overfor hva som skjer i relasjonen, men personene i relasjonen bidrar gjennom sin åpenhet til at ”ny” virkelighet skapes ”mellom” dem”*.

I dette ligger et potensial for utvikling i en hjelper- klientrelasjon. Å innstille seg på klienten og la den komme nær med sin historie, kan dette også bidra til utvikling både hos klienten og hjelperen.

Gjennom å lytte til, bry oss om, gi positiv aksept og forsøke å forstå den andre følelsesmessig skapes kontakt og allianse. Dette anser Rogers (1967) som viktige faktorer for endring og utvikling. Videre hevder han at ethvert menneske har en medfødt mulighet til personlig utvikling og vekst. Dette er senere bekreftet i undersøkelser av ulike hjelperkontekster, spesielt innenfor terapi og psykologisk rådgivning. To hovedfaktorer forklarer den gode effekten: å se klientens ressurser og hjelperens rolle slik hun evner å inngå i en positiv relasjon. (Holland 2002, og Duncan & Miller 1999). Rogers (1967) vektlegger sterkt at å møte klienten med verdighet slik at hun kan oppleve selvverd. Forskning innenfor barnevernsarbeid (Maiter et.al. 2006) og sosialt arbeid (Uggerhøy 1994, Ranger 1993, Bernler, Johnson & Skårer 1993) peker i samme retning. Ranger (1993) sammenfatter dette i det hun beskriver som produktorienterte samtaler vs klientorienterte samtaler. Klientorienterte samtaler var preget av ro og aktiv lytting fra sosialarbeideren. I produktorienterte samtaler var travelhet og kontroll fra sosialarbeideren sentral. Klientene uttrykker sterkt ønske om et skifte i relasjonen fra å bli behandlet til å delta i samhandlingen.

Barnevernsarbeideren står kontinuerlig i relasjon til sine klienter. Bubers betraktninger rundt Jeg – Det og Jeg – Du er derfor interessant å dvele ved når det gjelder mandatet om å bidra til vekst og utvikling hos klienten. Klienten er i en vanskelig situasjon, og det kan derfor være avgjørende hvilken holdning barnevernsarbeideren inntar i disse møtene. Jeg vil hevde at en Jeg – Du holdning står nært et subjekt – subjekt forhold. Ved å etterstrebe dette, kan saksbehandler bidra til at klienten opplever seg sett, hørt og forstått. Det vil sannsynligvis være avgjørende for å oppnå suksess for klienten, noe som er understøttet i forskning. Dette i motsetning til et Jeg – Det forhold, som kan oppleves som distansert og byråkratisk, og der relasjonen framtrer som et subjekt – objekt forhold.

3.3 Relasjon og tillit

Tillit er bærebjelken i relasjon mellom mennesker. Tillit er nært beslektet med respekt og autoritet, og oppnås gjennom å bygge relasjoner og å være i ulike

situasjoner sammen med andre. Tillit synes også å være et sentralt tema i enhver profesjonell relasjon, også i barnevernet. Tillit går begge veier. På den ene siden må hjelperen arbeide for å bygge tillit både til systemet hun representerer og til seg selv som person. På den andre siden må hjelperen vise klienten tillit ved at hun gir plass til og lar klienten bidra inn i saksbehandlingen, og tørre å stole på at klienten er i stand til å bidra positivt i eget liv. Dette har relevans i forhold den rollen, holdninger og det fokus barnevernsarbeideren inntar i møte med klienten.

Buber (1986 i Kristiansen 2005) framstiller tillit som en dynamisk tilstand, som oppstår mellom partene i dialog, samhandling og opplevelse av gjensidighet. Tillit skal gi en dreining mot håp og optimisme, og preges av gode og positive følelser. Han sier at tillit ikke er en individuell kapasitet, men oppstår mellom mennesker med gjensidig engasjement i hverandre (ibid).

Knud E. Løgstrup (1905 – 1981) var en dansk teolog og filosof. Hans analyse av tillit og bidrag til bevisstgjøring av undervisningens etikk og estetikk har vært viktige bidrag også i norsk sammenheng. Knud E. Løgstrup var opptatt av tillit som en livsytring i det mellommenneskelige livet. Når vi møter andre mennesker samtaler vi med hverandre og gir noe av oss selv inn i samtalen. Vi forventer at den andre skal ta imot det vi sier, og på denne måten utviser vi tillit til den andre. Løgstrup hevder at denne tilliten er grunnleggende for vår eksistens. Det ville vært uutholdelig dersom vi skulle gå inn i enhver ny situasjon med skepsis og mistillit som grunnholdning. Løgstrup (1975) hevder at det ikke ville være mulig å leve dersom vi skulle møte de andre med mistillit, ved å tenke at de lyver, stjeler og kun er ute etter å føre oss bak lyset.

”Det hører vort menneskeliv til, at vi normalt mødes med en naturlig tillid til hinanden. Det er ikke blot tilfældet, når vi treffer et menneske, vi kjenner godt, men det gjelder også når vi treffer en viltfremmed”. (Løgstrup 1962:17 i Kristiansen 2005)

Vi som mennesker er avhengig av andre, og vi er gjensidig avhengig av hverandre. Når vi gir noe av oss selv til den andre og på denne måten viser den andre tillit, vil vi også reagere negativt når denne tilliten brytes. Det er ikke nødvendigvis den situasjonen som oppstår når tillit misbrukes som oppleves som verst, men det faktum

at den andre ikke har tatt i mot vår tillit. Barnevernsarbeideren skal komme sine klienter i møte. Skjer ikke dette, kan klienten oppleve det slik:

”.. en selv overses, for så vidt det er en selv, der har vovet seg fram i den”. (Løgstrup 1962:24 i Kristensen 2005)

Ved å inneha rollen som hjelper, vil det kreve at hjelperen tar større ansvar for den situasjonen partene befinner seg i. Det påhviler hjelperen å legge til rette for en situasjon der klienten finner det verdt å utlevere seg selv.

”På hvor mangfoldig vis kommunikationen mellom oss end kan arte sig, den består alltid i at vove sig frem for at blive imøtekommet. Det er nerven i den, det etiske livs grundfænomen”. (Løgstrup 1962:27 i Kristensen 2005)

Det påhviler videre hjelperen å ta imot det som måtte komme på en slik måte at hun utviser tillit og trygghet i den relasjonen de inngår i.

Grunnleggende tillit har elementer av håp i seg, ved at dagliglivet er trygt, barnet opplever at det er godt å være til, og at barnet får hjelp når det trenger det. Barn i vanskelige livssituasjoner kan oppleve verden kaotisk og truende, og håpet om at en situasjon kan bedre seg kan være svekket. Barnet har behov for å møte voksne som kan bringe inn ny optimisme på en nøktern måte. Barnevernsarbeideren selv kan inngi tillit og trygghet ved å gi støtte, lytte til og vise vei. På denne måten kan barnet få noe av denne tilliten til å styrke sitt eget håp. (Eide og Eide 2004).

3.3.1 Den etiske fordring

Løgstrup tar utgangspunkt i barnet og barnets forventning om ivaretagelse og som utlevering. Barn opptrer reservasjonsløst og er mer sårbare enn voksne. Barnet har ikke lært å reservere seg og nærer tillit uten forbehold. Løgstrup (1968 i Kristiansen 2005) sier at personene *”...må spille seg selv ut”*. Dersom den tilliten barnet spiller ut til voksne, ikke besvares, kan dette få fatale følger. Voksne må innfri når barnet har spilt ut ved å vise tillit, og slik gi barnet livsmuligheter. Barnet har en tendens til å utlevere seg reservasjonsløst, mens den voksne i sterkere grad kan velge i hvilken grad hun vil blottstille seg (Kristiansen 2005).

Mellommenneskelig forhold preges av innbyrdes avhengighet, som Løgstrup (1987:14) kaller interdepedens. Mennesket er på godt og vondt avhengig av

hverandre og utlevert hverandre: ”...*det hører vort liv til, sådan som det nu engang er*” (Løgstrup 1987). Han mener all kommunikasjon, selv om vi opptre reservert og kontrollert, innebærer utlevering. Dette er en kjensgjerning ved det som skjer mellom mennesker. Når en i tillit utleverer seg til en annen, vil det alltid foreligge en forventning om noe. Løgstrup sier det slik:

”Den enkelte har aldrig med et annet menneske at gjøre uden at han holder noget af dets liv i sin hånd. Det kan være meget lidt, en forbigående stemning, en oplagthed, man får til at visne, eller som man vækker, en lede man uddyber eller hæver. Men det kan også være forførende meget, så det simpelthen står til den enkelte, om den andres liv lykkes eller ej”. (Løgstrup 1975:25 i Kristensen 2005)

Her ser vi også elementer av den tause fordring, i det mennesket stilles ansikt til ansikt med den andres behov for ivaretagelse. Dette må personen møte i den konkrete situasjonen der og da, hun må høre etter hva som forventes og til sist avgjøre hvordan hun kan møte forventingen.

”Det hører fordringen til, at den enkelte selv med hva han nu måtte have i behold av indsigt, fantasi og forståelse skal se at komme på det rene med, hva den går ut på”. (Løgstrup 1975:32 i Kristiansen).

Når mennesker møtes i det språklige, vil både utlevering og fordring utgå mellom partene. Slik vil også tillit høre til i enhver samtale. Den åpenheten som oppleves er knyttet til de forventinger en har til den andres respons. Det forventes at den andre opptre som en aktiv partner.

”På hvor mangfoldige vis kommunikationen mellom oss end kan arte sig, den består altid i at vove sig frem for at blive imøtekommet. Det er nerven i den, og det er det etiske livs grundfænomen”. (Løgstrup 1975:24 i Kristiansen 2005)

Utlevering og ivaretagelse beskrives både i det etiske liv og i tillit. Løgstrup hevder at tilliten er et grunnleggende etisk fenomen (Kristiansen 2005), og at dette utgår fra relasjonen. Når mennesket opplever seg ivaretatt av den andre, oppleves tillitens etiske fordring fullendt. Slik er menneskenes liv vevd inn i hverandre, og det stilles

forventninger til at vi tar vare på hverandre. *”Den enkelte har aldri med et annet menneske at gjøre uten at han holder noget av det i sin hånd”*. (Løgstrup 1975:25 i Kristiansen 2005:68)

Det betyr ikke at den andres ønsker alltid kan oppfylles. Det ville være å opptre uansvarlig og ettergivende. Når mennesket foretar handlingsvalg, hevder Løgstrup at handlingen må basere seg på den andre sitt beste, og ikke på hva som vil tjene og ligger hos oss selv.

”Fordi den enkelte, stilt overfor den uuttalte fordring, selv skal avgjøre hvordan han skal ta vare på den andres liv. Hvis det skal føre til et heldig resultat for den andre, må nemlig den enkelte tenke og handle uselvvisk”. (Løgstrup i Kristensen 2005)

I dette ligger også at den etiske fordring er ensidig, idet vi bør handle uselvvisk, og derfor ikke kreve noe tilbake, den er ensidig. Slik betegner Løgstrup den som radikal. På denne måten vil barnevernsarbeideren måtte se klienten i den situasjonen hun befinner seg i, avgjøre hvordan hun skal forholde seg og finne ut hva hun konkret kan hjelpe klienten med.

Det er grunnleggende for barnevernsarbeideren å arbeide for et godt tillitsforhold med barnet og familien, slik at dialog og utforskning av situasjonen er mulig. Tillit krever forutsigbare mønstre av handlinger og reaksjoner. Videre er det sentralt å gi deltakerne i en relasjon positive opplevelser som gir energi og sympati, ærlighet og redelighet. Det er ikke nødvendigvis slik at alle bør være enig, tvert imot kan det være stor avstand i meninger. Poenget er at begge parter opplever klarhet og ærlighet. Tillit gir også forventninger om å innfri og ikke sabotere interpersonlige forhold i en relasjon.

Løgstrup forklarer tillit både som en relasjon og et etisk fenomen som er grunnleggende for gjensidighet mellom mennesker. Både utlevering og fordring inngår i tillit, og når dette skjer etableres tillit mellom menneskene som møtes (Kristiansen 2005).

God tillit oppleves når begge parter opplever det samme; tosidighet og spenningsforhold mellom partene. Tillit trenger bekreftelse og næring for å vedlikeholdes og leve. Tillit er ikke noe en har for alltid; det kan av og til være svært lite som skal til for å oppleve at tillit brister. I den offentlige debatt ser vi stadige

eksempler på at tilliten til barnevernet er skjør. Dette vil ofte være en utfordring den enkelte barnevernsarbeider står overfor i møte med barnet og familien. Ofte vil forforståelsen av uforutsigbarhet og maktbruk fra barnevernet prege relasjonen.

3.4 Relasjon og makt

Enhver hjelper befinner seg i utgangspunktet i en posisjon der hun rår over ressurser som klienten kan ha behov for, og hun har også kontroll med regler som gjelder for saken. Et fokus på maktspektet i barnevernet er et sentralt element i alle møter. Derfor vil maktteori ikke kunne unngås når relasjon til klienten behandles og forsøkes forstått. Barnevernsarbeideren kan, på tross av sine gode intensjoner om å gi hjelp, komme til å krenke klientene. Fokus på makt i relasjonen var et sentralt tema underveis i utdanningen, og vil også være det i denne studien. Å inneha makt har i alle fall to sider; den ene handler om å komme i skade for å krenke, og på den andre siden å benytte makt til å bidra til god utvikling. Teorien i dette kapitlet vil redegjøre for det jeg mener er sentrale teoretiske betraktninger i et maktperspektiv.

Mellommenneskelig forhold vil alltid være preget av makt. Løgstrup sier dette slik:

”... vore indbyrdes forhold er altid et magtforhold. Den ene har mer eller mindre af den andens liv i sin magt” .(Løgstrup 1968:115 i Kristiansen 2005)

Løgstrup utdyper dette ved å si at når et menneske utleverer seg, har den andre makt til å håndtere denne utleveringen. Jeg har tidligere vært inne på tillit i relasjonen, og at mennesket skal handle uselvvisk, og ha den andres beste i tankene når hun velger handlingsalternativer for å ivareta den andre. Makt sees på som et forhold i livets avhengighet til andre mennesker. Men personen har også makt til å utnytte situasjonen til sin egen fordel (Kristiansen 2005). Dette vil ikke bidra til å ivareta den andre. Løgstrup uttrykker dette slik:

”Viljen til at blive klar over, hva den anden besdt er hjulpet med, og tale, tie og handle ud af den klarhed, må være sammenkoblet med den viljen til at lade den anden være herre i hans egen verden. Fordringen om at tage vare på det av den andens liv, der er utleveret een... (er) altid samtidig en fordring om at give den anden al mulig tid, og gøre sit til, at hans verden bliver så rummelig som mulig. Fordringen er altid samtidig en fordring om at bruge den udleverethed, som den udspringer af, til at sprænge den andens indesperring

og få hans blikk til at runde en vid horisont". (Løgstrup 1975:37i Kristiansen 2005)

Makt og hjelp er sammenvevd. Max Weber (i Skau 2003:42) definerer makt som *"sjansen til å få gjennomslag for sin vilje i en sosial relasjon. Kan brukes både for å hjelpe og for å skade"*. I dette ligger også en bevissthet om at utøvelse av makt finnes som en mulighet og ikke nødvendigvis tas i bruk.

Å inneha makt er en forutsetning for å hjelpe, og kan nok oppfattes i to motstridende dimensjoner. Relativ vektning av de to dimensjonene varierer mellom ulike typer saker og hjelpere. Den enkelte hjelper kan dempe eller styrke den strukturelle makten gjennom sin personlige måte å møte og kommunisere med sine klienter på. Systemet og strukturen danner grunnlaget og rammen for å gi hjelp til den enkelte, men kan ikke eksistere uten personer (Aamodt 1967).

Rønning (2006:35) definerer makt som *"att kunna få andra at göra något som de annars inte skulle ha gjort."* Denne definisjonen tar utgangspunkt i at aktørene selv har innflytelse over situasjonen, og kan påvirke utfallet av saken. Både Weber og Rønning tar opp temaet makt som omhandler både "det gode" og "det dårlige" i en relasjon.

Klienter i barnevernet kan oppleve avmakt i møte med barnevernet. Kikkan U. Christiansen (1992) undersøkte hvordan foreldre opplevde å være under undersøkelse og vurdering av barnevernet. I denne sammenheng er det interessant å trekke fram hennes funn når det gjelder klientenes følelse av avmakt. Hun poengterer tre forhold som beskriver dette. For det første opplevelsen av å ikke bli hørt, for det andre å bli mistolket og misforstått, og for det tredje å få sine vanskeligheter og behov definert av andre.

Barnevernet beveger seg mellom ytterpunktene i den gode makten og avmakten, og vil i de fleste saker ha mulighet til å være bevisst på dette forholdet. Noen ganger er det imidlertid slik at av hensyn til barnets beste må barnevernet benytte muligheten for å utøve makt ved å flytte barnet mot familiens vilje. I disse tilfellene kan mange oppleve og hevde at barnevernet misbruker sin makt gjennom å utøve tvang. I andre situasjoner, og i langt de fleste tilfellene gir barnevernet hjelp til familien.

3.5 Relasjon bygd på myndiggjøring og partnerskap som ideal

Videreutdanningen la vekt på metoder knyttet opp mot coaching. Jeg mener at disse metodene, slik jeg har redegjort for i kapittel 2.5.2, i stor grad har fokus på deltakelse og innflytelse over eget liv. Mestring og positiv endring i eget liv står også sentralt i både ideologi og som handlingsalternativer i myndiggjøring. Del 2 av problemstillingen min omhandler dette perspektivet. Jeg finner det derfor naturlig at teori rundt dette får plass i denne studien.

Myndiggjøring som verdi og handlingsalternativ er tuftet på et humanistisk menneskesyn. Mennesket har behov for å ha kontroll over eget liv, og føle styrke og kraft i hverdagen. Dette gir selvtillit og stolthet over å mestre dagliglivet, og bidrar til ønsket om å være en del av et samfunn der hun kan delta og samarbeide med andre, samtidig som hun har kontroll og medbestemmelse over livet. Et positivt menneskesyn ser på individet som aktivt og handlende, og har vilje og mulighet til å skape gode forhold rundt seg. (Flemming og Ward 1999 i Askheim og Starrin 2007).

Begrepet empowerment ble introdusert i USA på 1970-tallet, og er knyttet til den amerikanske borgerrettskampen. Uvilkårlig rettes oppmerksomheten mot "power" som kan bety styrke, makt og kraft, og kan derfor vanskeliggjøre en entydig oversettelse til norsk språk. Oversatt til norsk, møter vi begrepet myndiggjøring, som umiddelbart skaper positive assosiasjoner idet vi oppfatter at det ligger muligheter til utvikling. (Vik 2007 i Ekeland og Heggen 2007).

Mennesket har behov for å kjenne seg sterk og kraftfull, hun vil ha noe å si og ha makt og kontroll over eget liv. Opplevelsen av å ha styrke og makt genererer egenskaper som selvtillit, stolthet, delaktighet, egenkontroll, kompetanse, medborgerskap, sosial støtte, samarbeid og deltakelse (Askheim og Starrin 2007). I dag vil vi definere dette som å ha god livskvalitet og følelse av å være betydningsfull, både for seg selv og andre. Disse elementene sees på som sentrale for å kunne fungere tilfredsstillende som menneske i dagliglivet og i samfunnet. Barnevernet skal i sitt mandat tilstrebe at barnet og familien opplever å bli behandlet betydningsfull nettopp med det formål å heve livskvaliteten. Det er nettopp denne effekten barnevernsarbeideren gjennom forståelse og praktisering av egen yrkesutøvelse skal oppnå.

Empowerment som begrep i helse- og sosialtjenesten kan beskrives som en måte å forstå forholdet mellom hjelper/ekspert og klient på. Begrepet uttrykker et ideal om et forhold preget av respekt og likeverd mellom partene, og handler om å gi makt til den som har lite makt. Begrepet signaliserer et positivt menneskesyn, og ser på mennesket som aktivt og handlende subjekt, og som er i stand til å definere og foreta valg på vegne av seg selv og til eget beste. På 1970-tallet var begrepet empowerment en kilde til inspirasjon og handling innenfor det velferdspolitiske arbeidsfeltet (Askheim og Starrin 2007). Sosialarbeideren oppfattet seg og handlet som klientens forlengede arm inn i det politiske system, og talte de undertryktes sak. Dette skapte en bevisstgjøring rundt egen rolle og praksis i møte med klienten. Hovedessensen i empowerment som tilnærming, var å bevisstgjøre klienten slik at hun kunne ta kontroll over eget liv. Fokus var også å synliggjøre klientskapende krefter i samfunnet. (Askheim og Starrin 2007).

De offentlige tjenester var sterkt preget av byråkrati og skulle være profesjonelt ledet på 1980 og 1990-tallet. I dag ser vi en modernisering av de offentlige tjenestene og sterke tendenser til markeds- og ledelsesdominerte tjenester (Askheim og Starrin 2007). I denne virkeligheten har barnevernet en utfordring i å finne nye veier for samhandling med barnet og familien de jobber sammen med. Det er utfordrende fordi samarbeidet skal bidra til å gi familien reelle valgmuligheter innenfor de rammer barnevernet arbeider i, og med fokus på barnets beste. Ansvar for framdrift i saken skal deles mellom familien og barnevernet i et partnerskap (Seim og Slettebø 2007). Det offentlige må skaffe seg nye erfaringer i hvordan samhandle med private. Når det gjelder barnevernsarbeid, vil det å virkelig prøve ut nye tilnærminger skaffe også det offentlige nye erfaringer for samarbeid og utviklingsarbeid.

Empowerment eller myndiggjøring som tilnærming er politisk korrekt i velferdstjenestene. Et barnevern basert på empowerment krever at hjelperen evner å gjenspeiler grunnprinsippene på en slik måte at familien selv erfarer at de er i et reelt partnerskap med barnevernet.

Seim og Slettebø (2007) benytter begrepet partnerskap når de drøfter brukerstyring. I partnerskapet vektlegges samarbeid for å komme fram til gode løsninger for de saken gjelder. De hevder videre at partnerskap medfører økt demokratisering i en prosess der barnevernsarbeideren bevisst styrer familien mot autonomi og mulighet til

innflytelse over egen situasjon. Utfordringen til barnevernsarbeideren vil være å balansere den profesjonelle rollen (ekspertrollen) opp mot å gi familien reell innflytelse. Denne måten å tenke og handle på, utfordrer også synet på rollen som klient, der klienten tradisjonelt blir sett på som svak, hjelpeløs, er stigmatisert og befinner seg i en avmaktssituasjon (Backe-Hansen 1995). Jeg har tidligere nevnt yrkesrollen basert på et subjekt – objektforhold. Dette synet utfordres i en relasjon bygd på partnerskap og tilnærming til subjekt – subjekt relasjoner. Utfordringen vil være å møte barnet og familien med tro på at det er mulig å aktivere deres ressurser, at de har evne til innsikt og forståelse for egen situasjon og mulighet til å endre seg i en, for dem god retning.

Å anerkjenne partnerskap innebærer å vise respekt for den andre og dennes forskjellighet. Ved å anerkjenne partnerskap kan vi oppnå klarhet hos den andre, og det finnes en mulighet for oss til å gi støtte og håp på veien videre (Peavy 2006). Fossøy (2005) uttrykker opplevelse av partnerskap og opplevelse av klarhet på denne måten:

”Samspelet mellom det talande individet og individets omgivnader utspelar seg meir eller mindre kontinuerlig, også medan den talande er i ein samtaleprosess. Vi snakkar ikkje berre for at vi skal bli forstått av andre, men også for å forstå kva vi sjølve seier og trur. Den talande blir såleis mottakar av eiga ytring. Innhaldet i dialogen blir dermed eit produkt av sosial interaksjon, eit samarbeidsprosjekt, der samtalepartane kompletterer og har felles innverknad på kvarandre”. (Fossøy 2005)

Deltakelse og medbestemmelse forvandler begrepet problemer til utfordringer, og barnet/familien barnevernsarbeideren arbeider med sees på som den som har størst kompetanse på eget liv og egne ressurser. Barn og foreldre har behov for å samtale om det som er vanskelig. Ved å bli lyttet til, vil de kunne oppleve styrket egenverd og selvspekt. En god samtale kan også bidra til å tydeliggjøre egne følelser, opplevelser, hendelser, reaksjoner og behov. Samtalen kan gi ny forståelse, oversikt og sammenheng i eget liv. På den måten kan både barnet og resten av familien hente overskudd til å møte utfordringene i hverdagen. Barnet og familien opplever også gjennom samtalen at de selv er ekspert på seg selv og eget liv, og den psykiske helsen styrkes. Rogers (1967) betegner dette som å være selv-ekspert.

Barnevernsarbeideren gir fra seg ekspertrollen og dermed løsningene til de som kjenner hvor skoen trykker. Schjelderup, Omre et.al. (2005) benytter begrepene "top-down" til "button –up" på dette paradigmeskiftet. De mener også at barnevernet kan ta i bruk disse ressursene ved å benytte pedagogiske metoder som fokuserer på friskhet og mestring. Det er viktig å være seg bevisst at myndiggjøring av familien ikke endrer på maktforholdet mellom familien og barnevernsarbeideren. Barnevernet fatter fortsatt beslutninger i saken, reelle valgmuligheter og delt ansvar gir likeverdige posisjoner mellom partene.

4.0 Metodisk tilnærming

Prinsipper for god forskning er knyttet til mer overordnede tenkemåter og framgangsmåter. Det er ulikt hvilke forskningsregler som benyttes innenfor hhv. naturvitenskapen og samfunnsvitenskapen (Kleven 2002). Disse forskningsreglene forstås og håndteres ulikt innenfor de ulike tradisjonene. Forskeren skal velge en forskningsmetode som er hensiktsmessig for å få fram ny kunnskap om et bestemt fenomen. Valg av metode styres av problemstilling og forskningsspørsmål. Forskeren må vurdere fordeler og ulemper ved metoden hun velger, og i tillegg foreta forskningsetiske vurderinger og hva som er realistisk å kunne gjennomføre.

De funn jeg gjør i datainnsamlingen baserer seg på et begrenset antall informanter gjennom fokusgruppeintervju og dokumentdata. Noe av materialet er en studie av eksamensoppgaver, som i denne sammenheng må sees på som sekundærdata. Jeg mener likevel at mine funn kan bidra til å eksemplifisere det teoretiske fundament jeg har presentert tidligere i oppgaven knyttet til relasjoner i sosialt arbeid. Jeg tar utgangspunkt i de erfaringer saksbehandlerne selv gjør i sin praksis, og hvordan de reflekterer over disse erfaringene.

4.1 En fenomenologisk forståelsesramme

Kvalitativ tilnærming kjennetegnes ved at forskeren ønsker å gå i dybden på en problemstilling, og det er ikke mulig å tallfeste dette på samme måte som ved en kvantitativ undersøkelse (Kleven 2002). Jeg har valgt kvalitativ tilnærming for å kunne tolke sosiale prosesser, meninger, sammenhenger og motiver. Dalland (2007) sier at kvalitative metoder har som formål å få fram opplevelser og meninger som ikke er kvantifiserbare i tabeller og statistikker.

Mitt prosjekt er definert til å beskrive hvilke erfaringer barnevernsarbeideren gjorde seg i møte med klienter. Jeg forsker på fenomen som omhandler mennesker og samfunn, og velger derfor samfunnsvitenskapelig forskning som et utgangspunkt.

Jeg har valgt å benytte et kvalitativt forskningsdesign basert på fenomenologisk forståelsesramme. Tilnærmingen baserer seg på å utforske og å beskrive mennesker og deres erfaringer (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2002). Det er sentralt å forsøke å forstå hvilke handlinger og ytringer som kommer til syne i

barnevernsarbeiderens møte med familiene. Målet med denne tilnærmingen er å få økt kunnskap om og utdype den livsverden yrkesutøvelsen foregår i.

Forskeren forstår fenomener hun ønsker å forske på med utgangspunkt i sin egen livsverden av erfaringer, kompetanse og forståelse. Edmund Husserl (1859 – 1938) forbindes sterkest med fenomenologisk filosofi. Hans fokus er på menneskets livsverden og erfaringer slik personen selv beskriver den. Han var opptatt av at personen selv gjennom refleksjon skulle ”*oppdage erfaringens grunnleggende mening eller essens*” (Postholm 2005:42). Husserl (i Postholm 2005) opererer med begrepet intensjonalitet. Dette begrepet referer til bevisstheten om noe. Han mener det eksisterer en interaksjon mellom personen og den virkeligheten hun beveger seg i. Gjennom denne samhandlingen skapes mening og forståelse. Slik knyttes objektet og personens virkelighet uløselig sammen til en helhet. Husserl snakker om opplevelsen av objektet som essensielt. Den som betrakter fenomenet gjør dette med bakgrunn i sin egen erfaringsverden. Nye erfaringer vil også bidra til utvikling av personens meninger, forståelse og oppfattelse (Postholm 2005).

Med dette som bakteppe er det ikke til å unngå at forskeren legger føringer på hvordan hun forstår fenomenet det forskes på. Denne forforståelsen er preget av både bevisste og ubevisste tanker, holdninger og prosesser. Slik kan vi si at forskeren tar utgangspunkt i eget kulturelt ståsted når hun forsker. Fenomenologisk tilnærming innenfor en vitenskapelig ramme krever at forskeren redegjør for ”*fenomenet på en så objektiv og presis måte*” (Høium 2005:50). Det har derfor betydning at dette ståstedet gjøres tydelig slik at vurderinger og konklusjoner i prosjektet settes inn i denne konteksten.

4.2 Fenomenologisk analyse

En fenomenologisk analyse søker å synliggjøre meningen, strukturen og essensen i de erfaringer informanten har gjort seg omkring det undersøkte fenomenet. Jeg velger å gjengi Moustakas tilnærming til denne analysemetoden (1994 i Postholm 2005) fordi jeg selv har fulgt denne i mitt arbeid med dokumentene og fokusgruppeintervjuet. Modellen er kalt Stevick-Colaizzi-Keen-metoden. Prosedyrene gjengis nedenfor (Postholm 2005:98-99):

1: Forskeren bør gi en beskrivelse av egen erfaring med fenomenet.

- 2: Med utgangspunkt i ordrette transkripsjoner lar forskeren under analysen seg lede av de nedenfor nevnte regler. Jeg har transkribert fokusgruppe intervjuet ordrett, og benyttet dette som en av to kilder til informasjon.
- 2a: Betrakt viktigheten av hver enkelt uttalelse i forhold til beskrivelsen av emnet.
- 2b: Skriv ned alle viktige uttalelser.
- 2c: List opp alle uttalelser, men ikke gjenta dem selv om forskningsdeltakerne har gjort det. Disse danner de ulike "horisontene" eller meningsenhetene som til sammen kan beskrive fenomenet.
- 2d: Relater og samle under temaer de ulike meningssamlingene.
- 2e: Slå sammen de ulike meningssamlingene til en tekstuell beskrivelse. Inkluder ordrette uttalelser.
- 2f: Reflekter over de tekstuelle beskrivelsene og beskriv strukturen av din erfaring.
- 2g: Konstruer en tekstuell - strukturell beskrivelse av meningen med og essensen av din erfaring.
- 3: Med utgangspunkt i de ordrette transkripsjonene av erfaringen til hver av forskningsdeltakerne, fullfør de ulike trinnene ovenfor.
- 4: Med utgangspunkt i alle de individuelle tekstuelle - strukturelle beskrivelsene av forskningsdeltakernes erfaringer, konstrueres en felles eller sammensatt tekstuell - strukturell beskrivelse av meningene og essensen av erfaringen, hvor alle beskrivelsene er integrert i en universell beskrivelse av erfaringen som representerer gruppen som helhet.

4.3 Kvalitativt fokusgruppeintervju

Min problemstilling er hvilke erfaringer og refleksjoner barnevernsarbeideren gjør seg om rollen som hjelper og kontrollør i møte med klienter, og om ulike tilnærminger utgjør noen forskjell når det gjelder oppfatning av relasjon til klienten. Fokuset mitt er på hvordan barnevernsarbeideren opplever, beskriver og forstår sin livsverden, og hvordan hun handler innenfor sin virkelighet. I dette befinner seg

variabler som verdier, holdninger, empatiske evner og omsorg for familien som vanskelig lar seg kvantifisere. Jeg har derfor valgt fokusgruppeintervju som en av metodene for å samle inn data. Gjennom intervjuet vil det være mulig å få fram forskningsobjektets erfaringer og opplevelser ved å tolke og analysere funnene og se dette i relasjon til den kontekst og situasjon barnevernsarbeideren befinner seg i. Slik kan dette forskningsarbeidet bidra til å avdekke sider ved yrkesutøvelsen som tidligere har vært skjult. I tillegg har jeg gjennomgått 15 eksamensbesvarelser der studentene har reflektert over etablert praksis og hvilke erfaringer de gjorde seg ved å ta i bruk nye metoder basert på metoder i coaching.

Et kvalitativt forskningsintervju er forankret i fenomenologisk forskningstradisjon, og har noen karakteristiske trekk. Høium (2005) framhever at det er sentralt at respondenten selv kommer til ordet og får redegjøre for egne opplevelser. Informanten skal i størst mulig grad få fortelle sin historie, benytte egne ord og helst uten å bli avbrutt. Det betyr at forskeren i forberedelsen til intervjuet legger til rette for et delvis strukturert intervju eller intervjuguide. Forskeren har forberedt et hovedspørsmål og noen underspørsmål. Forskerens rolle er å holde fokus på tema slik at intervjuet kan foregå i en åpen og ustrukturert form. Forskeren har foreberedt seg ved å lese tilgjengelig forskning og litteratur på området, og tar i bruk egne erfaringer, tanker og forestillinger. Forskeren skal, på samme måte som barnevernsarbeideren i sitt virke, skape en trygg atmosfære for intervjuet.

Fokusgruppe er et intervju med en liten gruppe personer om et spesifikt tema (Mehmetoglu 2003). Fokusgruppe er tidsbesparende og mindre kostbart enn å gjennomføre individuelt intervju. Samtalen som foregår i fokusgruppen kan også bidra til at personene kan spinne videre på det andre sier, og slik bidra til mer nyansert informasjon enn om intervjuet er individuelt. Fokusgruppen ville, etter min mening, gi utfyllende informasjon og dybde til tema. En svakhet kan være at gruppesituasjonen ikke får fram individuelle meninger og synspunkter, og at en eller noen personer dominerer samtalen. Et virkemiddel for å sikre at alle deltakerne kommer til orde, er å sende ordet rundt ved passende anledninger.

4.3.1 Utvalget

Fokusgruppeintervjuet ble gjennomført med 7 av de 22 studentene som hadde deltatt i videreutdanningen, 6 kvinner og 1 mann. Av praktiske grunner ble studentene

invitert fra den nære geografiske omkrets. Vi ringte aktuelle kandidater, og forklarte hensikten med intervjuet. Det var viktig at informantene hadde lyst til å delta. Gjennom videreutdanningen visste jeg at alle var engasjert i temaet, og at de hadde ulik oppfatning og erfaring med praksis. Siden vi var to lærere som arbeidet parallelt i videreutdanningen fant vi det naturlig at begge gjennomførte intervjuet. Dette ga også en mulighet til å få inn ulike perspektiver gjennom spørsmål vi stilte.

4.3.2 Gjennomføring av intervjuet

Vi hadde forberedt et halvstrukturert intervju. Denne type intervju inneholder noen forhåndsbestemte spørsmål i tillegg til temaer. Hensikten er å få til en samtale der vi ønsket å få fram dybde i de temaene vi ønsket å få mer informasjon om (Mehmetoglu 2003). Dette bringer både forskeren og informantene inn i en mer fleksibel intervjusituasjon. Dette ga oss mulighet til å ta opp andre tema som syntes interessant å få utdypet og nyttig sett i lys av problemstillingen. Vi utarbeidet en intervjuguide med grove tema, og spørsmål innenfor disse temaene. På denne måten er det mulig å følge opp svarene uten å være bundet av en låst intervjuguide (Kvale 2007). Vi delte intervjuet inn i tre hoveddeler. Del en var tilbakeblikk på hva som skjedde med egen yrkespraksis underveis i videreutdanninga, del to dreide seg om effekten av videreutdanninga to år etter endt utdanning, og del tre hadde fokus på framtidige behov for egenutvikling.

Gruppen ble invitert til lunsjrommet vårt på Høyskolen etter endt arbeidstid, og vi hadde forberedt et varmt måltid mat som en start på intervjuet. Vi benyttet båndopptaker på intervjuet for å sikre oss at vi fikk med alt som ble sagt.

Begge intervjuerne har lang erfaring med samtaler og kommunikasjon fra ulike situasjoner, og mener oss kvalifiserte ifht å fange opp og spørre dypere inn for å få tak i nyanser i utsagn. I tillegg hadde vi blitt godt kjent med gruppen og hver enkelt underveis i utdanningen. Jeg kjente også flere informanter fra min tidligere praksis som barnevernsarbeider.

4.3.3 Transkribering

Transkribering er en tidkrevende prosess. Med så mange informanter samlet kan det fort glippe noen ord eller setninger. Det kan derfor by på problemer når man skal skrive ut en samtale fra muntlig til skriftlig. Det er nødvendig å foreta avveininger i forhold til hvor nært opp til det muntlige en ønsker og kan være (Kvale 2007). Når

informasjonen skal gjøres om til skriftlig materiale, vil nødvendigvis den non-verbale delen av samtalen forsvinne helt. Transkriberingen ligger så nær opp til det muntlige som det var mulig. Dette førte til noen halve setninger, hm-er og pauser i form av tankestreker.

Allerede under transkriberingen var jeg i gang med første del av analysen, og noterte refleksjoner og ideer som kunne være interessant for studiet.

4.4 Dokumentdata

Dokumenter som en del av datainnsamlingsmetoder i forskning kan generere en stor mengde rike og nyttige data i samfunnsforskningen (Mehmetoglu 2003).

Studentenes eksamen på videreutdanningen hadde som en del av oppgaveteksten å reflektere over tradisjonell saksbehandling kontra nye tilnærminger til klienten, og hvilke erfaringer de gjorde seg i dette arbeidet. Det var derfor interessant for meg å gå inn i dette materialet for å få en grundigere forståelse av hva studentene hadde erfart i sitt arbeid både før og underveis i studiet. Slik mente jeg at jeg kunne belyse problemstillingen min ytterligere.

Jeg kontaktet studieadministrasjonen ved Høyskolen og fikk muntlig tilsagn på å benytte dette materialet. 15 studenter hadde levert eksamen. Oppgaven var påført kandidatnummer. Disse ble strøket før jeg fikk kopi av oppgavene. Det er derfor ikke mulig å spore identiteten til kandidatene.

Eksamensoppgavene er framkommet som en avslutning på videreutdanningen, og har derfor et annet formål enn min forskning. Eksamensoppgavene får derfor en sekundær karakter (Mehmetoglu 2003), idet de ikke er produsert til forskning.

4.5 Validitet og reliabilitet.

I denne type forskning studeres et fåtall informanter, og deres subjektive erfaringer og forståelse av virkeligheten. I dette ligger at de dataene som fremkommer ikke er selve virkeligheten, men et utsnitt av virkeligheten slik den framkommer i den spesielle studien. Dette blir utgangspunkt for vurdering av hvor relevant de funnene som framkommer representerer fenomenet. Med andre ord om studien beskriver virkeligheten slik den er. En valid undersøkelse beskriver med andre ord det som informantene i min undersøkelse oppfatter som en riktig beskrivelse av situasjonen. I

forskning kalles dette forskningens gyldighet eller validitet (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2004). Jeg har med utgangspunkt i relevant teori om profesjonelle relasjoner og mine funn søkt å finne sammenheng mellom teorien og de konkrete dataene. Slik vil det altså være mulige å knytte noen betraktninger til studiens validitet. Hammersly (1990) mener det er tre forhold som er viktige å ta i betraktning. Det første omhandler hvilken type påstand studien forsøker å belyse. I dette er det viktig å skille mellom definisjoner, beskrivelser, forklaringer og teorier. Det andre omhandler troverdighet i påstanden. I dette stilles spørsmål ved om påstanden godtas. Det siste omhandler hvor sentral påstanden er for argumenteringen i undersøkelsen. I dette ligger krav til mengde og art av dokumentasjon i undersøkelsen. Disse tre forhold påhviler forskeren å vurdere nøye.

Et annet viktig spørsmål i all forskning er om dataene er pålitelige eller reliable. Denne vurderingen knytter seg til ulike forhold som de data som framkommer, hvilke data som brukes, hvordan de samles inn og hvordan disse bearbeides (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2004). En undersøkelse sies å være reliabel når andre ved å benytte samme metode, kommer fram til samme resultat. En reliabel metode tåler å bli etterprøvd.

Kvale (2007) mener at forskeren oppnår troverdighet når hun viser til alle sider av prosessen. Dette gjøres ved å redegjøre for og argumentere gjennom forskningsprosessen metodisk og analytisk. I tillegg vil redegjørelse for mitt ståsted og forforståelse ha betydning for studiens gyldighet. Jeg har forsøkt å klargjort dette i innledningen og kapittel to.

4.6 Forskningsetiske vurderinger

Jeg har flere utfordringer som forsker i denne studien. Først av alt vil jeg nevne den posisjon jeg har ved å være lærer på utdanningen. Det er ikke uproblematisk at det stoffet jeg har formidlet og forsøkt å få studentene til å ta i bruk, kan bidra til at jeg vil forsøke å hente mye ut av materiale som foreligger. Særlig kan det tenkes at vektingen mellom rollene som hjelper og kontrollør blir tendensiøs, i det coaching som metode understøtter hjelperrollen i større grad enn kontrolløren. Dette kan også ha påvirket mitt valg av teori og litteratur.

Jeg skal ikke underslå det faktum at jeg tror at rollen som hjelper er fullt mulig å utøve i det moderne kommunale barnevernet. Sånn kan mine egne holdninger og verdier komme i fokus underveis i studien. Klientens posisjon har stor betydning for om hun opplever å få hjelp. I tillegg bidrar deltakelse og innflytelse til å heve klientens status fra underdanig og svak til sterk og selvstendig. Det er også en drivkraft for meg til å synliggjøre nettopp dette.

Et tredje forhold som kan påvirke forskningskvaliteten er at jeg kjenner flere av informantene som kollegaer og samarbeidspartnere fra tidligere, og gjennom mange år. Jeg har også vært i lederposisjon til noen av disse. Slik kan de både i fokusgruppeintervjuet og i eksamensoppgavene ha forsøkt å beskrive situasjoner før og nå mer svart – hvitt enn de kanskje er. Det kan være at det også har vært vanskelig å være åpen og ærlig i disse situasjonene. Gjennom dette kan jeg altså utilsiktet ha bidratt til å trekke oppgavene og intervjuet i noe feil retning.

Jeg har likevel så godt det har latt seg gjøre, forsøkt å ivareta data og informantene gjennom hele prosessen. Jeg har forsøkt å holde kvaliteten på analysen og drøftingene, gjennom å arbeide systematisk med å lenke disse til de funnene jeg har gjort.

Personvernet er ivaretatt slik at alle eksamensoppgavene er anonymisert, og det er ikke mulig å spore disse til kandidatnummer og navn. Intervjuet er transkribert med nummer på personen. Det er ikke knyttet navn til materiale. Det er derfor ikke mulig å koble noe informasjon til bestemte personer. I og med at materialet ikke lar seg spore elektronisk, har det ikke vært nødvendig å innhente tillatelse fra NSD.

4.7 Analyse av mitt materiale

Ved å anvende en fenomenologisk tilnæringsmåte vil det være mulig å kategorisere og sortere materialet, og slik håndtere en stor mengde informasjon (Postholm 2005). Målet er å få fram essensen og viktig underliggende meninger av det studerte fenomen. Erfaringen barnevernsarbeiderne gjør seg i møte med klientene i ulike typer oppdrag, kan likevel fortone seg likt. Slik framkommer den konstante strukturen i relasjonen.

En kategorisering og reduksjon av datamateriale til å samle data i bolker og kategorier gir mulighet til å analysere tema og utsagn. Slik vil det være mulig å se underliggende meninger og linjer i materialet (Postholm 2005).

I denne prosessen skal forskeren søke å legge bort egne subjektive teorier og forutinntatte forståelse av fenomenet. Husserl betegner dette som epoché. Fenomenet skal i størst mulig grad beskrives slik det er i seg selv og beskrives i ”ren” form (Postholm 2005). Idealet i kvalitativ analyse av data er behandling av dataene på en induktiv måte. Målet er å ”*analysere det universelle i det sosiale livet*” (Mehmetoglu 2005). På denne måten kan forskeren generere teori med basis i dataene.

4.7.1 Analysens første steg

Analyse av mitt materiale startet med utgangspunkt i formålet med forskningen, egen forforståelse og erfaringer fra egen yrkesrolle, arbeide med en presis problemstilling og datamaterialet. Intervjuguiden har også vært en del av dette arbeidet. Gjennom arbeidet med materialet ser jeg at strukturen på intervjuet slik vi planla dette, støtter opp om strukturen i analysedelen.

I gjennomgangen av mitt materiale leste jeg grundig igjennom, merket av i dokumentene og noterte utsagn som jeg mente kunne være interessant for min studie. Dette gjaldt både fra fokusgruppeintervjuet og eksamensoppgavene. Jeg noterte også ned relevant teori, egne erfaringer og temaer koblet til problemstillingen. Denne prosessen referer til Moustakas modell og punktene 2a og 2b i modell for analysen. Jeg gjennomgikk materialet setning for setning og forsøkte å relatere denne virkeligheten til emnet jeg arbeider med. Jeg merket av og skrev også av alle viktige uttalelser.

4.7.2 Analysens andre steg

Jeg kopierte deretter opp og klippte ut utsagn som på en eller annen måte fortalte noe om den relasjonen saksbehandleren befant seg i. Jeg hadde over hundre korte og lange sitater, sitater som Mehmetoglu (2003) i sin modell kaller for indikatorer. Dette referer til punkt 2c i analysemodellen om å liste opp alle uttalelsene. På denne måten forsøkte jeg å samle alle utsagnene som kunne beskrive fenomenet.

En gjennomgang av denne utvelgelsen viste seg å ha noe felles og sammenfallende meningsinnhold. Jeg sorterte deretter disse utsagnene i 13 ulike og grove

temaer/koder. Disse temaene/kodene eller de ulike konseptene i mitt materiale framkom slik:

Informantenes erfaringer med:

- tradisjonell saksbehandling,
- problemorientering,
- kontroll,
- ekspert,
- hjelperolle,
- egne holdninger,
- myndiggjøre,
- ivrig hjelper,
- makt og avmakt,
- utfall av saken,
- dysfunksjonell familie,
- relasjonen,
- forsvar,

Denne sortering referer seg til punkt 2d og 2e i modellen. Jeg gikk igjennom, relaterte og samlet de ulike utsagnene i tema, og slo sammen de ulike til en tekstuell beskrivelse. Jeg beholdt de ordrette uttalelsene. Jeg arbeidet videre med å reflektere over det materialet som forelå, relatert til steg 2f i modellen, og beskrev deretter min mening og hvordan jeg oppfattet essensen i materialet. Dette gjorde jeg ved å notere ved siden av hvert utsagn eller grupper av utsagn.

4.7.3 Analysens tredje og siste steg.

Etter dette jobbet jeg videre med å sortere kategoriene og samle disse i nye kategorier. Jeg sorterte disse igjen i to deler relatert til de to delspørsmålene jeg mente å kunne besvare. Første delspørsmål holder fokus på etablert praksis i en byråkratisk tradisjon. Til første delspørsmål endte jeg opp med tre kategorier. Disse tre var beskrivelse og refleksjon over tradisjonell saksbehandling, problemfokus i møtet og ekspertrollen relatert til maktforholdet i relasjonen. Jeg vil forsøke å synliggjøre hvordan disse forholdene påvirket hjelperrelasjonen.

Andre delspørsmål er knyttet til hvordan relasjonen arter seg når saksbehandler tar i bruk metoder som understøtter deltakelse og innflytelse hos klienten. Til andre delspørsmål sorterte jeg materialet i to deler. Disse to delene er barnevernsarbeideren som moderne hjelpere, og hvordan hjelperrelasjonen utviklet seg når fokus var på metoder basert på deltakelse og innflytelse. Begge delene inneholder også informantenes refleksjoner. Jeg har presentert undersøkelsen gjennom ordrett gjengitte sitater, og analysert fortløpende. Delspørsmålene er samlet i egne kapitler med underkapitler for hver av hovedkategoriene. Jeg har valgt å drøfte hver kategori fortløpende. Drøftingene er gjort med basis i presentert teori og tilfang fra annen faglitteratur jeg mener er relevant. Sortering av materialet i to hovedkategorier og underkategorier relaterer seg til punktene 3 og 4 i analysemodellen. Slik vil disse to delene i sortert utgave kunne bidra til en ryddig og oversiktlig presentasjon av mine funn. Med denne sorteringen som utgangspunkt, har jeg analysert funnene. Dette presenteres i neste kapittel.

5.0 Undersøkelse og analyse av mine funn

Problemstillingen i denne studien er:

Hvordan kan barnevernsarbeideren være både hjelper og kontrollør i møte med sine klienter?

Denne delen av oppgaven presenterer sentrale funn og analyse som synes vesentlige for å belyse relasjonen mellom saksbehandler og klient. Jeg har delt dette kapitlet opp i tre deler, slik at jeg presenterer mine funn knyttet til de to delspørsmålene jeg har stilt i problemstillingen. Kapittel 5.1 vil derfor ha relevans for å belyse delspørsmål 1: *Hvordan erfarer barnevernsarbeideren i det kommunale barnevernet relasjonen til klientene i allerede etablert praksis?*

Kapittel 5.2 belyser delspørsmål 2: *Hvilke erfaringer gjør barnevernsarbeideren seg i relasjonen ved å ta i bruk metoder som understøtter deltakelse og innflytelse hos klienten?* Hvert delspørsmål er delt inn i underkapitler relatert til aktuelle team.

Kapittel 5.3 gir en oppsummering og avsluttende analyse av problemstillingen med bakgrunn i funnene beskrevet i de to foregående kapitler.

Presentasjonen er basert på min utvelgelse, tolking og analyse. I dette ligger også at utvelgelse av informasjon er gjort med bakgrunn i min forforståelse av tema. Jeg har likevel forsøkt å la informantene komme i forgrunnen, og forsøkt å holde egen oppfatning tilbake. Det har bydd på utfordringer, ikke minst med bakgrunn i min posisjon. Jeg selv var premissleverandør gjennom videreutdanningen, og ville gjerne forsøke å gi studentene nyttige og funksjonelle metoder de kunne benytte i sitt daglige virke, og som alternativ til tradisjonell praksis.

Jeg har definert tema som kan knyttes opp til studiets tema og problemstilling. Jeg mener dette kan reflektere den teoretiske forståelse og verdiforankring studien har. Det er ikke til å unngå at noen av temaene overlapper hverandre. Jeg har likevel prøvd å være tydelig på det enkelte tema og hovedinnholdet i disse.

Temaene presenteres med sitater fra informantene. Første del har for det meste sitater hentet fra eksamensoppgavene. Jeg gjennomgikk 15 oppgaver, og har sitater fra 10 av disse. Jeg har synliggjort hvilket oppgavenummer (i min nummerering) sitatene er

fra. Jeg har også sitater fra fokusgruppeintervjuet. Dette er synliggjort ved at det står for eksempel ”i fokusgruppeintervjuet”.

I neste kapittel vil jeg synliggjøre de erfaringer og refleksjoner barnevernsarbeideren gjør seg om relasjon til klienten i etablert praksis.

5.1 Erfaringer fra og refleksjon over relasjonen i etablert praksis

Problemstillingen omhandler hvordan barnevernsarbeideren kan være både hjelper og kontrollør i møte med sine klienter. Det er reist kritikk av barnevernets bruk av makt og kontroll i møte med klienter. Jeg oppfatter implisitt i dette ligger det et fravær av opplevelsen av å få hjelp. Jeg har valgt å se på hvordan tradisjonell praksis i møte med klienter påvirker rollen til barnevernsarbeideren. Er hun i en posisjon der det er mulig å ivareta både kontrollør og hjelperrollen? Delspørsmål 1 stiller spørsmål ved hvilke erfaringer barnevernsarbeideren gjør seg i denne etablerte praksis. Dette kapitlet beskriver de erfaringer saksbehandlerne har rundt tradisjonell saksbehandling, og tilnæringsmåte i kommunalt barnevernsarbeid. Jeg har valgt en tredeling av materialet som foreligger. Det er tre hovedtema som synes å formidle hvordan barnevernsarbeideren erfarer arbeidet med saksbehandling i det kommunale barnevernet. De tre områdene jeg har valgt som tema er for det første måten saksbehandlingen er organisert på med regler og rutiner, det andre området er hvilket fokus saksbehandler har i møte med klienten, og hvordan dette styrer prosessen i samtalen, og det tredje området er de erfaringer og refleksjoner de gjør seg med å opptre som ekspert og rådgiver.

5.1.1 Barnevernsarbeideren i rollen som byråkrat

Strukturen i et forvaltningssystem kan gi en pekepinn på hvilke normer og kultur som råder i systemet. Jeg tenker at beskrivelser og erfaringer av disse rammene vil gi et bilde av hvordan arbeidet organiseres, og som igjen gir grunnlag for refleksjon over hvordan klienten sees på og møtes i dette systemet. Slik vil det være mulig å beskrive etablert praksis, og trekke linjer til problemstillingen som omhandler rollene som hjelper og kontrollør.

Studentenes eksamensoppgaver er i hovedsak mitt kildemateriale i denne delen. Jeg vil presentere funn som beskriver byråkratiets krav til saksbehandlingen, og hvordan informantene opplever egen rolle i denne settingen.

5.1.1.1 *Byråkratiets krav til forvaltningen*

Det kan være greit å starte med en innramming av situasjonen. Barnevernsarbeideren må ha en hjemmel forankret i loven for å kunne starte en barnevernssak. Mandatet er definert i loven, og hun har i oppgave å saksbehandle etter reglene i lovverket. Resultatet av denne saksbehandlingen kan være å gi hjelp til familien. Jeg velger å starte denne delen med et sitat fra en av informantene som beskriver en antatt dobbeltrolle. Hun sier dette slik:

”Arbeidet med klienter i barneverntjenesten er bundet av Lov om barnevern. Denne er rammen rundt vårt arbeid, og den skal overholdes til enhver tid. Når vi er på hjemmebesøk hos klienter kan det ofte være slik at vi har en todelt rolle, vi skal følge loven som er vår makt, samt at vi skal være hjelper som skal utøve skjønn og være medmennesket som kan kommunisere for å gi hjelp til familier som er i behov av bistand av ulik art.” (Oppgave 3:5)

Hun sier også at

”Det kan ofte være slik at vi ser bare barnevernssaken i forhold til loven og ikke menneskene bak.” (Oppgave 3:2)

Denne saksbehandleren tar opp utfordringen med å være i en todelt rolle mellom hjelper og maktutøver. Hun sier at loven kan komme til å gå foran det å se menneskene i saken. Jeg oppfatter at hun beskriver det pålegget hun har for å følge loven, og at dette kan stå i motstrid til å være hjelper.

Det er videre interessant å finne ut hva tradisjonell saksbehandling går ut på. Jeg henter et sitat der saksbehandler sier dette om hva hun tenker om tradisjonell saksbehandling:

”Hva betyr det å jobbe tradisjonelt barnevern? Her er nok mange svar å hente, avhengig av hvem man spør, hva som er holdningen på den aktuelle arbeidsplassen, erfaringsbakgrunn til den enkelte med mer. Tradisjonell praksis kan være å skrive brev om samtaler/hjemmebesøk, skriftlig innhente opplysninger, kontorsamtaler og hjemmebesøk der vi spør og forsøker å få klienten til å svare mest mulig slik at vi kan skrive ned og vurdere saken ut i fra det.” (Oppgave 13:11)

Hun beskriver sin praksis slik:

”... tradisjonelle samtaler der jeg spurte, hun svarte, vi diskuterte og jeg noterte ned.” (Oppgave 13:10)

Informanten mener praksis kan være ulikt fra kontor til kontor, og den enkelte saksbehandler benytter egen erfaringsbakgrunn når hun velger tilnæringsmåte. Den enkelte saksbehandler på dette kontoret synes å ha frihet til å utforme sin tilnærming med bakgrunn i eget ståsted. Imidlertid oppfatter jeg at det hun beskriver av konkret handlingsmønster stemmer godt overens med de rammene for arbeidet jeg kjenner fra egen saksbehandlerpraksis i barnevernet. Tilnærmingen preges av tradisjonelle samtaler.

Barnevernet er en del av det offentlige byråkratiet, og er underlagt saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, og mer spesifiserte regler i barnevernloven. I dette ligger krav til skriftlig dokumentasjon av både informasjon som framkommer i saken, og sakens framdrift. To av informantene beskriver de krav som ligger til saksbehandlingen slik:

”..dagens forvaltning er byråkratiske og regelorienterte” (Oppgave 13:5)

”... barnevernet skal dokumentere ting (og) det å skrive notat fra samtalen”.
(Fokusgruppeintervju)

Hun sier videre at i barnevernet skal ting dokumenteres. I barnevernets saksbehandlersystem er det utarbeidet egne maler som understøtter og innfrir krav til formaliteter i dette. Jeg tolker informantene slik de beskriver kravet forvaltningen stiller til saksbehandlingen som rutinepregede og byråkratiske handlinger der fokus er gjennomføring av selve saksbehandlingen. Kravene er definert av forvaltningen som system.

5.1.1.2 Erfaringer med rollen som byråkrat

Saksbehandlerne gjør seg noen refleksjoner rundt å være i rollen som byråkrat med prosedyrer og rutiner. Flere informanter reflekterer over hvordan de opplever å være i den tradisjonelle praksisen, og hvordan dette kan påvirke relasjon til klienten. Jeg har valgt å presentere det to informanter sier om dette:

Det er barneverntjenesteloven, forvaltningsloven og relevante retningslinjer som setter både rammer og gir muligheter i min praksis. Jeg er tryggest og jobber mest effektivt når jeg kan arbeide etter gode, faste prosedyrer og rutiner.” (Oppgave 5:14)

”Min største utfordring ligger i at jeg i min arbeidsstil er handlingsorientert, jeg handler ofte for raskt, uten å tenke meg nøye om. Jeg har ofte blikket rettet mot prinsipper og regler, og kan da bli upersonlig i min stil. Dette kan medføre at jeg ikke får tatt hensyn til mine klienters ønsker og følelser.” (Oppgave 15:13)

Disse informantene beskriver trygghet som en viktig faktor for dem i arbeidet. Prosedyrer og rutiner bringer trygghet inn i hverdagen, og understøtter valgene de gjør i møtet. Jeg oppfatter det slik at dette er koblet til tilvante prosedyrer og rutiner. En sier at dette kan medføre at hun også holder distanse til klienten. Trygghet i rollen blir en viktig faktor når saksbehandler møter klienten.

I denne delen har jeg belyst hvordan mine informanter ser på rammene for tradisjonell saksbehandling. Rammene gitt i forvaltningen og lovverket er styringsredskaper. Saksbehandlingen synes å være standardisert gjennom fastlagte prosedyrer. En informant beskriver sin rolle som todelt og konfliktfylt mellom å være hjelper og maktutøver. Regler og prosedyrer ser ut til å få større vekt enn relasjonen til klienten. En av informantene mener at dette gjør noe med hennes stil og hvordan hun forholder seg til klienten med distanse og en upersonlig stil. Informantene beskriver rollen som trygg når prosedyrer og rutiner styrer arbeidet. Samtaler med klienten er tradisjonelle ved at saksbehandler spør og klienten svarer. I etterkant produserer saksbehandler referat og andre dokumenter. Saksbehandleren i et byråkratisk system kan komme til å framstå som kontrollør heller enn en hjelper.

5.1.2 Barnevernsarbeiderens møte med det dysfunksjonelle

En barnevernssak presenteres til barnevernet i form av en melding om at noen er bekymret for et eller flere barns utvikling. Barnevernet igangsetter en undersøkelse med dette som utgangspunkt. Det er interessant for meg å undersøke hvordan mine informanter håndterer dette videre i saksbehandlingen, og hvilke refleksjoner de gjør seg om relasjonen mellom saksbehandler og klient i dette perspektivet. Dette kapitlet vil bidra ytterligere til å synliggjøre delspørsmål 1 og hvordan valg av tilnærming til saken i etablert praksis påvirker rollen som hjelper og kontrollør.

5.1.2.1 Fokus på problem i familien

Utgangspunktet for at saken behandles av barnevernet er en konkret melding for et barn. Starten på saksbehandlingen er derfor en beskrivelse av det som ikke fungerer. Fokuset til saksbehandler er å finne ut av hvordan dette problemet arter seg. Dette er også tradisjonell tilnærming til problemløsning. Saksbehandler setter i gang med å kartlegge årsakene til problemet. Flere informanter beskriver problemfokus og reflekterer over hva dette signaliserer til klienten:

”I tradisjonell tilnæringsmåte er man mer problemorientert og en har lettere for å påpeke feil og mangler hos foreldrene, noe som i neste omgang kan vanskeliggjøre positive prosesser”. (Oppgave 5:13)

”Jeg tror at barneverntjenesten kan ha en tendens til å se etter det negative når de gjennomfører undersøkelser. Ved å fokusere på det foreldrene ikke mestrer, kan det kanskje gjøre dem ytterligere usikre, (...) (Oppgave 6:9)

”I tradisjonelt barnevernsarbeid tenker jeg at de fleste i samtalen vil fokusere på hva som har gjort at ting har gått galt (...)” (Oppgave 6:9)

”Sosialarbeideren tilskrives gjerne rollen som ”problem - avdekker”. (...) kan komme til å gi styrke til, eller forstørre menneskers problemer og svekke menneskene. (...) kjenner jeg igjen følelsen av å kunne havne i den fella at en bidrar til å forsterke problemet i stede for å styrke klientens sterke og positive sider”. (Oppgave 12:12)

”Det er ikke sitt mestringspotensial de (klienten) har fått vist frem.” (Oppgave 5:10)

Informantene beskriver arbeidet i saken til å være med fokus på problemet, og finne bevis for det som ikke fungerer i familien. Jeg tolker dette slik at saksbehandler etterspør det vanskelige og ikke-fungerende sider hos klienten. Det tegnes et fragmentert bilde av dysfunksjonelle klienter. I et problemfokus kan det være vanskelig å gi plass til ressurser hos klienten. Jeg mener at dette kan bidra til fortsatt manglende mestring og tro på egne ressurser hos klienten. Klienten settes i en underlegen og nedverdiggende posisjon. I dimensjonen hjelper – kontrollør, synes fokuset i denne situasjonen å helle mer mot saksbehandler som kontrollør enn hjelper.

5.1.2.2 *Kontroll og konfrontasjon i relasjonen*

Det er mye som står på spill i en barnevernssak, ja, faktisk framtida til hele familien. Selv om ting oppleves både vanskelig og vondt, er det ikke like enkelt å blottstille seg når barnevernet kommer inn i bildet. Informanten nedenfor tar opp kontrollaspektet relatert til hvilken informasjon klienten vil dele og hva hun holder for seg selv. Å være den som blir kontrollert skaper usikkerhet både om det som skal kontrolleres og om hvor åpen en tør å være. Hun sier dette slik:

”Jeg tenker også at kontrollaspektet vårt kommer fram når ikke klienten får være aktiv i sitt liv. Det å føle seg kontrollert er ingen god følelse, og når man da ikke lykkes, så må man tilsløre eller lure saksbehandler for ikke å bli avslørt. Dette er en runddans som ikke fører noe godt med seg. Vi som barnevernsarbeidere legger det på klienten, at den ikke er i stand til, klarer ikke, har ikke muligheten, men spørsmålet burde heller vært om klienten har fått den nødvendige hjelp”(Oppgave 14:9)

Vi må erkjenne at det ofte er mangel på likeverd og tillit mellom de to aktørene, og det kan forkludre relasjonen dem imellom. Denne informanten reflekterer over hvordan saksbehandler kan fortsette å passivisere klienten. Når barnevernet skal evaluere resultatet av arbeidet, kan det tenkes at familien har blitt opplevd som ”lite samarbeidsvillig” eller ikke har fortalt hele sannheten, og ønsker å skjule viktig informasjon. Det trenger ikke å være tilfelle. Denne situasjonen påvirker kommunikasjonen og samspillet mellom familien og barnevernet. Når barnevernet er ute etter å lete etter bevis for at situasjonen er dårlig, er det kanskje ikke så enkelt å blottstille seg. Klienter samhandler med barnevernet med grunnlag i forståelsen av å bli kontrollert og konfrontert med ”sannheten”.

En annen informant følger opp mor fram mot sak om omsorgsovertakelse i Fylkesnemnda. Hun beskriver også en situasjon der hun ønsker å holde seg oppdatert på mors situasjon fram til saken kommer opp. Hun sier dette slik:

”Tradisjonelt sett så har en slik situasjon hatt en stor grad av kontrollperspektiv. (...) Fokuset ville sannsynligvis være på kartlegging av ting barnevernet var opptatt av og i stor grad problemorientert. Eks. Hvordan går det med mor? Ruser hun seg? Kommer barna på skolen? Følger mor opp det hun har lovet? Hvorfor gjør hun ikke slik hun lovet? Oppmerksomheten styres da gjerne mot det problemfylte, det

negative, "bevisene" som barnevernet vurderte lå til grunn for omsorgsovertakelse".(Oppgave 13:11-12)

Når det er besluttet å ta saken til Fylkesnemnda, er det antatt at barna er utsatt for alvorlig omsorgssvikt. I denne situasjonen er det rettssak som forberedes og grunnlag for omsorgsovertakelse skal forsvares. Det er ikke vanskelig å forstå at saksbehandler blir opptatt av det negative, og vil finne bevis for det som ikke fungerer. Det er dette hun skal redegjøre for når hun kommer som partsrepresentant i Fylkesnemnda. Spørsmålet er hvilken hensikt denne form for kontroll tjener?

Problemfokusering kan føre til at arbeidet med å gi hjelp kommer inn i feil spor. Et fokus på problemer har i seg elementer av skam og skyld, og kan lede til motstand og forsvar fra klienten. Saksbehandler kan komme til å forsterke negative antakelser om klienten fordi hun opplever å bli værende i en "forsvarskamp" med argumentering og konfrontasjon. Denne måten aktiverer sannsynligvis mer forsvar enn medvirkning hos klienten. En av informantene beskriver dette slik:

"I mange sammenhenger har jeg erfart at foreldrene bruker sine krefter til å finne forklaringer på deres situasjon i stedet for å bidra til utvikling og at problemer blir løst". (Oppgave 13:17)

En annen reflekterer over hvordan klienten kan komme til å oppfatte saksbehandler. Hun sier dette slik:

Følelsen av at det er foreldrene som er "problemet" som følger av dette, kan føre til at foreldrene oppfatter saksbehandler som vurderende og mistenksom". (Oppgave 6:9)

Når barnet og familien opplever en situasjon der de mister kontrollen, vil de sannsynligvis befinne seg i en situasjon der motstand mot endring er betydelig. Det vil også gjøre det vanskelig for saksbehandler å komme i posisjon til et positivt og ressursorientert arbeid. Denne type relasjon lider under mangel på tillit og respekt. Det kan synes vanskelig å komme over i en konstruktiv samhandling. Saksbehandler oppfattes som mistenksom og det kan være vanskelig komme i en mer positiv og hjelpende posisjon. Klienten forblir i en underlegen situasjon.

Det synes som problemfokus er en vanlig måte å starte arbeidet i en familie på. Når saksbehandler leter etter feil og det som ikke fungerer, bidrar dette til å diskvalifisere klienten i eget liv. Fokus på problemer bidrar mer til lavere selvfølelse enn mestringsfølelse. Slik kan barnevernet opprettholde bildet av den dysfunksjonelle klienten. Barnevernet får tegnet et fragmentert bilde av situasjonen, som kan stemme med deler av virkeligheten.

Flere informanter beskriver hvordan barnevernet kommer i rollen som kontrollør, og hvordan dette påvirker spillet mellom saksbehandler og klient. Klienten settes i en situasjon der dårlig samvittighet og det dysfunksjonelle fortsatt lever. Relasjonen er preget av ulikhet og distanse. Det kan synes som tillit og respekt mellom partene er svekket. Relasjonen kan sies å være mer preget av kontroll og konfrontasjon enn en hjelperrelasjon.

5.1.3 Barnevernsarbeiderens ekspertrolle og maktforholdet

Profesjonsutdanning setter saksbehandler inn i en profesjonell yrkesrolle. Hun har kunnskap om barn og familier, og hva som vil være gode løsninger i ulike problematiske situasjoner. Jeg har tidligere hatt fokus på saksbehandling i et byråkratisk og problemorientert perspektiv. I denne delen vil jeg rette fokus på hvordan ekspertrollen kan påvirke relasjonen. I denne sammenheng vil det også synliggjøre maktforholdet mellom hjelper og klient. Disse to perspektivene vil også kunne belyse hvordan forholdet mellom hjelper og kontrollør arter seg i klientrelasjonen.

5.1.3.1 Den gode hjelper til tjeneste?

I arbeidet med familien kommer saken til et punkt der det skal vurderes om det skal settes inn tiltak eller saken skal avsluttes. Barnevernet råder over ulike tiltak, og kan selv bidra aktivt inn i tiltakene eller tiltakene bestilles fra andre instanser. Jeg skal slippe saksbehandleren til med sine beskrivelser av rollen ekspert, og hvordan eksperten kan komme til å påvirke relasjonen.

Jeg har valgt å trekke fram to sitater som beskriver rollen som rådgiver og ekspert. Informantene beskriver situasjoner som disse:

”Når barneverntjenesten setter inn hjelpetiltak, så er det ofte vi som foreslår hva som kan være til nytte, og klienten tar imot den hjelpen vi tilbyr, vi er eksperten og vet best hvilke tiltak klienten trenger”. (Oppgave 14:10)

”Når jeg i mange år har hatt sosialt arbeid som nedslagsfelt, betyr det at jeg har vært eksperten i mange år, den som har visst om mulighetene og løsningene.” (Oppgave 6:9)

Det knytter seg også en del problemer til denne rollen, noe fire sitater illustrerer:

/... tenker jeg nå i ettertid at av og til fikk jenta kanskje så mange råd at hun var mer forvirret når hun forlot kontoret enn da hun kom. Som saksbehandler kjenner jeg også at noen ganger blir det vanskelig å gi gode råd, fordi jeg ikke kjenner detaljene i problematikken, eller de enkelte episodene godt nok. (...) Dette kan resultere i at man som saksbehandler ”strør om seg” med råd i beste mening, men det er lite håndgripelig for jenta. Kommentarer som ”ja, det tror du vil virke, da kjenner du ikke han eller henne”, kan ofte være responsen.” (Oppgave 12:12)

”I tradisjonelt barnevernsarbeid er saksbehandler eksperten som skal råde og veilede klienten. Klienten kan bli en passiv mottaker av våre ideer og råd. Det er ikke alltid de kjenner seg igjen i det vi foreslår, og endringsarbeidet kan derfor bli vanskelig.” (Oppgave 14:9)

”Vi kommer med våre tanker om hva foreldrene må gjøre for å bedre situasjonen og forventer at neste gang de kommer skal dette være prøvd ut, dette til tross for at vi av og til ikke har tro på at de vil mestre dette.”

”Hvis foreldrene blir fortalt av ”eksperten” hva de skal gjøre, prøver de muligens en tid, helt til ingen ser dem. Når barnevernet så påpeker at foreldrene ikke gjør som de blir fortalt vil de føle seg tråkket på og utilstrekkelig” (Oppgave 2:9)

Disse informantene plasserer seg selv i den aktive rollen der de gir råd, og klienten i den passive rollen som skal ta imot rådene. De beskriver seg selv som rådgiver i ordets rette forstand. En problematiserer det å gi råd i en situasjon hun ikke kjenner godt nok. Jeg oppfatter likevel at rådene gis i beste mening, men når ikke fram slik de er ment å skulle. Når klienten er passiv i disse situasjonene, kan det tenkes at hun er satt i en objekt-posisjon i relasjonen.

Hvilken situasjon kommer barnevernet i når dette skjer? En informant påpeker hvordan det å gi råd medfører et eierforhold til løsningen også. Hun reflekterer over hvilken situasjon barnevernet kan komme i som en følge av dette. Hun sier dette slik:

"I samtaler kan jeg være svært aktiv med å spørre, men også komme med råd og gi svarene på klientens problemer. Jeg tenker dette er med på å plassere problemene hos meg og barnevernet. Da blir også jeg ansvarlig for å komme med gode løsninger. Når jeg ikke klarer det, eller løsningene mine ikke fungerer, blir klientene sinte og frustrerte på meg og barnevernet. Da blir det slik at barnevernet gjør en dårlig jobb, siden vi ikke er i stand til å hjelpe familien på en måte de synes er god. Dette er en frustrasjon jeg har stor forståelse for. Det er naturlig at klienten vil ha gode løsninger, og hva skal de gjøre med problemene når "eksperten" ikke får det til?" (Oppgave 10:8-9)

Denne situasjonen beskriver en tradisjonell sosialarbeiderrolle der saksbehandler er den aktive og klienten er passiv og opplever at hun ikke får den behandlingen hun er forespeilet. Saksbehandler vil ikke være i stand til å hjelpe. Barnevernsarbeideren som ekspert mislykkes og tilliten til systemet og hjelperen svekkes. Klienten på sin side plasseres fortsatt i en situasjon som mislykket og hjelpetrengende.

Jeg vil avslutte denne delen med et sitat fra en "god hjelper". Hun reflekterer over hvilken posisjon hun setter klienten i slik:

"Det gjøres avtaler på bakgrunn av saksbehandlers forslag, og klienten forlater kanskje samtalen med en liste over gjøremål hun/han ikke har noe spesielt forhold til. Det viser seg ofte at det ikke er veldig motiverende å få løsninger på egne utfordringer lagt i fanget på en slik måte, uten at man selv har fått mulighet til å reflektere over hva som ville medføre endring. Flere av oss sosialarbeidere overtar i mange sammenhenger klientenes utfordringer og gjør mer for klienten enn vi egentlig burde. Vi er de gode hjelperne og trår til der våre råd og vår hjelp er nødvendig, men mange klienter hadde hatt nytte av å komme frem til løsningene selv, og mestre en del av utfordringene på egen hånd". (Oppgave 15:11)

Denne informanten beskriver saksbehandlers iver etter å hjelpe, og veldig gjerne vil at situasjonen skal bedre seg. Hun betegner dette som den gode hjelper. Det er

sannsynlig at hun, som hun selv sier, setter klienten i en situasjon der muligheten til å lykkes ikke er tilstede.

Overfor er det gjengitt ulike beskrivelser og refleksjoner over hvordan rollen som ekspert kan bidra til at arbeidet i saken reflekterer barnevernsarbeiderens syn på hvilke tiltak som kan hjelpe. Klienten står igjen som den som skal behandles av eksperten. I dette materiale beskriver saksbehandlerne seg som eksperten og den gode hjelper. De plasserer seg selv i rollen som hjelper. Imidlertid kan det se ut som refleksjonene de gjør seg, heller bidrar til at de beveger seg tilbake til kontrollørrollen. Ikke bare skal hun ha kontroll på prosedyrene og definere fokus i saken, hun skal også kontrollere tiltakene gjennom velmenende, men kanskje ikke fullt så virksomme råd. Klienten forblir i en umyndig situasjon på tross av gode hensikter og velmente råd.

5.1.3.2 Eksperten i et maktforhold

Barnevernet har myndighet til å gripe inn i den mest grunnleggende situasjon i en families liv, nemlig forholdet mellom barn og foreldre. Oppfatningen av barnevernet som maktorgan slik det presenteres i det offentlige rom, kan prege møtet med barnevernet.

To informanter beskriver og reflekterer over den maktposisjonen de selv sitter i slik:

”Det er fokus på sosialarbeiderens makt til å styre livet til klienten, med bakgrunn i at klienten har behov som han er avhengig av sosialarbeideren for å få dekket.”

(Oppgave 10:13)

Hun sier videre:

”Makten vil alltid være skjevfordelt fordi sosialarbeideren har kompetanse eller annet som klienten har behov for.” (Oppgave 10:13)

”I utgangspunktet ligger det et maktforhold mellom saksbehandler og klienten, der klientens handlinger kan føles påtvunget av saksbehandler. (...) påtvunget å gjøre det saksbehandler mener vil være det beste for barnet.” (Oppgave 4:4)

Disse informantene beskriver forholdet mellom klient og hjelper som et ulikeverdig forhold. Klienten kan ikke unndra seg kontakten med barnevernet, og befinner seg i en situasjon der barnevernet er eksperten som definerer både problemene og

løsningene, og gjennom dette utøver stor grad av kontroll og innflytelse i saken. Det faktum at klienten er hjelpetrengende og saksbehandler innehar både kompetanse på barns beste og makt til å foreta inngrep i familien, oppfatter jeg informantene dit hen at det forsterker et asymmetrisk forhold mellom partene.

Å være i en maktposisjon kan avstedkomme komplikasjoner knyttet til ulike forhold i relasjonen. Det å si imot eksperten kan være en utfordring i dette. Denne informanten tar opp den situasjonen som kan oppstå i samtaler der klienten ikke tør å protestere på de råd som blir gitt. Hun sier dette slik:

”Å skulle si ifra at de ikke tror de klarer dette til en barneverntjeneste, som de kanskje er redd for å innrømme sine svakheter overfor, blir vanskelig. Det kreves mye mot å stå imot det presset man opplever og den skjeve maktfordelingen i forhold til barneverntjenesten.” (Oppgave 6:5)

Hun reflekterer over at det vil være vanskelig for foreldrene å stå opp mot barnevernet og eksperten, og tale mot det barnevernet mener vil være lurt og klokt å foreta seg i den situasjonen de befinner seg i. Protesten blir vanskelig fordi frykten for å gjøre situasjonen verre kan være resultatet. Det er ikke alltid lett å ta til motmæle i en situasjon der en føler seg presset til å innordne seg.

En annen tar opp hvordan kommunikasjonen kan arte seg i en vanskelig situasjon. Informanten beskriver her en situasjon der den verbale kommunikasjon gikk en vei, fra saksbehandler til klient. Denne samtalen handlet om en alvorlig sak, og klienten var ikke i posisjon til verken å spørre eller komme med annen informasjon. Uten å vite det, kan vi anta at hun følte seg sterkt presset av hele situasjonen, og forholdt seg taus. Slik kan maktspektet bli tydelig:

”Jeg merket at det å snakke med henne om hvor alvorlig barneverntjenesten så på saken, gjorde at hun låste seg og kun nikket for å markere at hun forsto. Det ble ingen utvikling i saken, og barneverntjenesten fikk heller ingen informasjon som kunne gi et bedre bilde av situasjonen. Jeg opplevde at samtalen bar preg av at det var tydelig hvor makten lå i relasjonen”. (Oppgave 6:13)

Her beskriver informanten på hvilken måte problem og sakens alvorlighet preget samtalen og relasjonen. Hun beskriver den som lukket, og nokså tydelig synliggjør klienten som den passive og mottaker av informasjon uten å gi noe tilbake. Jeg

forstår det slik at barnevernets makt til å flytte barna bidro til at situasjonen framsto slik.

Makt til å foreta alvorlige inngrep i en familie kan avstedkomme ulike og vanskelig situasjoner. Barnevernet vil alltid være i posisjon til å utøve makt på en eller annen måte. Saksbehandler kan komme til å forsterke eller bygge ned et slikt forhold gjennom sin tilnærming og væremåte, men også ha myndighet til å gi barnet hjelp.

Informantene i dette kapitlet synliggjør sin rolle som ekspert og den gode hjelper. De reflekterer over denne rollen, og om de opptrer som hjelper eller kontrollør. Jeg oppfatter at de ved nærmere ettertanke gjerne vil gi hjelp, men ser at måten dette håndteres på, genererer den motsatte rollen. De befinner seg igjen i en situasjon der de tar kontroll på utviklingen i saken gjennom å gi råd. Maktforholdet mellom saksbehandler og klient vil alltid være tilstede. Barnevernets oppgave med å påse at barn har tilfredsstillende oppvekstforhold, vil alltid hente fram rolle som kontrollør, maktutøver og ekspert. Informantene beskriver flere ulike forhold som påvirker dette. Jeg mener at måten kommunikasjon og ekspertrollen utøves i det presenterte materiale, i stor grad bidrar til å forsterke makten barnevernsarbeideren sitter med.

5.1.4 En oppsummering av hjelper og kontrollør i etablert praksis.

Problemstillingen stiller spørsmål ved hvordan barnevernsarbeideren kan være både hjelper og kontrollør i møte med sine klienter. Informantene beskriver etablert praksis slik det er formulert i delspørsmål 1. Jeg oppfatter informantene i dette materiale til å beskrive og reflektere over sin rolle i disse to posisjonene. De hovedtrekkene jeg mener å lese ut av dette er at rollen som byråkrat for forvaltningen er en sentral rolle som må fortsette i et spor styrt av både prosedyrer og lovverk. Rollen som ekspert synes å ha stor plass i denne praksisen. Ekspertrollen synes å være ivaretatt i den gode hjelpers ånd. Den faglige forankringen med kunnskap og kompetanse holdes fram fordi mandatet er å arbeide med barnets beste for øye. Den faglige forankring hentyder i denne konteksten på barnevernets handlingskompetanse og å være ekspert på barns oppvekstvilkår. Fokus på problemene i familien ser ut til å være vektlagt i større grad enn ressursorientert fokus. Barn og foreldre kan ha ulike og noen ganger motstridende behov. Likevel skal begge parter ivaretas i barnevernets arbeid.

Barnevernet skal kunne utgjøre en forskjell for klienten. Den profesjonelle yrkesutøver skal ha kunnskap om barn og familier og bidra med hjelp. Hun skal balansere og håndtere både handlingskompetansen og relasjonskompetansen. Det vil si at hun skal saksbehandle med bakgrunn i de krav forvaltningen setter, og vise en følelsesmessig nærhet og empati. I neste kapittel vil jeg forsøke å synliggjøre om det er mulig at hun kan utøve sin ekspertrolle i ny drakt.

5.2 Erfaringer fra og refleksjon over relasjonen ved bruk av nye metoder.

I dag er krav til yrkesrollen i kommunalt barnevern i endring. Jeg har tidligere i oppgaven synliggjort det økende kravet som ligger til selve saksbehandlingen og oppfølging av regler og prosedyrer. Barnevernet er i de siste årene kritisert for å være for ensidig opptatt av problemene i familien, og ikke fokusere på ressursene. I tillegg kritiseres barnevernet for å arbeide i en tradisjonell sosialarbeiderforståelse, der sosialarbeideren i stor grad opptrer som eksperten og gir råd, og plasserer klienten i en passiv rolle. En ekspertstyrt modell medfører ulikeverdige relasjoner mellom hjelper og klient og opplevelse av at barnevernet misbruker makt. Jeg oppfatter at mitt materiale i forrige kapittel synliggjør noe av hvorfor denne kritikken framsettes.

Dagens yrkesutøver står overfor utfordringer i å endre praksis til mer klientstyrte tjenester. Begreper som innflytelse, deltakelse, myndiggjøring, brukermedvirkning og partnerskap er mer enn honnørord i denne sammenheng. Det er stort faglig fokus på dette fra statlige myndigheter og i fagmiljøet i Norge for tiden. Det kreves at barnevernet håndterer disse utfordringene i møte med klienten.

Studentene på videreutdanningen ble utfordret i å endre på etablerte handlingsmønstre i saksbehandlingen. De ble utfordret på to områder. Det ene området handlet om å ta opp til vurdering hvordan de gikk inn i møte med klientene på, der egen forforståelse med problemfokus og ekspertrolle hadde særlig fokus. Det andre området handlet om å utforske anvendelse av metoder fra coaching. Noen av disse er redegjort for tidligere i kapittel 2.5.

Forrige kapittel synliggjorde en etablert praksis der byråkatiets krav og ekspertrollen synes å bidra til en praksis nærmere rollen som kontrollør enn hjelper.

Dette kapitlet vil bidra til å belyse hvilke opplevelser og refleksjoner saksbehandler gjør seg når hun inntar en ny rolle.

Med dette som bakteppe, har jeg formulert delspørsmål 2: *Hvilke erfaringer gjør barnevernsarbeideren seg i relasjonen ved å ta i bruk metoder som understøtter deltakelse og innflytelse hos klienten?*

Dette kapitlet søker å besvare dette delspørsmålet, og beskriver de erfaringer saksbehandlerne gjør seg i relasjon til klientene når de tar i bruk metoder som understøtter deltakelse og innflytelse hos klienten. Jeg vil som i forrige kapittel belyse hvordan valgt tilnærming bidrar til relasjonen mellom hjelper og klient. Videre vil jeg vise hvordan saksbehandlerne benytter de nye metoder og hvordan dette påvirker relasjonen når fokus er på deltakelse og innflytelse.

5.2.1 I møte med nye metoder

Jeg vil belyse delspørsmål to med fokus på yrkesrollen. Jeg vil presentere hvilke holdninger og utfordringer hun møter hos seg selv, og hvordan hun håndterer usikkerheten i det nye. Det er også interessant å belyse hvilken effekt saksbehandlerne mener dette har på egen rolle som hjelper og kontrollør. Flere informanter går inn i den nye rollen sammen med klienter de har et etablert forhold til, mens andre velger nye relasjoner til å utforske dette landskapet i.

Saksbehandlerne beskriver i denne delen hvordan de opplevde å ta i bruk nye metoder. Det kan være krevende å endre egen praksis, både fordi de skal lære nye metoder, motivere og forberede seg selv, og sette disse metodene inn i en sammenheng som gir mening for dem selv som saksbehandler.

En saksbehandler beskriver hvordan hun bidrar til å få til et positivt møte. Den rollen hun velger å innta er et bevisst valg for å imøtekomme og anerkjenne mor. Dette i en sak der saksbehandler var kjent med at klientens forhold til ektemannen var preget av nedvurdering og verbal mishandling. Saksbehandler beskriver hvordan hun klarte å holde tilbake rådet hun ønsket å gi mor om å flytte fra mannen med en gang, og hun beskriver detaljert hvordan hun bevisst forholdt seg til mor. Hun ga blant annet mor tilbakemelding på at barnet framsto som trygt og fornøyd i møtet, og roste mor for dette. Jeg har valgt å ikke referere dette ordrett her, men velger å gjengi hvordan hun selv oppsummerer dette:

”Under hele samtalen var jeg bevisst på å være hyggelig, uten å overdrive, og ikke innta noen ekspertrolle overfor henne og barnet. Dette for at hun skulle føle seg vel i det første møtet hun hadde med barneverntjenesten.” (Oppgave 2:3)

Saksbehandler beskriver hvordan hennes bevissthet rundt en coachende tilnærming bidrar til å holde fast i tanken om å gi mor selv plass og tid til å ta egne beslutninger i sitt liv. For nysgjerrige; underveis i prosessen mor bestemte seg for å flytte fra ektemannen.

Informanten beskriver videre lysten til å beskytte mor, og hvordan hun jobbet med seg selv underveis for å gi mor plass i prosessen. Hun sier dette slik:

”Mor framsto som så ressurs svak at det var fristende å gå inn å ”beskytte” henne, og dermed ta beslutninger i hennes liv (...) Jeg følte sterkt egne reaksjoner og måtte skjerpe meg for å klare å ha en ”coachende tankegang”. Jeg ville for eksempel så gjerne hele tiden gi råd til henne. Jeg opplevde det derfor som utfordrende å la mor i så stor grad styre prosessen.” (Oppgave 2:6)

Denne informanten er bevisst sin egen strategi, og jobber med egen indre dialog for å holde fast på at mor skal få styre prosessen.

Barnevernet møter familier i svært ulike situasjoner. Den saken jeg trekker fram her, er en mor med et antatt rusmisbruk, som hun selv opplyser å ha sluttet med. I denne saken hadde barnevernet en klar formening om hva som måtte til for at ungene fortsatt ble boende hjemme. Denne saksbehandleren beskriver hva hun tenkte var viktig å holde fokus på da hun gikk inn i familien. Hun sier dette slik:

”I arbeidet møter vi mange som kanskje har et ønske, men mangler kapasitet eller mulighet til å gjøre ting på en tilfredsstillende måte. Det ble viktig for meg å være meg dette bevisst i denne saken, da det var avgjørende for resultatet at det var mors egen motivasjon for å endre sin livssituasjon som var styrende”. (Oppgave 6:10)

Hun sier videre:

”Jeg lurte på om det ville være mulig å legge tilside min egen agenda og tanker før oppstart av en coachsamtale. (...) Møte med klienter uten å formidle en klar tanke om hva vi tenker er riktig for å bedre situasjonen, og hvordan dette skal gjøres, er nok utfordrende for meg som barnevernsarbeider.” (Oppgave 6:11)

Disse sitatene viser at saksbehandlerne arbeidet bevisst gjennom samtalene med å vurdere egen innsats og utfordret seg selv til å innta en holdning der råd holdes tilbake, og slik bidra til at klienten selv får fokus. En av utfordringene til saksbehandleren er å stille seg åpen for den andres historie, i stedet for å presentere sin forforståelse til klienten.

Saksbehandlerne er utfordret til å prøve noe nytt, som naturlig nok er en prosess som tar tid både til å motivere seg, utføre, vurdere og implementere i hverdagen. En beskriver dette på denne måten:

”I denne saken har jeg brukt en del tid på å bevisstgjøre meg selv i forhold til måten å stille spørsmål på, ordvalg og det å være raus med ros og berømmelse. Dette i mye større grad enn tidligere. (...) Med tilførsel og aktiv bruk av virkemidler fra coachingfeltet har jeg fått anledning til å videreutvikle det jeg allerede hadde og fått mer kunnskap og bevissthet rundt. (...) Jeg opplevde det effektivt å være raus med oppmuntring og det å være nysgjerrig uten at jeg benyttet meg av ordet ”hvorfor”. Måten vi arbeidet på førte ikke til at mor gikk i forsvar og vi unngikk således både mistenksomhet og konflikter”. (Oppgave 13:13)

Hun beskriver hvordan hun bevisst har benyttet ulike metoder fra coaching, med nysgjerrighet og raushet, og at dette bidro til fravær av forsvar og konflikter i møte med klienten. Jeg oppfatter det slik at dette ga både saksbehandler og klient en positiv og god opplevelse. Relasjonen var preget av nærhet.

Et sentralt anliggende i alle relasjoner er hvordan sosialarbeideren forholder seg til sine klienter i et etisk perspektiv. Informanten nedenfor beskriver hvordan hun oppfatter sin egen rolle i et nytt lys, der hun utviser respekt og tilstreber likeverdighet og slik bygger en positiv relasjon med klienten. Hun ser på seg selv som en bidragsyter i en endringsprosess, der ansvaret for problemene og endring forblir hos klienten. Hun sier dette slik:

”Jeg er blitt gjort oppmerksom på andre måter å møte brukeren, og hvor stor betydning det har for resultatene. Jeg har blitt mer bevisst min rolle, og det å være mer ydmyk i møte med brukeren. Jeg har sett at respekt og likeverdighet er viktig for å skape endring. Samtidig er det befriende i mindre grad å ta ansvaret for brukerens ”problemer”. (Oppgave 2:13)

Hun er seg bevisst at klienten eier sine egne problemer, og har selv ansvar for å håndtere disse. Hun opplever seg selv som en god bidragsyter i denne prosessen.

Hva gjør det med hverdagen til sosialarbeideren når fokuset skifter fra problemfokus til løsningsfokus? Denne informanten har oppdaget en annen side ved å ta i bruk coaching. Hun beskriver dette som en god ting, og sier dette slik:

”Forståelsen min for at ved å bruke denne type tilnærming, kan vi snu et fokus fra å være problemfokusert til å bli løsningsorientert. I vår hektiske hverdag på kontoret med mange saker å forholde oss til, har jeg tatt i mot denne type tilnærming med åpne armer. Vi som saksbehandlere har også behov for å få hjelp til å rette tankene mot andre tilnærminger, det er fort gjort å gå seg fast i problemorientert hverdag uten at en er like bevisst på at det skjer”.(Oppgave 12:15)

Hun reflekterer over at hun ved å endre holdning fra problem- til løsningsfokus også gir seg selv som saksbehandler et løft i en hverdag fylt med vanskelige saker. Mine tanker spinner videre til at dette bringer inn ny energi og motivasjon i en hverdag preget av problemer og konflikter.

Barnevernsarbeideren møter mange ulike situasjoner og skjebner. Det kan by på utfordringer å håndtere disse rent følelsemessig. Det er ikke uvanlig at noen saker tar nattesøvnen fra folk. En informant fra fokusgruppeintervjuet kommer med denne betraktningen rundt dette:

”Jeg har hatt mye mer positivt fokus, mye større ressursfokus på klientene etterpå. (Etter endt videreutdanning. Min merknad.) Det har jeg hatt, og det er faktisk masse ressurser der, og det tror jeg er det viktigste for meg personlig (...) demmes problemer er ikke mine. De eier sine egne problemer. Og de må gjøre noe med det, det er ikke jeg som skal gjøre noe med det. Det lærte jeg for å kunne ta vare på meg selv. (...) jeg skal være der og hjelpe dem på veien, men de må selv ta fatt i det. Og det har hjulpet meg med at jeg sover bedre”.

Jeg oppfatter det slik at hun mener videreutdanningen har hatt betydning for hennes egen hverdag også på andre, mer private arenaer. Hun beskriver hvordan hun bevisst arbeider i et positivt og ressursorientert fokus, der klientene er problemeier.

Mine tre siste informanter følger opp dette ved å beskrive sin nye rolle. De er fortsatt opptatt av å hjelpe klienten, men i et mer tilbaketrukket og rolig tempo. Den første beskriver rollen sin til å lede samtalen, men overlater innholdet til klienten. Sitatene deres lyder slik:

”Jeg ser at ved å benytte en coachende tilnærming er jeg som sosialarbeider mer ”tilbakelendt” Jeg skal være aktiv for å drive samtalen framover, men samtidig forsiktig med å komme med egne meninger og refleksjoner over klientens livssituasjon eller det tema vi snakker om”. (Oppgave 10:8)

”Selv om jeg kjenner at en coachende tilnærming ikke ligger i ryggmargen enda, er jeg kommet i gang med prosessen, og øver bevisst på å være den som stiller gode spørsmål slik at klienten kan komme fram til gode svar/løsninger selv. Om ikke klienten kommer med løsninger med en gang, kan jeg helt tydelig se at det startes en prosess, og vi kan jobbe med det.” (Oppgave 12:14)

”I forhold til praksis arbeider jeg nokså aktivt med egne holdninger til at jeg ikke skal overta ansvaret for klientene. (...) Dette betyr ikke at jeg ikke kan være behjelpelig dersom klienten spør, men en kan kanskje si det slik at jeg ikke er like ”lettbedt” som tidligere. (...) Jeg ser ikke bort fra at dette nok kan henge sammen med at jeg har fått innblikk i at nysgjerrighet lønner seg. Både fra oss som skal hjelpe, og for klienten (...) kan også klienten oppdage noe nytt.” (Oppgave 12:14)

Barnevernsarbeiderne har arbeidet med egne holdninger i møte med klienten. Dette har bydd på utfordringer og en annen bevissthet til egen holdning og rolle. Jeg har gitt et utsnitt fra mitt materiale, likevel tør jeg å si at mine informanter har arbeidet iherdig for å prøve ut nye metoder. Jeg tør også å konkludere med at endret holdning har bidratt til å bringe møte med klientene inn i et mer likeverdig og anerkjennende spor. Slik kan det se ut som de har lagt grunnlaget for å beherske det moderne barnevernets krav til deltakelse og innflytelse fra klienten.

En oppsummering av informantenes erfaringer og refleksjon er for det første at de opplever at det er en utfordring å legge vekk egen forforståelse i møtet, og åpne for klientens historie. I dette ligger også det problematiske i å legge bort en kontrollerende og konfronterende stil til fordel for anerkjennelse. Det andre som jeg oppfatter som essensielt er opplevelsen av å definere klienten som eier av problemet.

De beskriver seg selv som bidragsyter eller endringsagent, og de er bevisst på ikke å overta ansvaret for problemet. Det forblir hos klienten. Det tredje og siste aspektet her kommer fram gjennom at fokuset skifter fra problemfokus til løsningsfokus. De er i større grad opptatt av dagens situasjon og de løsningene klienten selv har på situasjonen. Slik får saksbehandler ansvar for framdriften i saken, og fokuset er positivt og ressursorientert.

Flere av disse forholdene vil jeg belyse i litt andre perspektiv videre i de to neste delene. I denne delen har saksbehandleren synliggjort seg selv i en ny rolle og hva hun erfarer gjennom å skifte holdning og se seg selv i en annen rolle.

Å innrømme klienten deltakelse og innflytelse krever en bevissthet til de holdninger barnevernsarbeideren går inn i dette møtet med. Bevisstheten vil også kreve refleksjon over eget handlingsmønster. Saksbehandler må tåle å stå i nye utfordringer, tåle usikkerhet og tåle å vente på resultatet. Hun er i en situasjon der hun skal møte det ukjente.

5.2.2 Hvordan påvirkes hjelperrelasjonen ved bruk av metoder fra coaching?

Delspørsmål to etterspør hvilke erfaringer barnevernsarbeideren gjør seg i relasjonen ved å ta i bruk nye metoder i klientmøtene. Dette kapitlet vil synliggjøre hvordan de arbeidet sammen med klienten i dette, og hva de mener dette gjør med relasjonen. Dette vil også lede til et mer utdypende svar på problemstillingen, der spørsmålet er hvordan det er mulig å kombinere rollene som helper og kontrollør.

Gangen i coaching beskrives i tre faser. Vanligvis er dette *kartlegging*, *utforsking* av situasjonen for til slutt å *sette mål* og *samtidig definere tiltak*. I dette kapitlet vil jeg hente fram eksempler som viser hvordan saksbehandlerne arbeidet konkret i de ulike fasene, og hvilke metoder og verktøy de benyttet seg av. Dette vil bidra til å vise hvordan de forholdt seg til klientene. Videre vil jeg gjengi de erfaringene og refleksjonen de gjorde seg ved bruk av metodene, og hvordan dette har endret synet på etablert praksis. Slik vil det bilde som tegner seg bidra til å besvare delspørsmål to ytterligere.

5.2.2.1 Kartleggingens betydning for deltakelse

I oppstart av en sak vil saksbehandler lage kontrakt for arbeidet. Flere informanter beskriver dette i sitt materiale. Jeg vil gjengi tre av disse. De sier dette slik:

”Før første møte med mor ble avsluttet ble det avtalt ytterligere tre møter med henne frem i tid der det ble lagt tre uker mellom hvert møte. Dette ble gjort for å gi mor rom til å arbeide med tiltakene hun valgte å ha på sin handlingsplan. Det ble også laget en plan på hva som vil skje de tre neste møtene mellom mor og meg. (...) Videre vil det i det siste møte bli vurdert om mor ønsker å fortsette møtene med saksbehandler i ytterligere en periode fram i tid, eller om mor ønsker å avslutte oppfølgingen.” (Oppgave 4:10)

”Coachingen la jeg opp med samtaler hver 14.dag, med kun mor tilstede. Dette gjennomførte jeg over en periode på 2,5 mnd. Før oppstart presenterte jeg oppstarten for mor, (...) Mor fikk anledning til å si om hun ønsket å forsøke dette, og hun fikk komme med spørsmål underveis.” (Oppgave 6:2)

”Med tiltaksplan som tema og co-active coaching som tilnæringsmåte innkalte jeg mor til første samtale. I dette møte skulle jeg i samarbeid med henne lage en kontrakt for videre arbeid. Innholdet og virkemidlene utdypet jeg nærmere i møte med mor. I det første møtet la vi vekt på å bli kjent med hverandre, la opp en møteplan hver 14. dag de neste månedene, gjorde avtale om at møtene utgikk om en ikke møtte til avtalt tid. Vi avtalte og at møtene skulle vare en time hver gang og tidspunkt for evaluering.” (Oppgave 5:5)

Jeg oppfatter saksbehandlerne som tydelige i å lage kontrakt for arbeidet sammen med klienten. Dette gir både saksbehandler og klienten forutsigbarhet og struktur på arbeidet. Flere definerer også innholdet i møtene, og hvilke metoder de ville benytte seg av. Klienten inviteres til å gjennomføre dette, og likeledes avgjør om hun ønsker å fortsette. Slik skapes en tydelig avtale. Åpenhet rundt strukturen på arbeidet bidrar også til trygghet og tillit mellom partene. I dette kan vi anta at klienten også opplever å bli sett og hørt.

En av informantene kommer tilbake til kontrakten og hvordan hun ledet arbeidet. Hun sier dette slik:

”Ved å bli mer bevisst (...) hvordan jeg ledet samtalen, førte dette til en situasjon som ble mer preget av likeverd.” (Oppgave 6:13)

Saksbehandler beskriver en konkret kontrakt og også hennes bidrag til følge opp kontrakten gjennom å lede prosessen. Hun sier at dette førte til en mer likeverdig relasjon mellom henne og klienten.

Arbeidet med kontrakt og bevissthet om hvordan samtalen ledes, gir klienten mulighet til innsyn, og dermed deltakelse og innflytelse. Jeg ser oppmerksomheten rundt dette arbeidet som helt annerledes enn hvordan saksbehandlerne beskriver etablert praksis. Kontraktsarbeidet oppfattet jeg som fraværende i byråkratiet. Der følges oppgatte stier.

I arbeidet med coaching som metode benyttet saksbehandlerne ulike verktøy fra coachingfeltet. Jeg vil synliggjøre noen av disse gjennom å beskrive hva de gjorde konkret i møte med klientene. Alle hjelpemidlene er konkrete og er i papirutgave slik at både saksbehandler og klient har lik tilgang på disse.

Konkrete hjelpemidler bidrar til å visualisere hele eller deler av samtalen. Dette til forskjell fra det som tidligere er framkommet der saksbehandler spør, klienten svarer og svaret noteres ned. Tre informanter i fokusgruppeintervjuet reflekterer over å benytte konkrete og synlige hjelpemidler som aktiviserer klienten på en annen måte enn tidligere. De sier dette på denne måten:

”Det blir mer konkret å bruke konkrete hjelpemidler overfor folk, i stedet for å prate. Min erfaring med å bare prate har svært liten effekt. Men det å bruke noe helt konkret, for da får du folk med. Spesielt barn og ungdommer. De vil veldig gjerne ha noe de kan se på, og se at du skriv noe om dem.”

”De (ungdommene) synes jo det var kjempeartig å fylle ut det der (livshjulet¹), bruke farger. Det ble en veldig OK greie”.

”Så det merket jeg at samtalene endret seg sånn i praksis ved å ta det på flippover og visuelt. Ungdommene ble mer bevisst og kom med mer, rett og slett. –Reflekterte mye

¹ Livshjul er et kartleggingsverktøy med formål å kartlegge hvor fornøyd utøver er med ulike deler av livet sitt. Hjulet er delt inn i åtte deler, og kan inneholde tema som jobb, økonomi, helse, familie, foreldrerollen, fritid, eget hjem, partner/kjæreste. Hvert felt er skalert fra 1-10, og utøver gjennomgår hvert felt, og bestemmer selv hvilket hun vil jobbe med framover (Gjerde 2004).

mer, mye mer tydelig rundt sin egen situasjon og hva de tenkte framover og hva som kunne være mulig da”.

Informantene opplever at klienten gjennom aktivitet rundt tema har mulighet til å komme dypere inn og reflektere over egen situasjon. Et eksempel som trekkes fram er livshjulet på flippovertavle. Det gir mulighet til å gjøre situasjonen tydelig både for saksbehandler og klient. Videre synes grunnlag for refleksjon rundt de ulike tema lettere å få i gang enn tilfelle er i en vanlig samtale. Jeg oppfatter informantene slik at både saksbehandler og klient kommer til ny kunnskap om situasjonen gjennom dette. Her foregår samtalen i et samspill som oppleves verdifullt for begge parter.

5.2.2.2 *Hvordan få fram klientens oppfatninger av situasjonen*

Saksbehandler i rollen som ekspert er kritisert fordi dette passiviserer klienten, og bidrar til at barnevernet oppfattes å utnytte sin posisjon ved å fortelle hva som bør skje i saken. I coaching sees klienten på som eksperten i eget liv. Dette fokusskifte beskriver flere av informantene.

En av informantene beskriver hvordan hun konkret arbeidet med coachende tilnærming sammen med en ung mor der tema var tilbakeføring av barnet, og hvor konfliktnivået var høyt fra tidligere kontakt:

”Jeg sa til henne at jeg hadde som utgangspunkt at hun var sjefen i sitt liv, og at jeg ikke var noen ekspert der. Derfor ville jeg regne med at hun satt med alle svarene på hva som skulle til for at hun skulle få Per (sønnen) tilbakeført til seg. Anne var enig i at det visste hun best selv. (...) Det å oppmuntre Anne til å forske i sitt eget liv er mer engasjerende enn å fortelle henne hva løsningen er på hennes problem. Jeg ser på Anne at hun jobber mer intenst og har et mye større engasjement enn før denne tilnærmingen ble benyttet.” (Oppgave 14:4)

Å være ekspert i eget liv, er en uttalt verdi i vårt postmoderne samfunn, og også uttalt som en rettesnor og verdi i barnevernets arbeid med barn og familier. Denne informanten framhever viktigheten av å få fram klientens synspunkter, ønsker og svar. Slik bidro saksbehandler til å gjøre klienten til den viktigste aktøren i sitt eget liv.

Arbeidet med handlingsplanen til familien har vært barnevernets jobb inne på kontoret. Når klienten settes i førersetet i eget liv, vil dette se annerledes ut. En informant formidler dette på denne måten:

”Det er viktig at klienten er sin egen ekspert og selv får lage sin egen handlingsplan. Ved å integrere dette i jobben vår blir ikke klientene udugelige. Det viser seg mange ganger at når man først er i en god utvikling, så tuller det på seg – det blir mer av det gode (...) Det er viktig å tenke på at det ikke er min agenda som skal på banen, men klienten sin agenda”. (Oppgave 14:9)

Hun beskriver hvordan hun gjennom det hun gjør konkret setter klienten inn i en innflytelsesrik posisjon, og der hun opplever at klienten gjennom å mestre en ting, fort kan komme til å få til flere gode ting. Saksbehandler kvalifiserer klienten og ”diskvalifiserer” egen ekspertrolle på en slik måte at situasjonen blir en vinn – vinn situasjon.

To viktige elementer i coaching handler om å lytte aktivt og stille åpne spørsmål til klienten. Også gjennom disse verktøyene har klienten full oppmerksomhet. Flere informanter har synliggjort hvordan de har arbeidet med dette i møtene. To av informantene uttrykker seg slik:

”Likeså det å hele tiden jobbe med å tenke ut nye spørsmål, spørre dypere inn i saken, komme dypere inn og ha fokus fremover har vært nyttig læring. Jeg får da en masse informasjon som ellers ikke ville ha kommet fram. Det å ha tillit til at svarene har klienten selv, har vært en befrielse på et vis.” (Oppgave 14:12)

Hun reflekterer over hvordan det å stille spørsmål, som også må sees på som å lytte aktivt til klienten, har gitt ny informasjon. Hun konkluderer også med at når hun jobber på denne måten gir hun klienten tillit ved at svarene finnes hos den andre. Hun beskriver det som en befrielse.

En annen reflekterer over at bevissthet rundt måten å stille spørsmål på bidrar inn i relasjonen på en positiv måte.

”Ved å bli mer bevisst hvilke spørsmål jeg stilte(...), førte dette til en situasjon som ble mer preget av likeverd.” (Oppgave 6:13)

Måten å stille spørsmål på var også tema i fokusgruppeintervjuet. I denne sekvensen reflekterer de over tidligere praksis og opplevelsen når de spør ved hjelp av åpne spørsmål. En sier dette om å stille spørsmål:

”Det å stille åpne spørsmål, det å faktisk ha det med seg inn og ikke bare spørre etter det jeg vil. For det er jo egentlig uinteressant, det har jeg tatt med meg. (...) Sånn at de kan få komme med svarene selv, for da kan man se at det skjer en endring. (...) det er da ting begynner å skje, at du får til en dialog, at det ikke blir en enveis sak. For det opplever man jo ofte når man snakker, så er de ikke med, og det skjønner jeg jo godt, for det er jo ikke interessant”.

Her reflekterer informanten over at det ikke er interessant for klienten å høre hva saksbehandler mener. Når saksbehandler utfordrer klienten til å komme med svarene selv, da kommer engasjementet inn i samtalen. Klienten går fra å betraktes som objekt til å bli aktør og premissleverandør i sin egen sak. Slik forskyves ekspertrollen over fra saksbehandler til klienten.

5.2.2.3 Klienten bestemmer selv mål og tiltak

Coaching framhever betydningen av å sette seg mål og definere tiltak. Klientens egen handlingsplan er det verktøyet som synliggjør mål og tiltakene. Saksbehandler skal oppfordre klienten til handling. Jeg har presentert ulike utsagn tidligere som også uttrykker opplevelsen av hvor viktig det er at klienten eier egen sak og finner egne løsninger. Jeg vil derfor supplere dette med hva en informant sier om hvordan mor løste arbeidet med egen handlingsplan, og saksbehandlers refleksjon rundt hva hun tenkte i denne situasjonen:

”Jeg var i utgangspunktet redd for at handlingsplanen kunne bidra til at mor fikk påført ytterligere tapsopplevelser i form av at hun ikke mestret å gjøre noe med det hun ønsket å endre på. Det jeg så i oppfølgingen av mor var at hun satte relativt lave mål for egen endring, slik at det faktisk var mulig for henne å nå målene. I forlengelsen av dette kan jeg si at min holdning/forventing til mors endringspotensial var moderat lav. Dette ut fra tidligere kjennskap til mor hvor barneverntjenesten tidligere har arbeidet/samarbeidet med mor for å få til endringer i hjemmet, og for å få til samvær mellom henne og barnet. I det tidligere arbeidet med mor blir hennes evne og vilje til å gjøre en endring av situasjonen beskrevet som manglende. I møte med mor opplevde jeg at hun ønsket å gjøre endringer. Jeg så også i denne

oppfølgingen av henne at mors selvfølelse økte mellom hvert møte fordi hun mestret det å nå de mål hun hadde satt seg. Det å følge mor i prosessen, og det å være vitne til de positive endringene har bidratt til å endre mine holdninger til hva jeg kan forvente av en klientforelder der det har vært arbeidet med ulike tiltak i en tid uten at dette har vært tilstrekkelig til at barnet kan fortsette å bo hjemme". (Oppgave 4:14)

Saksbehandler hadde en forventning til at mor i liten grad ville være i stand til å endre på egen situasjon. Når mor selv fikk sette mål som hun med små skritt klarte å gjennomføre, bidro dette til at både saksbehandler og klient opplevde mor i en ny situasjon der mestring kom i fokus. Klienten bestemte selv hva hun ville gjøre utifra at visste noe om hva hun selv mente å kunne forandre på.

Hun konkluderer med at hun har gjort nye positive erfaringer i arbeidet med klienter som barnevernet i utgangspunktet oppfattet til å ha lavt endringspotensial. Hun mener endringen skjedde når hun, på tross av sin tvil om endring, tør å la mor selv komme i fokus.

En annen informant sier dette om hva hun tenker hun bidrar med for at klienten skal finne fram til egne løsninger og mål på situasjonen:

"Jeg trenger ikke da ta ansvar for klienten, det har de faktisk selv. Jeg kjenner på meg at jeg som sosialarbeider er bare den coachen han trenger for å finne fram til sine egne løsninger, men ansvaret for løsningene ligger hos klienten selv. Det er en befriende tanke, at klienter er ansvarlige mennesker de også, de har ansvaret for sine liv". (Oppgave 14:12)

Saksbehandler overlater til klienten å definere sine mål og tiltak. Saksbehandler skal etterspørre resultatet av handlingene og gjennom dette gi effektiv tilbakemelding og støtte. Gjennom evaluering er det mulig å sette seg nye mål og tiltak. En positiv relasjon er også preget av åpenhet i tilbakemeldinger. Flere beskriver situasjoner og reflekterer over å gi støtte og positive tilbakemeldinger.

"Hvis vi heller lytter til suksessene, og tør å spørre etter disse, tør å mane dem frem, skryte av klienten, klappe og heie suksessene frem, da er det engasjement i klienten og masse energi å bygge på. Jeg tror jeg har endret mine holdninger til hvordan jeg møter klienter heretter. Det å lete etter lyspunkter er mye mer engasjerende enn å jobbe med problemer." (Oppgave 14:12)

Her beskriver saksbehandler en ganske annerledes situasjon enn det som framkommer i byråkratiets regelorienterte og alvorstyngede sfære. Hun heier fram klienten og holder fokus på lyspunktene i endringsarbeidet. En annen beskriver dette slik:

”Å gi folk positive tilbakemeldinger gjør at folk føler seg vel, og når de gjør det, har jeg en tanke om at de arbeider på sitt beste. Dette ble enda tydeligere for meg under arbeidet i aktuell sak. Det at mor fikk mange positive tilbakemeldinger gjorde noe med hennes selvbilde og motivasjon for å ta ansvar i prosessen og det var også positivt for relasjonen oss i mellom”. (Oppgave 5:15)

Begge informantene beskriver hvordan de bevisst tar i bruk positive tilbakemeldinger, og hvordan dette gir styrket selvfølelse hos klienten og bidrar til en positiv relasjon til og syn på klienten.

5.2.3 En oppsummering av hjelper og kontrollør ved bruk av nye metoder

I dette kapitlet har jeg forsøkt å synliggjøre hva barnevernsarbeideren har foretatt seg i sine konkrete møter med klientene. De har også bidratt med sine refleksjoner over disse møtene.

De beskriver hvordan dette ga energi og engasjement inn i samtalene, både hos dem selv og hos klienten. Arbeidet opplevdes som mer interessant enn å jobbe med problemer. Flere trekker fram den positive betydningen ved å etterspørre klientens vurderinger og ressurser, og på den måten få vist fram et større og mer reelt bilde av situasjonen.

Mine funn tegner et bilde der barnevernsarbeiderne i mye større grad inviterer klienten inn i saken, gjennom en bevisst holdning til både egen og klientens rolle. De beskriver hvordan de har arbeidet med seg selv i dette. De har synliggjort noen av de nye grepene de tok i møte med klientene. Jeg oppfatter at alle informantene, både de jeg har sitert og de som har forblitt usitert her, ser på metoden og verktøyene i coaching som relevante og virksomme i arbeidet sitt i barnevernet. I motsetning til i etablert praksis, opplever de relasjonen mellom seg og klienten som mer likeverdig. Rollen som hjelper har karakter av å lede samtaler og benytte visuelle metoder for både å kartlegge, utforske og sette mål og tiltak. De tildeler klienten selv rollen som

den egentlige aktøren som eier både problemene og løsningene. Dette gir større engasjement og energi inn i relasjonene, både for saksbehandler og klient. Denne måten å arbeide på minner om det jeg tidligere har benevnt som rollen til den moderne barnvernsarbeider.

5.3 Oppsummering og avsluttende analyse

Jeg har valgt å gjøre en avsluttende analyse før jeg starter med drøftingene.

Problemstillingen i denne studien er hvordan barnevernsarbeideren kan være både hjelper og kontrollør i møte med sine klienter. Gjennom de to delspørsmålene kommer forholdet mellom systemet og saksbehandler til syne. En tradisjon er basert på kontroll og byråkrati, og den andre basert på sosialt endringsarbeid. Barnevernsarbeid i etablert praksis synes ut fra mine funn å være eksperten som gir råd med utgangspunkt i et presentert problem. Hun beskriver seg selv som den gode hjelper som i beste mening gir klienten gode råd. Arbeidet kan se ut til å foregå i et problemfokus og kan bidra til å gi et noe fragmentert bilde av situasjonen. Arbeidet foregår i en byråkratisk ramme der distanse og effektivitet synes å være styrende. Ved å arbeide med egen bevissthet og ta i bruk metoder fra coaching, kan det se ut som saksbehandler opplever en mer likeverdig relasjon med klienten i kommunikasjonen. Saksbehandler beskriver situasjoner der klienten får delta i prosessen og selv får definere mål og tiltak. Det kan synes som målene er mer virksomme fordi de kan sette mål tilpasset sin egen situasjon. Saksbehandler beskriver at både hun selv og klienten har energi og engasjement inn i møtene. En god ting for begge parter, når vansker skal overvinnes.

Den moderne barnevernsarbeider skal håndtere rollen som byråkrat og hjelper, og har en utfordring i å balansere deltakelse og innflytelse fra klienten opp mot byråkratiets krav til forvaltning. Hvordan kan hun gjøre dette? Jeg har valgt å hente fram to sitater som tar opp denne problemstillingen. De sier dette om å være bevisst sin rolle både som hjelper og kontrollør:

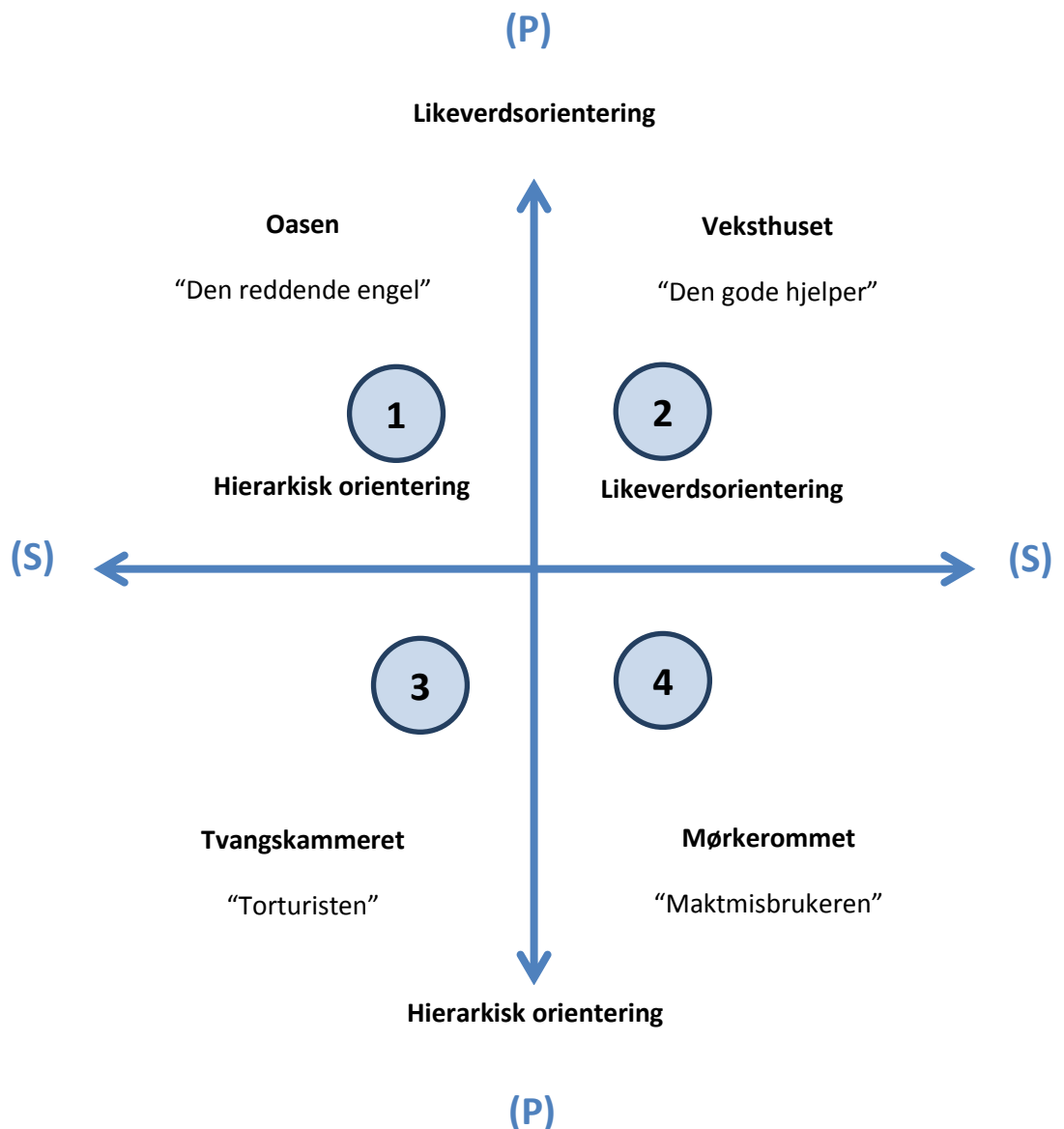
”Jeg kan være en som kan bidra til at familien endrer seg selv. Samtidig kan jeg utøve min myndighet til å overta omsorgen for barna der det er nødvendig. ”

(Oppgave 2:13)

”I dette møte hadde jeg som mål å fremstille meg som en som kan assistere mor til bedre utvikling, samtidig som jeg formidlet barneverntjenesten sitt ansvar for barns ve og vel – et ansvar som noen ganger går på tvers av foreldrenes ønsker.”
(Oppgave 5:5)

Disse to informantene opplever jeg hadde bevissthet om at i en faglig vurdering kunne det være nødvendig å gi barnet hjelp utenfor familien. De gir likevel klart uttrykk for at de møter mor med respekt og er selv den som vil bidra og assistere underveis i arbeidet. Begge er klar for å håndtere sin tosidige rolle, både som hjelper og kontrollør dersom det skulle være nødvendig.

Greta Marie Skau (2003) har utarbeidet en modell for hvordan en kan betrakte relasjon i sosialt arbeid. Modellen synliggjør hvordan det er mulig å betrakte forholdet mellom klient, hjelper og systemet. Hun plasserer Person og System i to kryssende akser. Hun markerer med dette spennet mellom ulike relasjonstilnærminger i en likeverdsorientering og en hierarkisk orientering. Slik framkommer fire rom for plassering av ulike typer av relasjoner mellom familien og barnevernsarbeideren, og også fire ulike typer profesjonsutøvere. Jeg har benyttet denne modellen og vil i det videre forsøke å relatere dette til barnevernets praksis slik min studie presenterer i ulike typer møte med familien.



(P) =Personnivå
(S) =Systemnivå

Figur 1: Relasjonsorienteringens to dimensjoner (Skau 2003)

I Rom 1 "Oasen" er systemet hierarkisk orientert og person likeverdsorientert. Systemet oppleves å være lukket for innsyn, mens personen opptrer empatisk og utøver personlig engasjement. Det oppleves ikke å være samsvar mellom person og system. Slik kan relasjonen oppleves greit, men prosessen rigid og gir lite innsyn for familien. Hjelperen er villig til å risikere for å opptre etisk forsvarlig, for eksempel opptre med stor grad av respekt og utviser tillit i møtet med klienten. Dette rommet

befolkes av byråkratene som møter klientene med empati og engasjement. Hun må likevel forholde seg til byråkratiets regler og prosedyrer.

Rom 2 "Veksthuset" i denne modellen har orientering mot likeverd i begge aksene, og synes å være idealet for å utøve partnerskap og medvirkning i langt de fleste saker barnevernet arbeider med. I dette rommet er både person og system harmonisert. Saksbehandler utøver hjelp med respekt og tillit til den som skal hjelpes. Hjelpen er preget av demokrati, innsyn og medvirkning. Saksbehandler kan balansere sin profesjonelle rolle med reell innflytelse fra klienten. Barn og foreldre kan gjennom invitasjon til aktiv deltakelse og inkludering i denne fasen, gis mulighet til å påvirke både de beslutninger som tas underveis og hvilke tiltak som iverksettes. Deltakelse og innflytelse fra barn og foreldre i denne fasen, gir anerkjennelse og følelse av kontroll over både prosessen og egne bidrag til å kunne avhjelpe en vanskelig situasjon. Barnevernsarbeideren møter familien med en likeverdsorientering.

Rom 3 "Tvangskammeret" er styrt av kontroll og makt, og kan oppleves som grunnlaget til der beslutning og normdannelse skjer. Både person og system er styrt av en hierarkisk tilnærming. Makt og kontroll dominerer. Her vil familien møte et byråkratisk barnevern. Familien møter eksperten som vet best, arbeidet styres av regler og prosedyrer. Systemet er byråkratisk orientert og lukket for innsyn underveis i saksbehandlingen og makt og kontroll dominerer relasjonen

I Rom 4 "Mørkerommet" taler systemet om likeverd, men personen opptrer undertrykkende, og overskygger derfor ideologien om likeverd. Hjelper framtrer som maktmisbruker. Familien vil oppleve en mismatch i hva systemet signaliserer av likeverd og hvordan hjelperen opptrer som rigid og kontrollerende. Etter mitt syn kan ikke denne yrkesutøveren befinne seg i en hjelperrelasjon. Det kan også være slik at den personlige væremåten befinner seg på den andre siden av skalaen enn systemet signaliserer. Dette ved at saksbehandler opptrer undertrykkende og framtrer som maktmisbruker. Dette i et system som taler om likeverd. Skau betegner denne typen til å befinne seg i Mørkerommet. En rigid og kontrollerende saksbehandler kan vanskelig stå i rollen som hjelper.

Skau (2003) beskriver altså ulike dimensjoner i profesjonelle relasjoner mellom system, hjelper og klient. I materiale jeg har presentert synes konteksten å være at systemet er preget av en hierarkisk og byråkratisk orientering, mens saksbehandleren

kan velge en hierarkisk eller likeverdsorientering. Slik kan saksbehandlers valg av relasjonstilnærming tenkes plassert inn i to ulike kammer. Dersom hun velger en likeverdsorientert relasjon, og systemet fortsatt er hierarkisk/byråkratisk orientert, befinner hun seg i Oasen. Denne relasjonen er preget av et nærhetsforhold til klienten, og saksbehandler opptrer empatisk og utøver personlig engasjement. Opptrer hun som person i en hierarkisk posisjon og systemet er hierarkisk, vil hun opptre med distanse til klienten og forvalte regler og prosedyrer. Hun opptrer som en ekspert og byråkrat. Dette bidrar til å understøtte den hierarkiske relasjonen mer enn den likeverdsorienterte.

I min studie opptrer barnevernsarbeideren i det samme byråkratiske systemet underveis i studiet. Det vil si at det påhviler dem de samme krav til å forvalte regler og prosedyrer, også når de benytter coaching som tilnærming. Det som er forskjellig for saksbehandlerne fra delspørsmål 1 til delspørsmål 2 er at de har fått tilført en metode som framhever klientens deltakelse og innflytelse. De er også utfordret på måten de møter klienten på. Problemfokus og ekspertrollen er utfordret til fordel for metoder i coaching.

Jeg har valgt å synliggjøre hvilke erfaringer barnevernsarbeideren gjør seg i møtet når de står i tradisjonell byråkratisk praksis vs erfaringer med å understøtte deltakelse og innflytelse fra klienten. Jeg har valgt å sette dette opp i en tabell der jeg synliggjør ulikhet i måten kommunikasjonen håndteres.

Tradisjonell byråkratisk praksis	Deltakelse og innflytelse fra klient
Prosedyrer forhåndsdefinert	Kontrakt utarbeides i møtet
Klient objekt	Klient subjekt
Sterk styring av kommunikasjonen	Mild styring av kommunikasjon
Kontroll og konfrontasjon	Anerkjennende og positiv
Problemfokus	Ressurs- og løsningsfokus
Tradisjonell samtale m/spørsmål og svar	Visuelle og konkrete verktøy

Fortid og årsak til problem	Her og nå og framtid
Krav	Muligheter
Konfronterende spørsmål	Undrende og nysgjerrige spørsmål
Profesjonell ekspert	Klienten selv ekspert
Problemeier	Bidragster
Fragmentert	Helhet
Distanse	Nærhet

Figur 2: Kjennetegn ved kommunikasjon i byråkrati vs i partnerskap

I det materiale jeg har studert kan det virke som saksbehandler beveger seg nærmere rollen som kontrollør og byråkrat enn som hjelper i en tradisjonell og etablert praksis. I en praksis basert på deltakelse og innflytelse kan det se ut som hun beveger seg med likeverd i begge akser, og opptrer og framtrer som en hjelper. Saksbehandler gis anledning, også i et system som synes byråkratisk orientert, å utforske andre måter å møte klienten på uten at dette ser ut til å gå ut over kravet til forvaltningen. Hun ser ut til å ha frihet til å velge hvordan hun møter klienten. Kan det være slik at byråkratiet nødvendigvis ikke er det som hindrer barnevernsarbeideren i å understøtte deltakelse og innflytelse fra klienten? Dette vil jeg ta videre i drøftingskapitlet.

Kap 6.0 Drøfting av problemstillingen

Dette kapitlet er bygd opp etter samme struktur som forrige kapittel. Jeg har drøftet kapittel for kapittel ved å fortsette oppdelingen i delspørsmålene, og relatere dette til problemstillingen. Dette gir en oversiktlig og ryddig drøfting.

6.1 Drøfting av barnevernsarbeideren i rollen som byråkrat

Jeg starter denne drøftingen med å gi en kort oppsummering av analysen i forrige kapittel. Jeg finner det nødvendig å gi en kort redegjørelse for et historisk tilbakeblikk for å forstå noe av byråkratiets plass i barnevernet. Videre vil jeg drøfte byråkratiets krav til forvaltningen og til sist relasjonens plass i byråkratiet. Jeg vil drøfte opp mot relevant teori og aktuell faglitteratur. Til slutt vil jeg knytte dette opp mot problemstillingen.

Problemstillingen søker å belyse forholdet mellom hjelper og byråkrat i klientrelasjonen. Jeg vil drøfte på hvilken måte denne relasjonen kan utvikle seg i en praksis der byråkratiet med distanse, regelstyring og prosedyrer i fokus, får plass i møtet mellom saksbehandler og klient.

Mine informanter synliggjør flere interessante forhold i denne sammenheng. De beskriver lovverket som en mulighet til å utøve makt. I dette er regler for saksbehandlingen definert. Flere trekker fram trygghet som saksbehandler ved at rutiner og prosedyrer er fastlagt. En reflekterer over at dette kan skape distanse og et upersonlig forhold til klienten, og at loven og reglene har kommet foran mennesket i saken. Slik synliggjør hun den todelte rollen i barnevernsarbeidet, og at dette kan by på utfordringer i møtet. Oppsummert drister jeg meg til å si at byråkraten i større grad ivaretar rollen som kontrollør enn hjelper.

6.1.1 Historisk bakteppe

På slutten av 80-tallet var det sterkt fokus på at barnevernet i kommunene ikke oppfylte byråkratiets krav til god forvaltningsskikk. Barne- og familieminister Mats Sandmann undersøkte status for saksbehandling av barnevernssaker. Resultatet var nedslående. Mange saker ”svevde” rundt i byråkratiet, og var verken startet på, dokumentert undersøkt eller avgjort. Rettsikkerheten til barnevernsklientene var ivaretatt på en kritikkverdig måte. Dette medførte fokus på saksbehandling og

mangel på ressurser i det kommunale barnevernsarbeid, og flere kommuner ble anmeldt. Det kom ny lov med krav til tidsfrister for de ulike fasene i saksbehandlingen. I kjølvannet av dette ble det kommunale barnevernet tilført en mengde stillinger tidlig på 90-tallet for å kunne håndtere både oppryddingsarbeidet og imøtekomme behovet for saksbehandlingskapasitet. Det er derfor ikke vanskelig å se at økte formelle krav til saksbehandlingen i kommunalt barnevern, særlig med vekt på dokumentasjon og beslutningsprosesser, kom i fokus og var nødvendig for å øke rettsikkerheten til klientene. Dette er et vesentlig fokus i statlig styring av barnevernet (Lichtwarck og Clifford 1996). Dette har betydning for å forstå byråkratiet og forvaltningens plass i dagens barnevern.

Skiftet har preget den kommunale barneverntjenesten de siste 20 årene. Tjenesten synes fortsatt å være i en tradisjon med krav til effektivitet, mål- og resultatstyring som sterk normbærer til rollen.

6.1.2 Byråkratiets krav til forvaltningen

I et byråkrati er et av idealene distanse og nøytralitet i saksbehandlingen. Byråkratiet som system legger vekt på to faktorer som styrende for arbeidsmåten. Dette er kategorisering, og regelstyring og prosedyrer. Byråkratiet har definert inngangsporten til sine tjenester slik at første steg er å komme inn over terskelen. I barnevernet er denne terskelen definert i loven til...*”å være i behov av tjenester fra barnevernet”*.... (BFD 1992). I barnevernet har terskelen for å iverksette en undersøkelse, blitt lavere. Dette har sammenheng med barneverntjenesteloven av 1992, der tidlig hjelp til utsatte barn og fokus på å forebygge problemer er sentrale i statlig og faglig styring (Sandbæk 1996). Når terskelen er lavere for iverksetting av undersøkelser betyr det at flere saker kommer innenfor, og dette betyr et større saksomfang som i neste omgang sannsynligvis medfører tidspress.

Den mest vanlige måten å utrede en sak i barnevernet på synes å være å innkalle foreldre og barn til samtaler på kontoret eller hjemme. Samtalene gjennomføres ved at saksbehandler spør sine forberedte spørsmål og klienten svarer. Dette dokumenteres i form av referat fra samtalen, og arkiveres i klientens saksmappe. Det er også vanlig å innhente skriftlige opplysninger fra andre instanser. All informasjon systematiseres i en sluttrapport som danner grunnlag for beslutning i saken. Systemet, her referert til både offentlig forvaltning og krav i lovverket, krever

dokumentasjon av arbeidet som gjøres, og dette skal gjøres ved å følge reglene for saksbehandling. Dette synes å være vanlig framgangsmåte for mine informanter også.

Flere informanter beskriver byråkratiske krav basert på prosedyrer og regelstyring i sitt daglige arbeid. Systemet skal ha sitt, og dette baserer seg i stor grad på byråkrati og regelorientering. Rollen som byråkrat synes å være basert på systemkrav. En ryddig og formell saksbehandling sikrer klientens rettsikkerhet. Dette er et vesentlig moment i møtet mellom den offentlige og den private part.

6.1.3 Relasjonen i et byråkratisk perspektiv

I byråkratisk tradisjon kan det se ut til at kommunikasjonen og relasjonen styres av saksbehandlers definisjon av hvordan hun administrerer møtet. Oppmerksomhet omkring klientens behov og ønsker kan forsvinne i en upersonlig stil. Klientene blir passive i relasjonen, og kan gå på bekostning av hva som kommer ut av kontakten. Flere trekker fram at prosedyrer og regler skaper trygghet i rollen som saksbehandler. Saksbehandler holder hånd om situasjonen ved å definere rammene, informasjonen og formen møtet skal foregå i.

Dette leder mine tanker til Martin Buber (1973) og hans beskrivelse av menneskets to ulike holdninger til hvordan vi møter verden. Byråkratiet er i sitt vesen preget av hierarki, faste rutiner og distanse til enkeltmennesket. I en byråkratisk kontekst vil Jeg – Det posisjonen være mest nærliggende å trekke fram. I byråkratiet kan jeg kjenne igjen slik Buber mener Jeg – Det holdningen til mennesket framkommer i form av å beskrive mennesket som objekt og gjenstand. Barnevernets saksbehandling synes å være preget av å beskrive, analysere og definere klientens situasjon og behov, og ofte distansert og overflatisk. Dette kan igjen bidra til å undertrykke eller holde klienten i posisjon som klient, i den forstand at hun er hjelpetrengende og mindreverdig.

Mine informanter mener relasjonen kan oppfattes som upersonlig i en byråkratisk kontekst. Rangers (1993) forskning tyder på at i en relasjon preget av travelhet og kontroll vil sosialarbeideren være produktorientert og holde fokus på resultatet av saksbehandlingen. Jeg oppfatter dette slik at klienten er mer eller mindre passiv i denne form for relasjon og samhandling, og framtrer som passiv og settes i en objektsituasjon. Dette til forskjell fra en klientorientert posisjon der saksbehandler

utstråler ro og aktivt lytter til klienten, og klienten oppfatter seg som betydningsfull og respektert (Ranger 1993).

Forholdet mellom et effektivt byråkrati og klientens opplevelse av å få hjelp vil oppleves som et grunnleggende dilemma for saksbehandleren. Idealet for å gi hjelp formidlet i et byråkrati vil preges av distanse og likebehandling. Informantene beskriver, slik jeg oppfatter det, et asymmetrisk forhold der ulikhet synes å være framtreddende. Dette gir saksbehandlere som tilpasser seg byråkratiets betingelser tilgang i et begrenset handlingsrom og begrensede ressurser. Slik kan saksbehandler bli mindre opptatt av hva som kommer ut av kontakten, og følelse av ansvar i saken minskes (Christiansen, Havnen et al. 1998).

Jeg opplever at rollen som byråkrat er en nødvendig del av rollen som sosialarbeider i kommunalt barnevern. Dette er befestet i de krav byråkratiet og lovverket setter, og bidrar til å ivareta rettsikkerheten til klienten. Den relasjonelle delen av samhandlingen og kommunikasjonen ligger til saksbehandler selv å definere, slik Lipsky (1980 i Christiansen, Havnen et al. 1998) beskriver grasrotbyråkratens handlingsfrihet som begrenset, men reell.

Oppsummert kan saksbehandler oppleve at byråkratiets krav til effektivitet og mål- og resultatstyring får et relativt sterkere fokus enn samhandling og ressursorientering med klienten. Forståelsen av dette ligger i de ytre krav som ligger i systemet gjennom byråkratisering og regelstyring. Ut av dette trekker jeg konklusjonen om at saksbehandler i større grad tilfredsstillende rollen som kontrollør enn hjelper i et byråkratisk orientert system.

6.2 Drøfting av barnevernets møte med det dysfunksjonelle

Jeg vil nå drøfte hvordan fokus på problem i familien og en kontrollerende stil kan påvirke relasjonen mellom hjelper og klient. Slik vil jeg belyse problemstillingen og holde fokus på hvordan funksjonen som både hjelper og kontrollør kan forstås i denne sammenhengen.

Først vil jeg kort oppsummere det jeg oppfatter mine informanter bringer fram av betraktninger. Barnevernet starter arbeidet i en sak med utgangspunkt i at barnet ikke har tilfredsstillende oppvekstvilkår. Perspektivet vil ofte være ikke-fungerende barn og foreldre med behov for hjelp fra barnevernet. Jeg tolker informantene slik at de

velger ståsted med utgangspunkt i å skaffe informasjon som kan underbygge barnevernets negative utgangspunkt for kontakt med familien. Flere sier også at de opplever seg som en ”problem – avdekker” og slik påpeker feil og mangler hos foreldrene. Underveis i saken leter de etter bevis for at utgangspunktet i meldingen stemmer. Informantene sier de kjenner seg igjen i situasjoner der de utøver kontroll og konfronterer foreldrene. Dette setter foreldre i en forsvarsposisjon, mer enn å fremme samhandling. En informant definerer dette som å forstørre problemene og svekke menneskene. Relasjonen mellom hjelper og klient preges av kontroll mer enn hjelp.

6.2.1 Fokus på problem i familien

Idet barnevernet beslutter å undersøke en melding, er det i en kontekst der familien oppfattes som dysfunksjonell. En identifisering, kartlegging og oppfølging fra barnevernet tar utgangspunkt i at situasjonen for barnet er vanskelig, og vil kreve endring. I tradisjonell problemløsning vil kartlegging av årsak være i fokus. Slik framskaffes informasjon om deler av familiens situasjon. I et problemfokus kan det være mindre rom for å få fram ressurser og positive hendelser. Relasjonen må sees på som sårbar idet klienten konfronteres med at hun ikke mestrer å være en god forelder. Det er mye som står på spill her. Klienten vil som følge av dette føle seg redd, skamfull, liten og hjelpeløs.

Barnevernsarbeideren kan altså komme til å møte familien med et på forhånd definert bilde, og det kan være liten vilje til å se utover dette bildet i kartlegging av situasjonen. Klienten blir tradisjonelt sett på som svak, er stigmatisert og befinner seg i en avmaktssituasjon (Seim og Slettebø 2007). En informant peker på det faktum at hun gjennom sosialarbeiderutdanningen er opplært til å ha fokus på problem i familien. Det er dette problemet hun skal finne ut av i sin kontakt med familien. Røkenes (2002) definerer dette som en ubevisst atferd som er innlært og blitt en vane. Jeg vil for egen regning legge til at barnevernet som system i stor grad kan bidra til å forsterke dette fokuset gjennom etablert saksbehandlerkultur.

I dette bildet ønsker jeg igjen å se på hva Buber (1973 i Kristiansen 2005) mente om Jeg – Det holdningen i møte med verden. I denne holdningen betraktes klienten som et objekt, på avstand og definert inn i et byråkratisk ”skjema”. Buber mener at dette bidrar til å undertrykke individet. Et fokus på problem og dysfunksjon bidrar til å

holde klienten nede som fortsatt svak og stigmatisert. Byråkratiet gir ikke klienten mulighet til vise seg fram i sin kontekst og i den helhet og livsverden hun eksisterer.

Det kan synes som saksbehandler vil være opptatt å få bekreftet det som ikke fungerer. Disse brillene kan bli værende på under møte med klienten. Slik kan vi forstå at synet på klienten som stigmatisert og svak vil være med å påvirke saksbehandler før hun går inn i, underveis i og etter møtet. Flere informanter beskriver nettopp dette når fokuset så sterkt er på det som ikke fungerer, og å lete etter feil.

6.2.2 Kontroll og konfrontasjon i relasjonen

I det offentlige rom tildeles barnevernet ofte rollen som de som kontrollerer barnas situasjon. De innehar i tillegg myndighet til å flytte barn fra foreldrene sine. I møte med barnevernet kan dette bidra til at foreldre og barn har angst for at dette kan skje. I denne situasjonen der saksbehandler kan oppfattes som mistenksom til hva som skjer og sies, er det lett å forestille seg at både barnet og foreldrene kommer i en forsvarsposisjon. Forsvar kan skape motstand, passivitet, aggressivitet og mobilisere til kamp. Motstand mot å ta i mot hjelp vil sannsynligvis øke, og dette kan gi ulike utslag. Dette kan for eksempel føre til at foreldrene tar i mot rådene de får uten å tørre å protestere. Eller motsatt, at partene blir værende i en ”forsvarskamp” der sakens kjerne glipper i stadige runder om motiv for å gi hjelp, og forsvar mot å bidra til nyttige løsninger.

Det kan altså være vanskelig å komme over i et mer positivt endringsarbeid, fordi foreldrene vil etablere et forsvar der forklaringer rundt hva har skjedd er tema. På denne måten kan barnevernet bidra til å opprettholde og konkludere med dysfunksjon, og ikke ta innover seg familiens forståelse, dennes ressurser og perspektiver for å forstå et større bilde av familiens liv (Sandbæk og Tveiten 1996). Barnevernet kan ofte være låst i en forforståelse som vanskelig lar seg røkke ved underveis i prosessen.

Dette bringer meg videre inn i begrepet tillit. Tillit er grunnleggende i alle relasjoner mellom mennesker. Buber (1967 i Kristiansen 2005) beskriver tillit som en dynamisk tilstand mellom partene. Dynamikken mellom mennesker oppstår i gjensidig engasjement, dialog og samhandling.

Løgstrup (2010) hevder at i all mellommenneskelig kontakt og fellesskap er vi avhengig av tillit. Vi møter andre med en grunnleggende tillit, og dette gjelder både i møtet med kjente og ukjente personer. Vi utleverer oss til den andre, og har forventninger om å bli møtt og få adekvat respons. Slik ser vi at tillit både inngår i relasjonen og framtrer som en etisk fordring.

Hjelperen har ansvar for å legge til rette for at møtet med klienten finner det verdt å utlevere seg. Slik informantene beskriver møtene med kontroll og problemfokus, kan vi forstå at det ikke er tilrettelagt for positiv samhandling og respons. Klienten kan velge i hvilken grad hun vil utlevere seg, og dette gjelder i større grad voksne enn barn. All kommunikasjon mellom hjelper og klient innebærer utlevering. Det gjelder også om både saksbehandler og klient opptrer reservert og kontrollert. I de eksemplene som er trukket fram i mitt materiale tolker jeg at klienten utviser tillit med enn viss reservasjon. Hun holder tilbake noe av seg selv fordi hun ikke har tillit til at det hun legger i den andres hånd, blir behandlet med respekt og tillit. Løgstrup (2010) kaller dette forbeholden tillit.

En relasjon preget av kontrollerende atferd gir også saksbehandler mulighet til å forklare klienten utenfra. Gjennom å kartlegge og kontrollere hva som skjer i familien og problemet kan synes ”opplest og vedtatt” av barnevernet, er det systemet og situasjonen som styrer relasjonen. Klienten er fratatt kontroll over viktige deler av livet sitt. Klienten er gjort til en ting i saken, og opplever seg langt fra å være et selvstendig handlende individ, en aktør med selvbestemmelse. Røkenes (2002) sier at en yrkesutdannet har fått tillit fra samfunnet til å utøve yrket. Yrkestittelen som sosionom eller barnevernspedagog inngir tillit til at utøver er skikket til å ivareta yrkesrollen. I en hjelperrolle vil det ikke være tilstrekkelig å håndheve regler. Det er grunnleggende nødvendig å utvise etisk refleksjon rundt begrepene respekt og tillit.

Ved å bli definert som dysfunksjonell, vil de fleste mobilisere forsvar og forsvar fordrer kamp, eller at en trekker seg unna. I denne situasjonen vil mobilisering til konstruktiv problemløsning være fraværende. Denne protesten kan tenkes å være rettet mot å bli definert av eksperter både når det gjelder selve situasjonen og hva som bør skje for å rette på forholdene. En av informantene sier at saksbehandler kan komme til å legge ansvaret for manglende endring på klienten, men stiller spørsmål ved om hun har fått mulighet til å bidra til en bærekraftig og reell endring. Den

samhandlingen som finner sted må skape en mening for klienten. I en situasjon der forsvar dominerer kommunikasjonen, vil fokus være på stillingskrigen mer enn på sakens tema. Denne situasjonen bidrar sannsynligvis heller ikke til positive endringer i familien.

I denne delen av oppgaven har jeg drøftet perspektiver knyttet til hvordan problemfokus og rollen som kontrollør kan komme til å påvirke relasjon til klienten. Det kan synes som disse to faktorene bidrar til at saksbehandler beveger seg nærmere rollen som kontrollør og byråkrat enn som hjelper. Klienten på sin side settes i en objektrolle.

6.3 Drøfting av barnevernsarbeiderens ekspertrolle og maktforholdet

Problemstillingen i studie søker å synliggjøre forholdet mellom rollene som hjelper og kontrollør i det kommunale barnevernet. Delspørsmål 1 stiller spørsmål ved hvordan saksbehandlerne erfarer etablert praksis. Jeg vil først gi en kort oppsummering av disse erfaringene. Deretter vil jeg drøfte mine funn med fokus på ekspertrollen og hvordan dette kan påvirke relasjonen i et maktforhold.

Flere informanter forteller at de er ivrige etter å gi råd til klienten, og at de gjør dette i beste mening. Når de reflekterer videre over dette, er de ettertenksomme på at det ikke er sikkert at de rådene de gir, er de rette fordi de ikke kjenner situasjonen til klienten godt nok. En informant sier at hun tror klienten opplever det som et pålegg fra barnevernet når hun kommer med råd til hva som må skje av endringer. Av og til gir saksbehandler også råd som hun ikke tror klienten vil mestre. Det kan se ut som eksperten oppfatter at rollen som barnevernsarbeider innebærer at hun skal gi råd og at rådene må følges opp av klienten. Hun er i ekspertrollen og den som ”vet best”.

Informantene reflekterer over at de setter familien i en situasjon der de kan oppleve avmakt, og kan føle seg tvunget til å ta imot de råd barnevernet gir. Flere informanter beskriver at foreldrene ikke tør å stå opp mot eller protestere på de løsninger de får seg forelagt, og dette kan derfor vise seg vanskelig å innfri barnevernets krav. I tillegg setter barnevernet seg i en maktposisjon i forhold til klienten.

6.3.1 Den gode hjelper til tjeneste?

Flere informanter påpeker det ulikeverdige forholdet som er mellom saksbehandler og klient. Det er saksbehandler som i stor grad definerer sakens innhold og utfall, og klienten kan ikke velge seg ut av dette forholdet. Klienten kan velge ulike strategier i denne situasjonen. Dette kan være å vise passivitet, motstand, forsvar eller forsøke å etterleve det barnevernet sier de må endre på.

Barnevernet er, i kraft av sin rolleoppfatning som hjelper og kontrollør, og også ekspert, opplært til å komme med råd og løsninger som perler på en snor. Familien kan fort komme i en situasjon der de føler seg kontrollert og dermed presset til å ta i mot og prøve å gjennomføre de rådene hjelperen og eksperten gir. Skårderud (1985:113) hevder at det oppleves som umyndiggjørende og er en ydmykende erfaring når klienten *”tar imot ekspertenes ferdige løsninger på deres livsproblemer... ”*.

Når klienten likevel føyer seg etter det barnevernet og ekspertene sier er lurt å gjøre, kan det stilles spørsmål ved frivilligheten, og om denne er tuftet på en indre motivasjon til å ville endring. ”Å ville endring” innebærer at familien ser mulighet til å endre på situasjonen, og at aktiviteten for å oppnå endring og endringen i seg selv oppleves meningsfull. Når en er motivert til endring, har dette vokst fram gjennom anerkjennelse og trygghet i situasjonen (Eide og Eide 2007). De situasjonene informantene beskriver i dette materiale, tyder det på at motivasjonen kommer som et ”pålegg” i form av råd det kan oppleves vanskelig både å motsi og å etterleve.

Informantene i dette materiale gir inntrykk av en praksis der tro på egen rolle som ekspert og hjelper i betydningen å gi gode og velmenende råd til klientene kommer tydeligst fram. Familien møter eksperten, som vet best, makt og kontroll preger relasjonen, og distanse oppstår mellom partene. Saksbehandler definerer og styrer situasjonen, og klienten settes i en passiv rolle som mottaker eller den som skal ”behandles”. Her kjenner vi også igjen den tradisjonelle sosialarbeiderrollen slik Aamodt (1997) beskriver denne. Klienten skal behandles av sosialarbeideren. Denne tankegangen synes å være utgått på dato i et moderne barnevern.

6.3.2 Eksperten i et maktforhold

Saksbehandler har makt i relasjonen gjennom sin profesjon og kunnskap om faget. Denne har hun tilegnet seg ved utdanning, erfaring og i kraft av sin stilling. Det

språket hun anvender er også en maktfaktor (Nordstoga 2004). Makten utøves idet eksperten ikke slipper til klienten.

Barnevernet kan ikke unnlate å forholde seg til strukturer og rutiner nedfelt i lovverket. Barnevernet må sies å ha system- og beslutningsmakt både gjennom rutiner, organisatorisk struktur og gjennom å fatte beslutninger (Nordstoga 2004). Denne makten kan ikke elimineres. Barnevernets makt er definert gjennom de muligheter som ligger i loven dersom det finnes grunn til det. Systemmakt vil dermed prege møtet mellom barnevernet og familien, idet barnevernet rent faktisk har myndighet til å foreta dramatiske inngrep i en familie. Familien har ofte en forestilling om barnevernet som maktutøvere, idet barnevernet rår over inngripende tiltak i familien. Enhver kontakt med barnevernet kan medføre angst for at dette skal skje, og opplevelsen av avmakt i en slik situasjon synes nærliggende. I tillegg viser undersøkelser at familien ofte føler seg ydmyket og krenket i samspill med etaten (Seim og Slettebø 2007).

En tredje form for makt som er interessant og verdt å dvele ved i denne sammenheng er at barnevernet har en sterk definisjonsmakt. Barnevernet definerer hvilke tema som skal opp til diskusjon, hvordan en situasjon skal forstås, og hvilken informasjon som skal vektlegges og hvilken som er mindre vesentlig i saksutredningen. Slik definerer hun sakens tema og fokus. I materiale jeg har gjennomgått kan det se ut som barnevernet oppfatter rollen som ekspert som sentral og positiv idet en ønsker å hjelpe og gir råd i beste mening. Imidlertid reflekterer de over at dette setter klienten i en posisjon der de fortsatt befinner seg i en vanskelig situasjon, og opplevelsen av å ikke lykkes, lav selvfølelse og lav selvtilit forsterkes mer enn styrkes. Det kan være slik at måten informantene forholder seg til ekspertrollen på, bidrar til å holde klienten nede.

6.4 Drøfting av barnevernsarbeidere som moderne hjelpere

Informantene har grepet muligheten til å utforske andre metoder i arbeidet sammen med klientene. Dette har gitt mulighet til å erfare mulige endringer i relasjonen til klientene. Først og fremst handler dette om å gi fra seg noe av kontrollen i samtale ved å etterspørre og lytte til det klienten da forteller, og gå dypere inn i dette for å forstå hva de snakker om, egentlig. Alle mine informanter beskriver nye og

utfordrende situasjoner, der opplevelsen av å skifte rolle i møte med klienten synes å være entydig positiv.

Barnevernsarbeiderne har utfordret seg selv på flere områder. Dette viser seg ved at de arbeidet med å anerkjenne klienten, holdt fokus på løsning i stedet for problem, plasserte ansvaret for situasjonen hos klienten og så på seg selv som en bidragsyter. Slik har de endret sin holdning til hvordan de ser på klienten fra å være svak og stigmatisert til aktør i eget liv ved å gi anledning til å delta med egen historie og selv bestemme hva hun ønsker å gjøre. De har lagt vekk tidligere forforståelse og problemorientering. Dette har vært både utfordrende og utviklende for saksbehandlerne.

Forholdet mellom et effektivt byråkrati og klientens opplevelse av å få hjelp vil oppleves som et grunnleggende dilemma for saksbehandleren. I en tradisjon med fokus på relasjonsarbeid mellom sosialarbeider og klient inviteres klienten inn i samhandling, saksbehandler opptrer med ansvarlighet, hensynsfullhet og omsorg inn i relasjonen. Dette til forskjell fra byråkratiets idealer preget av distanse og likebehandling.

Idet saksbehandleren skiftet fokus, og valgte å møte klienten med et positivt og ressursorientert fokus, rapporterer de om endring i forholdet mellom seg og klienten. Jeg oppfatter mer vennlighet og anerkjennelse i disse møtene enn tidligere beskrevne møter. Buber (1967 i Kristiansen 2005) beskriver Jeg – Du posisjonen ved det direkte og umiddelbare møtet, der en møter den andre med anerkjennelse og som forskjellig fra deg selv, og med et ønske om å forsøke å forstå den andres verden. Saksbehandlerne står ansikt til ansikt med klienten i det umiddelbare, her og nå, og stiller seg åpen for det som måtte komme fra klienten. I dette kan både saksbehandler og klient oppdage en ny virkelighet. Flere informanter beskriver hvordan de arbeidet aktivt med å legge vekk egen forforståelse, og åpne opp for og gi plass til klienten. De la også vekt på å opptre vennlig og rose positive observasjoner.

Yrkesetiske retningslinjer for barnevernspedagoger poengterer det fokus yrkesgruppen skal ha i sitt arbeid med klientene. Disse prinsippene er grunnlag for yrkesutøvelsen :

”Yrkesutøvelsen til barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere er basert på humanistiske og demokratiske verdier. Yrkesutøverne fremmer

likeverd og respekt, møter menneskers behov og bidrar til at de får brukt sine ressurser. Arbeidet skal ivareta enkeltindividet og forståelsen av menneskenes gjensidige avhengighet av hverandre for å skape livskvalitet for alle. Solidaritet med utsatte grupper, kamp mot fattigdom og for sosial rettferdighet er en viktig del av yrkesgruppens identitet.”

Yrkesetiske retningslinjer (FO 2010) peker tydelig i retning av å møte klientene som individer, med individuelle behov og dermed bidra til individuell behandling. Saksbehandlerne har indirekte arbeidet med å vise fram likeverd og respekt for klienten, og slik at ressurser og mestring kommer i fokus. Slik får deltakelse og innflytelse et innhold langt utover å være honnørord.

Dette bringer meg videre inn i begrepet tillit. Tillit er grunnleggende i alle relasjoner mellom mennesker. Buber (1973 i Kristiansen 2005) beskriver tillit som en dynamisk tilstand mellom partene. Dynamikken mellom mennesker oppstår i gjensidig engasjement, dialog og samhandling. Tillit inviterer til å skape håp og optimisme, og gir positive følelser mellom partene. Informantene beskriver gjensidighet og engasjement når de skifter fokus fra problem- til ressursorientering. Slik kan positiv og utviklingsstøttende atferd fra saksbehandler bidra til å skape håp om endring av situasjonen til klienten.

Bateson (1958 i Eide og Eide 2004) definerer hjelper – klientrelasjonen til å være komplementær. Relasjonen preges av at begge bidrar inn i relasjonen, men på ulikt vis. Saksbehandler tar en rolle der hun leder samtalen og samtidig stiller seg åpen for klienten og hennes historie. Slik utfyller de hverandre med sitt ulike ståsted. Jeg antar at dette også bidrar til at saksbehandler inviterer klienten inn i et mer likeverdig forhold, og framstår som mindre kontrollerende.

Det moderne barnevernet etterspør saksbehandlere som er i stand til å håndtere en klientstyrt praksis der deltakelse og innflytelse er avgjørende elementer. Det kan synes som disse saksbehandlerne har skaffet seg en slik startkapital. Delspørsmål 2 er delvis besvart gjennom informantens refleksjoner over egen rolle. Dette gjør de gjennom hvordan de valgte å møte klientene, og hvordan de håndterte de utfordringer de møtte og hva de bragte videre med seg inn i klientrelasjonen.

6.5 Drøfting av hjelperelasjonen ved bruk av coaching

Jeg har funnet det hensiktsmessig å dele denne drøftingen inn i tre deler. Disse tre delene er hvordan ledelse av møtene kan forstås som et viktig bidrag til en positiv relasjon mellom partene. Videre drøfter jeg myndiggjøring og partnerskap, og til slutt makt i et positivt perspektiv. Disse tre temaene bidrar til å synliggjøre den rollen hjelperen får i en relasjon preget av likeverd og respekt.

Denne drøftingen har fokus på hva som skjer mellom saksbehandler og klient når hun tar i bruk metoder basert på deltakelse og innflytelse. Forholdet mellom et effektivt byråkrati og klientens opplevelse av å få hjelp vil oppleves som et grunnleggende dilemma for saksbehandleren. I en tradisjon med fokus på relasjonsarbeid mellom sosialarbeider og klient inviteres klienten inn i samhandling, saksbehandler opptrer med ansvarlighet, hensynsfullhet og omsorg inn i relasjonen.

Underveis i utdanningen endret informantene sin måte å møte klientene på. De arbeidet bevisst med å rette fokus på klientens ressurser, og forsøkte å finne fram til løsninger på situasjonen i samarbeid med klienten. De skulle fremme deltakelse og innflytelse fra klienten i saksbehandlingen i barnevernet. Hvordan ville dette la seg gjøre?

Informantene har grepet muligheten til å utforske andre metoder i arbeidet sammen med klientene. Dette har gitt mulighet til å erfare mulige endringer i relasjonen til klientene. Først og fremst handler dette om å gi fra seg noe av kontrollen i samtalene ved å etterspørre og lytte til det klienten da forteller, og gå dypere inn i dette for å forstå hva de snakker om, egentlig. Alle mine informanter beskriver nye og utviklende situasjoner, der maktforholdet bygges ned, i og med at klienten får delta i et mer likeverdig forhold underveis i arbeidet.

Flere informanter framhever dette når de benytter nye metoder. De går inn i en positiv mellommenneskelig relasjon, og er seg samtidig bevisst at de skal fatte beslutninger for det videre løp i saken.

Løgstrup (2010) tar også opp forholdet mellom makt og den utlevering som fordres i en relasjon. Den andre, i dette tilfellet saksbehandler, holder noe av den andres liv i sin hånd. Hun har makt til å håndtere denne utleveringen. Når klienten har utlevert seg, forventer hun en respons. Når denne responsen gis med basis i respekt og

ydmykhet, vil fordringen være tatt imot og utlevert på en god måte. Dette beskriver flere av informantene at de gjør ved å være nysgjerrige og gi støttende tilbakemeldinger. De benytter begrep som respekt, likeverd og ydmykhet i sitt møte med klienter.

6.5.1 Ledelse av møtene

Informantene er entydige i sine beskrivelser av en positiv utvikling i arbeidet når de var seg bevisst sin rolle i å lede og drive samtalene framover, være nysgjerrig og utforske situasjonen sammen med klienten, og være raus med å gi ros. Flere trekker fram betydningen av å framheve klientens historie og innta en holdning der klienten selv er ekspert på eget liv. De benytter begrep som å myndiggjøre klienten, og betrakte denne som aktør, bidragsyter og beslutningstaker. Til syvende og sist er det klienten det handler om, hun må selv være motivert for og ville endring. Og hun må selv definere hvilke små skritt som bidrar til at hun når de målene hun setter seg. Flere informanter trekker fram at når klientene selv definerte hva de ønsker å gjøre, satte de seg mål og definerte tiltak som de selv mente de kunne gjennomføre. Dette til forskjell fra om saksbehandler hadde definert dette. Målene og tiltaket de selv definerte var innenfor rekkevidde av det de visste at de ville klare, og slik mer realistisk.

Informantene ser på seg selv som en bidragsyter og prosessleder i dette arbeidet. De satte seg i en rolle der de ledet og drev arbeidet framover. Ved å tydeliggjøre handlingsplanen var det også mulig å oppmuntre og rose det klienten hadde arbeidet med og oppnådd siden forrige møte.

Flere tar opp at dette rollebyttet bidro til at de selv følte usikkerhet i rollen. Det å stå i det usikre, og overlate til klienten å definere hva de ville gjøre, medførte at de måtte tro på at klienten klarte å gjennomføre det de mente var best. ”Eksperten” måtte vike, og ble erstattet av bevissthet rundt tillit, respekt og ydmykhet til at klienten selv var i stand til å ta hånd om saken. Flere beskriver en befriende følelse koblet til mer energi og engasjement i relasjonen.

En av utfordringene i møte med klienter vil ofte være å åpne opp for et større bilde og fokus rettet mot ressursene i familien. En informant holder nettopp helhetsbilde fram som et steg i retning av å se et mer nyansert og større bilde.

Bateson (1958 i Eide og Eide 2007) beskriver møtet mellom hjelper og klient som en komplementær kommunikasjonsform. Klientens rolle er preget av liten grad av frivillighet idet hun er avhengig av kontakten med barneverntjenesten for å oppnå behovsdekning, og hun kan ikke trekke seg fra relasjonen uten videre (Christiansen, Havnen et al. 1998). Saksbehandleren er også i en situasjon der hun ikke uten videre kan avslutte kontakten, idet hun er forpliktet til å utrede saken og evt følge opp familien videre.

I en faglig sammenheng kan det være nyttig å betrakte hjelper – klientrelasjonen med utgangspunkt i en komplementær relasjon. Bateson (1958 i Eide og Eide 2007) beskriver dette som en relasjon basert på ulikheter. Hensikten er å kunne utfylle hverandre når personer står i et avhengighetsforhold til hverandre. I denne relasjonen er det mellommenneskelige preget av symmetri, mens den faglige rollen er komplementær, og i noen sammenhenger asymmetrisk. Ved å vektlegge likeverd framheves symmetri i den mellommenneskelige kommunikasjon. Det vil alltid være et ideal å framheve en symmetrisk kommunikasjon i det mellommenneskelige.

Bevissthet rundt hvordan saksbehandler leder møtene og kontakten, kan bidra til å kunne være i det komplementære når det gjelder mandat og fag, og samtidig beherske den symmetriske kommunikasjonen preget av likeverd.

6.5.2 Myndiggjøring og partnerskap i klientmøtene

Myndiggjøring og partnerskap i en hjelperrelasjon er basert på et positivt humanistisk menneskesyn. God livskvalitet betegnes gjennom å være betydningsfull og ha innflytelse og kontroll over eget liv. Informantene beskriver prosesser der de mener at klienten i mye større grad enn tidligere opplevde å bli tatt med inn i og sette egne mål og tiltak.

Carl Rogers (1967) mener det er noen faktorer som er viktigere enn andre for å kunne fremme endring og utvikling hos mennesker. Hjelperen må ha evne til å skape kontakt og allianse gjennom sin væremåte. Dernest sier han at å bry seg om, og lytte til hva de har å si, er avgjørende. Videre vil positiv aksept, og etterspørre og forsøke å forstå den andre følelsesmessig være sentralt. Hjelperen må ha tro på at den andre har en medfødt evne til å utvikle seg. Flere av mine informanter beskriver en nærhet og engasjement i klienten som en vesentlig og positiv endring i relasjonen. De beskriver også usikkerheten de opplevde når de ga kontroll over utviklingen i saken

til klienten. Samtidig holdt de fast på strategien de hadde valgt med å fremme endring hos klienten med basis i dennes ønsker.

Gjennom undring, erkjennelse og refleksjon, vil det kunne være mulig å bidra til å definere situasjonen og bringe klienten dit de kunne ønske å være i framtiden. Ved å påta seg rollen som aktiv og oppriktig interessert hjelper, vil barnevernsarbeideren ha som sin fremste oppgave å møte klienten med åpenhet og respekt. Når barnevernet møter familien, vil jeg hevde at det er særlig viktig å utøve respekt for familien og deres historie, nettopp i den hensikt å fremme undring og refleksjon hos begge parter. Dette gir mulighet til å komme til klarhet gjennom refleksjon, og videre å ta valg og gjøre beslutninger på vegne av seg selv og sin egen framtid. Slik bidrar samarbeidet til å bringe håp inn i situasjonen til barnet. I ca 75 % av sakene barnevernet fatter beslutning om tiltak, er basert på frivillige hjelpetiltak som familien er i stand til å definere selv. Det er interessant å registrere at informantene mener at når klienten selv definerte mål og tiltak, var disse i mye større grad tilpasset klientens muligheter og vilje til utvikling. Dette forsterker troen på klienten som selv-ekspert.

Relasjonen mellom barnet, foreldrene og barnevernsarbeideren er avgjørende for et positivt resultat i det arbeidet som skal gjøres. Barnevernet må søke å skape et godt partnerskap gjennom å lytte profesjonelt og legge mye i å forstå barnets hverdag, synspunkter og perspektiver. Kun på denne måten er det mulig å motivere for og bidra til endring i en god retning (Aamodt 1997) og (Aubert og Bakke 2008). For å få til en tilfredsstillende endring for barnet, må barnet og foreldrene ”ville endring”.

I en relasjon preget av partnerskap utfordres den tradisjonelle sosialarbeiderrollen der klienten sees som objektet som skal behandles. I en myndiggjørende tradisjon vil klienten betraktes som et aktivt og handlende menneske, som tar valg på egne vegne. Sosialarbeideren gir makt til den som i utgangspunktet betraktes i en ulikeverdig posisjon, og dermed undertrykt. Ved å gi kontroll og myndighet vil menneske oppleve å være betydningsfullt og ha kontroll over eget liv. Flere informanter opplever dette som en befrielse at klienten selv definerer hva de vil gjøre. Slik blir en relasjon preget av likeverd en vinn - vinn situasjon.

6.5.3 Positiv makt

Nordstoga (2004) definerer den personlige makten hjelperen har i relasjon til klienten. Dette omhandler saksbehandlers personlige væremåte. Flere informanter

beskriver noe av den prosessen de gjennomgikk underveis i studiet. De arbeidet bevisst med personlig utvikling og skaffet seg erfaringer i å gå inn i mellommenneskelige relasjoner med et nytt blikk og med nye metoder. Personlig makt handler om hvordan personen opptrer ved hjelp av humor, trygghet, handling, nærvær og omsorg. Dette er mer en personlig væremåte enn det handler om kunnskap.

Ved en gjennomgang av materialet slo det meg at informantene i liten grad omtalte makt og det å inneha makt i positive vendinger. Kari Killén (2008) tar til orde for at det å utvise faglig autoritet er en positiv form for makt. Dette kan saksbehandler gjøre ved å være åpen på barnevernets bekymringer i situasjonen, tydeliggjøre hva som må endres og forventinger til endring. Saksbehandler bør også være tydelig på hvilke metoder hun vil benytte seg av slik at klienten er forberedet og vet hva som skal skje. Positiv makt gir også en mulighet til å gi hjelp til klienten i en vanskelig situasjon. De kontraktene som ble inngått i coachingrelasjonen, kan være et godt eksempel på hvordan makt ble forvaltet på en positiv måte.

Løgstrup (1975 i Kristiansen 2005) framhever at i den etiske fordring ligger makt til å håndtere den utleveringen som finner sted. Saksbehandler framviser vilje til å finne ut hva den andre er best tjent med. Det er viktig for klienten å være ”herre i eget hus”. Mine informanter viser dette fram når de tørr å stille de vanskelige spørsmålene og gå i dybden på situasjonen. Løgstrup (2010) sier at i en utlevering holder hjelper noe av klientens liv i sin hånd. Det ligger en forventning til respons i utleveringen. Det vil likevel være uansvarlig og opptre ettergivende i situasjonen. Hjelper bør handle ensidig og uselvvisk, og ha fokus på den andres beste. På denne måten viser saksbehandler fram sin faglige autoritet med en trygg forankring i barnevernets mandat om å bidra til endring og utvikling. Flere informanter viste gjennom sitt arbeid hvordan de arbeidet bevisst og målrettet med å få fram klientens livsverden på en konstruktiv og trygg måte. De beskriver hvordan de satte rammene, og formidlet både bekymring, forventinger og metodikk på en tydelig måte.

Weber presiserer at makt ligger som en mulighet i relasjonen, men ikke som en nødvendighet å benytte seg av. Dette kan stå som en sluttsats på tema i dette kapitlet. Barnevernet kan aldri unndra seg makten, men det finnes alltid en mulighet til å dempe eller styrke denne makten.

Gjennom videreutdanningen tar saksbehandlerne i bruk pedagogiske metoder som er basert på friskhet og mestring. Saksbehandler melder om økt engasjement, selvtillit og energi i møtene. De behandler klienten betydningsfullt, og slik bidrar de til å heve livskvaliteten til klienten. De har fokus på å skape en plattform for å myndiggjøre, gi reell deltakelse og medbestemmelse til familien i egen sak. Samtidig ligger fagkunnskap, akseptable standarder og erfaring som en uttalt og tydelig basis. Hun vil stå i dilemmaer der relasjonen prøves ut i både subjekt- og objektperspektiv, fordi hun må håndtere utfordringen med å være beslutningsorientert og holde fokus på normen i lovverket, og samtidig behandlingsorientert der utvikling og vekst skal dyrkes (Øvreeide 2008). Backe-Hansen (1998) tar til orde for det hun kaller nærhetsetisk tenking. Saksbehandler må våge å utrede situasjonen gjennom dialog, og tåle å være i en prosess der svaret på situasjonen ikke er gitt før utredningen er slutført.

7.0 Oppsummering og konklusjon

Rollen som saksbehandler i barnevernet er todelt. Hun skal ivareta systemets krav til saksbehandling, og samtidig pålegger loven henne å ivareta barnets beste og bidra til utvikling og endring av barnets og familiens situasjon. Hun skal håndtere rollen som byråkrat, holde distanse og opptre nøytralt, og samtidig tre inn i en rolle som relaterer seg til en behandlingstradisjon med utviklingsarbeid i fokus der en god relasjon mellom saksbehandler og klient vil ha større betydning (Christiansen og Havnen, et al. 1998).

Grasrotbyråkraten står i skjæringspunktet mellom å holde distanse til saken slik byråkratiet framholder som et ideal, og den personlige kontakten som oppstår mellom den profesjonelle og klienten. Hun står i en konfliktfylt og motsetningsfylt rolle. Hun står i en posisjon der hun har stor frihet til å utforme rollen. Beslutninger basert på personlig kontakt fordrer at barnevernsarbeideren vektlegger mellommenneskelige aspekter høyere enn det distanse og likebehandling fordrer av byråkraten (Christiansen og Havnen, et al. 1998). Dette er utfordringen for den moderne barnevernsarbeider.

Jeg har ønsket å belyse hvordan barnevernsarbeideren håndterer det som kan se ut som et dilemma i hverdagens møte med klientene. Jeg formulerte derfor denne problemstillingen: *Hvordan kan barnevernsarbeideren være både hjelper og kontrollør i møte med sine klienter?*

Jeg stilte to delspørsmål som begge omhandler rollen som hjelper og byråkrat. Det første spørsmålet søker å belyse den praksis barnevernsarbeideren har etablert og oppfatter som tradisjonell tilnærming i saksbehandlingen. Til å belyse dette har jeg hentet ut noe av det mine informanter beskriver og hvilke tanker de gjør seg omkring etablerte praksis i møte klienten. Funnene mine ved å undersøke delspørsmålene peker i retning av at saksbehandleren i et byråkrati med fastlagte regler og prosedyrer i liten grad tenderer til å være i hjelperrollen. Det kan se ut som eksperten trer inn med problemfokus og kontroll i handveska. Disse tre forholdene bidrar til å forsterke rollen som byråkrat og at saksbehandler i stor grad framtrer som kontrollør. Barnevernet opptrer som et system med makt.

Delspørsmål 2 belyser erfaringer barnevernsarbeideren gjør seg i klientrelasjonen når hun tar i bruk metoder som understøtter deltakelse og innflytelse hos klienten. Saksbehandlerne har vært studenter på en videreutdanning som utfordret dem i sin personlige rolle som saksbehandler. De byråkratiske rammene var de samme. Det de gjorde forskjellig handlet om hvordan de valgte å møte klienten. De utfordret egne holdninger i møte med klientene. De utfordret seg selv til å bidra til at klienten ble møtt med en positiv holdning, og de etterspurte klientens oppfatning av og mulige løsninger på den vanskelige situasjonen. Slik la de fra seg problemfokus og rollen som ekspert. Saksbehandlerne beskriver situasjoner der de opplever å komme i nær dialog med klientene sine. De får informasjon som de sannsynligvis ikke ville fått i en tradisjonell praksis. De opplever det som befriende at klienten selv eier og bestemmer hva de skal gjøre i den situasjonen de befinner seg i. Rollen er fokusert på å lede prosessen, sette rammene blant annet ved hjelp av kontrakt for arbeidet, og støtte og anerkjenne klientene. Klientene setter selv mål og tiltak tilpasset sin situasjon, og arbeider fokusert for å nå målene.

Den moderne barnevernsarbeider skal opptre som representant for forvaltningen og håndtere lovverket. Dette for å ivareta rettsikkerheten til klientene. I tillegg er den tradisjonelle sosialarbeiderrollen lagt på hylla. Klientene krever å være deltakende og øve innflytelse på eget liv. Den moderne barnevernsarbeider skal bidra til at dette skjer. Min studie tyder på at saksbehandlerne ved å endre bevissthet og ta i bruk metoder fra for eksempel coaching, gir seg selv og klienten mulighet til å møtes i gode og utviklende møter med klienten. Det er likevel mulig ivareta hensynet til barnets beste, og også noen få ganger måtte skille barn og foreldre. Saksbehandler er selv i stand til å vurdere bruk av tilnærming avhengig av situasjon.

Saksbehandler gis anledning, også i et system som synes byråkratisk orientert, til å utforske andre måter å møte klienten på uten at dette ser ut til å gå ut over kravet til forvaltningen. Hun ser ut til å ha frihet til å velge hvordan hun møter klienten. Kan det være slik at byråkratiet nødvendigvis ikke er det som hindrer barnevernsarbeideren i å understøtte deltakelse og innflytelse fra klienten?

Saksbehandleren i det kommunale barnevernet står daglig i en utfordrende rolle. Arbeidet har sin basis i hva som er barnets beste i enhver sak. I dette skal hun utøve faglig skjønn, og foreta beslutninger som gir barnet gode oppvekstvilkår. I dette vil

hun til enhver tid oppleve å måtte balansere mellom rollen som hjelper og rollen som kontrollør. Barnevernsarbeideren sitter alltid med spørsmålet om saken er godt nok belyst, og om hun har fått fram det ”egentlige” bildet. Det påhviler henne et stort ansvar å forvalte dette, både i møtene og i en faglig vurdering som grunnlag for beslutningen. I langt de fleste sakene hun arbeider med, vil tiltakene være basert på frivillige hjelpetiltak. Det synes logisk at frivillighet bør bygge på deltakelse og innflytelse fra den det gjelder. Finnes det noen innfallsporner til hvordan hun konkret opptrer i et landskap preget av både kontroll og å gi hjelp? Med bakgrunn i mine funn mener jeg det likevel er mulig for barnevernsarbeideren å opptre både som hjelper og kontrollør i det kommunale barnevernet. Dette gir informantene detaljerte eksempler på. De beskriver og reflekterer over at hverdagen både for dem selv som saksbehandler og deres opplevelse av en mer likeverdig relasjon til klienten oppleves riktig. Jeg tolker det slik at arbeidet gir mer energi og engasjement. Det bidrar til en positiv yrkesrolle, der etiske prinsipper med respekt, likeverd og anerkjennelse av klienten får en større plass enn ekspertrollen inviterer til.

Jeg vil hevde at klientstyrte tjenester vil få et enda større fokus i framtiden. Barnevernet som arena for klientens deltakelse og innflytelse vil bli holdt som et ideal og et krav i yrkesutøvelsen. Dette vil også skje i lys av etisk refleksjon. Coaching og andre beslektede metoder som veiledning kan bidra til å utvikle barnevernfeltets arbeidsmåter i retning av mer deltakelse og innflytelse fra klienten.

Den moderne barnevernsarbeideren ser ut til å stå spenningsfeltet mellom kontrollør og hjelper. Hun skal ivareta mandatet om i håndheve barnets beste som kan medføre stor grad av kontrollrolle, og samtidig stå i en utviklingsfremmende relasjon. Kanskje kan uttrykket ”Ja takk, begge deler” være det som kan beskrive den moderne barnevernsarbeiderens rolle i framtida.

Litteraturliste

Aamodt, L.G (1997). Den gode relasjonen : støtte, omsorg eller anerkjennelse? Oslo. Ad notam Gyldendal

Abrahamsen, P. og Skårderud, F. (1985). På rett vei. 17 innlegg om moderne psykiatri. Oslo. Universitetsforlaget

Askheim, O.P. og Starrin, B. (2007). Empowerment i teori og praksis. Lillehammer/Karlstad. Gyldendal akademiske

Aubert, A.M. og Bakke, I.M. (2008). Utvikling av relasjonskompetanse : nøkler til forståelse og rom for læring. Oslo. Gyldendal akademisk

Backe-Hansen, E. (1995). Til barnets beste: barn og beslutninger i barnevernet.Oslo. Tano

[Barnevernloven (1992)]. (2008). Lov om barneverntjenester av 17.juni 1992 nr 100. Velferdsrett II. Barnevernloven. Oslo. Gyldendal Akademisk.

Berg, M.E. (2006). Coaching : å hjelpe ledere og medarbeidere til å lykkes. Oslo. Universitetsforlaget.

Berge, T. og Repål, A. (2000). Den indre samtalen : innføring i kognitiv terapi. Oslo. Gyldendal akademisk

Bø, I. og Helle, L. (2008).Pedagogisk ordbok : praktisk oppslagsverk i pedagogikk, psykologi og sosiologi. Oslo. Universitetsforlaget

Christiansen, K.U. (1992). Foreldreperspektiv på barnevernundersøkelse. , Nordisk sosialt arbeid, nr 3, s 29-42

Christiansen, K. U. (1997). "Fra samvær til sjølutvikling": en brukerstudie blant mødre i et forebyggende barneverntiltak. i Sandbæk, M. og Tveiten,G. (red) (1996). Sammen med familien. Arbeid i partnerskap med barn og familier. Oslo. Kommuneforlaget

Christiansen, Ø., K. Havnen, et al. (1998). Mellom vern av barn og støtte til foreldre: hva vektlegger barnevernsarbeidere ved beslutninger i undersøkelsessaker? Bergen, Senteret.

Dalland, O. (2007). Metode og oppgaveskriving for studenter. Oslo. Gyldendal akademisk

Eide, H. og Eide, T. (2004). Kommunikasjon i relasjoner, samhandling, konfliktløsning og etikk. Oslo. Gyldendal Akademiske

Eide, h. og Eide, T. (2007). Kommunikasjon i praksis. Oslo. Gyldendal Akademiske

Ekeland, T-J og Heggen, K. (2007). Meistring og myndiggjering : - reform eller retorikk? Oslo. Gyldendal akademisk

Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere. (2010). Yrkesetiske retningslinjer. Oslo. FO

[Forvaltningsloven (1967)]. (2005). Lov av 1.februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker. Oslo. Cappelen Akademiske forlag

Fossøy, I. (2005). Basisgruppens intersubjektive rom. Universitetet i Oslo

Frønes, I. (2011). Moderne barndom. Oslo. Cappelen Damm akademisk.

Gjerde, S. (2003). Coaching hva, hvorfor, hvordan. Bergen: Fagbokforlaget

Gjertsen, P.-Å. (2007). Det forebyggende barnevernet. Forebyggende barnevern: samarbeid for barnets beste. Bergen, Fagbokforlaget.

Hammersley, M. (1999). Researching school experience : ethnographic studies of teaching and learning. London New York . Falmer Press

Høium, K. (2005). Studenten som forsker i utdanning og yrke : vitenskapelig tenkning og metodebruk. Lillestrøm. Høgskolen i Akershus

Høgskolen i Harstad (2006). Studieplan for videreutdanning i barnevern. Modul egenutvikling. Harstad. Høgskolen i Harstad

Johannessen, A., Tuft, P.A., Kristoffersen, L.(2004). Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode. Oslo. Abstrakt forlag

- Killén, K. (2008). Sveket, II, Ansvar og (be)handling. Oslo. Kommuneforlaget
- Kleven, T.A. (red) (2002). Innføring i pedagogisk metode. Oslo. Unipub forlag
- Kristiansen, A. (2005). Tillit og tillitsrelasjoner i en undervisningssammenheng : med utgangspunkt i tekster av Martin Buber, Knud E. Løgstrup, Niklas Luhmann og Anthony Giddens. Oslo. Unipub
- Kvale, S. (2009). Det kvalitative forskningsintervju. Oslo. Gyldendal akademisk
- Kvillo, Ø. (2007). Utredning av atferdsvansker , omsorgssvikt og mishandling. Oslo. Universitetsforlaget
- Lichtwarck, W. og Clifford, G. (1996). Samarbeid i barnevernet : ideologi, endring og konflikt. Oslo. TANO
- Løgstrup, K. E. (2010). Den etiske fordring. Århus. Klim
- Mehmetoglu, M. (2005). Kvalitativ metode for merkantile fag. Bergen. Fagbokforlaget
- Nordstoga, S. (2003). "-det er så personavhengig" : om barnevernarbeiderens personlige makt. Kristiansand. Høyskoleforlaget i samarbeid med Høgskolen i Agder
- NOU (2002). Om barnevernet i Norge
- Nygren, P. (1995). Profesjonelt barnevern som barneomsorg: fra teori til verktøy. Oslo. Ad Notam Gyldendal
- Peavy, R. V. (2006). Konstruktivistisk veiledning: teori og metode. Fredensborg. Forlaget studie og erhverv a.s.
- Postholm, M.B. (2005). Kvalitativ metode : en innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier. Oslo. Universitetsforl.
- Ranger, M.N. (1993). "Er det bare meg som roter sånn?" : klientsamtaler på et sosialkontor . Oslo. Universitetsforl.
- Rogers, C.R. (1967): A therapist's view of psychotherapy. On becoming a person. London. Constable & Company Ltd.

Røkenes, O-H. og Hansen, P.H (2006). Bære eller Briste: Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker. Bergen. Fagbokforlaget.

Rønning, R. (2007). Brukermedvirkning og empowerment - gammel vin på ny flaske. I: Askheim, O.P. og Starrin, B. (2007). Empowerment i teori og praksis. Lillehammer/Karlstad. Gyldendal akademiske

Sandbæk, M. og Tveiten, G. (red) (1996). Sammen med familien. Arbeid i partnerskap med barn og familier. Oslo. Kommuneforlaget

Schjelderup, L. E., C. Omre, et al. (2005). Nye metoder i et moderne barnevern. Bergen, Fagbokforl.

Seim, S. og Slettebø, T (2007). Brukermedvirkning i barnevernet. Universitetsforlaget

Skau, G.M. (2003). Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper. Oslo. Universitetsforlaget

Stjernø, S. and B. Skansgård (1983). Stress og utbrenthet: belastninger i arbeid med mennesker : hovedrapport nr 3 fra Sosialkontorundersøkelsen. Oslo, Sosialdepartementet.

Svare, H. (2006). Den gode samtalen : kunsten å skape dialog. Oslo. Pax

Uggerhøj, L. (1995). Hjælp eller afhængighed : en kvalitativ undersøgelse af samarbejde og kommunikation mellem truede familier og socialforvaltningen. Aalborg. Aalborg Universitetsforlag

Vik, L.J. (2007). Makt og myndiggjering - utfordringer for helse- og sosialarbeidarar. I: Ekeland, T-J og Heggen, K. (2007). Meistring og myndiggjering : - reform eller retorikk? Oslo. Gyldendal akademisk

Øvreeide, H. (2009). Samtaler med barn: metodiske samtaler med barn i vanskelige livssituasjoner. Kristiansand. Høyskoleforlaget

Øvrelid, B. (2007). Empowerment er svaret, men hva var spørsmålet? I: Askheim, O.P. og Starrin, B. (2007). Empowerment i teori og praksis. Lillehammer/Karlstad. Gyldendal akademiske

