

# MASTEROPPGAVE

*«Så blir man mer og mer vant til det»*

*En kvalitativ studie om yrkesutøveres erfaringer og refleksjoner om å bli utsatt for vold på barnevernsinstitusjonene, samt hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for håndtering av vold*

*Cathrine Danielle Brevik*

*Dato: 01.09.2021*

*Masterstudium i psykososialt arbeid - helse- og sosialfaglig yrkespraksis  
Avdeling for helse og velferd*

*Høgskolen i Østfold*



## Sammendrag

**Bakgrunn og hensikt:** Arbeidstilsynet (2017, s. 5) skriver at vold i tjenesten er et arbeidsmiljøproblem. Undersøkelser viser også at yrkesutøvere ansatt på barnevernsinstitusjoner er hyppig utsatt for vold (Svalund, 2009; Hagen, 2010; Svalund & Hagen, 2019) og ytterligere kvalitativ forskning om tematikken har blitt etterspurt av fagfeltet (Hagen, 2010; Kassah et al., 2015; Svalund, 2009). Studiets hensikt er å få mer kunnskap om hvordan yrkesutøver på barnevernsinstitusjon reflekterer og erfarer å bli utsatt for vold av ungdommene de arbeider med, samt deres refleksjoner og erfaringer rundt hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for voldshåndtering.

**Problemstilling:** «Hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøverne over å bli utsatt for vold av ungdommer plassert på barnevernsinstitusjon, samt hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for håndtering av vold».

**Metode og utvalg:** jeg gjennomførte semistrukturert intervju med seks informanter. Disse informantene besto av yrkesutøvere fra norske statlige barnevernsinstitusjoner som jobbet eller tidligere hadde jobbet på barnevernsinstitusjon. Intervjuene ble analysert ved hjelp av Braun og Clarkes (2013) tematisk analyse. For å forstå informantenes utsagn er Goffmans (1992; 1968) teori om rollespill og stigma benyttet.

**Funn:** alle informantene i studien har erfaringer med vold og reflekterer over arbeidsplassens tilrettelegging på ulike måter. De forteller om konkrete hjelpemidler som alarmer, avvikssystem, ID-kort, samtaletilbud og om kursing. Når informantene reflekterer over å bli utsatt for vold beskriver de strategier for å håndtere vold, kroppslige reaksjoner og at de har ulike erfaringer og refleksjoner rundt å bli utsatt for ulike voldsformer. Informantene er ambivalente til institusjonens tilrettelegging, men dette kan relateres til at volden er blitt normalisert og at informantene individualiserer ansvaret for voldsutøvelsen vekk fra ungdommene, institusjonen og over på seg selv. Relasjonen til, og forventninger om hvordan yrkesutøverne skal møte ungdommene gjør det også vanskelig for informantene å legge noe skyld på ungdommene.

**Nøkkelord:** Vold, barnevernsinstitusjon, barnevern, yrkesutøvere, ungdom, tenåringer, Bufetat

## Abstract

**Background and purpose:** The Norwegian Labour Inspection Authority (Arbeidstilsynet, 2017, p. 5) writes that violence in the workplace is a problem and studies also show that professionals employed at child welfare institutions are frequently exposed to violence (Svalund, 2009; Hagen, 2010; Svalund & Hagen, 2019). Further qualitative research on the topic has been requested by researchers (Hagen, 2010; Kassah et al., 2015; Svalund, 2009). The purpose of this study is to gain more knowledge about how professionals at government run child welfare institutions in Norway reflect and experience being exposed to violence by the youth, as well as their reflections and experiences about how the workplace manages violence.

**Research question:** “How does the professional experience and reflect on being exposed to violence by youth placed in child welfare institutions, and how the workplace manage violence”.

**Method and selection:** I conducted a semi-structured interview with six informants. These informants consisted of professionals from Norwegian government run child welfare institutions who worked or had previously worked at a child welfare institutions. The interviews were analyzed using Braun og Clarkes (2013) thematic analysis. Goffmans (1992;1968) theories about roles and stigma were applied to understand the infarmants' statements.

**Results and conclusion:** all informants have experiences of violence and reflect on the workplace facilitation in different ways. They talk about specific aids such as alarms, systems for reporting violence, ID cards, counseling from the workplace, and courses. When the informants reflect on being exposed to violence, they describe strategies for coping, physiological reactions and that their experiences and reflections about being exposed to various forms of violence differ. The informants are ambivalent towards the institution's facilitation, but this may be due to the fact that the violence has been normalized and that the informants shift the responsibility for the violence away from the youths and the institution, and onto themselves. The relationship between staff and the youth, and the expectations to how professionals should interact with the youth also make it difficult for the informants to put blame on the youth or the institution.

**Key words:** Violece, child welfare institutions, youths, teens, professionals, Bufetat

## Forord

For meg var det egentlig ingen overraskelse over hvilket tema jeg til slutt valgte å skrive masteroppgave om: temaet vold har fulgt meg fra min første arbeidsdag som yrkesutøver på barnevernsinstitusjon til nåværende tidspunkt. Både gjennom egne erfaringer og gjennom kollegaers historier. Første overlapp jeg deltok på som nyansatt hadde en kollega fått revet ut klumper med hår og en annen hadde fått seg en smekk i ansiktet. Det tok heller ikke lang tid før jeg selv ble utsatt for diverse former for vold.

Derimot kunne ingenting sammenlignes med da min kollega noen måneder senere ble drept på en av søsterinstitusjonene til min egen arbeidsplass. Etter dette føltes arbeidshverdagen uforutsigbar og utrygg. Hva var egentlig forskjellen mellom meg, kollegaen som ble drept og andre kollegaer? Kunne dette skje oss alle? Til tross for denne tragiske hendelsen har jeg valgt å bli i jobben som miljøterapeut og det å bli utsatt for vold har også blitt normalisert for min egen del. Jeg har derfor hatt en stor egenmotivasjon for å undersøke dette temaet nærmere. Jeg tror det blir viktig fremover å belyse problematikken for å hjelpe yrkesutøvere til å bli værende i jobben over lengre tid. Hvis vi i større grad kan beholde god kompetanse og erfarne kollegaer på barnevernsinstitusjonene i Norge vil dette være en viktig ressurs for både ansatte og ungdommene vi ønsker å hjelpe.

Tusen takk til de seks informantene som stilte opp på intervjuer og delte sine erfaringer og refleksjoner omkring temaet. Jeg håper undersøkelsen får frem deres erfaringer og refleksjoner på en tilfredsstillende måte.

Tusen takk til Espen for god veiledning gjennom masterskrivingen.

Tusen takk til venner og medstudenter og spesielt takk til samboeren min som har holdt ut med meg som masterstudent og førstegangsgavid samtidig. Jeg ønsker også å rette en spesiell takk til mine venninner Silje og Maylinn for ekstra støtte med masteroppgaven og alt annet i livet. Til slutt, tusen takk mamma og pappa for at dere alltid heier på meg.

Cathrine Danielle Brevik

Oslo, 01.09.2021

# Innhold

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Sammendrag</b> .....                                                                                          | 2  |
| <b>Abstract</b> .....                                                                                            | 3  |
| <b>Forord</b> .....                                                                                              | 4  |
| <b>1. Innledning</b> .....                                                                                       | 8  |
| 1.2 Problemstilling og studiets målsetting .....                                                                 | 8  |
| 1.2.1 Forskningsspørsmålene .....                                                                                | 9  |
| 1.3 Avgrensninger og avklaringer .....                                                                           | 10 |
| 1.4 Institusjonslandskapet .....                                                                                 | 11 |
| 1.4.1 Ulike typer barnevernsinstitusjoner .....                                                                  | 11 |
| 1.4.2 Hvem er yrkesutøverne .....                                                                                | 12 |
| 1.4.3 Anbefalinger for forebygging og håndtering av konfliktfylte situasjoner i<br>barnevernsinstitusjoner ..... | 12 |
| 1.4.4 Grunnopplæring i Trygghet & sikkerhet .....                                                                | 12 |
| 1.4.5 Traumbasert omsorg som forståelsesramme i barnevernsinstitusjonene .....                                   | 13 |
| 1.5 Eksisterende kunnskap om vold på barnevernsinstitusjoner .....                                               | 14 |
| 1.6 Arbeidsmiljøloven om vold på arbeidsplassen .....                                                            | 17 |
| <b>2. Teoretisk rammeverk</b> .....                                                                              | 18 |
| 2.1 Hva er vold? .....                                                                                           | 18 |
| 2.1.1 Vold er også motmakt .....                                                                                 | 20 |
| 2.2 Goffmans teoretiske perspektiver om stigma og roller .....                                                   | 21 |
| 2.2.1 Å utøve en <i>rolle</i> .....                                                                              | 21 |
| 2.2.2 Stigma .....                                                                                               | 23 |
| <b>3. Metodisk tilnærming</b> .....                                                                              | 24 |
| 3.1 Redegjørelse for revidering av problemstilling og forskningsspørsmål .....                                   | 24 |
| 3.2 Bakgrunn for valg av metode .....                                                                            | 25 |
| 3.2.1 Semistrukturert intervju .....                                                                             | 25 |

|                                                                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.2 Rekruttering .....                                                                                                 | 26        |
| 3.2.3 Utvalg og presentasjon av informantene.....                                                                        | 27        |
| 3.3. Gjennomføring av intervjuene .....                                                                                  | 28        |
| 3.4 Tematisk analyse .....                                                                                               | 30        |
| 3.4.1 Begrunnelse for valg av analysemetode .....                                                                        | 30        |
| 3.4.2 Analyseprosessens seks steg .....                                                                                  | 30        |
| 3.4.3 Presentasjon av hoved- og undertemaer .....                                                                        | 32        |
| 3.5 Forskningsetiske utfordringer knyttet til undersøkelsen .....                                                        | 33        |
| 3.5.1 Hensyn til tredjeparter.....                                                                                       | 35        |
| 3.6 Kvalitetskriterier i kvalitativ forskning .....                                                                      | 36        |
| 3.6.1 Refleksivitet og forventninger til funn.....                                                                       | 36        |
| 3.6.2 Begrensninger ved undersøkelsen.....                                                                               | 37        |
| <b>4. Presentasjon og diskusjon av materialet .....</b>                                                                  | <b>39</b> |
| 4.1 Arbeidsplassens tilrettelegging for håndtering av vold .....                                                         | 39        |
| 4.1.1 Tilgjengelige hjelpemidler på barnevernsinstitusjonen .....                                                        | 40        |
| 4.1.2 Barnevernsinstitusjonens tilnærminger og forståelsesrammer .....                                                   | 45        |
| 4.1.3 Yrkesutøverens støttespillere .....                                                                                | 49        |
| 4.2 Yrkesutøvernes spilleregler .....                                                                                    | 55        |
| 4.2.1 Yrkesutøvernes strategier.....                                                                                     | 55        |
| 4.2.2 Yrkesutøvernes relasjon til ungdommen .....                                                                        | 62        |
| 4.3 Yrkesutøvere i møte med volden.....                                                                                  | 65        |
| 4.3.1 Yrkesutøvernes kroppslige reaksjoner på vold .....                                                                 | 65        |
| 4.3.2 Yrkesutøvernes erfaringer med ulike voldstyper .....                                                               | 69        |
| <b>5. Oppsummerende betraktninger.....</b>                                                                               | <b>80</b> |
| 5.1 Hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøvere over hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for håndtering av vold? ..... | 80        |
| 5.2 Hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøveren over å bli utsatt for vold av ungdommer de arbeider med? .....          | 82        |

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| 5.3 Konkluderende kommentar .....               | 85  |
| <b>Litteraturliste</b> .....                    | 89  |
| <b>Vedlegg</b> .....                            | 98  |
| Vedlegg 1: Samtykke og- Informasjonsskriv ..... | 98  |
| Vedlegg 2: Intervjuguide .....                  | 102 |
| Vedlegg 3: Godkjenning fra NSD .....            | 105 |

**Antall sider: 80** (ekskludert forside, sammendrag, abstract, innholdsfortegnelse, litteraturliste og vedlegg).

# 1. Innledning

I 2014 ble en kvinnelig yrkesutøver drept på jobb av en ungdom på en barnevernsinstitusjon (Holth Hansen, 2014). Dette medførte mange nyhetsoppslag på TV og i aviser, sanksjoner for barnevernsinstitusjonen, rettsak og selvfølgelig en stor sorg for kvinnens pårørende. Det fremkom av saken at en kollega av kvinnen sa opp sin stilling før drapet på bakgrunn av for dårlig sikkerhet for de ansatte. Flere andre i personalgruppen fortalte at de fryktet å bli stemplet som «redde eller feige» eller at de var «redd for en liten jente», hvis de uttrykte bekymring og frykt for egen sikkerhet (Lie Jor, 2015). Selv om drap forekommer svært sjeldent på barnevernsinstitusjoner i Norge, er vold og trusler mot ansatte hverdagskost. Svalund rapporterte i 2009 (s. 132) at 60% av informantene, deriblant ansatte ved barnevernsinstitusjon hadde blitt utsatt for vold eller trusler det siste året. Som yrkesutøver på barnevernsinstitusjon skal man ivareta omsorgen for ungdommene som er plassert på ens arbeidsplass og samtidig ivareta egen sikkerhet. Mange ungdommer som er plassert på barnevernsinstitusjon har traumatiske erfaringer, kan være plassert på tvang og kan ha voldelig atferd (Barne- ungdoms- og Familiedirektoratet, 2020, 2021; Drange & Hærnes, 2020, s. 7). Det forventes at yrkesutøveren opptrer som en trygg og forutsigbar voksen i det som kan oppleves som en uforutsigbar og vanskelig tid for ungdommen. Det er mange vikarer og høy turnover på barnevernsinstitusjoner (Grünfeld et al., 2020, s. 132) og Arbeidstilsynet (2016, s. 5) skriver også at vold og trusler er et arbeidsmiljøproblem som angår hele virksomheten og ikke er den enkelte yrkesutøverens problem alene.

Jeg håper at et økt fokus på yrkesutøvers erfaringer og refleksjoner vil komme både ungdommene og yrkesutøverne til gode. Jeg håper at denne undersøkelsen kan bidra til mer kunnskap og oppmerksomhet rundt tematikken og hva som skal til for å ivareta yrkesutøveren.

## 1.2 Problemstilling og studiets målsetting

Undersøkelsens problemstilling er:

«Hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøverne over å bli utsatt for vold av ungdommer plassert på barnevernsinstitusjon, samt hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for håndtering av vold»

Jeg vil undersøke mine informanternes erfaringer og refleksjoner rundt det å bli utsatt for vold. Problemstillingen favner ikke kun volden i seg selv som fenomen, men også systemet og prosesser rundt informanten, arbeidsplassen, kollegaene og ungdommene.

Jeg mener min undersøkelse vil kunne bidra med ytterligere dybdekunnskap rundt voldsproblematikken på barnevernsinstitusjoner, i tillegg til at ytterligere kvalitativ forskning om tematikken har blitt etterspurt av fagfeltet (Hagen, 2010; Kassah et al., 2015; Svalund, 2009). Min erfaring er at undersøkelser omkring barnevernsinstitusjoner ofte tar utgangspunkt i ungdommenes perspektiver. Jeg mener denne undersøkelsen er relevant fordi den bidrar med forskning som tar utgangspunkt i yrkesutøverne. I undersøkelsen har jeg også fokus på hvordan yrkesutøverne erfarer og reflekterer rundt barnevernsinstitusjonenes tilrettelegging for håndtering av vold. Dette vil muligens kunne gi institusjonene en antagelse av hva yrkesutøverne verdsetter.

### 1.2.1 Forskningsspørsmålene

For å besvare undersøkelsens problemstilling har jeg tatt utgangspunkt i to forskningsspørsmål som sammen svarer på hver sin del av problemstillingen.

1. Hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøverne over hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for håndtering av vold?

Jeg har valgt dette som forskningsspørsmål én fordi systemet rundt informantene vil kunne påvirke hvordan de former sine erfaringer og refleksjoner. Dette er fordi informantene er i en prosess der de blir påvirket av hva som skjer rundt dem, i dette tilfellet hvordan barnevernsinstitusjonen tilrettelegger for håndteringen av vold.

2. Hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøverne over å bli utsatt for vold av ungdommer de arbeider med?

Jeg har valgt dette som forskningsspørsmål to fordi jeg er interessert i å forstå og finne ut av hvordan yrkesutøverne erfarer og reflekterer rundt den konkrete voldshendelsen, men også hvilke refleksjoner og erfaringer informantene har omkring seg selv i møte med volden. Dette kan dreie seg om strategier for hvordan de håndterer voldshendelsene eller hvordan de forsøker å oppføre seg under voldshendelsene.

### 1.3 Avgrensninger og avklaringer

*Yrkesutøvere* - gjennom undersøkelsen benyttes betegnelsen «yrkesutøvere», istedenfor ansattes stillingstittel. Dette er fordi de ulike titler omfatter ulike nivåer av utdanning (Larsen, 2018, s. 130). Eksempelvis finnes det spesialutdannede miljøterapeuter, miljøterapeuter, miljøarbeidere og vikarer på ungdomsinstitusjoner. Yrkesutøver omfatter alle som er ansatt på barnevernsinstitusjonene som arbeider med ungdommene.

*Ungdom* - Når det skrives om barn og unge som er plassert på de ulike barnevernsinstitusjonene benyttes kun benevnelsen «ungdom». Dette er med unntak når det presenteres forskning eller litteratur med annen ordlyd. Da vill benevnelsen forfatteren har valgt bli benyttet.

*Barnevernsinstitusjon* – gjennom undersøkelsen vil benevnelsen barnevernsinstitusjon bli benyttet. Jeg kommer også til å bruke betegnelsene institusjon og arbeidsplass om barnevernsinstitusjonene. Dette er en fellesbetegnelse for de statlige tiltakene der ungdommene er plassert og yrkesutøverne arbeider. Det finnes også private og ideelle barnevernsinstitusjoner og disse utgjør også en del av Norges institusjonslandskap. Kravene for å arbeide på statlige, private eller ideelle barnevernsinstitusjoner er de samme og plasser blir også kjøpt av Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Einarsson, 2015, s. 3). Jeg har imidlertid valgt å ekskludere private og ideelle aktører fra undersøkelsen. Årsaken til dette er at informantene skal arbeide innenfor de samme rammene. Alle informantene hadde for eksempel grunnopplæring med Trygghet & Sikkerhets og i Traumesensitivt barnevern. Dette er en grunnopplæring de statlige barnevernsinstitusjonene tilbyr (jeg beskriver institusjonslandskapet ytterligere under kapittel 1.4). Ved å sikre at alle informantene hadde erfaring fra statlige barnevernsinstitusjoner ville det være lettere å sammenligne da de hadde et felles teori- og forståelsesgrunnlag.

*Bufetat* – informantene i undersøkelsen arbeider på statlige barnevernsinstitusjoner og disse er forvaltet av Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat). Bufetat er delt inn i fem regioner, nord, sør, vest, øst og midt-Norge. I undersøkelsen kan jeg henviser til Bufetat med kilder fra Barne-, ungdoms og familiedirektoratet (Bufdir). Dette er fordi Bufetat er underlagt Bufdir (Horverak & Aspmo, 2008).

*Vold* – Beskrives og avklares under kapittel 2.1.

## 1.4 Institusjonslandskapet

For å forstå prosessene yrkesutøveren går gjennom når de forteller om sine erfaringer, er det nødvendig å gi en beskrivelse av hvordan institusjonslandskapet ser ut. Dette vil gi en nødvendig kontekst for å forstå mine informanter og deres arbeidshverdag. Denne konteksten vil her belyses ved å beskrive de ulike institusjonstypene som finnes. Jeg vil her også gi en generell beskrivelse av yrkesutøvere som jobber på barnevernsinstitusjon. Jeg kommer til å presentere hvordan Bufetat anbefaler at yrkesutøverne skal møte ungdommene de arbeider med for å redusere konfliktfylte situasjoner, samt trygghets- og sikkerhetsopplæringen yrkesutøverne får (Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, 2017). Til slutt vil jeg presentere traumbasert omsorg som en forståelsesramme for å forstå ungdommene og årsaker til at de kan ty til vold.

### 1.4.1 Ulike typer barnevernsinstitusjoner

Ungdommer som er plassert på barnevernsinstitusjon er en lite homogen gruppe. Samtidig har ungdommene noen fellestrekk som kan være med på å avgjøre hvilken type barneverninstitusjon de blir plassert på. Plasseringsgrunnlaget skal kunne si noe om hvilken problematikk ungdommene har og hvor barnevernsinstitusjonens fokus ligger. Bufetat skiller mellom ulike typer barnevernsinstitusjoner: alvorlige atferdsvansker, akutt- og utredningsinstitusjoner, rusinstitusjoner, omsorgsinstitusjoner eller enetiltak.

Akuttinstitusjoner er korttidsplasseringer for ungdom som trenger umiddelbare plasseringer. Når ungdommen er plassert på en slik institusjon kan målet eksempelvis være å anbefale videre plassering på ny institusjon, fosterhjem eller å motta hjelpetiltak i hjemmet. Enetiltak er ungdom som må bo alene på barnevernsinstitusjon. Dette skal nøye vurderes og ungdommene helst skal plasseres sammen med andre jevnaldrende. Det poengteres at enetiltaket skal benyttes med varsomhet. Atferdsinstitusjoner benyttes hvis ungdommene har utviklet atferdsproblemer. Disse ungdommene plasseres på bakgrunn av høy eller lav risiko for videre negativ utvikling. Rusinstitusjoner tar imot ungdommer som har et rusproblem og gir ungdommen behandling knyttet til dette. Atferds- og rusinstitusjoner kalles gjerne behandlingsinstitusjoner (Barne- ungdoms- og Familiedirektoratet, 2020).

Omsorgsinstitusjoner benyttes når ungdommen må plasseres på bakgrunn av sin omsorgssituasjon og ikke rus- eller atferdsproblemer (Backe-Hansen, Løvengren, Neumann & Storø, 2017, s. 11). Mine informanter har erfaringer fra atferds-, omsorgs- og akuttinstitusjoner.

### 1.4.2 Hvem er yrkesutøverne

De fleste yrkesutøverne som blir ansatt på barnevernsinstitusjon har helse- og sosialfaglig bakgrunn, og ifølge Forskrift om internkontroll i institusjoner (2008) § 5 er det krav til at leder skal ha minimum treårig høyskoleutdanning innenfor helse- og sosialfag, samt utdanning innenfor ledelse og administrasjon. Det skrives videre at dette tolkes dithen at 50 prosent av yrkesutøverne skal ha høyere utdanning innenfor sosial- eller barnevernsfag, for eksempel barnevernspedagoger, vernepleiere eller sosionomer (Prop. 133 L (2020–2021), s. 340). Alle mine informanter har sosialfaglig bakgrunn (informantene beskrives nærmere under kapittel 3.2.3.1). Yrkesutøverne som arbeider på barnevernsinstitusjon er som regel under 50 år (Skotheim, 2020).

### 1.4.3 Anbefalinger for forebygging og håndtering av konfliktfylte situasjoner i barnevernsinstitusjoner

Bufetat viser til faglige anbefalinger for forebygging av konfliktfylte situasjoner slik at barnevernsinstitusjonene har felles retningslinjer for hvordan de skal håndtere konfliktfylte situasjoner, derav også vold. I retningslinjene presenteres det både generelle anbefalinger og situasjonsbetingede anbefalinger (Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, 2017).

Anbefalingene det vises til presenteres på bakgrunn av en rapport utarbeidet av Lillevik. et al. (2016), en ekspertgruppe nedsatt av Bufetat. Ekspertgruppen innhentet innspill fra både ungdommer og yrkesutøvere fra barnevernsinstitusjoner og satt disse opp mot tidligere erfaringer, litteratur og forskning. De gjennomførte tre fokusgruppeintervjuer med fem ansatte, samt at de intervjuet elleve ungdommer (Lillevik. et al., 2016, s.14).

De generelle anbefalingene handler om drift av barnevernsinstitusjonen og systemer for ivaretagelse av ungdommene og yrkesutøverne gjennom forebygging. Dette kan eksempelvis være husordensregler, at det gjøres risikovurderinger eller at tvangsbruken blir analysert. De situasjonsbetingede anbefalingene handler i større grad om håndtering av konfliktfylte situasjoner. Eksempelvis gjennom ivaretagelse av ansatte og ungdommer etter voldshendelser, grunnopplæring i Trygghet & Sikkerhet, og Traumebevisst omsorg (Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, 2017).

### 1.4.4 Grunnopplæring i Trygghet & sikkerhet

På bakgrunn av ekspertgruppens anbefalinger ble det implementert et grunnopplæringsprogram som fikk navnet «Trygghet & sikkerhet» (TS) (Lillevik. et al.,

2016). Det ble deretter opprettet ett spisskompetansemiljø (SKM-TS) i 2016 som fikk ansvar for kursingen av yrkesutøverne. Dette ble utarbeidet på bakgrunn av at det var ulik praksis på de ulike barnevernsinstitusjonene og at felles opplæring sørger for at yrkesutøverne fikk samme grunnlag for å kunne håndtere vold og konfliktfylte situasjoner på jobb (C. L. Finstad, 2018). Grunnopplæringen består av tre komponenter: teori, trening i fysisk kontroll og scenariotrening. Teori-delen handler om å lære om hvordan man kan forstå aggresjon, og benytte deeskalerede kommunikasjon. Scenariotreningen handler om å øve på konfliktfylte situasjoner som kan oppstå som kan eskalere til voldssituasjoner (Bufetat, 2016, s. 90). Fysisk kontroll handler om å lære holdegrep, slik at yrkesutøveren kan ta kontroll over ungdommen på en trygg måte. Det påpekes at yrkesutøveren kun skal utøve fysisk kontroll for å hjelpe ungdommen til å gjenvinne selvkontrollen og for å beskytte ungdommen, seg selv eller andre. Fysisk kontroll dels også inn i ulike nivåer: «fang en arm», «fang en kropp», «sitte på gulv» og «rygg på gulv» (Bufetat, 2016, s. 93). Jeg kommer ikke til å gå mer i detalj på hvordan grepene gjennomføres i praksis, men dette illustrerer at yrkesutøverne får opplæring i mindre til mer inngripende måter å holde ungdommene på. Disse fire trinnene i fysisk kontroll kan også si noe om hva som forventes at yrkesutøverne bør klare rent fysisk.

#### 1.4.5 Traumebasert omsorg som forståelsesramme i barnevernsinstitusjonene

Traumebasert omsorg, også kalt traumesensitiv omsorg eller traumebevisst tilnærming (heretter TBO) ble i 2012 presentert gjennom kompetansehevingsprogrammet «Handlekraft». TBO ble utviklet av regionalt ressurscenter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS) for Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. Yrkesutøvere får kurs på barnevernsinstitusjonene og ledere får også hjelp til å implementere traumekompetansen på sine arbeidsplasser (Bræin, Andersen & Simonsen, 2017). Thommessen og Naumann (2019, s. 31) skriver at TBO handler om å forstå hva som ligger bak ungdommens atferd og at yrkesutøveren ikke dras med i ungdommenes emosjonelle kaos. De poengterer også at traumebevisst omsorg også handler om yrkesutøverens evne til å utforske sine egne reaksjoner i møte med ungdommens traumer (Thommessen & Neumann, 2019, s. 31). Steinkopf, fagleder i RVTS Sør, referert av Thorkildsen (2019) forteller at måten den voksne agerer på har mye å si for barns utvikling, fordi barn og unge har den voksne som rollemodell. Steinkopf sier at «barnet trenger at du er der, og at du er der med hjertet ditt og med godt humør, glede og tilstedeværelse» (Thorkildsen, 2019).

TBO bygger på tre grunnpilarer: trygghet, relasjon og affektregulering. Trygghet er at vedkommende opplever livet som trygt og forutsigbart (Bath, 2008, s. 18). Ungdommer som er plassert på barnevernsinstitusjon kan ha erfaringer med at voksne ikke er til å stole på og kan derfor oppleves avvisende av yrkesutøverne som arbeider med dem. Ungdommene kan også ha etablert flere strategier for å holde voksne på avstand (Bath, 2008, s. 19). På barnevernsinstitusjoner er det ofte mange voksne å forholde seg til, i tillegg til at ungdommene nettopp kan ha blitt separert fra sine omsorgspersoner. Relasjon handler om at yrkesutøveren og ungdommen skal kunne opparbeide en trygg kontakt, eksempelvis gjennom at yrkesutøveren er tillitsfull, åpen og tydelig (Thommessen & Neumann, 2019, s. 29-30). Yrkesutøveren må hjelpe ungdommene med å få assosiasjoner til at andre mennesker kan være pålitelige, omsorgsfulle og bry seg om dem. Affektregulering handler om yrkesutøverens evne til å hjelpe og å lære ungdommen til å regulere sine egne følelser og impulser. Dette kan gjøres ved blant annet å være rollemodell, og hjelpe ungdommene å forstå og sette ord på egne følelser (Bath, 2008, s. 20).

### 1.5 Eksisterende kunnskap om vold på barnevernsinstitusjoner

I dette kapittelet vil det presenteres tre norske studier, en norsk rapport, samt to svenske undersøkelser. Jeg anser disse som relevante fordi informantene består av yrkesutøvere på barnevernsinstitusjoner og forteller om egne erfaringer og refleksjoner om å bli utsatt for vold av ungdommer de arbeider med. Det har vært vanskelig å finne og velge ut internasjonal forskning som omhandler yrkesutøvere som er utsatt for vold av ungdommer som er plassert på barnevernsinstitusjoner. Letingen har vært vanskelig fordi barnevernsinstitusjoner driftes ulikt fra land til land. Vesentlige forskjeller er derfor en forutsetning for sammenligningen mellom den norske og internasjonale forskningen på barnevern.

Svalund (2009, s. 15) gjennomførte i 2009 en kvantitativ undersøkelse om vold og trusler i offentlig sektor for Forskningsstiftelsen FAFO. Undersøkelsen baserer seg på spørreskjema som ble sendt ut til 744 yrkesutøvere som arbeider på barnevernkontor, i barnevernsinstitusjon og i tjeneste for psykisk utviklingshemmede. To av hovedfunnene i Svalunds (2009, s. 10) undersøkelse er at 60% opplevde trusler eller vold på arbeidsplassen og at de yrkesutøverne som arbeider på institusjonene er de mest utsatte. Videre forteller informantene at de kan føle engstelse, redsel og utrygghet når deres kollegaer blir utsatt for vold og at de selv bekymrer seg for å bli utsatt for vold. Informantene forteller at de tror brukerne utøver vold fordi de er syke, lider eller som en reaksjon på grensesetting.

Informantene nevner også alenearbeid og utskiftning av personal som utløsende faktor for vold. 68% av informantene som arbeider på institusjon har fått opplæring i hvordan man skal håndtere vold og trusler, men en av fem opplever sine kollegaer som utrygge når de skal håndtere voldssituasjoner. 40% av informantene forteller at det ikke er blitt gjennomført generelle eller situasjonsbetingede risikovurderinger. Etter en voldsepisode forteller informantene at de trenger å snakke om situasjonen, å bli tatt på alvor av ledelsen, få omsorg fra kollegaene, kurs og undervisning for å håndtere vold (Svalund, 2009, s. 16- 54). Svalund (2009, s. 12) skriver at det er vanskelig å nevne konkrete konsekvenser av informantenes erfaringer med vold, fordi vold er et bredt begrep som favner mye. Derfor vil også konsekvensene av volden variere. Likevel forteller 22% at de opplever å være redde ukentlig eller oftere og at jo yngre informanten er jo mer redsel opplever de. At de yngre informantene melder om mer redsel kan være fordi de oftere arbeidet mer direkte med brukerne. 28% av informantene opplevde å mistriives og 13% ønsket å slutte i jobben sin på grunn av vold. Svalund (2009, s. 82) etterlyser mer kvalitativ forskning som kan hjelpe til med å forklare og forstå prosessene rundt voldsutøvelsen.

Basert på Svalunds (2009) undersøkelse gjennomførte Hagen (2010) en kvalitativ oppfølgingsundersøkelse der hun intervjuer 20 informanter fra samme yrkesgrupper som Svalund (2009). I likhet med Svalunds (2009) undersøkelse trekker informantene i Hagens (2010, s. 59-60) undersøkelse frem at det er forhold rundt brukeren som er årsak til at vold forekommer. Det kan dreie seg om at brukeren opplever avmakt, er syk eller at det er mangelfull kommunikasjon mellom brukerne og yrkesutøverne. Informantene forteller at en god yrkesutøver skal inneha visse egenskaper, personlighet og korrekt kompetanse, men at de likevel ikke skal legger skylden på seg selv hvis det oppstår vold. Informantene forteller at de ikke er redde og at vold er en del av virkeligheten, men ikke noe man skal akseptere (Hagen, 2010, s. 63). Kollegastøtte beskrives også som viktig i Hagens (2010, s. 65) undersøkelse. Kollegaene er beskrevet som en sikkerhet for informantene. Dermed ble også, i likhet med Svalund (2009, s. 12), nølende kollegaer opplevd som farlige kollegaer. Å ha samtaler med kollegaer og ledere var også viktig for informantene i undersøkelsen. Hagen (2010, s. 8) skriver at informantene er mer opptatt av brukerne etter en voldsepisode enn de var av seg selv. Hagen (2010, s. 52) skriver at historiene fra barnevernsinstitusjonene opplevdes som de mest belastende og at informantene normaliserte trusler. Dette ble tolket som en følge av at de hadde opplevd flest alvorlige voldssituasjoner og at truslene dermed var blitt normalisert.

I 2019 publiserte Hagen og Svalund en undersøkelse sammen. Den tar utgangspunkt i samme tematikk som deres tidligere studier, med samme tre informantgrupper. Undersøkelsen benyttet spørreundersøkelse og hadde til sammen 6755 informanter. Funnene er relativt like som Svalunds funn fra 2009 og de har blant annet funnet ut at informantene ønsker mer kompetanse og spesialutdannelse om vold og trusler for både yrkesutøverne og ledere. Informantene ønsker også en økt grunnbemanning og muligheten til å få inn ekstra bemanning hvis det er behov (Hagen & Svalund, 2019, s. 9). Informantene uttrykker at de ønsker å få mer informasjon om hvordan virksomheten arbeider med å forebygge vold, samt at verneombud, ledelsen og tillitsvalgt trenger mer informasjon om hvordan de kan arbeide for å forebygge vold. I likhet med de andre undersøkelsene ses det også at informantene fortsetter å prioritere brukernes behov i størst grad og heller velger å nedprioritere sine egne (Hagen & Svalund, 2019, s. 7-10)

Arbeidstilsynet (2016, s. 6) publiserte også en oppsummeringsrapport som tok for seg tilsyn av barnevernsinstitusjoner. Her var det overordnede temaet forebygging av vold og trusler. Til sammen hadde de ført tilsyn med 171 ulike institusjoner. Disse besto av både offentlige, ideelle og private institusjoner. Av disse institusjonene fikk 93 varsel i form av pålegg. Arbeidstilsynet (2016, s. 7) så at det var høy sosialfaglig kompetanse blant de ansatte og de var gode kollegaer som hadde et godt samspill. TBO trekkes også frem som noe som ble ansatt som viktig med tanke på voldshåndtering. Det var ofte konflikt mellom det miljøterapeutiske arbeidet og arbeidstakers sikkerhet. Eksempelvis kan det være bedre for ungdommen å kun ha en voksenperson å forholde seg til, men det vil være sikrere for yrkesutøver å ha flere kollegaer rundt seg. Arbeidstilsynet trekker frem at det var mangelfull risikovurdering på flere institusjoner og når risikovurderingen ble gjennomført ble det vurdert ut ifra et individnivå, som vil si den enkelte ungdommen og ikke på systemnivå. I noen av institusjonene var det også usikkerhet knyttet til hva som var avvik og hvordan man skulle melde dette (Arbeidstilsynet, 2016, s. 6-7)

De siste årene har Andersson (2020) både alene og sammen med Överlien (Andersson & Överlien, 2018) publisert flere kvalitative undersøkelser som omhandler vold på statlige barnevernsinstitusjoner i Sverige. Undersøkelsene bygger på 53 intervjuer med yrkesutøvere fra tre ulike svenske barnevernsinstitusjoner. De mest relevante for denne undersøkelsen er fra 2018 og 2020. Undersøkelsen fra 2018 tar for seg hva slags vold yrkesutøverne utsettes for og hvordan de håndterer denne volden. Undersøkelsen har hentet inspirasjon fra Goffmans (1992) teori om *scene* og *bakrom* og informantene forteller om erfaringer fra å bli utsatt for

psykisk, materiell og fysisk vold. Informantene forteller også om at volden er blitt normalisert, at de undertrykker sine egne følelser og at de tar på seg en *rolle* når de er på jobb, slik at de ikke tar volden personlig (Andersson & Överlien, 2018, s. 67-75). I den nyeste undersøkelsen har Andersson (2020, s. 4-7) funnet at informantene lærte seg hva som var akseptable følelser i voldelige situasjoner etter de hadde fått veiledning fra kollegaer, etter møter med ungdommene eller gjennom egne praksiserfaringer med vold. Et annet funn er også at det var viktig for informantene å være robuste i jobben.

## 1.6 Arbeidsmiljøloven om vold på arbeidsplassen

Arbeidsmiljøloven (2006) § 4-3 stiller krav til det psykososiale arbeidsmiljøet. Her skrives det: «Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre». I 2017 kom det nye bestemmelser om håndteringen og forebyggingen av vold og trusler på arbeidsplassen. Disse bestemmelsene kommer frem i forskrift om utførelse av arbeid (2017) i kapittel 23A. Det er presentert fem nye bestemmelser i dette kapittelet. § 23A-1 handler om risikovurdering. I risikovurderingene skal arbeidsgiver vurdere forhold ved arbeidet som kan øke sannsynligheten for at arbeidstaker kan bli utsatt for vold. Eksempler på dette dreier seg om å vurdere om det er forsvarlig bemanning og om det er forsvarlig med alenearbeid. § 23A-2 poengterer at arbeidsgiver skal sikre opplæring for å håndtere vold og trusler. § 23A-3 handler om arbeidstakers ansvar for å formidle informasjon, slik at yrkesutøver på en forsvarlig måte kan håndtere, forebygge og følge opp voldssituasjoner. § 23A-4 handler om å sette inn tiltak ved vold eller trusler om vold. Mulig tiltak kan være at arbeidstaker påser at alarmer fungerer, sørge for tilstrekkelig bemanning og at det fysiske arbeidsmiljøet er utformet slik at voldsrisiko dempes. § 23A-5 handler om at yrkesutøver skal bli fulgt opp av arbeidstaker i etterkant av situasjoner med vold eller trusler om vold (Forskrift om utførelse av arbeid, 2017).

## 2. Teoretisk rammeverk

Til å begynne med vil det ses på hvordan vold kan forstås og deretter presenteres Goffmans (1968, 1992) teorier om stigma og rollespill. Dette teoretiske rammeverket vil ha relevans for hvordan jeg forstår og analyserer informantenes utsagn gjennom undersøkelsen.

### 2.1 Hva er vold?

Verdens helseorganisasjon (2002, s. 4) hevder at vold er et fenomen som er blitt ignorert som et folkehelseproblem. Dette kan være fordi definisjonene som blir benyttet vil variere rundt i verden. Det kan også være et sensitivt tema å undersøke da forskeren må undersøke moralitet, kultur og ideologi (Krug & World Health, 2002, s. 1). Eksempelvis er det i noen land tillatt med disiplinær vold, mens dette er forbudt i Norge. På grunn av at synet på vold er så ulik er det vanskelig å finne en felles definisjon som favner bredt nok. Et eksempel på en definisjon som jeg mener er for smal er eksempelvis fra American Psychological Association:

«aggressiv atferd som forårsaker eller truer med fysisk skade på andre» (gjengitt i Lillevik & Øien, 2014, s. 16). I denne definisjonen kan vold forstås som å være begrenset til å utøve fysisk skade. En mye videre definisjon av vold er Isdals (2018, s. 36) som skriver: «vold er enhver handling rettet mot en annen person, som gjennom denne handlingen skader, smerter, skremmer eller krenker, får denne personen til å gjøre noe mot sin vilje eller slutte å gjøre noe den vil». Denne definisjonen er vid og inkluderende og er blitt kritisert for nettopp dette. Lillevik og Øien (2014, s. 17) argumenterer at en for vid definisjon vil være upresis og at det er for mye fokus på den subjektive opplevelsen. Jeg har valgt å forholde meg til Isdals definisjon av vold gjennom undersøkelsen, fordi jeg ikke ønsker å definere vold for snevert av metodiske hensyn. En vid voldsdefinisjon vil gjøre det mulig å favne bredt hva informantene legger i begrepet. Isdal argumenterer for at vold ikke trenger å være ondskapsfull eller å ha som intensjon å skade, slik som ved oppdragervold der foreldrene gjennomfører volden på bakgrunn av en overbevisning at volden utøves i beste mening. Han skriver at vold heller bør forstås som noe relasjonelt der det er en avsender, mottaker og et budskap (Isdal, 2018, s. 35-36).

Det er også verdifullt å se til Lundgren (2004) sin teori om voldens normaliseringsprosess. Lundgren (2004, s. 14-15) hevder at volden ender opp med å bli normalisert, fordi offeret til slutt akseptere og forsvare volden. Offeret blir isolert, grensene forskyves og til slutt ser vedkommende seg selv gjennom voldsutøverens øyne og kan ende opp med å legge skylden

på seg selv. Selv om dette er en teori som tar utgangspunkt der mannen er voldsutøver ovenfor kvinnen synes jeg det er interessant spesielt hva hun forteller om grenseforskyving og normalisering. Ideen om at volden blir normalisert støttes også av Isdal (2018, s. 233-236) og han beskriver normaliseringen av vold som en prosess som gjør det unødvendig for vedkommende å forklare, reagere og forstå volden. Blir volden normalisert kan dette medføre at volden blir rettferdiggjort og at offeret også kan ta på seg skylden for voldshandlingene (Isdal, 2018, s. 233; Lundgren, 2004, s. 16) Jeg synes dette er interessant å inkludere fordi yrkesutøverne på barnevernsinstitusjonene kan erfare hyppig vold, og da vil muligens volden kunne bli normalisert og grenser forskjøvet. Dette forteller blant annet informantene i Hagens (2019, s. 52) undersøkelse.

Isdal (2018, s. 39) presenterer fem voldskategorier: fysisk, seksuell, psykisk, materiell og latent vold. Selv om jeg beskriver de ulike formene i dette kapittelet er jeg åpen for at mine informanter kan forstå kategoriene på en annerledes måte enn jeg presenterer her.

### ***Fysisk vold***

Fysisk vold kan omfatte mye og kan bestå av ulike type handlinger som slag, spark, biting, kloring, spyting og kan variere fra en ørefik til knivstikking (Isdal, 2018, s. 44-45; Lillevik & Øien, 2014, s. 44). Siden denne volden påføres kroppen er den også den mest synlige voldsformen (Lillevik & Øien, 2014, s. 25). På barnevernsinstitusjonen kan dette eksempelvis dreie seg om slag eller spark mot yrkesutøverne.

### ***Seksuell vold***

Skilbrei, Smette og Stefansen (2013, s. 8) skriver at seksuell vold handler om krenkelser av vedkommendes kjønnsfrihet. Kjønnsfrihet handler om at man skal kunne avvise alle seksuelle tilnærminger og skal kunne sette sine egne grenser med tanke på seksualitet og kropp. Lillevik og Øien (2014) benevner ikke seksuell vold som en egen kategori, men det hevdes at den seksuelle volden er så nedbrytende at den bør stå som en egen kategori (Isdal, 2018, s. 45; St.Meld. Nr. 47, 2008-2009, s. 25). En slik kategorisering vil da kunne inkludere alt fra trusler om seksuell vold, trakassering av seksuell art eller voldtekt. På barnevernsinstitusjonen kan dette dreie seg om uønsket beføling eller seksuelle bemerkninger om yrkesutøveren fra ungdommen.

### ***Materiell vold***

Materiell vold er samlebetegnelse for all vold som er rettet inn mot gjenstander (Isdal, 2018, s. 47). På en barnevernsinstitusjon kan dette dreie seg om å knuse avdelingens inventar, ødelegge egne eller yrkesutøveres eiendeler.

### ***Psykisk vold***

Isdal (2018, s. 49) deler psykisk vold inn i syv undergrupper: direkte trussel, degraderende og ydmykende atferd, kontroll, utagerende sjalusi, isolering og emosjonell vold. Jeg skal ikke gå inn på de ulike kategoriene, men Lillevik og Øien (2014, s. 25) skriver at den psykiske volden kan både være tydelig ved eksempelvis direkte trusler, men også mer subtil.

### ***Latent vold***

Latent vold handler om at volden potensielt kan skje og at dette fører til en frykt som endrer den voldsutsattes oppførsel (Isdal, 2018, s. 67). Eksempelvis på en institusjon kan latent vold føre til at yrkesutøveren unngår å gi dårlige beskjeder eller unngår å korrigere atferden til ungdommen.

#### **2.1.1 Vold er også motmakt**

Maktutøvelsen på barnevernsinstitusjonen er asymmetrisk og ungdommene kan oppleve avmakt i møte med yrkesutøverne (Lillevik & Øien, 2014, s. 15). Avmakt er å ikke få gjennomslag for sine interesser og vedkommende heller ikke ser noe måte å få gjennom sin vilje. Denne avmaktsfølelsen kan være størst når individet er i et avhengighetsforhold til maktutøveren (Norvoll, 2010, s. 81). Ungdommene kan være plassert ufrivillig på barnevernsinstitusjonen og har ikke noe annet valg enn å forholde seg til yrkesutøverne som arbeider der og institusjonens rammer. Når vedkommende opplever å være i en avmektig situasjon kan dette være tett forbundet med følelsene aggresjon og frykt. Løsningen på denne avmakten kan resultere i vold og kan kalles motmakt (Lillevik. et al., 2016, s. 32-34; Norvoll, 2010). Schiefloe (2009) viser til Webers maktdefinisjon som: «en persons evne til å kontrollere en annen persons atferd, også mot dennes vilje». Jeg tenker at ungdommene kan erfare hverdagen på barnevernsinstitusjonen på denne måten og at det er yrkesutøverne som er maktutøveren i situasjonen. I likhet med vold forstås også makt som noe relasjonelt (Isdal, 2018, s. 37; Lillevik & Øien, 2014, s. 15) og det som skiller vold fra annen maktutøvelse er at de maktmidlene som brukes, medfører en smerte, skade, krenkelse eller redsel hos den som

utsettes for vold. Vold og makt står i forhold til hverandre og det beskrives at all vold inneholder makt. (Lillevik & Øien, 2014, s. 15-16).

Yrkesutøver har makt som profesjonelle og dette er makt yrkesutøver får gjennom sin profesjonelle *rolle*. Det er yrkesutøverne som bestemmer hva som er riktige verdier og normer på barnevernsinstitusjonen (Norvoll, 2010, s. 91) i tillegg til dette er ungdommene som bor på institusjon umyndige og dermed vil yrkesutøverens relasjon til ungdommene alltid være asymmetrisk. Yrkesutøverne har også mulighet til å benytte makt og tvang i faresituasjoner etter §-13 i rettighetsforskriften, for å få kontroll på situasjonen (Barne, likestillings & inkluderingsdepartementet, 2012). I en rapport om ungdommenes perspektiver på tvangsbruk forteller ungdommene at de opplever maktbruken som vold og en ungdom uttrykker at «vold avler vold» (Ulset & Tjelflaat, 2012, s. 45, 60).

## 2.2 Goffmans teoretiske perspektiver om stigma og roller

Gjennom denne undersøkelsen bruker jeg Goffmans (1992; 1968 ) teoretiske perspektiv på *roller og stigma* for å analysere intervjumaterialet. Jeg har både benyttet sekundærlitteratur for å forstå Goffman, i tillegg til Goffmans (1992; 1968) originalverk. Jeg synes disse teoretiske perspektivene (1992; 1968) er nyttige for å forstå informantenes utsagn, fordi jeg tror informantenes refleksjoner rundt vold påvirkes av hvordan det forventes at de skal oppføre seg. Barnevernsinstitusjonene har egne regler og rammer for hva som er forventet av yrkesutøverne. Institusjonshverdagen kan ses på som et mer eller mindre regulert sosialt samspill mellom ungdommene, yrkesutøverne, samt kollegaene seg imellom. Å benytte Goffmans teorier (1992; 1968) kan hjelpe til med å sette denne hverdagen og informantenes erfaringer og refleksjoner inn i en teoretisk kontekst.

### 2.2.1 Å utøve en *rolle*

Eriksen (2010, s. 58) forteller dette om Goffmans forståelse av *roller*: alle har ulike sosiale statuser i samfunnet, som innebærer plikter og rettigheter. Dette kan være statuser som er både tilskrevet og ervervet. Eksempler på statuser som er tilskrevet kan være datter, søster og barn. Dette er statuser vi gjerne fødes inn. Statuser som er ervervet er derimot statuser man har arbeidet for å oppnå, som for eksempel yrkesutøver på barnevernsinstitusjon. Hvordan man utøver disse statusene kaller Goffman (1992, s. 9) *roller*. Å utøve disse *rollene* krever også improvisasjon, fordi det finnes ingen fasit på hvordan man eksempelvis skal spille en yrkesutøver som er ansatt på barnevernsinstitusjon. *Rollen* kan utøves på mange ulike måter,

men det også kan være noen retningslinjer man forventes å følge (Eriksen, 2010, s. 60). Jeg forstår det slik at både yrkesutøverne og ungdommene har ulike *roller* på barnevernsinstitusjoner og at disse i praksis kan komme i konflikt med hverandre.

Goffman (1992, s. 41) skiller også mellom hvordan man er på *scenen* (frontstage) og *bakrommet* (backstage). Han skriver at å være på *scenen* handler om å utøve *rollen* korrekt i andres påsyn. I denne undersøkelsen kan dette handle om at informantene utøver *rollen* slik det er forventet når yrkesutøveren befinner seg på arbeidsplassen. Eriksen (2010, s. 58) forteller at Goffman beskriver *bakrommet* som et sted der man kan være seg selv og vise sine genuine følelser. Goffman (1992, s. 97) beskriver *bakrommet* på denne måten: «her kan den opptredende slappe av, gi slipp på fasaden, la være å si sine replikker, falle ut av rollen». I min undersøkelse handler dette om når informantene ikke er på barnevernsinstitusjonen, men befinner seg eksempelvis hjemme.

*Manus* eller *skript* er også et annet relevant begrep i Goffmans (1992) teoretiske perspektiv. Kivisto og Pittman (2007, s. 276) forklarer at Goffman (1992) hevder at *manus* er viktig for å kunne forstå på hvilken måte *rollen* skal utøves. *Manuset* kan benyttes for å kontrollere hvordan personen oppfører seg (Kivisto & Pittman, 2007, s. 227). For denne undersøkelsen kan dette eksempelvis handle om at barnevernsinstitusjonen sender yrkesutøveren på grunnopplæring, som Trygghet & Sikkerhet og Traumebasert omsorg, for at de skal lære seg visse egenskaper. Disse grunnopplæringene gir en slags føring for hvordan det forventes at yrkesutøveren skal reagere i eksempelvis voldssituasjoner.

Et annet sentralt begrep handler om *inntrykkskontroll*. Goffman (1992, s. 35) skriver at *inntrykkskontroll* handler om hvordan personen arbeider for å forsøke å bli oppfattet av andre. Vedkommende vil forsøke å presentere en idealistisk versjon av seg selv, i relasjon til *rolledefinisjonen*, når vedkommende befinner seg på *scenen* (Goffman, 1992, s. 35). Goffman (1992, s. 12) skiller mellom det å avgi og å gi et inntrykk. Å gi et inntrykk handler om at man er bevisst over hva man har lyst til å formidle til andre gjennom hva man sier eller hvordan man oppfører seg. Inntrykket man avgir handler mer om mottakerens inntrykk av vedkommende. Dette vil kunne bety at selv om man forsøker å gi et spesifikt inntrykk av seg selv, er det ikke alltid mottakeren opplever vedkommende på ønsket måte. For at *rollen* skal bli oppfattet på ønskelig måte av omgivelsene må det altså være sammenheng mellom hva slags inntrykk personen gir og avgir til andre. Goffman (1992, s. 64) skriver: «som Riezler har vært inne på, har vi alle en sosial grunnmynt, med respekt på den ene siden og skam på den

andre». Yrkesutøverne ønsker mest sannsynlig å presentere en best mulig versjon av seg selv som når de er på jobb, men når det spriker mellom inntrykket man ønsker å gi og inntrykket man avgir oppstår det et *stigma*. Dette stigmaet kan føre til at yrkesutøveren opplever skam og kan miste respekt. For eksempel vil det være et sprik i *inntrykkskontrollen* dersom yrkesutøveren ønsker å gi et inntrykk av seg selv som trygg i *rollen*, men løper og gjemmer seg hver gang det oppstår vold.

### 2.2.2 Stigma

Oldtidens grekere beskrev *stigma* som et kroppslig merke som viser noe feil eller dårlig med individet. Goffman (1968, s. 11) beskriver *stigma* som mer enn kroppslige merker og fører uttrykket videre til skam individet opplever. Hva som kan være *stigma* forteller Goffman (1968, s. 11-12) konstrueres av samfunnet og blir sett opp imot «normalen». Dette er fordi hva som regnes som *stigma* kan være både kulturelt, sosialt og relasjonelt betinget. Dette betyr at alle i prinsippet kan være enten stigmatiserte og «normale» i ulike kontekster. For eksempel kan en person som uttrykker at vedkommende er redd for potensielt voldelige ungdommer være normal ellers i samfunnet, men som yrkesutøver på barnevernsinstitusjon kan dette medføre stigmatisering. Goffman (1968, s. 14-15) skiller mellom tre ulike typer stigma: Den første er abnormiteter ved kroppen. Dette kan for eksempel være arr eller misdannelser. Nummer to er uønskede karaktertrekk ved personen. Dette kan handle om at vedkommende er uærlig, kriminell, psykisk syk, alkoholiker o.l. Den siste er hva Goffman (1968, s. 14-15) kaller «tribal» stigma eller stigma som er slektsbetinget. Dette kan handle om rase, nasjonalitet eller religion. For denne undersøkelsen er det hovedsakelig stigma ved uønskede karaktertrekk som er mest relevant og muligens fysiske stigmaer hvis yrkesutøverne får skade fra å bli utsatt for vold. For yrkesutøverne kan dette eksempelvis handle om at vedkommende innehar karaktertrekk som ikke er i tråd med barnevernsinstitusjonens *manus*. Goffman (1968, s. 14) skiller videre mellom to ulike perspektiver på *stigma*: diskrediterende og potensielt diskrediterende. Der stigmaet er diskrediterende er stigmaet kjent for alle. Når *stigmaet* ikke er kjent kalles dette potensielt diskrediterende. Selv om *stigmaet* fortsatt ikke er kjent kan dette medføre skam hos vedkommende og et forsøk på å fortsette å skjule *stigmaet* (Goffman, 1968, s. 15). Jeg forstår det slik at *rollen* yrkesutøveren utøver skaper forventninger til oppførsel. Jeg tenker at både ungdommer, lederne og kollegaer på barnevernsinstitusjonen vil ha forventninger til yrkesutøveren og brudd med disse forventningene vil kunne skape et *stigma* for yrkesutøveren.

### 3. Metodisk tilnærming

I dette kapittelet presenterer jeg begrunnelser for metodiske valg i undersøkelsen. Dette gjøres for å belyse og styrke undersøkelsens validitet og reliabilitet. Validitet og reliabilitet er viktige prinsipper fra den positivistiske forskningen som er blitt overført til kvalitativ forskning. Begrepet reliabilitet dreier seg om at en utenforstående kan oppnå de samme resultatene dersom undersøkelsen ble gjort på nytt. Validitet dreier seg om at en studie måler det den er tiltenkt å måle (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 250). Begrepenes betydning og overførbarhet til den kvalitative forskningen er omdiskutert (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 249). Jeg mener at jeg har styrket undersøkelsens reliabilitet ved å være mest mulig gjennomsigtig med tanke på mine metodologiske valg, fremgangsmåte og min egen påvirkning på undersøkelsen (Flick, 2011, s. 208). Med hensyn til validitet har jeg i tillegg begrunnet mine metodologiske valg for å belyse at undersøkelsen benytter et egnet design for å besvare problemstillingen. Mitt arbeid med studien beskrives så nøyaktig som mulig for å underbygge undersøkelsens validitet. Jacobsen (2010, s. 143) trekker også frem ekstern validitet som handler om funnene er overførbare. Jacobsen (2010, s. 152) presiserer at det i kvalitativ forskning ikke er hensiktsmessig at funnene er generaliserbare til en større populasjon, men heller om funnene er overførbare til tilsvarende gruppe som den undersøkte. Jeg har for få informanter til at funnene er generaliserbare, men det kan muligens trekkes paralleller til andre yrkesutøvere som arbeider på statlig barnevernsinstitusjon.

#### 3.1 Redegjørelse for revidering av problemstilling og forskningsspørsmål

Da jeg begynte å arbeide med undersøkelsen tok jeg først utgangspunkt i problemstillingen «hvordan opplever yrkesutøvere å bli utsatt for vold av ungdommer som er plassert på barnevernsinstitusjon?». I tilknytning til denne problemstillingen tok jeg utgangspunkt i to forskningsspørsmål: «hvordan opplever yrkesutøvere forebyggingen i forkant av og oppfølgingen etter voldsepisoder?» og «hvordan opplever og håndterer yrkesutøvere å bli utsatt for vold av ungdommer de arbeider med?». Det ble tydelig at forskningsspørsmålene rommet mer enn selve problemstillingen. Problemstilling og forskningsspørsmål ble derfor justert. Undersøkelsens mål var å belyse prosesser i informantene og hva vold gjør med dem som yrkesutøvere. For å få undersøkt dette tilstrekkelig valgte jeg å erstatte «oppleve» med «erfare» og «reflektere» i problemstillingen og forskningsspørsmålene. «Erfare» og «reflektere» er mer presise begrep for å beskrive prosessene i og rundt yrkesutøveren enn «oppleve». Jeg er altså ikke primært ute etter en fenomenologisk forståelse av å bli utsatt for

vold, men heller hvordan det å bli utsatt for vold påvirker det å være yrkesutøver. Problemstillingen ble derfor: «hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøveren over å bli utsatt for vold av ungdommer plassert på barnevernsinstitusjon, samt hvordan tilrettelegger arbeidsplassen for håndtering av vold». Videre ble også forskningsspørsmålene revidert fra «oppleve» til «erfare» og «reflektere». Før revideringen tok forskningsspørsmål én kun utgangspunkt i oppfølging og forebygging. Dette anså jeg som uhensiktsmessig begrensende, fordi det kun hadde fokus på før og etter voldshendelsene. Jeg utvidet det derfor til å handle om yrkesutøvernes erfaringer og refleksjoner rundt arbeidsplassens tilrettelegging for håndtering av vold. Forskningsspørsmål én ble justert til: «hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøverne over hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for håndtering av vold?». Forskningsspørsmål to ble endret til: «hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøveren over å bli utsatt for vold av ungdommer de arbeider med?». Revideringen skjedde etter at intervjuene var gjennomført, som medførte at spørsmålene i intervjuguiden tilhørte den ureviderte problemstillingen. Likevel vil jeg hevde at studiens resultater ikke ble nevneverdig påvirket av dette, da informantene fortalte rikelig om sine refleksjoner og erfaringer uavhengig av spørsmålsformuleringene.

## 3.2 Bakgrunn for valg av metode

Undersøkelsens problemstilling fordrer en kvalitativ tilnærming, da det er vanskelig å få frem erfaringer og refleksjoner rundt tematikken i en kvantitativ studie. Et kvalitativt design er egnet for å få frem nyanser, dybdeforståelse og detaljer i informantenes forklaringer, til forskjell fra kvantitative design som ønsker å tallfeste, kvantifisere og generalisere data (Jacobsen, 2010, s. 65). Framfor å finne materiale som kan generaliseres til en hel populasjon, søker jeg å forstå omfanget av hva det vil si for den enkelte å bli utsatt for vold på arbeidsplassen (Polit & Beck, 2017, s. 491). For å få frem nyanser og en dybdeforståelse må informantene derfor få uttrykke seg med sine egne ord. Et kvalitativt design medfører små utvalg, men til gjengjeld genererer det innholdsrikt materiale (Jacobsen, 2010, s. 61-63). Thagaard (2018, s. 12) forteller at kvalitativ metode er best egnet hvis man skal undersøke sensitive temaer, og å dele erfaringer og refleksjoner fra arbeidsplassen der man har blitt utsatt for vold kan være et sensitivt tema.

### 3.2.1 Semistrukturert intervju

Med bakgrunn i studiens formål var det aktuelt å intervju informantene og utforme en intervjuguide etter studiens tematikk (Brottveit, 2018, s. 90). Tjora (2009, s. 60) beskriver

intervjuprosessen som en «tvetydig sosial relasjon», fordi jeg som intervjuer trenger relevant materiale for å få svar på problemstillingen, men samtidig ønsker man at intervjusituasjonen skal kjennes bekvem slik at informantene lettere åpner seg for forskeren. Jeg følte meg for uerfaren til å gjennomføre både ustrukturert intervju og strukturert intervju. Jeg bestemte meg for å benytte semistrukturert intervju på bakgrunn av at jeg ikke ønsket å styre informantenes svar for mye, samtidig som at jeg ønsket å forsikre meg om at undersøkelsens problemstilling skulle bli besvart. Den semistrukturerte intervjuguidens utforming kan se lik ut som ved en strukturert intervjuguide, men stiller forskeren i en friere posisjon underveis i intervjuet da intervjumetoden åpner for å stille ikke-planlagte oppfølgingsspørsmål (Brottveit, 2018, s. 91-93). Min antagelse var at ved å velge semistrukturert intervju kunne informantene nevne aspekter ved tematikken jeg ikke ville ha tenkt å utforme som spørsmål i intervjuguiden. Jeg vil hevde at semistrukturert intervju ble en slags middelvei – på den ene siden hjalp det meg i større grad å være nøytral, fordi det holder intervjuet inne på det aktuelle temat. På den andre siden var det også viktig at informantene skulle få snakke fritt om tematikken slik at jeg lettere kunne følge opp informantenes tankerekker, stille oppfølgingsspørsmål og at intervjuet kunne få flyt. Spørsmålene jeg stilte var i større grad gjennomtenkt og overveid på forhånd på grunn av intervjuguiden. Brottveit (2018, s. 93) skriver at semistrukturerte intervjuer medfører at forsker og informant kommer nære hverandre og at det derfor er vanskelig for forsker å være nøytral underveis i intervjuet. For min del kunne dette handle om at jeg har mine egne erfaringer med vold på arbeidsplassen og at jeg arbeider i samme system som informantene.

### 3.2.2 Rekruttering

I rekrutteringen av informanter benyttet jeg meg både av en form for bekvemmelighetsutvalg og snøballmetoden. Jeg innhentet fem informanter gjennom bekvemmelighetsutvalg og en informant gjennom snøballmetoden. Snøballmetoden dreier seg om å få allerede inkluderte informanter til å anbefale nye informanter som studiedeltagere. Kritikk av snøballmetoden dreier seg om at man kan ende med å få informanter fra samme sosiale gruppe, og dermed kan informantenes synspunkter bli like (Polit & Beck, 2017, s. 492). Jeg var oppmerksom på dette, ved at jeg begrenset antall informanter som ble rekruttert på denne måten. Å gjøre et bekvemmelighetsutvalg innebar at jeg forhørte meg med mitt eget nettverk fra institusjonsbarnevernet om nettverket hadde kjennskap til aktuelle informanter. Så tok mitt nettverk kontakt med disse på mine veier og spurte om de kunne være interessert i å delta i undersøkelsen og om det var greit at jeg kontaktet informantene. Mitt inklusjonskriterie var at informantene var eller hadde vært ansatt i Bufetat og en kritikk til bekvemmelighetsutvalg er

at man som forsker må være oppmerksom på at informantene kan svare på veiene av institusjonen de blir rekruttert fra, i stedet for egne erfaringer og refleksjoner (Polit & Beck, 2017, s. 492). Jeg unngikk derfor å rekruttere informanter ved hjelp av arbeidsplassen, fordi jeg ønsket at informantene skulle føle at de gjennomførte intervjuet som privatpersoner og ikke på vegne av Bufetat. En vurdering var også at jeg sikret informantene en større grad av anonymitet ved at deres arbeidsplass ikke hadde kjennskap til deres deltagelse.

Informantene som ønsket å delta fikk tilsendt et samtykke- og informasjonsskjema (se vedlegg 1). Jeg ønsket å få representasjon av begge kjønn, fordi jeg tenkte at det kunne være interessant å høre både menn og kvinners erfaringer. Det kunne også være at de ulike kjønnene hadde ulike refleksjoner og erfaringer med å bli utsatt vold. Jeg har i egen praksis erfart at menn og kvinner kan snakke om å bli utsatt for vold på ulike måter. Det opplevdes derfor verdifullt at begge kjønn ble representert. Brottveit (2018, s. 87) skriver det at informasjonsstyrke hos informantene er viktigere enn antall informanter i en kvalitativ undersøkelse med begrenset omfang. Jeg vurderte derfor på bakgrunn av studiets omfang og tidsramme at seks informanter var tilstrekkelig.

### 3.2.3 Utvalg og presentasjon av informantene

Det endelige utvalget av informanter besto av seks yrkesutøvere som alle hadde arbeidet på statlig barnevernsinstitusjon fra omtrent ett år til over ti år. Alle hadde høyere utdanning innenfor helse- og sosialyrker. Aldersspennet strakk seg mellom slutten av 20-årene til rundt 50 år og utvalget besto av fire kvinner og to menn. Informantene hadde også ulike erfaringer fra å arbeide på ulike typer institusjoner. Tre av informantene hadde kun arbeidet på atferdsinstitusjon, en av informantene hadde kun arbeidet på akuttinstitusjon, en hadde arbeidet på både akutt- og omsorgsinstitusjon, og en hadde både arbeidet på atferd- og omsorgsinstitusjon.

Selv om jeg har anonymisert informantene er det likevel nødvendig å komme med noe kontekstrelevant informasjon. Dette dreier seg om omtrentlig alder, kjønn, om de fortsatt arbeider på barnevernsinstitusjon og hva slags type institusjon informantene har erfaringer fra. Dette fordi det kan ha betydning for hvor mye og hva slags type vold de har erfaring med. I tillegg kan en yrkesutøver som har sluttet i yrket fortelle om volden på en annen måte enn de som fortsatt er i jobben. Navnene er fiktive, og alle informantene er bosatt i Østlandsområdet.

*Oda:* er i midten av førtiårene og hadde mer enn ti års erfaring både fra atferd- og omsorgsinstitusjoner. Per dags dato arbeider hun ikke lengre heltid på institusjon, og har en annen administrativ stilling i samme sektor og jobber deltid som yrkesutøver på barnevernsinstitusjon. Hun har sine erfaringer hovedsakelig fra atferd- og omsorgsinstitusjoner.

*Martin:* er i midten av trettiårene og har omtrentlig ett års erfaring fra å arbeide på barnevernsinstitusjon. Martin arbeider fortsatt på barnevernsinstitusjonen. Han uttrykker at han har blitt veldig sliten av jobben, men opplever at situasjonen har bedret seg nå. Martin har sine erfaringer hovedsakelig fra atferdsinstitusjoner.

*Silje:* er i midten av trettiårene og har over ti års erfaring fra å arbeide på både akutt- og omsorgsinstitusjon. Per dags dato arbeider ikke Silje på institusjon, men ønsker seg tilbake.

*Bjørn:* er i starten av førtiårene og har over ti års erfaring fra å arbeide på akuttinstitusjon. Per dags dato arbeider han fortsatt på samme barnevernsinstitusjon og han har heller ingen ønsker om å slutte.

*Julia:* er i slutten av tyveårene og har under tre års erfaring fra å arbeide på barnevernsinstitusjoner. Hun arbeider per dags dato på barnevernsinstitusjon, men ønsker å søke seg bort fra institusjonsarbeid og har tidvis vært sykemeldt når det har vært tunge perioder på arbeidsplassen. Hun har hovedsakelig sine erfaringer fra atferdsinstitusjoner.

*Maylinn:* er i midten av trettiårene og har fem års erfaring fra å arbeide på barnevernsinstitusjon, men arbeider per dags dato ikke lengre på barnevernsinstitusjon. Hun har hovedsakelig sine erfaringer fra atferdsinstitusjoner.

### 3.3. Gjennomføring av intervjuene

Det var lenge usikkert om jeg kunne intervju informantene ansikt til ansikt på bakgrunn av COVID-19-pandemien og høgsolen satt derfor en midlertidig stopp for intervjuer i perioden mars til april. Da dette forbudet ble løftet og det ble ansett som tryggere å treffes kontaktet jeg informantene for å avtale intervjutidspunkt. For å trygge informantene og ta hensyn til anbefalinger med tanke på smittevern ble alle intervjuene gjennomført utendørs. Jeg lot informantene velge tid og sted for intervjuet. Noen av informantene ønsket at vi skulle møtes i offentlig parker, mens andre ønsket at jeg skulle intervju dem i deres hage. Det var fra min side ønskelig å møtes ansikt til ansikt da vold kan være et sensitivt tema å samtale om. Da jeg fikk mulighet til å treffe informantene ansikt til ansikt kunne jeg se an hvordan informantene

reagerte på spørsmålene jeg stilte og ta pauser hvis informantene trengte dette. Jeg erfarte at vi flere ganger måtte ta pause underveis i intervjuene, fordi informantene ble følelsesmessig berørt av sine egne fortellinger.

Å sitte ute i offentlig rom hadde noen utfordringer, blant annet at det kunne være dyreliv som forstyrret eller barnehager og vind som kunne gjøre det vanskelig høre hva som ble sagt i opptaket. Jeg fokuserte på å finne områder i parken som i større grad var skjermet fra andre mennesker. Informantene jeg intervjuet hjemme kunne til tider bli avbrutt av egne barn eller husdyr, men jeg stolte likevel på at informantene var komfortable med eget valg av intervjulokasjon.

Underveis i intervjuet valgte jeg å ikke ta notater, fordi jeg benyttet meg av lydopptak. Jeg valgte å benytte lydopptak fordi jeg da lettere kunne holde øyekontakt og vise med kroppsspråket at jeg lyttet. De fleste informantene var komfortable med lydopptak og snakket tilsynelatende upåvirket. En kritikk av å benytte lydopptak kan være at informanten begrenser seg selv i intervjuet og dette stemmer overens med en av mine informanter, som uttalte at hun synes det opplevdes litt som en «eksamen» (Tjora, 2009, s. 168). Jeg forsøkte å imøtekomme dette ved å forklare årsakene til at lydopptak ble benyttet og jeg opplevde at informanten aksepterte dette svaret. Tjora (2009, s. 166-167) forteller at lydopptak kan gi en bedre kommunikasjonsflyt mellom forskeren og informanten, men sier også at forskeren alltid må spørre informanten om dette er ok å benytte og forklare hvor lydfilen lagres. Denne informasjonen ga jeg informantene i informasjons- og samtykkeskrivet og lydfilene ble lagret i TSD (Tjenester for sikker datahåndtering) som er en tjeneste innkjøpt av Universitetet i Oslo, for sikker datahåndtering.

Intervjuene varte fra 35 til 90 minutter. Noen av informantene var fåmælte og svarte direkte og kort på spørsmålene jeg stilte, mens andre informanter fortalte svært detaljert og brukte mye tid på å fortelle. Det opplevdes som riktig å ha valgt semistrukturert intervju da jeg kunne bruke intervjuet som en slags sjekkliste og at jeg kunne stille oppfølgingsspørsmål hvis noen av informantene sa noe som opplevdes som uklart eller tvetydig. Eksempelvis nevnte en av informantene at hun ble «gal i nerva», da var det interessant å høre henne utdype hva hun mente med dette utsagnet. At noen av informantene fortalte mindre enn andre kan også handle om at jeg er en uerfaren intervjuer. Underveis i intervjuet tok jeg lærdom av at en mer erfaren intervjuer kanskje kunne stille bedre spørsmål enn meg og ikke satt seg fast, men det er alltid informantene selv som velger hvor mye de ønsker å dele. Jeg forsøkte også å unngå spørsmålsutforminger som kunne resultere i ja/nei svar og at de heller skulle være åpne. Jeg

valgte å ikke sende intervjuguiden på forhånd til informantene, da jeg ønsket spontane utsagn og at de ikke hadde brukt mye tid på å tenke ut svar til spørsmålene mine.

### 3.4 Tematisk analyse

#### 3.4.1 Begrunnelse for valg av analysemetode

Jeg har anvendt Braun og Clarkes (2013) tematiske analyse for å identifisere «temaer» eller meningsbærende mønstre gjennom materialet. Jeg valgte tematisk analyse (heretter TA) fordi den beskrives som fleksibel, lett tilgjengelig og egnet for nybegynnere (V. Braun & Clarke, 2013, s. 175). Min opplevelse er at TA gjorde det mulig for meg å identifisere hovedtrekk i materialet, samtidig som jeg fikk detaljerte beskrivelser i hvert tema av informantene.

#### 3.4.2 Analyseprosessens seks steg

V. Braun og Clarke (2013) sin tematiske analyse består av seks steg: 1) gjøre seg kjent med materialet, 2) å kode, 3) finne temaer, 4) gjennomgå temaer, 5) definere og navngi temaene og 6) produsere rapport.

I *steg én* samlet jeg inn materialet og transkriberte intervjuene verbatim. Siden jeg både intervjuet og transkriberte på egenhånd håpet jeg at det kunne være behjelpelig med å ivareta informantenes uttalelser i større grad. Malterud (2017, s. 77) skriver at selv om man som forsker forsøker å transkribere så nøyaktig som mulig hender det at meninger blir borte eller forvrengt. Jeg tror ved at jeg både intervjuet og transkriberte på egenhånd reduserte jeg sannsynlighetene for dette. I tillegg husket jeg også intervjusituasjonene og dermed kunne dekode en del ikkeverbal kommunikasjon. Å transkribere på egenhånd opplevdes som en god måte å bli kjent med materialet og jeg fikk også umiddelbare tanker om hva som kunne ende opp som både koder og temaer. Jeg skrev ned dette i en notatbok for å huske mine umiddelbare reaksjoner fra de ulike intervjuene. Da jeg hadde transkribert ferdig leste jeg flere ganger gjennom tekstene og tok igjen notater for å ytterligere dokumentere tanker jeg hadde. Jeg bestemte meg også for å transkribere noen av intervjuene ferdig før jeg gikk videre til å intervju andre informanter. På denne måten kunne jeg vurdere svarene jeg fikk, om jeg hadde stilt spørsmålene på en hensiktsmessig måte og om det var noe som kunne gjøres annerledes.

*Steg to* i analyseprosessen handlet om å finne koder fra meningsbærende enheter (Braun & Clarke, 2008, s. 88). For å gjøre dette benyttet jeg et dataprogram (Nvivo) for å systematisere

og opprette kodene. Jeg endte til slutt opp med 29 koder og 25 undertemaer i disse kodene. Jeg fargekoordinerte kodene for å gjøre materialet mer oversiktlig. Jeg fant både forventede og uventede koder. For eksempel forventet jeg at det ville bli koder knyttet til Trygghet og Sikkerhet, mens andre koder ble jeg mer overrasket over. Eksempelvis betydningen av relasjonen til ungdommene. Jeg hadde allerede før jeg laget intervjuguiden tenkt at jeg ikke skulle ha spørsmål knyttet til ungdommene siden jeg ønsket at undersøkelsens fokus skulle være på yrkesutøverne. Likevel forsto jeg at det var en nødvendig kode fordi det påvirket hvordan yrkesutøverne erfarte volden. Noen av kodene var for små eller hadde ikke relevans for problemstillingen og ble derfor slettet. Eksempler på slike koder kunne være: «uforutsigbarhet», «forhold utenfor jobb» eller informantenes meninger om forskjeller mellom ulike institusjonstyper.

I *steg tre* lette jeg etter temaer i materialet. Å lete etter temaer innebar å se sammenhenger og det større bildet mellom de ulike kodene, og ut ifra dette lage temaer for å knytte kodene sammen i en større kontekst (Braun & Clarke, 2008, s. 89-90). For å gjøre dette skrev jeg ned alle kodene og lagde et tankekart. Så forsøkte jeg å tegne opp hvordan de ulike temaene kunne komme til å se ut. Jeg så at tidlig at informantenes fortellinger kunne kategoriseres i tre hovedtemaer. For eksempel ble ett av temaene «arbeidsplassens tilrettelegging for håndtering av vold». Dette temaet besto først av flere små koder som «alarmer», «avvikssystemer» og «ID-kort», men disse ble slått sammen til undertemaet som jeg kalte «tilgjengelige hjelpemidler på barnevernsinstitusjonen».

*Steg fire* handler om å gjennomgå temaer (Braun & Clarke, 2008, s. 91). Jeg gjennomgikk temaene etter jeg hadde laget mitt tematiske kart etter anbefalinger fra V. Braun og Clarke (2013, s. 232). Dette opplevde som en nyttig prosess fordi jeg da fikk god oversikt over teamene. Det anbefales å ha to til seks temaer, slik at de ulike teamene får nok dybde og detaljer (V. Braun og Clarke, 2013, s. 233). Jeg endte til slutt opp med tre hovedtemaer, med totalt syv undertemaer.

*Steg fem* handler om å finne essensen i materialet for å kunne gi temaene navn. Jeg fant navn som formidlet hva de ulike kodene fortalte sammen. Jeg byttet navn på temaene flere ganger og synes det var vanskelig å finne noe fengende. Først bestemte jeg meg for å benytte metaforer fra Goffmans (1992) teori om rollespill for å navngi temaene, men synes da navnene ble lite presise. Jeg byttet derfor tilbake til en mer konkret beskrivelse av hva hvert

tema inneholdt. De tre hovedtemaene ble hetende: arbeidsplassens tilrettelegging for håndtering av vold, yrkesutøverens spilleregler og yrkesutøveren i møte med volden.

*Steg seks* handler om å produsere den skriftlige rapporten (Braun & Clarke, 2008, s. 93) slik at informantenes erfaringer og refleksjoner kunne presenteres på en sammenhengende og konsis måte. Jacobsen (2010, s. 145) foreslår å la informantene lese gjennom analysen for å se om informantene kjenner seg igjen, for å styrke intern validitet. Dette valgte jeg ikke å gjøre, fordi jeg mener at undersøkelsen ikke nødvendigvis fungerer som et talerør for informantene. Likevel poengteres det at forsker kan avdekke funn som ikke informantene selv har tenkt på og at funnene kan være gyldige selv om informantene ikke er enige (Jacobsen, 2010, s. 145).

I kapittel 4 Presentasjon og diskusjon av materialet vil navn være fiktive, alderen er rundt opp og institusjonenes navn er utelatt. Sitatene som er gjengitt er rettet opp for grammatiske feil og fyllord og gjentakelser er slettet, slik at det skal bli lettere å lese. Jeg har også gjort dette for å ivareta informantenes integritet fordi muntlige formuleringer gjerne er annerledes enn skriftlige. Likevel er ikke meningsinnholdet endret.

### 3.4.3 Presentasjon av hoved- og undertemaer

Temaene kommer frem i tabell 1.

*Tabell 1. Temaer*

| Tema                                                         | Undertema                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Arbeidsplassens tilrettelegging og håndtering av vold</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tilgjengelige hjelpemidler på barnevernsinstitusjonen</li><li>2. Barnevernsinstitusjonens tilnærminger og forståelsesrammer</li><li>3. Yrkesutøvernes støttespillere</li></ol> |
| <b>Yrkesutøverens spilleregler</b>                           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Yrkesutøvernes strategier</li><li>2. Yrkesutøvernes relasjon til ungdommene</li></ol>                                                                                          |

|                                        |                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yrkesutøveren i møte med volden</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yrkesutøvers kroppslige reaksjon på vold</li> <li>2. Yrkesutøvers erfaringer og refleksjoner rundt ulike voldstyper</li> </ol> |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.5 Forskningsetiske utfordringer knyttet til undersøkelsen

Min undersøkelse er underlagt De nasjonale forskningsetiske komiteene (2016) (NESH) sine retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi. Norsk senter for datasikkerhet (heretter NSD) gjennomgikk også undersøkelsen for å påse at den var i tråd med personvernloven. Denne søknaden ble godkjent 14.04.2020 (se vedlegg 3).

Jacobsen (2010, s. 31) trekker spesielt frem tre grunnleggende etiske krav for forskere som skal gjennomføre undersøkelser med andre mennesker: informert samtykke, krav til privatliv og krav til korrekt gjengivelse. Under vil jeg svare på hvordan jeg har arbeidet aktivt for å imøtekomme dette i min undersøkelse.

#### ***Informert samtykke***

NESH (2016, s. 13) skriver under punkt B7 at informantene har krav på tilstrekkelig informasjon om undersøkelsen, hvem som har tilgang til informasjonen de gir fra seg og hvordan den blir brukt. Disse kravene stilles for at informantene skal kunne gi et informert samtykke. Jeg utformet et samtykke- og informasjonsskjema (se vedlegg 1) for å imøtekomme dette. Skjemaet inneholdt informasjon om undersøkelsens formål, hvordan undersøkelsen skulle gjennomføres og informantens rettigheter. I skjemaet var det også nedskrevet nødvendig kontaktinformasjon til både meg, min veileder og kontaktperson for personvern fra høgskolen. Da undersøkelsens tema kunne medføre at informantene ga informasjon om sin fysiske og/eller psykiske helse betyr dette at jeg potensielt kunne samlet inn helsedata. Informantene måtte derfor gi et uttrykkelig samtykke. Jeg har ikke gått spesifikt inn for å innhente informasjon om psykisk helse eller fysiske konsekvenser av volden, men jeg kunne ikke forsikre meg på forhånd at informantene ikke ville fortelle noe om dette. I informasjonsskrivet fikk informantene presentert undersøkelsens frivillighet og at de kunne trekke seg uavhengig av årsak. Jeg ga informantene samtykke- og informasjonsskrivet og gjennomgikk dette muntlig sammen med dem før intervjuet. Etter gjennomgangen opplevde jeg at informantene forsto informasjonen de ble gitt og at samtykket både var frivillig og

forstått, noe som Jacobsen (2010, s. 31-32) trekker frem som svært viktig. Samtykkene fra alle informantene er samlet inn og oppbevares i en låst safe i mitt hjem. Informantene fikk også med seg sitt eget eksemplar, slik at de kunne lese det flere ganger hvis de ønsket det. En av informantene ønsket ikke å få med seg sin egen kopi.

### ***Krav til privatliv***

Jacobsen (2010, s. 33) ber forskeren stille spørsmålstegn ved hvor følsom informasjonen som samles inn er og hvor privat den er. Krav om privatliv handler om konfidensialitet som nevnes under punkt B9 (NESH, 2016, s. 16). Med hensyn til konfidensialitet har jeg aidentifisert opplysninger om informantene. Hverken informantenes navn, bosted eller arbeidsplassens navn nevnes, og informantene har blitt tilskrevet en omtrentlig alder. Jeg har derimot valgt å inkludere kjønn, hva slags type institusjon de har erfaring fra, om de fortsatt arbeider på institusjon og hvor lang erfaring de har, da dette er relevant informasjon for min studie.

### ***Krav til korrekt presentasjon av materiale***

Jeg etterstrebet å gjengi hva informantene fortalte så nøyaktig som mulig i min transkripsjon og ikke ta i bruk sitater utenfor sin sammenheng. Jacobsen (2010, s. 37) beskriver dette som et ideale og noe man bør tilstrebe å arbeide etter. Mitt mål var at informantene skulle føle seg forstått, og jeg møtte dette ved å sende transkribert materiale til gjennomlesning. Tre av informantene ønsket å lese gjennom transkriberingen, men av disse ønsket ingen å fjerne noe. Én informant ønsket å legge til en betraktning i et av sine utsagn.

I tillegg til prinsippene om krav til informert samtykke, privatliv og korrekt presentasjon av materiale, skal jeg som forsker opptre med tydelighet med tanke på egen rolle. NESH (2016, 22-23) skriver at dette spesielt gjelder forskere som kan opptre med en dobbeltrolle. Da jeg selv arbeider på barnevernsinstitusjon og samtidig skulle opptre som forsker måtte jeg være bevisst på min dobbeltrolle overfor informantene. Alle informantene fikk informasjon om at jeg arbeider på statlig barnevernsinstitusjon, og jeg ga beskjed om at jeg møtte de som forsker og student uavhengig av Bufetat. Jeg var fokuserte på å høre deres erfaringer og refleksjoner, ikke å dele mine.

Det var viktig for meg at informantene skulle slippe å bli utsatt for unødvendig psykiske belastninger ved å delta i undersøkelsen. På bakgrunn av undersøkelsens tematikk måtte jeg være bevisst på at det var en mulighet for at intervjuet kunne bli emosjonelt krevende for informantene å gjennomføre. Potensielt måtte jeg ha stanset intervjuene hvis jeg så at det var for belastende for informanten (Polit & Beck, 2017, s. 139). Flertallet av informantene virket

ikke negativt berørte gjennom intervjuet, med unntak av to. En av informantene tørket en tåre og en annen uttrykket fysisk ubehag ved å snakke om vold. De ble møtt med spørsmål om de ønsket en pause i intervjuet og påminnelse om at de kunne trekke seg når som helst uten å gi forklaring på hvorfor. Begge informantene takket nei til dette og ønsket å fortsette intervjuet.

### 3.5.1 Hensyn til tredjeparter

NESH (2016, s. 19) skriver under punkt B13 at forsker kan ende med besittelse av informasjon om tredjeparter som ikke har samtykket til å delta i studien. Dette var en potensiell utfordring for meg i min undersøkelse. For min undersøkelses del handler dette hovedsakelig om ungdommene som har bodd på barnevernsinstitusjonene informantene har erfaring fra. NSD var opptatt av at jeg ikke skulle innhente personidentifiserbare opplysninger om ungdommene eller at informantene skulle bryte sin taushetsplikt som yrkesutøvere overfor meg. Både informantene og jeg måtte sørge for at taushetsplikten ble overholdt, slik at jeg ikke innhentet personidentifiserbare opplysninger om ungdommene. Med tanke på personidentifiserbare opplysninger skrev NSD at jeg måtte være spesielt oppmerksom på at ikke bare navn, men også at identifiserende bakgrunnsopplysninger måtte utelates. Eksempler på slike bakgrunnsopplysninger var alder, kjønn, navn på institusjon, opprinnelsesland, diagnoser og eventuelle spesielt identifiserbare hendelser. Eksemplene der informantene forteller om voldshendelser inneholder heller ikke personidentifiserbare opplysninger om ungdommene. Informantene mine har erfaringer fra ulike barnevernsinstitusjoner og ulike ungdommer, og undersøkelsen er ikke knyttet til en spesifikk institusjon eller spesifikke ungdommer. Jeg gjorde også preventive tiltak i forkant før intervjuene: jeg minnet om informantenes taushetsplikt, ba dem unngå å nevne ungdommers navn, bosted, alder, kjønn og oppfordret dem til å bruke «ungdommen» istedenfor kjønnede beskrivelser når de snakket. Ingen av informantene nevnte heller navnene på institusjonene de hadde erfaring fra. Med dette utgangspunktet ble prosjektet godkjent av NSD. Etter intervjuene ble jeg og veileder enige om at jeg skulle vurdere hvert enkelt sitat som ble benyttet individuelt, for å se om det er forsvarlig å ha det med i undersøkelsen og om det inneholdt tredjepartsinformasjon.

Informantene fortalte underveis i intervjuene erfaringer som inkluderte kollegaer. NSD ga ingen føringer for denne type informasjon, men jeg har likevel reflektert over mitt ansvar for dette som forsker. Ingen av erfaringene og refleksjonene som inkluderte kollegaer inneholdt identifiserbar informasjon, men i ett sitat nevnes kollegaens kjønn. Jeg anså det ikke

sannsynlig som at kollegaens identitet kunne bli komme frem av denne beskrivelsen, og valgte å inkludere informasjonen for å presentere erfaringen i sin helhet.

### 3.6 Kvalitetskriterier i kvalitativ forskning

#### 3.6.1 Refleksivitet og forventninger til funn

En del av å styrke undersøkelsens validitet er å utvise refleksivitet. Refleksivitet handler om at jeg som forsker må være kritisk til egen praksis og hvordan jeg kan ha påvirket undersøkelsen (Del Busso, 2018, s. 124). Ved å være klar over ens personlige verdier og bias kan dette gi en økt forståelse for hvordan dette kan påvirke intervjuene og analysen (Polit & Beck, 2017, s. 164). Elliott et al. (1999, s. 221) kaller dette å «eie sitt eget perspektiv».

I den sammenheng er det viktig å nevne at jeg har erfaring fra å arbeide på statlig barnevernsinstitusjon, er utdannet barnevernspedagog og har selv blitt utsatt for vold i egen yrkespraksis. Polit og Beck (2017, s. 508) skriver at en av utfordringene med kvalitative forskningsdesign er at man kan bli for emosjonelt involvert og at man som forsker kan «bli en del av stammen». Jeg var allerede en del av «stammen» og var derfor utsatt for å bli emosjonelt involvert i informantenes fortellinger. Ved å være klar over dette har jeg forsøkt å holde meg så nøytral som mulig. I praksis betydde dette at jeg forsøkte å unngå å dele mine meninger som yrkesutøver, lytte til informantene og å benytte intervjuguiden. Noen fallgruver jeg opplevde var at jeg noen ganger stilte ledende oppfølgingsspørsmål eller at jeg noen ganger brukte eksempler fra min egen arbeidshverdag hvis informantene ønsket en oppklaring med hva jeg mente et spørsmål. Jeg anser derimot også mine erfaringer som yrkesutøver som en styrke i møte med informantene og i arbeid med undersøkelsen. Jeg vet for eksempel hvordan en arbeidsdag for en yrkesutøver kan se ut og jeg har gjennomført de samme kursene som informantene. Jeg tror disse erfaringene kan hjelpe meg med å følge informantenes refleksjoner i intervjuet og stille bedre oppfølgingsspørsmål, enn hvis jeg ikke hadde noe forforståelse om temaet. Album (1996, s. 246) skriver at aspekter ved forskeren, spesielt kjønn og alder følger oss inn i intervjuet. Jeg var nysgjerrig på om jeg ville få til like gode intervjuer med de kvinnelige og mannlige informantene, eller om jeg kom til å merke forskjell på hvordan informantene oppfattet meg. Min erfaring ble at det var lettere for meg å etablere kontakt og gjennomføre gode intervjuer med kvinnene, men dette kunne også være fordi de mannlige informantene hadde mindre å dele eller at jeg var uerfaren i intervjusituasjonen. Dessuten var det dobbelt så mange kvinner som menn i mitt utvalg, som vil øke sannsynligheten for at jeg ville oppleve god kontakt med de kvinnelige informantene.

Før undersøkelsen hadde jeg også en forforståelse av hva funnene mine kunne bli og det er viktig å klargjøre dette (Malterud, 2017, s. 19). Jeg forventet at informantene kom til å uttrykke at det er belastende å bli utsatt for vold av ungdommene de arbeider med. Jeg tenkte at informantene ville reflektere over risikovurderinger, rapporter, evalueringer, avvikssystemer og Trygghets & sikkerhetstrening som hensiktsmessig for å håndtere vold. Dette preget hvordan jeg uformet intervjuguiden. Før jeg begynte med analyseprosessen tenkte jeg at min forforståelse ville bli gjenspeilet i temaene. Likevel fikk jeg ikke helt rett i mine forventninger. Eksempelvis ble min erfaring at det ble mye mindre fokus på TS enn jeg tenkte, men at TBO i større grad ble vektlagt. Jeg hadde også et mulig oppfølgingsspørsmål om alarmbruk og det å være hjemme fra jobb på grunn av vold. Disse spørsmålene fikk mye mer betydning enn på forhånd antatt. Jeg ser også at informantenes refleksjoner rundt ungdommene fikk mye større plass i materialet.

### 3.6.2 Begrensninger ved undersøkelsen

Det er også hensiktsmessig å være bevisst på undersøkelsens begrensninger (Jacobsen, 2010, s. 143). En av undersøkelsens begrensninger er at den har kun seks informanter. Jeg kunne ha fått frem flere nyanser og andre vinklinger ved å inkludere et høyere antall eller annet utvalg. Et annet utvalg kunne eksempelvis ha vært å kun inkludere informanter som hadde sluttet i arbeidet, kun informanter av ett kjønn eller hvis jeg hadde inkludert informanter fra ideelle og private aktører. Informantene kan også svare ut ifra hva de tenker jeg ønsker å høre eller at de ønsker å fremstille seg selv på en spesifikk måte. Et annet aspekt kan også være at noen av informantene hadde sluttet i jobben for flere år siden og dermed kanskje ikke husker like godt som informantene som fortsatt er i jobb. For informantene som ikke lenger arbeider på institusjon kan erfaringer og refleksjoner være bearbeidet på en annen måte enn for de informantene som fortsatt er i jobben. På den andre siden hevder jeg at informantene jeg valgte hadde god kunnskap om undersøkelsens tema og at de er førstehåndskilder til sine egne erfaringer og refleksjoner. Jeg mener også at å inkludere både tidligere yrkesutøvere og nåværende yrkesutøvere kan bidra til en økt dybde og variasjon i materialet.

I retrospekt har jeg erfart at det var vanskelig å skille mellom om informantenes erfaringer og refleksjoner foregikk på *scenen* eller på *bakrommet* når jeg analyserte materialet. Andersson og Överlien (2018, s. 65-66) brukte i noen av intervjuene en intervjueteknikk fra Robinson og Schulz (2016) for å skille mellom snakk som foregikk på *scenen* og *bakrommet*. Andersson og Överlien (2018, s. 65-66) fikk frem *bakromsnakk* ved å be om eksempler der informantene

hadde snakket med en utenforstående tredjepart (familie, venner o.l.). Selv om ikke forskerne fikk til dette i hvert intervju forsvarer at de muligens oppnådde det samme ved at en av dem selv hadde arbeidet på barnevernsinstitusjon. Siden jeg også har arbeidet på barnevernsinstitusjon har jeg forhåpentligvis klart å få til noe *bakromsnakk*. Likevel er det vanskelig å skille i analysen når jeg ikke hadde et system for å skille mellom de to. Dersom jeg tidligere hadde oppdaget Andersson og Överlien (2018) sin studie, og det faktum at våre undersøkelser tar utgangspunkt i samme kontekst, analyse og delvis samme teoretisk rammeverk, kunne det vært en god inspirasjonskilde til gjennomføring av min egen studie. Andersson og Överlien (2018) forteller at de begynte hvert intervju med å spørre informantene om deres definisjon av vold. Dette ser jeg at kunne vært nyttig i mine intervjuer også. Jeg tenkte at hvis jeg støttet meg til Isdals (2018) definisjon av vold så ville det medføre en åpen og inkluderende definisjon, men dette ga også lite rammer for en felles voldsforståelse. Selv om jeg benyttet begrepet «vold» gjennom intervjuene er det ikke sikkert at vi hadde en felles forståelse av hva dette innebar. Da jeg i intervjuguiden spurte om erfaringer med Isdals (2018) fem voldskategorier opplevde jeg at jeg ikke alltid fikk svar på hva jeg spurte om. Latent vold var et eksempel på dette. Selv om jeg eksplisitt etterspurte erfaringer med latent vold så fikk jeg egentlig aldri svar. Dette kunne det være flere årsaker til: muligens fordi ikke alle informantene visste hva jeg mente med «latent vold», manglete erfaringer eller at jeg ikke var dyktig nok til å fange opp og følge informantenes tankerekker. Jeg kunne også ha imøtekommet dette med å benytte andre ord når jeg etterspurte erfaringer omkring latent vold, som var nærmere informantenes erfaringshorisont.

Med hensyn til informantenes refleksjoner og erfaring over arbeidsplassens tilrettelegging for å håndtere vold nevner de konkrete hjelpemidler som alarmer, avvikssystemet, ID-kort, tilbud om oppfølging etter voldshendelser og grunnkurs som TS og TBO. Informantene nevner færre muligheter for tilrettelegging enn institusjonsledelsen har ansvar for. Andre forebyggings tiltak er systematisk og rutinemessig gjennomgang av tvangsbruk, gjennomføre risikovurderinger, etiske refleksjoner og opplæring i rettighetsforskriften (Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, 2017). Dette kunne jeg ha utforsket mer i intervjuene for å kartlegge om det er slik at informantene erfarer at lederne ikke tilrelegger og etterlever Bufetats anbefalinger (Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, 2017). Eller om det var slik at informantene bare snakker om tilrettelegging de er opptatt av eller hva de erfarer som mest virkningsfullt.

Jacobsen (2010, s. 150) foreslår å la noen andre gjøre en uavhengig kategorisering av materialet, altså at en annen medforsker gjennomgå materialet for å styrke undersøkelsens interne validitet. I mitt tilfelle kunne medforsker ha øvd på å intervju sammen med meg, hørt på lydfilene, lest transkriberingen eller gjennomgått koder og temaer etter meg. Hvis vi hadde fått de samme resultatene hver for oss kunne dette ha økt den interne validiteten. Jeg gjennomførte denne undersøkelsen alene og har derfor ikke muligheten til å få materialet dobbeltsjekket. Jeg prøvde å forbedre og kvalitetssikre intervjuene ved å øve på mine egne kollegaer og å gjennomgå materialet flere ganger. Jeg diskuterte også alle trinnene i undersøkelsen med egen veileder. Siden en dobbeltsjekk ikke var mulig å gjennomføre er dette muligens en svakhet og begrensning i undersøkelsen.

## **4. Presentasjon og diskusjon av materialet**

Forskningsspørsmålene og da også problemstilling vil bli besvart under tre temaer, med egne undertemaer. Tema én vil hovedsakelig besvare forskningsspørsmål én, mens tema to og tre vil besvare forskningsspørsmål to. Likevel er det vanskelig å skille forskningsspørsmålene helt i hvert av temaene, dette da måten arbeidsplassen tilrettelegger for voldshåndtering også vil påvirke hvordan informantene reflekterer over volden de blir utsatt for.

### **4.1 Arbeidsplassens tilrettelegging for håndtering av vold**

Dette temaet handler om hvordan barnevernsinstitusjonene tilrettelegger for håndteringen av vold. Lillevik og Øien (2014, s. 63) forteller at det terapeutiske arbeidet blir påvirket av organisatoriske forhold. Måten barnevernsinstitusjonene bistår og eksempelvis lærer opp de ansatte vil kunne ha en innvirkning for hvordan yrkesutøveren erfarer og reflekterer over voldssituasjoner. For å diskutere og presentere dette temaet har jeg delt det inn i tre undertemaer: tilgjengelige hjelpemidler på barnevernsinstitusjonen, barnevernsinstitusjonens tilnærminger og perspektiver, samt yrkesutøverens støttespillere. Det første undertemaet dreier seg om konkrete hjelpemidler barnevernsinstitusjonen tilbyr yrkesutøveren for å hindre, forebygge eller være behjelpelige i voldssituasjoner. Undertema to handler om yrkesutøvernes refleksjoner og erfaringer omkring de tilnærmingene og perspektivene barnevernsinstitusjonene har til vold. Dette er Trygghet & sikkerhet (TS) og Traumebasert barnevern (TBO). Det tredje og siste undertemaet handler om støttespillerne rundt yrkesutøveren. Dette dreier seg om kollegaer, ledere, psykologer og verneombud som kan tilby samtale etter voldsepisoder.

#### 4.1.1 Tilgjengelige hjelpemidler på barnevernsinstitusjonen

For å tilrettelegge for håndtering av voldssituasjoner har barnevernsinstitusjonene flere hjelpemidler som er tilgjengelige for informantene. Ut ifra informantenes utsagn ser jeg alarmer, avvikssystem og ID-kort som tilgjengelige hjelpemidler.

##### ***Å bære alarmer eller ikke***

Fire av seks informanter har erfaring med å bære alarm på jobb. Dette er en alarm som kan festes i klærne, som informantene kan utløse for å få umiddelbar hjelp av andre kollegaer. Det er også forskjell på om informantene bærer alarmer på fast basis, sporadisk eller om de ikke har dette tilgjengelig. Jeg finner ingen spesifikke retningslinjer for når alarm skal bæres eller ikke, men det blir foreslått som et tiltak som kan være med på å dempe risiko for vold (Barne- og familiedirektoratet, 2017). Ut ifra dette ser det ut som hver enkelt barnevernsinstitusjon må vurdere behovet for å bruke alarmer som en del av sine sikkerhetstiltak. Martin og Maylinn uttrykker ambivalens om det å bruke alarmer. Martin forteller følgende:

Det er en ukultur. Hvis man føler seg utrygg og det er en situasjon du skal inn i alene med en ungdom eller det er noe, da tar man på seg alarmen. Det er ikke det første man gjør når man kommer på jobb.

Jeg forstår det Martin beskriver som en «ukultur» som at det er uheldig at alarmene ikke bæres på fast basis og at yrkesutøverne må gjøre vurderinger selv. Martin sier at hans erfaring er at han kun bære alarm hvis han føler seg utrygg eller det er «noe». Jeg forstår «noe» som situasjoner der yrkesutøverne føler at situasjonen kan eskalere mot vold. Maylinn uttrykker i likhet med Martin, at hun ikke bærer alarm hvis «man ikke tenkte det skulle skje en utagering». Maylinn sier også at «når jeg begynte var det litt sånn eldre alarmsystem og det var jo litt sånn opp og ned på hvor flink man var på å bruke alarmer. Så fikk vi nytt alarmsystem. Det var jo en trygghet å ha alarm». På spørsmål om hun bruker alarmer fast svarer Maylinn avkreftende. Ut ifra hva Martin og Maylinn forteller virker det som det er opp til hver enkel å vurdere og ikke nødvendigvis en rutinemessig plikt, samt at bruken blir vurdert fra arbeidsdag til arbeidsdag. Både Maylinn og Martin beskriver det som en trygghet å bære alarm, men likevel blir det ikke alltid prioritert. Hvis informantene blir bedt om å vurdere nødvendigheten selv kan dette komme i konflikt med *inntrykkskontrollen* informantene ønsker å gi til kollegaer og ungdommer (Goffman, 1992). Alarmen kan være en slags påminner om alvoret, men også makten yrkesutøverne har og avmakten ungdommene kan føle på i situasjonen. Barne-

ungdoms- og familiedirektoratet (2017) skriver blant annet i sine generelle anbefalinger at man kan bygge relasjoner med uformelt samspill, at tilnærmingen skal være genuin og at man skal kunne gi av seg selv. Hvis dette er en forventning til *rollen* som yrkesutøver er det forståelig at å bære alarm kan være et forstyrrende element for å oppnå disse anbefalingene. Yrkesutøverne skal yte omsorg og samtidig sørge for at sikkerheten opprettholdes, noe som kan medføre en spenning (Andersson & Överlien, 2018, s. 62). I kontrast til Maylinn og Martin forteller Julia at hennes arbeidsplass har blitt bevisst på at alarmer skal bæres hele tiden:

Det har vært litt så som så, men det er implementert nye rutiner som sørger for at vi nå bærer dem hele tiden. Inkludert lederen vår. Der har vi blitt flinkere, i begynnelsen var det sånn er vi stresset for den ungdommen i dag tar vi de på.

Julia forteller at hennes erfaring var at hennes barnevernsinstitusjon tidligere gjorde som Martin og Maylinns arbeidsplasser: at de kun tok på alarmene på hvis det opplevdes nødvendig. På spørsmål om hvordan hun synes det er å bære alarmer svarer Julia at:

Alarmen i seg selv fungerer greit. Fordi nå er ungdommene som kommer inn så klar over at vi bærer dem. Det var en innstillingsfase hvor ungdommene ikke var vant til å se disse alarmene, så det ble mer provoserende enn dempende for noen av oss.

Julias erfaring var altså at dersom ungdommene var kjent med alarmbruken reagerte de ikke på den. Ut ifra hva Julia forteller forstår jeg det som at sporadisk alarmbruk, slik Maylinn og Martin beskriver, signaliserer spenning i miljøet og at dette muligens kan være med på å oppskalere situasjoner. Oda forteller at:

Det er helt greit å gå med det (alarmer), men enten så går man med det alltid eller ikke. For det gjør noe med stemminga. Hvis det er en del av antrekket er det ikke så spesielt, men hvis man tenker at «i dag er ungdommen litt hissig, så i dag må jeg ha alarm», da kan det oppleves triggende.

Odas uttalelse støtter hva Julia forteller; om man sjeldent bruker alarm blir det ikke en fullkommen del av *rollen*. På både Julias og Odas barnevernsinstitusjon er alarmene blitt et implementert hjelpemiddel og det er blitt en del av hvordan *rollen* som yrkesutøver skal utøves, og derfor er ungdommene også vant til å se alarmene. Ut fra hva informantene sier kan det tolkes slik at dersom man sporadisk bruker alarm, kan det signalisere at det i større grad er et maktmiddel. Dette kan være triggende for ungdommene.

På hverken Bjørns eller Siljes barnevernsinstitusjoner brukes det alarmer. Bjørn har erfaring fra akuttinstitusjon og Silje har erfaring fra både akutt og omsorgsinstitusjoner, noe som kan være årsaken til at det er vurdert til mindre risiko på deres barnevernsinstitusjoner. Bjørn forteller derimot at nattevaktene hadde tilgang på alarmer «nattevaktene har vel noe alarmopplegg, som de bruker innimellom, men generelt så føler ikke jeg noe behov for å ha det». På måten Bjørn snakker om alarmer, «noe alarmopplegg», så virker det som alarmer er noe distansert for Bjørn.

### **ID-kort**

Oda fortalte også om et annet hjelpemiddel som hun opplever som viktig; sitt eget ID-kort. Dette er et kort som identifiserer yrkesutøvere som er ansatt i Bufetat. Oda forteller:

ID-kort har også vært viktig. Sånn man går med ute i offentligheten. Når jeg har lett etter ungdommer så kan det være veldig lurt å ha de kortene på, ellers ser man veldig spesiell ut, hvis man går og sniker rundt i krokene.

Oda forteller også om at dette har gjort at hun føler seg sikker når hun ferdes ute i offentligheten og at det har hjulpet henne til å identifisere seg for offentligheten. Hun forteller videre:

Vi har opplevd ganske guffene situasjoner, for eksempel sto to mannlige kollegaer inne på toget og bar ut en ungdom. Det kom fem, seks småfulle 20-åringer som skulle redde denne ungdommen. Det var ekkelt. Da kunne jeg komme med kortet og vise at jeg jobbet for Bufetat.

Kortet bidro til en situasjonsdefinisjon hvor Odas *rolle* ble tydelig, noe som ifølge Oda roet ned situasjonen og forhindret at situasjonen på toget kunne mistolkes. I situasjonen på toget ble det ID-kortet som skilte yrkesutøverne fra andre mennesker. Kortet ga Oda autoritet, sikkerhet og makt i situasjonen. Kivisto og Pittman (2007, s. 278) skriver at «kostymer» har betydning i Goffmans (1992) teori. Yrkesutøverens «kostyme» kan ha innvirkning for hvordan vedkommende oppfattes av omverdenen, og slik kan Odas ID-kort ha vært et «kostyme» som endret tilskuernes inntrykk av henne og hennes kollegaer.

### **Avviksmeldinger**

Avviksmeldinger (heretter avvik) er også et annen hjelpemiddel som benyttes på barnevernsinstitusjonene. Avvik skiller seg fra alarmer og ID-kort, fordi det ikke er noe yrkesutøvere har på seg, men en melding til ledelsen for å registrere en eventuell

voldshendelse. Avvik meldes som regel av yrkesutøveren selv. Ut ifra Arbeidsmiljøloven (2006) § 2-3 har informantene plikt til å underrette barnevernsinstitusjonen om feil eller mangler som kan medføre fare for liv og helse. Hver enkelt yrkesutøver må selv ta en skjønnsmessig vurdering hva som oppleves som avvik og hva som ikke skal registreres (Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, 2017). Maylinn sa dette da hun ble spurt om avvik: «institusjonen var god på at vi skulle dokumentere voldshendelser», men på spørsmål om hun selv meldte avvik sier Maylinn

Når jeg tenker er det jo viktig at man melder avvik. Eller melder inn alt av trusler og vold da. Det ble ofte slik at man ikke rakk å gjøre det i arbeidstiden. Kanskje at det var en hektisk hverdag, ikke sant? Så får man høyere terskel for hva man tåler. Når man går i det hver dag blir det lissom mer selvfølgelig.

Maylinn uttrykker at det er viktig å melde avvik. Samtidig som at det i en hektisk arbeidshverdag blir en høyere terskel for hva man opplever at man kan melde inn som avvik. I det Maylinn forteller om «høyere terskel» kan det tolkes slik at volden til en viss grad er blitt normalisert for Maylinn. Dette stemmer overens med hva Lundgren (2004, s. 13) beskriver i sin teori om voldens normaliseringsprosess: yrkesutøvernes grenser blir hele tiden forskjøvet. Oda sier noe av samme som Maylinn om terskelen for å melde inn avvik:

Den er ganske lav. I starten så følte jeg at trusler og antydninger til aggresjon var ganske skummelt. Så blir man mer og mer vant til det. Det er fælt å si, så blir man kanskje litt mindre flink til å skrive avvik. Men jeg kjenner de små tingene gjorde noe med meg over tid. Da ble jeg flinkere igjen.

På spørsmål om grensen for å melde avvik svarer Martin at:

Det er veldig lavt. Jeg synes i alle fall at det skal være det. Jeg opplever også at det er sånn det er der jeg jobber. Det er veldig lav terskel for å melde avvik, men jeg føler ikke vi gjør det så mye. Vi journalfører, men skriver ikke avvik og det bør vi kanskje gjøre. Jeg synes jo det, fordi det blir belastning over tid. Det vet jeg fra tidligere erfaring. Men vi er kanskje litt dårlig på det. Det er nesten blitt litt selvfølge.

I likhet med Maylinn og Oda forteller også Martin om at volden er blitt en normalisert del av arbeidshverdagen hans og at han da meldte inn færre avvik. I Helme og Alteren (2014, s. 40-42) sin spørreundersøkelse fantes det lignende funn. Deres informanter hadde blitt vant til volden og dette begrunner de med forventninger til *rollen* som helsearbeider. Deres studie

beskriver at yrkesutøver «tie og tåle» som en del av *rollen*. Andersson og Överlien (2018, s. 71) fant også i sin studie at når volden ble normalisert for yrkesutøverne reflekterte de i mindre grad over volden de ble utsatt for. Hva Martin forteller, med at det å erfare vold på arbeidsplassen nesten har blitt en selvfølge, stemmer overens med hva Hagens (2010, s. 52) informanter forteller i hennes undersøkelse. Hagen (2010, s. 52) beskriver historiene om vold fra barnevernsinstitusjonene som de mest belastende, men at informantene hadde normalisert volden, muligens fordi de oftere opplevde vold enn informanter fra andre steder. På den ene siden vet Martin at det er viktig å melde avvik, fordi det kan bli en belastning over tid og at barnevernsinstitusjonen deler hans syn. Likevel forteller alle informantene at de er i liten grad melde avvik ved voldshendelse, selv om de mener de burde ha gjort det mer.

Julia forteller at «jeg vet ikke hvor grensen min går for å melde inn avvik egentlig» og at «det ikke er uglesett å melde inn avvik. Det er bare ikke min greie. Jeg bortforklarte med traumeforståelse og hjerterom». Jeg forstår det Julia beskriver som traumeforståelse som TBO i praksis. «Hjerterom» forstår jeg som at Julia er opptatt av å utøve omsorg ovenfor ungdommene. Lillevik og Øien (2010, s. 85) forklarer at det ofte er egenskaper ved klientene det fokuseres på når yrkesutøver skal forstå vold. Dette kan stemme overens med Julias utsagn om at hun forstår volden med bakgrunn i ungdommenes traumer og da møter dette med hjerterom.

Det mine informanter forteller om avvik stemmer overens med hva Arbeidstilsynet (2016, s. 8) fant i sin rapport etter tilsyn med barnevernsinstitusjoner. Denne rapporten viser at det var høy bevissthet rundt registrering av avvik, men at det også var en underrapportering av avvikshendelser. Både Maylinn, Martin, Oda og Julia beskriver at de har blitt dårligere til å melde avvik over tid og at volden har blitt normalisert som en naturlig del av arbeidshverdagen. Derfor kan dette medføre en underrapportering. Andersson (2020, s. 4) forteller også at yrkesutøverne som arbeider på barnevernsinstitusjon sammen kan konstruere egne regler for hva som er greit å uttrykke av følelser og at dette da blir en slags kultur seg imellom. Altså; hvis yrkesutøverne har laget regler for at det er greit å bli utsatt for vold, vil de heller ikke ha behov for å registrere volden som avvik. Hvis det har utviklet seg en kultur blant yrkesutøverne for å ikke melde avvik kan yrkesutøveren som melder hyppig avvik oppleve å bli stigmatiserte. Denne stigmatiseringen kan ses med bakgrunn i det Goffman (1968, s. 14-15) kaller *stigma* på bakgrunn av uønsket karaktertrekk. Slike uønskede karaktertrekk kan eksempelvis være at man er feig, utrygg eller redd. Ved å unngå å melde inn avvik kan stigmaet holdes skjult.

Jeg forstår avvik som et hjelpemiddel, fordi det er en del av barnevernsinstitusjonens *scene*. Avvik er noe konkret informantene har tilgang på, på arbeidsplassen, for å utøve sin *rolle*. Å melde eller ikke melde avvik, kan være noe informantene benytter for å styre *inntrykkskontrollen* de gir. En yrkesutøver som sender inn mange avvik, kan bli oppfattet på en annerledes måte enn en yrkesutøver som sender inn få eller ingen avvik.

#### 4.1.2 Barnevernsinstitusjonens tilnærminger og forståelsesrammer

Dette undertemaet handler om informantenes erfaringer med barnevernsinstitusjonenes tilnærming til og forståelse av vold, i dette tilfellet TS og TBO.

I følge Wallace og Wolf (1999, s. 231) beskriver Goffman at *rollen* spilles ut ifra et manus som er forhåndsbestemt. I dette tilfellet er barnevernsinstitusjonens *manus* influert av Bufetat ved at de har implementert TS og TBO som en del av grunnopplæringen for ansatte. Kivisto og Pittman (2007, s. 277) skriver at *manus* kan brukes til å kontrollere hvordan vedkommende utøver *rollen*. Jeg forstår det slik at TS og TBO er en slags føring for hvordan det forventes at yrkesutøverne skal reagere i møte med vold. Alle informantene hadde erfaring om både TBO og TS.

#### **Trygghet & sikkerhet som grunnopplæring**

Maylinn forteller dette om TS:

Det var en trygghet. Så er det jo noe med at man øvde på det ukentlig. Klart at noe du øver på blir du bedre på. Så det er klart at når det da oppsto situasjoner så var det greit å ha øvd i forkant.

Maylinns arbeidsplass øver på TS ukentlig og hun sier at det var nyttig å ha øvd på situasjonene som potensielt kunne oppstå. Oda forteller at TS har hjulpet henne med å:

Kartlegge hvilke muligheter har jeg nå? Det krever så mye. Også har jeg lært meg at det går an å si det høyt at jeg blir stressa og at jeg prøver å tenke på hva vi kan gjøre. Jeg må ikke bare ha det inne i hodet. Det tenker jeg er Trygghet & sikkerhet som har hjulpet meg. Så tror jeg både Trygghet & sikkerhet og Traumesensitiv tilnærming har gjort at vi ser annerledes på vold.

Oda mener at TS har åpnet opp for flere handlingsmuligheter i konfliktfylte situasjoner. Oda beskriver at hun kommuniserer tydeligere, tenker nøyere over hvordan hun skal handle i situasjonen og at hun uttrykker det hvis hun blir stresset.

Julia nevner at det er noen deler av TS som har vært nyttige for henne: «vi har jo hyppig TS treninger og vi har utformet intuisjonen deretter. Vi går daglige runder og sjekker at ting ligger der de skal». TS treningen har laget noen føringer for institusjonens utforming og jeg forsto Julia slik at «ting» kan være potensielt farlige gjenstander som for eksempel kniver. Julia forteller videre:

Noe har det vel gjort for meg som er relativt nyutdannet. Så har det vel fått opp øynene mine litt i forhold til det spennet vi står i, med tanke på sikkerhet. Jeg vet ikke om den fysiske biten er nok til å føle seg ivaretatt, fordi den er veldig betinget av disse sensitive grepene rundt armen og sånn. Jeg vet ikke hvilket menneske jeg og en annen kvinnelig kollega kunne holdt? Der føler vi oss litt maktesløse. I alle fall hvis vi har gutter boende på institusjonen.

Ut ifra dette forstår jeg det slik at Julia ser nytteverdien i de teoretiske perspektivene TS gir, men at holdegrepene noen ganger er vanskelig å benytte i praksis, på grunn av egne fysiske forutsetninger. På lik linje med Julia har Bjørn tatt med seg noen deler av TS, mens andre oppleves vanskeligere å benytte. Bjørn sier:

Hver uke så har vi en time med sånn TS-trening, så gjør vi hele tiden risikovurderinger. I alle fall hvis det er noe vi tenker at må risikovurderes. Vi snakker jo om det i overlappingene også, hvis det er litt uggen stemning på huset, at man merker at noen ikke er helt i slaget. Sånn at man prøver å være forberedt på det.

Bjørn forteller også at:

Jeg tror nok at jeg har hatt best utbytte av teorien og det med avledning og hvordan man skal stå og risikovurderingen rundt situasjonen. Akkurat den fysiske biten, for det første er det veldig sjeldent vi får bruk for det og for det andre, når det først skjer så er det ikke så lett å begynne å bruke de grepene vi har lært. Det passer seg på en måte ikke helt, men jeg har vel plukket ut noen av de førergrepene og holdegrepene som jeg tenker er greie å bruke.

Selv om Julia er ganske nyutdannet og Bjørn har jobbet flere år på barnevernsinstitusjon har de ganske like erfaringer med TS-treningens nytteverdi: begge er enige om at det teoretiske grunnlaget TS gir er nyttig, men at de fysiske holdegrepene ikke er like anvendbare for dem. For Bjørn handler det om at han ikke alltid trenger å benytte, samt at det er vanskelig å huske

på de konkrete grepene i situasjonen. For Julia handler det heller om at hun selv har erfart at hun ikke har fysiske forutsetninger til å benytte holdegrepene.

### ***Traumesensitiv forståelsesramme***

Informantene forteller om å benytte seg av en traumesensitiv forståelsesramme i møte med ungdommene og volden. Maylinn forteller hvordan TBO har forandret hvordan yrkesutøverne arbeidet på hennes barnevernsinstitusjon:

Man så en dreining på det når det traumesensitive barnevernet kom. I et sånn behandlingsforløp vi hadde på vår institusjon, at man tenker man skal stoppe ungdommene fysisk. Nå har man kanskje gått mer bort fra det og risikovurderer i større grad. Hvor stor risiko er det at man heller lar ungdommen gå (når de rømmer). Det tenker jeg er en god tanke. Da tror jeg man unngår mye utagering. Da unngår man den desperasjonen ungdommen føler når de prøver å stikke av.

Her beskriver Maylinn hvordan et traumesensitivt perspektiv har hjulpet henne til å gjøre flere vurderinger og at barnevernsinstitusjonen risikovurderer i større grad enn tidligere. Hun reflekterer også over at det har vært en reduksjon i vold etter arbeidsplassen implementerte TBO. Ved hennes barnevernsinstitusjon var det tidligere vanlig å stoppe ungdommene fysisk hvis de var på vei til å rømme, men nå ble det heller vurdert om det var konfliktdempende at de fikk lov til å gå. Silje forteller dette om hvordan de benyttet TBO der hun hadde arbeidet:

Vi jobbet traumesensitivt. Vi jobbet sensitivt ved å være var på signalene ungdommene sendte og å være med dem opp i aggresjonsspiralen når den begynte å bevege seg oppover. Man har jo grønn, gul og rød sone. Men det å tørre å være med dem opp i gul sone og utforske hvorfor er du sinna? Hva gjør deg sinna, frustrert eller lei deg? Vi prøvde å hjelpe ungdommene med å sette ord og uttrykk på det de egentlig føler. Da fikk vi dem ned igjen.

Jeg forstår det sånn at Siljes erfaringer er at TBO hjelper henne med å tåle at ungdommene er frustrerte og at hun er med på å utforske deres følelser. Björkdahl, Hansebo og Palmstierna (2013, s. 397) skriver at årsaken til at noen benytter vold er kompleks og jeg antar at TBO kan ha vært med på å hjelpe yrkesutøverne å utforske denne kompleksiteten. Jeg spurte Martin om han kunne fortelle om en gang han hadde opplevd vold og hvordan det var rett før situasjonen eskalerte. Da Martin svarte fortalte han også om hvordan han har brukt TBO i praksis:

Det var en episode som var veldig synlig. I etterpåklokskapens navn tenker man at det kunne jeg forutsett. To uker før tenkte jeg at nå er det noe på gang, nå må jeg passe på rundt ungdommen. Det kommer til å skje en episode. Man ser på ungdommen at nå skjer det snart. Vi må være veldig traumesensitive rundt ungdommen. Når den episoden skjedde hadde ungdommen gjort noe ungdommen visste at ikke var lov. Så ble det satt en tydelig grense. Hvordan ungdommen var når grensen ble satt, da kunne man egentlig se hvordan det lå på en måte. Men så forsøkte man å være veldig sensitive og bare stå og være tydelig. Så endte det med at ungdommen fysisk angrep meg og andre, men jeg tror at uansett hva man hadde gjort eller sagt ville det blitt det samme.

Ut ifra hva Martin forteller forstår jeg det som at det var for sent å være tydelig og utforskende da situasjonen allerede hadde eskalert og det virker som situasjonen var umulig å snu. Allerede to uker før voldshendelsen begynte Martin å «passe på», men likevel så ble han utsatt for vold. Julia beskriver det å jobbe med ungdommer som potensielt kan utsette henne for vold som belastende og hun forteller:

Det er noe med den uberegneligheten, som en del av ungdommene våre har. Selv om du kan faget ditt og har det traumesensitive med deg så er det noe uforståelig med den uberegneligheten som du ikke klarer å forutse. Ting er så uberegnelig.

Julias utsagn stemmer overens med situasjonen Martin beskriver. Selv om Martin forsøkte å tenke traumesensitivt rundt ungdommen endte situasjonen uansett med at han ble fysisk angrepet. Julia forteller videre at «volden blir veldig ofte forstått ut ifra et traumeperspektiv, frustrasjon og brutte avtaler og en del sånne ting. Men de teoriene strekker ikke alltid til på en måte» og på spørsmål om hvorfor hun mener dette fortsetter Julia å fortelle:

Det er veldig ofte noe underliggende som ikke kommer frem. Jeg jobber på en behandlingsinstitusjon, men vi kommer veldig sjeldent i posisjon til å behandle. Vi kommer på en måte ikke inn til hovedårsaken til problematikken. For meg føles det litt overfladisk når alt skal forstås ut ifra et traumeperspektiv.

TBO er en forståelsesmåte som yrkesutøverne kan bruke for å trappe ned konfliktfylte situasjoner, men det er likevel ingen garantert løsning for å unngå at det oppstår voldsutagering. Både Julia og Martin beskriver tilfeller der TBO ikke har vært løsningen. Julia forklarer at det ikke er tilstrekkelig og Martin gir beskrivelser av en situasjon der han ble fysisk angrepet, til tross for at han forsøkte å være traumesensitiv. Kritikken til TBO handler om at det fortsatt mangler en felles forståelse om hvordan TBO skal praktiseres, samt at

yrkesutøverne står i fare for å tolke all ubehagelig og vanskelig atferd som vold på bakgrunn av traumer (Wall, Higgins & Hunter, 2016, s. 13). Lundgren (2004, s. 16) beskriver også at volden kan bli forminsket, ved at den blir bortforklart med bakenforliggende årsaker i voldsutøveren, som TBOs tankegods kan åpne opp for å gjøre. Bath (2015, s. 8) sin kritikk til TBO er at hvis «alt» er traumer kan yrkesutøverne bli usikre på hvordan de skal sette grenser for ungdommene og at ungdommene blir fritatt fra sin oppførsel.

Ut ifra hva informantene beskriver forstår jeg TBO som en slags emosjonell tilnærming yrkesutøverne skal ha til ungdommene og hvordan de forstår volden ungdommene utøver. Björkdahl, Palmstierna og Hansebo (2010, s. 513-514) sin kvalitative studie med sykepleiere fra psykiatrisk avdeling skiller mellom to emosjonelle tilnærminger: «bulldoser» eller «ballettdanser». Ballettdanseren representerer yrkesutøvere som utviser varme, tillit, nærhet og forsøker å forstå brukerens perspektiv. Bulldoseren er mer polariserende enn ballerinaen og beskrives som vaktende, bevisst på sikkerhet, gir tydelige beskjeder, tydelige signaler og setter klare grenser. Bulldosertilnærmingen gir mer rom for å bruke makt og setter derfor et tydelig skille mellom yrkesutøveren og brukeren (Björkdahl et al., 2010, s. 515). I lys av dette perspektivet kan opplæring i TBO og TS gjøre at yrkesutøveren fusjonerer ballerina- og bulldosertilnærmingen i større grad. Med dette mener jeg at informantene både lærer om kontroll, gjennom holdegrepene i TS og samtidig hvordan de kan forstå og møte ungdommene gjennom TBO. Ut ifra hvordan informantene beskriver at de bruker TBO forstår jeg det slik at arbeidsplassen bruker TBO som et *manus* for å forsøke å føre informantene nærmere hva Björkdahl et al. (2010) beskriver som en «ballerinatilnærming». Andersson og Överlien (2020, s. 2-6) beskriver kulturen som oppstår på barnevernsinstitusjonene som både voldelig og maskulin og at dette kan komme av at barnevernsinstitusjoner tidligere har vært opprettet av menn for gutter. Jeg forstår TBO som et mulig motsvar på dette. Oppsummert gir informantenes utsagn inntrykk av at deres tilnærming til ungdommene har blitt annerledes på bakgrunn av TBO, og jeg forstår det slik at den er blitt nærmere en «ballerinatilnærming». Dette da de uttrykker å se alternative muligheter, tåler mer sinne og frustrasjon, ikke er redd for å kommunisere og risikovurderer i større grad. Likevel uttrykker en av informantene at TBO ikke alltid strekker til og at hun erfarer TBO som overfladisk.

#### 4.1.3 Yrkesutøverens støttespillere

Det kan være belastende å arbeide med barn og unge som kan være i en livskrise og som kan utøve vold. Forskning viser at slike belastninger over tid kan øke sannsynligheten for

utbrenthet, som også kan medføre høy turnover og høyt sykefravær (Conrad & Kellar-Guenther, 2006, s. 1072). Å få tilbud om samtaler med leder, verneombud eller psykolog er en måte for arbeidsplassen å og håndtere volden, men likevel trekkes kollegaer frem som viktigere for mine informanter. Yrkesutøverne som arbeider sammen på barnevernsinstitusjonene kaller Goffman (1992, s. 70) for et *team*. Yrkesutøverne må arbeide sammen og er avhengige av hverandre for å utøve arbeidet med ungdommene. Jeg forstår Goffman (1992) slik at å være på *scenen* består av flere yrkesutøvere som utøver sine *roller* sammen på *scenen*. I tillegg spiller yrkesutøverne ut *rollen* både for hverandre, ungdommene og lederne. Hvis en i personalgruppen utøver *rollen* feil vil dette kunne påvirke alles *rolleutøvelse*.

### ***Kollegaer er viktigere enn barnevernsinstitusjonens tilbud***

Oda forteller at gode kollegaer var avgjørende for at hun kunne jobbe på barnevernsinstitusjon.

Jeg var så heldig å ha kollegaer over veldig lang tid. Det er fryktelig mye lettere å ta vare på og støtte opp fordi man vet at han må ha tid for seg selv eller hun vil gjerne gråte på skulderen. At man snakker om hva man trenger når man har det sånn. Det tror jeg er viktig.

Oda forteller at da hun ble kjent med kollegaene sine var det enklere å vite hva kollegaene behøvde etter en voldshendelse. I Hagens (2019, s. 65) undersøkelse poengteres det at å få snakke med noen og ikke føle seg alene kunne være betryggende og en av hennes informantene nevner at «du slåss aldri alene». Julia svarte dette på spørsmål om hun opplevde å få kollegastøtte; «i alle fall fra en. Som person er jeg relativt privat. Så når jeg er på jobb er jeg på jobb og har ikke så mye kontakt med kollegaene mine når jeg er hjemme. Hadde jeg spurt etter det hadde jeg fått det. Det tviler jeg ikke på». Selv om Julia forteller at hun er privat skriver Baugerud (2019, s. 240) at sosial støtte fra kollegaer kan beskytte mot høy turnover og utbrenthet, samt at en kollega vil ha mer innsikt i arbeidsplassens forventninger og krav enn hva en venn eller et familiemedlem ville hatt. Julia uttrykker likevel at hun har muligheten til å motta kollegastøtte, men har ikke lyst til å benytte seg av dette i like stor grad som Oda uttrykker at hun gjør. Det å trekke seg unna kollegaer kan handle om at yrkesutøveren ønsker et skille mellom jobb og privatliv for å beskytte seg selv (I. Eriksen &

Sætre, 2011, s. 225). Muligens kan det være at Julia ønsker å ha kontroll over hva slags inntrykk hun gir til kollegaene og at det heller er bedre å snakke med personer som ikke har tilknytning til barnevernsinstitusjonen. Ved å snakke med mennesker utenfor institusjonen kan det også være lettere å uttrykke følelser som ikke er i tråd med *rollen* hun, såkalt *bakromssnakk*, ifølge Goffmans (1992) teori.

På spørsmål om Maylinn har fått oppfølging etter voldsepisoder med eksempelvis psykolog svarer hun: «for min del så var det kanskje viktigere å snakke med kollegaer som hadde vært i samme situasjon og kanskje noen som var litt nærmere». Maylinn uttrykker at det er viktigere å snakke med kollegaer i etterkant av en voldsepisode enn å snakke med eksempelvis lederen eller en psykolog. Dette kan for eksempel være fordi kollegaer også har stått i samme situasjon som Maylinn og at det dermed var lettere å utveksle erfaringer med dem. Det er også rimelig å anta at det er lettere for yrkesutøveren å snakke friere til en kollega enn eksempelvis en leder, da det er mindre formelt (Lambert, 2010, s. 1221). Silje beskriver både gode og dårlige erfaringer med å snakke med leder. Hun forteller om en gang hun fikk oppfølging:

Det var en ungdom som truet med å ta livet sitt ved å først være utfordrende ovenfor oss for å få viljen sin. Ungdommen ville gjerne på kino og vi sa at det var for sent. Vi kan dessverre ikke, dette her må planlegges. Først skulle ungdommen ta oss. Vi svarte at «ja, du må gjerne ta oss. Det er helt greit». Men så skulle ungdommen ta livet av seg og knuser noe og står med skåret mot strupen sin. Den oppfølgingen etterpå var på en måte bra, men fokuset er på en måte ikke volden, men heller på hvor ille det er å stå i en situasjon der ungdommen ønsker å ta livet sitt. Der sjefen sier «jaja, ungdommen er feilplassert».

Jeg forstår det som at Siljes erfaring ble at lederen ikke tok henne på alvor i situasjonen. På spørsmål om Silje synes dette var god oppfølging av sin leder svarte hun:

Nei, ikke det med å håndtere måten ungdommen uttrykket seg på og hvor ille det kan føles for deg selv når du skal gå hjem. Når jeg så hvor ille ungdommen hadde det. Lederen min var pisseredd ungdommen, men vi måtte stå i det.

Silje forteller at hun fikk mangelfull oppfølging av lederen og ble ikke møtt på sine følelser. Hun forteller videre: «det ble bare bortforklart. Fokuset ble noe helt annet». Derimot er Siljes erfaring med å snakke med kollegaer etter voldssituasjoner en annen. Hun forteller:

Kollegaene var helt magiske og det har aldri vært noe problem å ta opp ting i personalgruppa hvis du opplever at noe er tøft. Alltid snakket om det før vi har gått hjem. Vært med ut og tatt en røyk, selv om jeg ikke har røyka.

For Silje har kollegaer vært noen hun kan snakke med når det har vært tøft og hun beskriver et miljø der det er rom for å ta opp situasjoner. Hun beskriver en uformell måte å snakke om vanskelige situasjoner med kollegaer, for eksempel å være med ut å ta seg en røyk. Lambert (2010, s. 1221) skriver at det å få støtte av kollegaer kan gjøre at yrkesutøveren ikke føler seg alene i situasjonen som oppstår på arbeidsplassen. Martin forteller at han ikke har hatt noe behov for oppfølging fra arbeidsplassen:

Jeg har jo ikke jobbet der så lenge og jeg tror på en måte at jeg har vært ganske robust i de situasjonene som har oppstått og jeg har vært i. Så har det ikke vært så ille. Jeg har ikke spurt om det eller ønsket det selv. Men, vi har jo veldig mye internt med kollegaer. Etter en vakt eller hvis noe skjer, da går vi noen runder med hva som skjedde.

I likhet med Silje forteller Martin om uformell snakk med kollegaene etter voldshendelser.

Bjørn forteller også om at han ikke har hatt behov for oppfølging av arbeidsplassen:

Når vi skriver et sånt avvik så blir det jo automatisk kontakta verneombudet eller tillitsvalgt og avdelingslederen med en gang, med spørsmål om vi trenger noe oppfølging. Det har vel aldri jeg hatt noe behov for. Så har vi også et kameratsystem nesten, hvor alle har to stykker de skal følge litt spesielt opp. Hvis det har vært en hendelse som involverer noen på kameratlisten din så skal du ringe og høre hvordan det går med dem og følge opp litt mer.

Bjørn forteller at han selv aldri har hatt behov for å bli ringt av sin «kamerat», men at han selv har ringt. Bjørn forteller også at han tror kollegaen satt pris på dette. Selv om Bjørn også beskriver at «det er ikke noe som er veldig oppe og som vi bruker, men vi har nå den listen da».

Hverken Bjørn eller Martin har fått oppfølging fra arbeidsplassen etter voldsepisoder og Martin beskriver seg selv som robust og at han tåler mye. En mulig tolkning kan være at dette handle om at informantene ønsker å gi et inntrykk av at de tåler volden. Martin har i tillegg til

dette arbeidet på institusjonen i kort tid og det kan antas at han har behov for å vise at han mestrer å utøve *rollen* som yrkesutøver ovenfor ledelsen.

Det ses i materialet at informantene reflekterer over kollegaer som viktige for å håndtere volden. I Hagen (2010, s. 74) sin undersøkelse vises det til lignende funn og det poengteres at kollegiet spiller hovedrollen når det kommer til oppfølging etter voldsepisoder. Selv om Julia ikke ønsker å dele så mye med sine kollegaer, så nevner hun fortsatt at hun har muligheten. Likevel forstår jeg det slik at den uformelle kollegastøtten mellom yrkesutøverne mer verdifull enn oppfølging fra ledere, psykologer, tillitsvalgt, verneombud eller et pålagt «kameratsystem». Dette opplever jeg som en slags uformell debriefing. I følge Kessler, Cheng og Mullan (2015, s. 690-691) er debriefing å reflektere sammen rundt hvordan systemet, *teamet* og individet kan forbedres for å kunne gi best mulig ytelser til brukeren og forandre hvordan *teamet* utfører arbeidet. Det er ganske entydig at informantene finner støtte og trygghet i kollegiet, og slik uformell debrief fremstår som viktig. Andersson og Överlien (2018, s. 74) sine informanter gir uttrykk for at de skulle ønske det kunne være mer *bakromsnakk* mellom kollegaer på arbeidsplassen. Mine informanter forteller at kollegaer er viktige støttespillere, men jeg er usikker på om kollegaene kan være på *bakrommet* med hverandre når de fysisk befinner seg på arbeidsplassen. Ut ifra Goffman (1992) sin teori forstår jeg det slik at de fortsatt vil være på *scenen* og utøve *rollen* lenge de befinner seg på arbeidsplassen. Andersson og Överliens (2018, s. 74) informanter uttrykker at *bakrommsnakk* oftest foregår med mennesker utenfor institusjonen.

### ***Å være vitne til at kollegaene blir utsatt for vold***

Informantene reflekterer over at det er vanskelig å være vitne til at kollegaer blir utsatt for vold. Oda svarer på spørsmål om hun kunne fortelle om en voldshendelse hun synes var vanskelig og svarte:

Ja, særlig hvis volden har vært mot kollegaer. Det kunne ha vært bedre å gå ut å ringe politiet med en gang, men det er noe med den der å se folk man bryr seg om i øynene og gå. Det er kjempevanskelig. Det var en vekkesituasjon der det kom ut en ungdom med kniv og kollegaen min ble stående slik at kollegaen var fanget i et hjørne. Jeg var den eneste som kunne gå ut. Jeg sto også på det stedet der ungdommen kunne gå ut. Så ungdommen var også låst. Da følte jeg meg kald og rasjonell og jeg tenkte jeg må gå ut og ringe politiet. Der gjorde jeg alt riktig. Som kollegaen min sa, så ville kollegaen at jeg skulle det. Hva ellers skulle jeg ha gjort? Men det er noe med å bearbeide den følelsen av at man har gjort det riktige. Det var en blandet følelse fordi jeg følte jeg

hadde gjort det riktige, men også en klump fordi jeg følte jeg gikk fra noen. Det er den følelsen man må jobbe med. Det er en innarbeidet følelse som er feil. Jeg snakket mye med kollegaen min om hvordan det føltes, og hva kollegaen min følte. Følte kollegaen seg sviktet? Jeg har hørt andre som sliter med noe av det samme, men når man har øvd mange ganger tikker det bare inn at man blir såpas kald. Så får reaksjonen komme etterpå. Det er nesten det samme som en brannøvelse.

Oda beskriver en situasjon der både hun og kollegaen ble truet med kniv og Oda var den eneste som kunne komme seg trygt ut av ungdommens rom for å tilkalle hjelp. I denne situasjonen kan det være at både ungdommen og Oda føle seg avmektige. Oda fordi hun måtte gå ut av situasjonen, samt at ungdommen heller ikke umiddelbart hadde mulighet til å fjerne seg. Julia forteller dette:

Hvis det er veldig mye og hyppige trusler så er det veldig belastende. Jeg har vært så heldig at truslene sjeldent har gått direkte på meg, med unntak av noen få ganger. Men, det hjelper egentlig ikke om trusselen er mot meg eller kollegaer. Du vil beskytte kollegaene dine og støtte opp under den jobben de gjør.

Julia sier også at hun synes det er vondt å se at kollegaer har det vanskelig på jobb og at det egentlig ikke spiller noen rolle om det er hun eller kollegaen som blir utsatt for vold; det er vanskelig uansett. Martin forteller dette om å se kollegaene bli utsatt for vold:

Det er like ubehagelig det. Det er jo samme som å bli utsatt for det selv. Jeg er veldig sånn på at vi er et team og vi er sammen. Det er jo det at man prøver å roe ned situasjonen og sånn. Så trekker man seg inn i en situasjon da. Jeg klarer ikke stå å se på når noen blir utsatt for vold. Da må man på en måte ha trukket seg ut sammen og ikke la en kollega være igjen.

Både Martin, Oda og Julia forteller at det er vanskelig å se kollegaene sine bli utsatt for vold. Martin og Oda forteller også at det er vanskelig å trekke seg ut av situasjonene som oppstår. Martin snakker om at kollegaene er et team. Privitera og Arnetz (2011, s. 32) skriver at å være vitne til vold kan ha like stor innvirkning på yrkesutøverne som hvis de selv skulle blitt utsatt for vold, noe som kan forklare hvorfor informantene uttrykker ubehag ved å være vitne til at kollegaene blir utsatt for vold.

## 4.2 Yrkesutøvernes spilleregler

I undersøkelsens andre tema presenterer og diskuterer jeg informantenes refleksjoner og erfaringer om hva jeg forstår som spilleregler for hvordan *rollen* utøves. Temaet består av to undertemaer: yrkesutøvers strategier og yrkesutøvers relasjon til ungdommene. Undertemaet om strategier handler om hvordan informantene forholder seg til og håndterer volden. Undertemaet om relasjon til ungdommene er relevant fordi måten informantene oppfatter denne relasjonen vil ha betydning for deres refleksjoner og erfaringer rundt vold.

### 4.2.1 Yrkesutøvernes strategier

For at yrkesutøverne skal utøve *rollen* har informantene strategier i møte med vold. Lundgren (2004, s. 27) beskriver strategier i møte med vold slik: «strategi är alltså ett sätt att aktivt förhålla sig til våldet, att hitta sätt att hantera att våldet finns i deras liv, att de lever i en våldsverkelighet».

#### ***Informantenes fysikk***

Informantenes egen fysikk blir snakket om flere ganger, men på ulike måter av informantene. Jeg klarer ikke å finne forskning som omhandler den fysiske styrkens verdi hos yrkesutøvere som arbeider på barnevernsinstitusjon. Dette kan muligens henge sammen med at det er en målsetting at fysisk tvang og makt skal begrenses så godt det lar seg gjøre i barnevernsinstitusjoner som kommer frem i rundskrivet om rettighetsforskriften på barnevernsinstitusjon under § 13. Her understrekes det at makt og tvang kun skal benyttes ut ifra et omsorgsansvar (Barne, likestillings og inkluderingsdepartementet, 2012, s. 18-20 ). Likevel uttrykker informantene at fysisk styrke både kan gi en slags trygghet, eller usikkerhet ved mangel på fysisk styrke. Det er gjort undersøkelser blant norsk politi og fysikk, og selv om politiet og yrkesutøvere på barnevernsinstitusjon er ulike på mange måter er det likevel et risiko for vold i begge yrker. Bjørn forteller dette om sin egen fysikk:

Jeg har jo en fordel at jeg er en relativt røslig kar. Jeg føler meg jo veldig sjeldent underlegen, sånn fysisk med ungdommene som jeg jobber med. Det tror jeg har ganske mye å si for min egen trygghet. Det er veldig få situasjoner der jeg føler jeg har veldig lite kontroll hvis det skulle skje noe, men jeg ønsker å beskytte dem jeg jobber med og andre ungdommer også.

Bjørn uttrykker at hans styrke og størrelse kan være med på å både trygge han selv og kollegaer. Finstad (2000, s. 219) skriver at atletiske kropper gir inntrykk av kontroll og

trygghet. Bjørns fysiske overlegenhet kan gjøre noe med både hvordan kollegaer og ungdommene oppfatter han som yrkesutøver og den fysiske styrken kan gjøre at han klarer å holde seg rolig i situasjoner der det kan oppstå vold. Bjørn uttrykker at denne fysiske overlegenheten er av betydning og forklarer det på denne måten:

Det er min trygghet da. Jeg blir ikke så redd i situasjoner, så hvis jeg har en 15 år gammel ungdom som veier 70 kg som er sinna, så veier jeg fortsatt godt over 100 kg og trener mye og tenker at hvis det skulle bli et basketak så hadde ikke ungdommen klart å holde meg fast eller gjøre noe voldsom fysisk skade på meg.

Bjørn mener at hans egen fysikk hjelper ham med å ikke bli redd, fordi ungdommene ikke representerer en fysisk trussel for ham. Julia reflekterer over det motsatte av Bjørn, og når jeg spør henne om hvordan det er å se en kollega blir utsatt for vold forteller hun også om betydningen av egen fysikk i møte med vold:

Først og fremst stressende og at man føler seg litt hjelpeløs. Jeg har stått i situasjoner hvor kollegaer har blitt stumpet en røyk på, dyttet til og jeg har skjönt at fysisk nå så er ikke jeg i stand til å gå inn og hjelpe deg i denne situasjonen her. Så ser du kanskje stresset til kollegaen din. Så har du lyst til å gå inn og hjelpe til. Og av og til får man ikke gjort det. Man føler seg rett og slett hjelpeløs.

Julia var ved intervju tidspunktet sykemeldt, hadde et ønske om å finne seg en ny jobb og hun traff meg utenfor barnevernsinstitusjonen. Ut ifra dette hevder jeg for at Julia kunne befinne seg på *bakrommet* når hun uttrykket dette. Jeg forstår henne slik, fordi det ikke er i tråd med *rollen* som yrkesutøver å føle seg hjelpeløs. Det er mulig for informantene å befinne seg på bakrommet når de er fysisk utenfor arbeidsplassen (Andersson & Överlien, 2018, s. 69).

Oda forteller dette om en gang en kollega ble fysisk angrepet av en ungdom: «Jeg tror det også handlet om at kollegaen som det gikk ut over fysisk, han var en veldig stor og sterk mann. Det hjelper ikke alltid å sette inn store og sterke menn bestandig» og hun forteller videre: «jeg måtte skjønne at lille meg ikke skulle kaste meg inn i den slåsskampen? Jeg hadde ikke sjans, så hvorfor prøvde jeg på det? Det tok både tid og jeg ble skadet».

Isdal (2018, s. 145) hevder at når vedkommende kjenner på frykt i voldssituasjonen er det normalt å kjenne seg liten og i likhet med Julia beskriver Oda seg som fysisk underlegen og kaller seg selv «lille meg». Hun beskriver at det var bortkastet tid at hun forsøkte å stoppe ungdommen når hun uansett var sjanseløs. Begge to beskriver situasjoner der det har vært

vanskelig å hjelpe kollegaer i voldssituasjoner som har stilt krav til deres egne fysiske styrke. Det er også interessant at Oda forteller at det ikke alltid er hensiktsmessig å kun benytte sterke menn for å håndtere volden. Siljes erfaring er at hun bruker sin størrelse til å ufarliggjøre seg selv i møte med ungdommene. Hun forteller videre:

Kvinner er veldig ufarlig og så har vi omsorgsgenet. Jo mindre du er, jo mindre har jo ungdommene noe å bevise. Er du en liten mann og en liten kvinne spiller det jo ikke noe rolle. Men er du stor og sterk og har en truende atferd så kan man havne i klinsj, uavhengig om man er mann eller kvinne.

I likhet med Bjørn klarer Silje å finne fordeler ved sine fysiske egenskaper som yrkesutøver og hun utøver dermed en slags *inntrykkskontroll* i samhandling med ungdommene og kollegaer. Hun forklarer hvorfor hun utøver sin *rolle* slik hun gjør. På bakgrunn av det informantene forteller behøver det ikke være den fysiske styrken som er viktigst for om informantene er trygge i voldssituasjonene, men heller troen på at de klarer å benytte personlige styrker i møte med ungdommen. For en stor mann er det hans fysiske overlegenhet som gir ham den tryggheten. For kvinnen er det hennes «lille» fysikk og omsorgsgenet som gir trygghet. Blant annet beskriver Silje egenskapene kort, ikke-truende atferd og at hun har «omsorgsgenet» som positive aspekter for *rollen* som kvinnelig yrkesutøver. Denne beskrivelsen ligner på hvordan Björkdahl et al. (2010, s. 513) beskriver «ballettdanser» tilnærmingen. Lagestad (2010, s. 167-171) observerte i sine funn at mannlige politibetjenter oftere var unødvendig autoritære, noe som kunne oppleves som provoserende for de menneskene de traff i sitt arbeid. De kvinnelige politibetjentene var på sin side mer forsiktige, forhandlende og dempede. Kvinnene foretrakk å bruke mer tid til å etablere dialog enn å være direkte, og at dette lettere kunne medføre at situasjonen roet seg raskere ned. At informantene trekker frem positive egenskaper ved seg selv kan også forklares ved at yrkesutøverne har hver sin *rolle* på barnevernsinstitusjonen og presenterer den ideelle versjonen som er nærmest seg selv (Goffman, 1992, s. 35). Goffman (1992, s. 146) beskriver at hvert enkelt medlem av *teamet* utøver sin *rolle* på en slik måte som er mest nyttig for *teamets* opptreden.

### ***Hvordan en yrkesutøver ter seg***

Informantene forteller om hvordan de mener at en yrkesutøver bør oppføre seg i møte med ungdommer som utøver vold. Silje sa at hun ofte brukte å sitte ned som strategi og at det handlet om å være rolig i møte med ungdommene:

Veldig ofte når det roet seg handlet det om personalatferd. Jeg er rolig av meg og det har hjulpet at jeg er så kort. Jeg blir ikke en fysisk trussel og jeg blir ikke noe stresset når en ungdom skriker og hyler. Da setter jeg meg ned. Sikkert veldig dumt å gjøre for mange, men når en ungdom ser at du er rolig så blir jo gjerne ungdommen rolig selv etter hvert, og heller bare si kom og sett deg så snakker vi om det.

Maylinn forteller også om personalatferd:

Vi er veldig opptatt av å se på atferden til ungdommene, men at man også må se på personalatferd. Det er ikke til å komme utenom at noen ganger er ungdommen mer utagerende i nærværet av noen ansatte. Da må man se på hva de ansatte gjør. Hvorfor opplever noen mindre utagering enn andre? Jeg tenker at man lærer seg strategier. Jeg er ganske sikker på at jeg var god på å dempe ungdommene.

Både Silje og Maylinn beskriver atferd hos yrkesutøverne som noe viktig for å ikke bli utsatt for vold. At Silje mener det er en dårlig idé for andre yrkesutøvere å sette seg ved siden av en tilsynelatende sint ungdom kan handle om at yrkesutøveren gjør seg mer sårbar for fysisk vold. Silje beskriver at hun kan ha en annen atferd enn andre yrkesutøvere fordi hun er rolig og fysisk liten. Maylinn nevner i likhet med Silje at noen yrkesutøvere har en atferd som fører til at de oftere kan bli utsatt for vold, men nevner at det er mulig for yrkesutøveren å lære seg strategier for å bedre egen personalatferd, og trekker selv frem at hun er god til å dempe ungdommene i konfliktfylte situasjoner. Silje forteller også dette:

Jeg har vært utsatt for så veldig lite. Men jeg vet godt i forhold til ungdommer hvor ansatte har fortalt (om ungdommen) «å fy faen, ungdommen bet meg eller skalla meg». Hvor jeg ikke kan se atferden til ungdommen noe annet sted enn mot den ansatte.

På spørsmål om hvordan det er for Silje å se kollegaer bli utsatt vold forteller hun: «det spørs litt på hvilken kollega det er, haha». På spørsmål om Silje kan forklare nærmere hva hun mener med dette utdyper hun: «enkelte kollegaer er ikke like flinke miljøterapeuter. Personalatferd er jo årsaken i ganske mange utageringer og noen ganger tenker jeg jo dessverre, du får skylda deg selv». Om eksempler på dårlig personalatferd forteller Silje:

Du går aldri inn på rommet når ungdommen sier nei, du stiller deg aldri foran døren, du stiller deg ikke ved trappa. Så når den ansatte gjør alt de ikke skal, da tenker jeg «sorry». Når du har en historie på at du er ikke en god miljøterapeut, da blir jeg litt irritert. Så tenker jeg stakkars dem som har blitt utsatt for ting uten forvarsel da.

Yrkesutøveren kan risikere å bli utsatt for vold fordi vedkommende har en dårlig personalatferd. Dette er for eksempel ved at yrkesutøveren ikke respekterer ungdommenes grenser, posisjonerer seg uhensiktsmessig i rommet eller sperrer ungdommen inne. Ut ifra Silje og Maylinns beskrivelser forstår jeg det som at man kan bli oppfattet som en mindre god yrkesutøver hvis man blir utsatt for vold. Det handler ikke om ungdommens atferd alene, men også hvordan yrkesutøver ter seg i møte med ungdommen. Silje forteller også om at noen av yrkesutøverne selv kan ha skyld i at de blir utsatt for vold. Slik Silje beskriver fortjener man muligens volden hvis man har dårlig personalatferd og årsaken til dårlig personalatferd ligger på yrkesutøveren selv. I både Hagens (2010, s. 66) og Svalunds (2009, s. 57) undersøkelser forteller informantene at de kan oppleve kollegiet utrygge og i håndteringen av vold. Sett i lys av at trygghet er en viktig egenskap for å håndtere vold, kan dermed utrygghet kategoriseres som dårlig personalatferd.

Ved at årsaken til volden er individualisert kan det oppleves stigmatiserende når volden forekommer. Når volden blir kjent i personalgruppen kan det medføre at stigmatiseringen også oppleves diskrediterende, da volden blir kjent for alle (Goffman, 1968, s. 15). Da kan man stå i fare for å bli stemplet som en yrkesutøver med dårlig personalatferd. I. Eriksen og Sætre (2011, s. 224) skriver det at yrkesutøvere som har en forståelse av seg selv som tøffe kan oppleve skam hvis ikke de lever opp til disse forventningene. Dette gjelder også for yrkesutøvere som beskriver seg selv som rolige og dempende, hvis de ikke skulle leve opp til sine forventninger. Julia mener at å arbeide på barnevernsinstitusjon ikke er en jobb som egner seg for alle:

Dette er nok bare en sånn jobb som noen få mennesker er egnet til å stå i over tid. De fleste av oss er ikke det. Jeg tror du må være en helt spesiell type, men samtidig ser jeg at jeg har kollegaer jeg forundrer meg over at velger å stå i det.

Julia forteller om yrkesutøvere som er en spesiell type menneske, som tåler å jobbe på barnevernsinstitusjon over tid. Samtidig ekskluderer hun seg selv når hun sier «de fleste av oss er ikke det». Martin sier dette om å jobbe med vold:

Det er jo ubehagelig. Man må være veldig sikker i sin rolle. Så da måtte jeg sette tydelige og klare grenser. Jeg måtte være en tydelig og trygg voksen. Så må du være robust og flink til å jobbe med deg selv. Du må være veldig sensitiv ute i miljøet, mot kollegaer og ovenfor deg selv.

Jeg forstår også hva Martin sier som at det å være en god yrkesutøver handler om egenskaper hos vedkommende. Hverken Martin, Silje, Maylinn eller Julia legger noe ansvar for å bli utsatt for vold på forhold utenfor seg selv. Det handler om hvordan man er som mennesketype: man må tåle mye og jobbe med seg selv. Hovedansvaret ligger på hvor godt yrkesutøveren klarer å utøve sin *rolle*.

### ***Å være borte fra barnevernsinstitusjonen for å hente seg inn***

En annen erfaring informantene har fra å jobbe med vold er at de noen ganger trenger de å benytte egenmelding eller å sykemelde seg som strategi for å håndtere vold. Noen av informantene var åpne om hvorfor de var hjemme til nærmeste leder og noen valgte å ikke fortelle. Oda fortalte at hun måtte sykemeldte seg i 14 dager etter en voldshendelse der en ungdom angrep kollegaen hennes og der hun fysisk forsøkte å stoppe ungdommen. Dette medførte at Oda fikk skadet den ene armen. For Oda var denne fysiske skaden en påminnelse om hva som hadde skjedd. Hun forteller dette om å få sykemelding: «jeg trodde det var lurt, jeg tenkte jeg skulle få en distanse til det som skjedde, men jeg hadde den armen da. Så jeg fikk ikke gjort det. Jeg kunne likegodt dratt på jobb». Skaden ble en påminnelse om hva som hadde skjedd. Oda forteller også om ganger der hun benyttet seg av egenmelding:

Det har vært et par ganger der jeg har hatt ungdommer som har vært veldig voldelige mot kollegaer og jeg har tenkt at i dag klarer jeg ikke legge det fra meg og gå videre. Selv om ungdommene er ferdig med det og fortjener blanke ark, men så er ikke jeg der. Da blir jeg hjemme. Jeg har også blitt lei, kort i lunta, lite kreativ for å finne på løsninger og kanskje til og med irritert på kollegaer. Men, jeg synes avdelingslederen vi hadde da var veldig fin. Jeg kunne si jeg var gæren i nerva, jeg er forbanna, sliten og trøtt og alt er galt. Jeg blir hjemme og er ikke syk.

Oda var ikke hjemme fordi følte frykt, men jeg forstår det heller slik at hun var hjemme for å ikke gjøre en dårligere jobb i møte med ungdommer og kollegaer. Julia forteller også noe lignende:

Det har vel vært situasjoner der jeg har kjent så mye på angst og at jeg har vært gråtelabil og sånn når jeg sitter hjemme og forbereder meg til å dra på jobb. Da har jeg kjent at hvis jeg blir litt stressa på jobb i dag begynner jeg å grine. Så bare griner jeg foran ungdommen og det takler jeg ikke. Jeg har skjønt at jeg måtte ta fri ellers har jeg på en måte ikke kunne ha prestert på jobb. Jeg har gjort det ved to anledninger uten sykemelding, da har jeg pålagt det vondt i hodet eller ikke i form.

I likhet med Oda benyttet Julia egenmelding for å fortsatt kunne utøve *rollen* som yrkesutøver på en adekvat måte. Jeg forstår det slik at Julia ønsket å ha kontroll på sine egne følelser når hun var på jobb. Oda fortalte at hun kunne være ærlig med lederen sin og var fornøyd med det, men på spørsmål om Julia tror hun kunne fortalt lederen sin forteller hun: «jo, det tror jeg. Det har vært min egen skamfølelse, som har drevet meg til å ikke si det». Julia sier også «jeg føler jo at terskelen burde være enda lavere, det burde vært snakket mer om, at hør her det her stresset jobber vi i. Da er det innafor å ta det som en sykedag. Jeg skulle ønske det». Martin forteller også at han har benyttet egenmelding når det har vært mye vold på jobben:

Man må stå i situasjoner på jobb og i tillegg så har man noe på privaten også, da blir man så uregulert selv. Det er nesten ikke forsvarlig å dra på jobb. Hvis jeg hadde dratt på jobb måtte jeg sagt ifra. Det har jeg gjort før og sagt at jeg har sovet så dårlig, men jeg skal prøve å støtte dere så godt jeg kan. Da er dere klar over det. Jeg orker for eksempel ikke ha ansvar for den ungdommen. Så vi hjelper hverandre.

Julia forteller ikke ledelsen om den egentlige årsaken til fraværet, fordi hun føler skam hvis hun forteller sannheten. Samtidig ønsker hun at det var lavere terskel for å fortelle. Silje, Oda og Martin nevner ikke forhold ved ungdommene eller de andre kollegaene som gjør at de velger å bli hjemme, men heller forhold ved seg selv. I følge Hochschild (2012, s. 552) vil vedkommende forsøke å skjule og trykke ned upassende følelser, for å oppføre seg passende i situasjonen. I Oda, Martin og Siljes tilfeller forstår jeg det ut ifra Goffmans (1992) teori at å være krass, ukreativ og gråtelabil ikke var i tråd med *rollen* som yrkesutøver. Det kan være at Oda, Martin og Silje styrer inntrykket kollegaene og andre ungdommer får av dem ved å ikke sette seg selv i situasjoner der de kan gir feil inntrykk.

Ut ifra hva informantene forteller opplever jeg at de har ulike behov for å utøve *inntrykkskontroll*. Julia er en privat person som velger å ta seg en egenmeldingsdag uten å fortelle leder eller kollega hvorfor. Hun ønsker heller ikke å miste kontroll over sine egne emosjoner foran ungdommene. Da argumenterer jeg for at Julia har behov for å ha kontroll på

hvordan hennes *rolle* oppfattes, både av kollegaer, ledere og ungdommene når hun befinner seg på arbeidsplassen. Yrkesutøvere som kjenner seg overveldet kan unngå situasjoner som er ubehagelige ved å fjerne seg selv både fysisk og mentalt. Dette kan være en slags strategi for å unngå konflikter og å bli utsatt for vold (I. Eriksen & Sætre, 2011, s. 225).

#### 4.2.2 Yrkesutøvernes relasjon til ungdommen

Å ha en god relasjon til ungdommene anses som en viktig del av hvordan det forventes at yrkesutøveren skal utøve *rollen*. Bufetat har faglige anbefalinger som forteller at yrkesutøveren skal ha evne til å etablere gode relasjoner:

Det er viktig at du som ansatt har evnen til og tar ansvar for å skape en god relasjon til ungdommene på institusjonen. Et kjennetegn ved en god relasjon er at du og den enkelte ungdom anerkjenner, respekterer og aksepterer hverandre (Barne- ungdoms- og Familiedirektoratet, i.d).

Bufetat skriver at å etablere en god relasjon gir forutsetninger for å reagere tidlig i konfliktfylte situasjoner, ungdommene er trygge på yrkesutøveren, konflikter løses raskere og ungdommen kan være åpen og ærlig i møte med yrkesutøveren (Barne- ungdoms- og Familiedirektoratet, i.d). Jeg forstår det som at å etablere en god relasjon med ungdommene skal være med på å håndtere voldsutøvelse på barnevernsinstitusjonen. Gunnarsdottir og Studsrød (2015, s. 98) forteller det at å « bruke seg selv » i arbeidet er krevende og kan være noe av det vanskeligste yrkesutøveren gjør i sitt arbeid. Jeg forstår dette som krevende fordi alle emosjoner yrkesutøveren opplever gjennom sin arbeidshverdag påvirker både kroppslige reaksjoner, hvordan yrkesutøveren har det og deres atferd.

Oda forteller at det sjeldent var voldsepisodene hun tenkte på når hun kom hjem fra jobb, men heller på om hun hadde fått hjulpet ungdommene nok gjennom vekten: « jeg tenker på ungdommer som har det kjempevondt og ikke får hjelp ». Bjørn forteller også om omsorg for ungdommene, selv i voldssituasjoner der ungdommen måtte bli fysisk fastholdt:

Jeg husker at jeg tenkte hele tiden på at ungdommen ikke skulle ha det noe vondt. Vi var opptatt av hvordan ungdommen skulle bli holdt og at ungdommen ikke skulle være i klem på noe måte. Vi prøvde å slippe opp ganske mange ganger før det roet seg og nei, det er jo ikke noe allright situasjon.

På spørsmål om Silje klarer å legge fra seg jobben når hun kommer hjem svarer hun avkreftende og på spørsmål om hva hun tenker på svarer hun at: « ungdommer som har det

kjempevondt og ikke får hjelp. De jeg ikke får hjulpet godt nok i løpet av vakten min, som jeg må forlate».

Informantene gir uttrykk for at de føler et personlig ansvar for omsorgen ungdommene mottar. Det er ikke nødvendigvis hensiktsmessig å frata yrkesutøverne denne ansvarsfølelsen, fordi det kan gi yrkesutøveren en opplevelse av kontroll og mulighet til å forandre årsaken til at volden finner sted (Isdal, 2018, s. 149). Til tross av forventninger om at yrkesutøverne skal ha gode relasjoner til ungdommene så er det også et krav om at de må opprettholde sikkerhet gjennom maktbruk. Dette medfører et spenn mellom omsorg og sikkerhet. Ungdommer fra Forandringsfabrikken (2019, s. 22) deltok i en undersøkelse og fortalt om sine erfaringer med tvang. Ungdommene forteller at tvangsbruken vekker vonde minner og at det gjør oppholdet på institusjonen vanskeligere. Ungdommene blir også forvirret fordi institusjonen skal være som et hjem. Oda reflekterer rundt hvor viktig det er for henne å etablere en relasjon: «man skal ha en relasjon, komme i posisjon og man skal si de rette tingene. Det er mye mer komplekst enn det jeg trodde». Når Maylinn får spørsmål om hvordan hun demper ungdommer i voldssituasjoner forteller hun også om hva slags relasjon yrkesutøveren bør ha i møte med ungdommene:

Det å være trygg. Jeg tenker at ungdommene ofte har en lang læringshistorie, kanskje helt fra barneskolen, at de har vært truende og at man trekker seg unna. Ungdommene er ikke tjent med å ha sånne voksne rundt seg når de er på institusjon. Så man må tørre å være nær.

Maylinn forteller om ungdommer som kan være truende og at dette kan medføre at andre voksne trekker seg unna, likevel bruker Maylinn ordet «nær» for å beskrive hvordan yrkesutøveren bør være i møte med ungdommen. Jeg forstår Maylinns utsagn som at man som yrkesutøver har en moralsk forpliktelse til å etablere en relasjon med ungdommene, til tross for at de kan være truende og situasjonen kan være ubehagelig. Oda forteller også noe om det å ikke legge fra seg jobben når man er hjemme:

Jeg vet ikke om det er helt riktig å legge det fra seg på en måte? Fordi det er noe med det at det skal være en ektefølt relasjon til de barna. Hvis man har klart å oppnå den relasjonen er det ikke noe man slår av eller på. Man kan gå i butikken med egne barn og så ser man at «åh, den hadde ungdommen likt». Jeg tror det er nesten nødvendig del av jobben bare.

I. Eriksen og Sætre (2011, s. 219) skriver at empati er viktig for å kunne hjelpe, men at desto

mer empati yrkesutøveren har jo større er også sannsynligheten for at yrkesutøveren internaliserer ungdommens vonde erfaringer. Oda snakker om at relasjonen til ungdommen skal være ektefølt og at det er en nødvendighet. Isdal (2017, s. 31) skriver at det er umulig å ikke ta med seg jobben hjem, slik yrkesutøvere kan få anbefalt. Dette mener han at er fordi følelser lever sitt eget liv og ikke kan slås av og på. Slik Oda beskriver det strekker *rollen* som yrkesutøver seg over i privatlivet. Andersson og Överlien (2018, s. 69) sine informanter sier derimot at man ikke bør ta med seg jobben hjem, men i motsetning til disse informantene snakker ikke Oda om å ta med seg tanker om voldsepisodene hjem, men ungdommene som individer og hvordan de har det.

Martin forteller at han er flink til å etablere en relasjon til ungdommene og at han er opptatt av å presse seg selv for at de skal ha det bra. Han forteller «selv om man er sliten presser man seg på grunn av ungdommene. Noen må gjøre det». Både Martin, Bjørn, Silje, Maylinn og Oda forteller om ulike eksempler på hvordan relasjonen bør være, til tross for voldssituasjoner. Den skal være nær, ekte, at de stiller opp for ungdommene og tenker på dem i voldssituasjonen og når de hjemme. Ut ifra dette oppfatter jeg at informantene gjør det de kan for å etterleve anbefalingene fra Bufetat (Barne- ungdoms- og Familiedirektoratet, i.d). Hvordan er det da hvis man som yrkesutøver ikke klarer å mobilisere denne omsorgen for ungdommene? Julia forteller at det ikke alltid er like lett med relasjonen mellom ungdommene og yrkesutøveren og at dette kan være en utfordring som er underkommunisert:

Det er en sånn underkommunisert greie i hverdagen vår. At det er faktisk en del av de ungdommen vi møter, der lysglimtene er så sjeldent og så lite hyppig at det kan bli fryktelig vanskelig å like dem rett og slett. Jobben vår krever jo det av oss at vi klarer å hente en eller annen form for kjærlighet for dem da.

Julia forteller videre:

Det har vært belastende og stressende. Så sover man jo ikke godt når man kommer hjem. Også vil man egentlig bare unngå ungdommene. Så går man lissom inn i det igjen da, men da har gjerne dagene etterpå vært ok. På jobb så må du tilbake og treffe den ungdommen. Så skal du på en måte servere ungdommen det som noen ganger føles som kunstig vennlighet. Du får aldri snakket om situasjonen som har oppstått.

Jeg forstår det Julia beskriver som at det ikke er rom i *rollen* å ikke like ungdommene. Da kan en løsning være å holde avstand en periode. At Julia noen ganger ønsker å unngå

ungdommene beskriver Isdal (2018, s. 149) som en vanlig mestringsstrategi for å håndtere vold, da dette kan gi en opplevelse av kontroll. Til tross for at yrkesutøveren kan synes det er vanskelig å like og gi ektefølt kjærlighet til ungdommene er det en forventning om at man klarer å legge til side sine egne emosjoner, også etter voldsepisoder. Det har også vært økt fokus på at barn- og unge skal få kjærlighet i barnevernet og at dette skal være en «kjernekompetanse». Dette kom blant annet frem i Barnevernpanelet (2011) sin rapport og fra Barnevernsproffene (Thrana, 2016, s. 97). Barnevernspanelet (2011, s. 20) ber om at yrkesutøverne skal behandle barn og unge på samme måte som de ville gjort med egne barn. Å kjenne på følelser som står i konflikt med hva det forventes på arbeidsplassen kaller Hochschild (2012, s. 56-57) «følelsemessig dissonans». Jeg argumenterer at dette er hva Julia uttrykker: det forventes at hun skal «servere» kjærlighet og vennlighet til ungdommene, men at dette samtidig kjennes falskt og vanskelig etter situasjoner med vold. Hochschild (2012, s. 56-57) forteller også om det hun benevner som «følelsesregler». Dette handler om at det er etablerte «regler» for hvordan det er forventet at yrkesutøveren skal reagere på ulike situasjoner. Ut ifra hva informantene uttrykker virker det som å være empatisk og bry seg er «regler» som informantene må følge i sin *rolle* som yrkesutøver. Ellers ser det ut til at det er en del av *manus* at ungdommen og yrkesutøveren skal anerkjenne, respektere og akseptere hverandre. Både TBO og Barne- ungdoms- og familiedirektoratet (2017) legger føringer for *rollen* og jeg opplever at dette skaper et ideale som ikke nødvendigvis yrkesutøverne alltid klarer å etterleve.

### 4.3 Yrkesutøverne i møte med volden

Dette temaet består av to undertemaer: yrkesutøvers kroppslige reaksjoner på vold og hvordan yrkesutøver erfarer og reflekterer rundt å bli utsatt for ulike former for vold. Dette temaet tar for seg selve voldssituasjonen og informantenes væremåte underveis i voldshendelser og den umiddelbare tiden etter volden har funnet sted.

#### 4.3.1 Yrkesutøvernes kroppslige reaksjoner på vold

Som tidligere sett i undersøkelsen er det en forventning om at yrkesutøveren skal være rolig og sammenfattet i møte med voldelige ungdommer, likevel forteller informantene om kroppslige reaksjoner i møte med vold. Maylinn forteller dette:

Det er klart at vi er jo bygget sånn, det skjer jo noe i kroppen rent fysiologisk når man opplever truende situasjoner. Når man står i en sånn situasjon, man overvinner jo instinkter på en måte. Hele kroppen kan jo skrike at her skal jeg jo ikke være. Man bør

flykte fra det. Her er det farlig, men så overstyrer du det. Da er det klart at man opplever jo stresset rundt det.

Maylinn forteller også at «så tenker man jaja, så gikk man jo bare inn i det. Det er jo utrolig hva man vender seg til» og at «jeg tenker det har noe med habitueringen da. Jeg tenker at det er jo sånn ting vi blir utsatt for ofte så tilvenner vi jo oss det». Jeg tolker Maylinn dithen at hun mener at habituering handler om at volden er blitt normalisert. Dette stemmer overens med hva Blindheim (2011, s. 51-52) skriver om at hjernen tilpasser og endrer seg for å passe inn i sine omgivelser. Altså vil en person som blir utsatt for hyppig vold bli mer vant til dette enn andre mennesker. Jeg forstår Maylinns utsagn som en slags dualitet fordi hun uttrykker at volden er normalisert, men likevel at hun forstår at situasjonen kan være farlig og at det gjør henne stresset. Silje forteller også om kroppslige reaksjoner hun har hatt i voldssituasjoner:

Jeg husker hjertet. Det er litt snålt, men hver gang jeg blir litt redd eller altså at adrenalinet stiger rister høyre rumpeball. Det kan jeg kjenne, når jeg begynner å stramme rumpa, da vet jeg at det begynner det å oppstå en situasjon.

Silje forteller at kroppen reagerte først og at dette var en måte hun kunne merke at situasjoner med ungdommene begynte å tilspisse seg – i Siljes tilfelle merket hun det på hjertet og muskler i baken.

Jeg antar at det er vanskelig for informantene å trekke seg ut av situasjonen hvis en voldssituasjon først oppstår og at informantenes erfaringer er at å håndtere vold er en del av deres tilskrevne *rolle* som yrkesutøvere. En hjerne som har blitt utsatt for mye vold husker godt og hjernens alarmsentral, amygdala, sender beskjed om fare (Blindheim, 2011, s. 51). Muligens er det også derfor Silje kan si med så nøyaktighet hvordan hun reagerer. Fordi det er en naturlig reaksjon kroppen hennes for å advare henne.

Oda forteller også at volden var blitt normalisert for henne: «jeg kjente at det ikke gjorde meg noe å gå inn og avbryte en slåsskamp og det bør det gjøre. Fordi det er farlig og jeg tenkte at jeg ble ganske ukritisk til hva jeg utsatte meg selv for». Oda forteller at hun kunne gå inn og stoppe fysiske slåsskamper uten at det skremte henne. I retrospekt kan Oda fortelle at dette er noe hun angret på, fordi det kunne potensielt satt henne i en farlig situasjon. Siden Oda ble intervjuet og ikke befant seg på barnevernsinstitusjonen kan hun ha befunnet seg på *bakrommet* når hun uttrykker at det var en dårlig idé. Likevel gikk hun inn i situasjoner og jeg forstår det slik at dette handler om at Oda utøver *rollen* slik det er forventet av henne. Å

håndtere vold kan være en forventet del av *rollen*, til tross for kroppslige og følelsesmessige reaksjoner. Når volden normaliseres kan det bidra til at den underkommuniseres.

Julia forteller om en situasjon der en ungdom hadde med seg kniv i bilen da hun skulle ut og kjøre:

I det vi setter oss inn i bilen tar ungdommen frem kniven og legger den på fanget. Den bilturen, fra det vi kjørte fra intuisjonen til vi var fremme, klamret jeg meg fast til rattet. Ungdommen likte meg godt heldigvis, men det hjalp lissom ikke på det stresset jeg følte.

I denne situasjonen må også Julia ignorere sin egen alarmberedskap. Julia forteller videre: «når ungdommen gikk ut av bilen kjørte jeg hundre meter ned i gata, parkerte, tok meg en snus og satt der». Det Julia kunne ha som trygghet i situasjonen var at ungdommen likte henne og dermed var mindre tilbøyelig til å muligens skade henne. Til og med i en slik stressende situasjon klarer Julia å være på *scenen* og utøve *rollen* som yrkesutøver. Det er først når hun får kjørt unna at hun kan kjenne på hvordan hun egentlig hadde det i situasjonen.

Bjørn forteller også, i likhet med Maylinn og Oda, om kroppslige reaksjoner i voldssituasjoner:

Jeg husker det var en ungdom som hadde slått seg helt vrang for noen år siden og da ble jeg kalt inn som ekstra forsterkning. Jeg visste jo at når jeg kom på jobben så var oppgaven egentlig å få kontroll. Ungdommen hadde ødelagt masse greier, og de som var på jobben følte seg ikke i stand til å kunne overmanne ungdommen. De turte ikke gå inn i noe fysisk konflikt og det måtte gjøres. De andre ungdommene var redde og da måtte vi bare stoppe ungdommen. Du kjenner adrenalinet og kjenner at du nesten blir litt skjelven fordi nå skal det skje noe. Da kom jeg sammen med en annen voksen og løste det ganske fort og gærent. Ikke gærent da, hehe, men det er en av de gangene som jeg virkelig har trengt å holde en ungdom ganske lenge da. Det husker jeg enda, selv om det er lenge siden.

Bjørn beskriver fysiske reaksjoner som adrenalin og at han skalv i situasjonen. Da Bjørn fortalte var mitt inntrykk at han ikke skalv fordi han var redd, men fordi han var spent og heller «klar til kamp». Bjørn forteller også at det var en episode som gjorde inntrykk på han og på spørsmål om hvordan det var for Bjørn å gjøre dette svarte han:

Jeg vet ikke, jeg. Det går lissom litt over på automatikk føler jeg, når du er inne i situasjonen. Så tenker man mer over det etterpå. Jeg husker at jeg tenkte hele tiden på at ungdommen ikke skulle ha det noe vondt. Vi var opptatt av hvordan ungdommen skulle bli holdt og at ungdommen ikke skulle være i klem på noen måte. Vi prøvde å slippe opp ganske mange ganger før ungdommen roet seg. Det er jo ikke noe allright situasjon. Vi vet jo aldri hva som skjer, om de roer seg eller de bare later som. Det er jo ikke det jeg liker med jobben min akkurat, å holde på sånn.

Bjørn beskriver at denne situasjonen går på automatikk, i likhet med hva Maylinn og Oda også beskriver. Det er først etter situasjonen at Bjørn får mulighet til å tenke over hva som har skjedd og han sier selv at han ikke synes det er noe «allright» situasjon å være i. Martin beskriver også hvordan han opplever seg selv i voldssituasjonene:

At du går med ungdommer som har alarmberedskap. Da føler jeg også at jeg også får det innvendig. At man blir påvirket av ungdommene, det tapper oss til slutt. Noen ganger kan man være litt urolig innvendig, og man får jo adrenalin og det skjer noe med deg. Så du er veldig klar i øyeblikket.

Martins erfaring er at det koster energi når ungdommene har det vanskelig. Han forteller om kroppslige reaksjoner som at han kan kjenne adrenalin og at han erfart å bli sliten over tid. Martin forteller også: «jeg har vært ganske robust i de situasjonene som har oppstått og jeg har vært i. Jeg blir veldig rolig og tenker at vi skal stå i det». I likhet med alle de andre informantene forteller Martin at han klarer å holde seg rolig på utsiden og være robust, selv om han også må betale en pris for dette.

Ingen av informantene forteller noe om en synlig panikk i voldssituasjonene, men heller at de er rolige eller at volden er blitt normalisert. Jeg forstår det slik at informantene alltid klarer å være på *scenen* og utøve *rollen* som forventet, selv når de utsettes for vold. Det er først når de har fått situasjonen på avstand og befinner seg et annet sted enn jobb at de kan tillate seg å være på *bakrommet*. Da forteller informantene om andre refleksjoner, som at det var dumt å gå inn i en slåsskamp eller at de kan oppleve adrenalin, stress, hjertebank eller at situasjonen oppleves ugrei. Skulle det være slik at informantene hadde trukket seg i voldssituasjonen, gitt uttrykk for redsel eller unngått situasjonen helt, kunne det ha blitt en brist mellom hvilket inntrykk informantene er opptatt av å gi og det inntrykket de avgir til andre kollegaer og ungdommer. Hadde dette bristet blitt for stort ville det kunne medført *stigma* knyttet til deres karaktertrekk (Goffman, 1968, s. 14-15). Dessuten er det også forventet at man i

voldssituasjonen legger egne følelser til stede og heller fokuserer på å håndtere volden, så kan følelsene komme i ettertid (Isdal, 2018, s. 146).

#### 4.3.2 Yrkesutøvernes erfaringer med ulike voldstyper

Yrkesutøverne har ulike erfaringer og refleksjoner rundt ulike voldsformer. Selv om Isdal (2018) beskriver fem voldsformer er det materiell, fysisk, psykisk og seksuell vold mine informanter forteller om. Dette betyr ikke at det ikke er latent vold på arbeidsplassen, men informantene har ikke fortalt om denne voldsformen i intervjuene.

##### ***Materiell vold***

Alle informantene i undersøkelsen har erfaring med situasjoner som kan kategoriseres som materiell vold, der de selv eller kollegaer har blitt utsatt. Alle informantene beskriver episoder med knusing av kopper, vinduer, kaffetraktere og annet inventar på institusjonene. Martin forteller at:

Det er knusing hele tiden. Det var en periode der det var veldig mye. Da var det kaffetrakter og glass og det som sto nærmest ble kastet rundt. I en periode hadde vi ikke stuebord og kaffetrakteren måtte stå inne på kontoret.

Likevel er det ikke nødvendigvis slik at informantene beskriver sine erfaringer som spesielt voldsomme eller vanskelige. Oda forteller dette om materiell vold:

Det har vært mange situasjoner der ungdommer kan si «får jeg ikke det, knuser jeg alle vinduene». Da har jeg vært alene og da har ruta måttet gå. Eller kopper i veggen eller at det er vindusviskere som går. Det har også vært litt av de større tingene, som da jeg ble tilkalt på natta og hele avdelingen var knust da jeg kom på jobb.

Oda beskriver «større ting» som at hele avdelingen var knust. Siden Oda ikke benevner knusing av ruter, kopper i veggen eller ødelagte vindusviskere som «større ting» forstår jeg det slik at Oda reflekterer over knusing av disse «mindre tingene» som mindre inntrykksfullt. Oda forteller videre:

Jeg føler ikke noe sinne i de situasjonene, mer hvordan kan dette ha skjedd? Man får lyst til å gå tilbake fordi det er så unødvendig. I all verden, hvordan kunne det bli så voldsomt? Det er litt den der diskusjonen om man skal stoppe ungdommene når de utøver materiell vold? Ja, det bør vi gjøre. Fordi de ungdommene som har rasert

avdelingen har det ikke bra. Materielle skader er dumt og irriterende, men det gjør ikke så veldig inntrykk på en måte.

På en side beskriver Oda ødeleggelsene som «voldsomme», men på andre siden som «dumme og irriterende» og at det ikke gjør så mye inntrykk på henne. I samtalen med Oda får jeg inntrykk av at hun erfarer det slikt fordi det ofte blir mye å rydde opp og at det koster penger å erstatte ødelagte gjenstander. Oda beskriver også situasjoner der hennes egne eiendeler som vindusviskere, briller, mobiler, klær og sko har blitt ødelagt. Likevel beskriver hun hendelsene slik: «det er mer irriterende, fordi det får andre konsekvenser når egen mobil går. Men jeg blir ikke egentlig noe mer trigget av det». Isdal (2018, s. 49) forteller at materiell vold nødvendigvis ikke er ukontrollert. Med dette mener han at ungdommen eksempelvis kan la vær å knuse sine egne eller verdifulle gjenstander, men heller konsekvent ødelegge yrkesutøvernes eller barnevernsinstitusjonens gjenstander. Jeg forstår at Odas neste utsagn oppklarer hvorfor ikke materiell vold trigger henne i større grad: «koppen, vinduet, vindusviskeren - det kan erstattes. Det kan ikke jeg eller kollegaen min». Når Oda sammenligner den fysiske og materielle volden forstår jeg det slik at hun synes den materielle volden er mindre truende. Bjørn forstår ikke materiell vold som en voldsform og uttaler: «det endte ofte med at ungdommen ødela noe, men det ble jo ikke noe sånn voldsepisode ut av det». I likhet med Oda og Bjørn reflekterer Julia om den materielle voldens ubetydelighet: «det er flere hendelser og veldig uproblematisk» og at «det er nok noe som jeg ikke bryr meg om». Av alle voldstyper informantene nevner beskrives materiell vold som mer «irriterende» enn noe annet. At ingen blir fysisk skadet kan være en av indikatorene for hvorfor informantene reflekterer over materiell vold som mindre alvorlig. En annen faktor kan også være at de ikke erfarer at volden er rettet mot dem, men heller som ungdommens indre uro og smerte. Informantene beskriver også at materiell vold skjer hyppig og derfor i større grad kan ha blitt normalisert for informantene. Det kan være en slags uskreven avtale mellom informantene og ungdommen at det er mer akseptabelt å knuse ting enn å gå til fysisk angrep. På spørsmål om Julia synes materiell vold er en mer akseptabel voldsform å bli utsatt for svarer hun:

Ja, jeg synes det. Mest fordi da vet jeg at ungdommen er så fortvilet og frustrert at de like gjerne kunne ha tatt meg eller noen på jobb også velger de å rette det sinnet en plass hvor de vet at det går greit. Vi kan legge nye fliser, fikse nye vegger, sette inn nye vinduer og bytte kjøkkeninnredning. Det går fint.

Til tross for at Julia beskriver den materielle volden som et akseptabelt alternativ gir også hennes utsagn et bilde for hvor voldsomme ødeleggelser som kan forekomme. Julia forteller om det samme som Oda har gjort tidligere; at materiell kan repareres, og at det er bedre at gjenstander blir knust enn at noen blir utsatt for fysisk vold. Et annet utsagn fra Martin bekrefter også at den materielle volden ikke oppleves å være rettet mot yrkesutøveren: «det skjer mye utagering med å kaste og knuse ting og sånn. Veldig lite mot oss direkte». Ut ifra dette opplever ikke Martin at volden er rettet mot yrkesutøverne når den kun er rettet mot selve gjenstanden. Isdal (2018, s. 49) skriver at materiell vold kan bli oppfattet som et alternativ til andre voldsformer, men likevel kan være traumatisk å oppleve. Dette har jeg ikke inntrykk av at gjelder for mine informanter. Det mine informanter forteller stemmer overens med funnene i Andersson og Överlien (2018, s. 67-68) undersøkelse. I deres undersøkelse fortelles det om hyppige hendelser med materiell vold, men at dette nødvendigvis ikke regnes som vold av informantene. Dette kan komme av at det er blitt normalisert og bare en del av arbeidshverdagen.

### ***Fysisk vold***

Informantene har ulike erfaringer og refleksjoner fra det å bli utsatt for fysisk vold: noen av informantene sier at det har de sluppet unna, mens andre kan fortelle om hendelser der de har blitt utsatt. Alle informantene har erfart at kollegaer har blitt utsatt for fysisk vold. Silje forteller at hun tidlig i sin karriere ble utsatt for fysisk vold:

Ja, det var jeg utsatt for selv. En ungdom jeg ikke visste var forbanna på meg og som ser helt rolig ut når ungdommen kommer inn døren. Jeg ser ungdommen kommer inn og brått går til angrep på meg. Ungdommen kastet først et kubbelys og gikk så inn med slag.

På spørsmål om hva Silje tenkte etter denne hendelsen fortalte hun: «jeg ble satt ut av at den lille ungdommen kunne reagere så sterkt og være så sint. Så sterkt fysisk når ungdommen ble sint. Det var interessant». Silje beskriver at hun reagerte med å bli satt ut når ungdommen utøvde fysisk vold mot henne, og beskriver hendelsen som «interessant». Jeg etterspurte ikke hvorfor hun reflekterte på denne måten, men kanskje kan det ha vært fordi det er en stund

siden hendelsen fant sted eller at hun forsøker å være i *rollen* og på *scenen* i møte med meg i intervjusituasjonen.

Oda forteller om en situasjon der hun ble stående mellom en kollega og en ungdom, der hun selv ble fysisk skadet:

En dag var vi mange på jobb og det endte med at det var en ganske stor mannlig kollega som ble tatt kveletak på. En annen kollega og jeg gjorde alt for å få han løs, men alt bare prellet av. Til slutt måtte vi innse at «jeg får ikke gjort noe». Jeg brukte nødverge og slo, men kollegaen min sto ordentlig i kveletak. Så måtte vi ringe politiet, men de hadde ikke de tid til å komme. Da måtte jeg skrike at da dør kollegaen min. Det løste seg med at kollegaen klarte å sparke fra og komme seg løs, så det løste seg på en eller annen fryktelig stygg måte. Da tenkte jeg at nå kan kollegaen min faktisk bli kvelt på ordentlig. Det kan gå galt og etterpå var vi så oppkava at jeg ikke merket at jeg var blitt skadet. Armen min så ut som en ballong. Ungdommen hadde prøvd å rive bort armen min, men jeg hadde hengt der og dinglet og ungdommen hadde bare tatt tak i armen min og vridd rundt. Da kjente jeg at jeg ble ordentlig «gal i i nerva.»

På spørsmål om hva Oda mener med «gal i nerva» svarer hun:

Jeg hadde lett for å le og gråte på feil sted. Jeg ble skvetten ikke sant. Det kunne kom en katt ut fra en busk og da ble jeg helt skvetten. Jeg kunne ikke høre på musikk, da begynte jeg bare å grine. Jeg så bare for meg den svære mannen som ble kvalt og da kom det bare igjen og igjen. Alle de der stresstegnene kom egentlig. Pluss at jeg måtte dra frem og tilbake til legevakten annenhverdag og tappe den armen for væske. Det ble en påminner om hvorfor jeg satt der og jeg fikk ikke tatt avstand fra hendelsen. Det var veldig vondt og kollegaen min kom aldri tilbake på jobb heller, siden det gikk så galt. Det er kanskje en av de verste voldshendelsene jeg har vært med på.

Oda reflekterer over at dette var en av de verste voldshendelsene hun har opplevd og hun beskriver emosjonelt stress i ettertid av hendelsen. Hogh og Viitasara (2005, s. 310) fant i sin metaanalyse at å bli utsatt for vold kunne medføre konsekvenser yrkesutøveres arbeidsprestasjon, som også ble tilfellet for Oda da hun måtte sykemelde seg. Hun beskriver også en emosjonell ustabilitet i perioden etter voldshendelsen og at hun tenker mye tilbake på situasjonen. Den skadede armen kan i tillegg ha blitt et diskrediterende kroppslig stigma for Oda. Med dette mener jeg at *stigmaet* ble synlig for alle (Goffman, 1968, s. 15). Når kollegaer og andre ungdommer ser skaden kan det være vanskelig for Oda å styre inntrykket hun avgir

som yrkesutøver. Den skadede armen kan være et merke som avgir inntrykk om at situasjonen kom ut av kontroll, og at yrkesutøverne ikke håndterte situasjonen. Dermed blir armen også et vitnesbyrd om den reelle motmakten ungdommen kan utøve. Etter denne hendelsen sykemeldte Oda seg og armen ble en påminner om hva som hadde skjedd. Julia forteller at hun hadde sluppet fysiske konformasjoner, men forteller også at hun hadde sykemeldt seg når det hadde vært mye fysisk vold på barnevernsinstitusjonen og hun forteller videre om hva kollegaene har stått i: «i det siste har det vært flere alvorlige hendelser med stikkvåpen og slagvåpen og en del sårne ting, men så har jeg vært heldig å unngå det på en måte, men jeg føler jeg har vært like påvirket av stresset». Bare det å høre om fysisk vold på arbeidsplassen gjør at Julia føler seg stresset. Bjørn skiller seg ut med tanke på det å bli utsatt for fysisk vold. Bjørn beskriver at det sjeldent er mye fysisk vold på hans institusjon og forteller dette om sine erfaringer:

Det er jo noen ganger at ungdommene flyr på hverandre. Det skjer vel egentlig oftere enn at de flyr på oss og jeg opplever egentlig veldig sjeldent at ungdommer er sinte på oss i personalet. Det kan godt være frustrasjon eller aggresjon fra andre ting, men det er veldig sjeldent at jeg tenker at det sinnet er rettet mot oss direkte.

Jeg forstår det slik på Bjørn at han kunne ende opp med å bryte opp slåsskamper mellom ungdommene. Hvis ungdommene en sjelden gang angrep personalet, handlet dette om frustrasjon eller andre grunner, og ikke et ønske om å utøve vold rettet mot yrkesutøverne. Bjørn beskrev også seg selv som fysisk sterk, trygg og at han ikke ser ungdommene som en fysisk trussel under kapittel 4.2.1, så dette kan også være med på at Bjørn ikke har regnet ungdommenes reaksjoner som fysisk vold. Det kan også være lettere for Bjørn å håndtere den fysiske volden hvis årsakene til voldsutøvelsen blir forklart med at ungdommene er sinte eller frustrerte, enn at deres sinne er rettet mot yrkesutøverne personlig. Bakenforliggende årsaker som Bjørn beskriver kan medføre at volden blir forminsket (Lundgren, 2004, s. 16).

### ***Psykisk vold***

Alle informantene har erfaringer fra å bli utsatt for det det Isdal (2018, s. 49) kategoriserer som psykisk vold. Dette er uvisst om Maylinn har erfaringer, da hun ikke fortalte noe om dette underveis i sitt intervju. Oda forteller om en situasjon der ungdommen sa at: «jeg slår når jeg blir sint, du vet det? Du har fått beskjed om det?». Oda oppfattet dette som en trussel og reflekterer videre:

De som bruker vold når de er helt ute av seg eller er helt fortvilet, og at det er det siste de har, det synes jeg egentlig ikke er vanskelig. Da sier jeg ofte at «det kan jeg ta». Det er verre når det er snakk om instrumentell vold. Hvis ungdommen bruker det bevist for å skremme meg. Hvis ikke jeg får ukepengene mine tre dager før tiden knuser jeg vinduene eller den første som kommer hit. Det synes jeg er vanskeligere å håndtere.

Odas erfaring er at vold som ikke er rettet mot henne er lettere å håndtere, fordi det oppstår på bakgrunn av frustrasjon og fortvilelse. Psykisk vold som er instrumentell og rettet mot henne er derimot vanskeligere. Oda forteller også om andre situasjoner:

Ungdommer har Googlet meg, funnet ut ting om meg som jeg ikke vil at folk skal vite, alt mulig fra trusler, slag, at de flyr på meg, trusler som har vært rettet mot familien min for eksempel. At ungdommen har brukt nettverket sitt som trussel mot meg. Det handler ikke bare om oss som er inne i institusjonsbobla.

Ut ifra hva Oda forklarer forstår jeg det slik at ungdommen kunne ha bekjenskaper i et kriminelt nettverk som ble brukt til å true Oda. Disse truslene strekker seg til forhold i Odas personlige sfære utenfor barnevernsinstitusjonen. Således er det ikke yrkesutøveren Oda som blir truet, men også den delen av Oda som er utenfor *rollen* hun utøver når hun er på jobb. Svalund (2009, s. 34) skriver at fire prosent av informantene hadde meldt om trusler utenfor jobb og at to informanter meldte om at disse truslene var rettet mot nær familie, på bakgrunn av informantenes arbeid. Julia forteller dette om sine erfaringer rundt psykisk vold:

Hvis det er veldig mange og hyppige trusler så er det veldig belastende. Jeg har vært så heldig så truslene har sjeldent gått direkte på meg, med unntak av noen få ganger. Det hjelper egentlig ikke om trusselen er mot meg eller kollegaer. Du vil beskytte kollegaene dine og støtte oppunder den jobben de gjør.

I likhet med Oda reflekterer Julia over at det er vanskelig å være vitne til at andre blir utsatt for trusler. Selv om hun sjeldent har opplevd trusler selv, beskriver hun den psykiske volden som veldig belastende. Bjørn forteller dette om når ungdommene skader seg selv:

Vi har jo egentlig ganske mye mer selvskading enn utadrettet vold. Det kan egentlig være ganske tungt å jobbe med når man hele tiden går rundt og er redd, og det er mye du skal passe på. Noen av dem skader seg ganske ofte. Det også ser jeg på som en slags form for psykisk vold eller psykisk belastning, det kjenner jeg mer på enn den fysiske volden.

Bjørn benevner at ungdommene selvskader som psykisk vold. Det kan argumenteres for at å være redd for at et annet menneske skal komme til å skade seg eller ta livet sitt er belastende, spesielt hvis det er din jobb å sørge for at vedkommende er ivaretatt og er trygg. Likevel kan man ikke anta at ungdommene skader seg selv for å utøve vold, men Bjørn kategoriserer selvskadingen likevel som en form for psykisk vold eller psykisk belastning. Lillevik og Øien (2014, s. 23) beskriver at ungdommer som selvskader kan føle sterk avmakt og at selvskadingen kan påføre både ungdommen og yrkesutøveren lidelse. På spørsmål om hvordan Bjørn håndterer å se selvskading svarer han: «jeg husker i starten så synes jeg det var veldig ekkelt og vanskelig. Nå er det dessverre nesten litt rutinepreget. Det er noe jeg tåler». Ut ifra hva Bjørn forteller ser det ut til at selvskading også er blitt normalisert. Bjørn er dualistisk i sin uttalelse, der først beskriver selvskading som psykisk vold og belastende, men avslutter med å uttrykke at det er blitt en rutine. På spørsmål om hvordan Bjørn håndterer å dra hjem fra jobb når ungdommene for eksempel har selskadet og ikke har det bra forteller Bjørn:

Akkurat det tror jeg at jeg har vært ganske god på. Jeg kan gjøre så godt jeg kan mens jeg er på jobb også må jeg bare stole på at de andre gjør jobben sin når jeg ikke er der. Så er det jo sånn at vi går ikke fra jobben hvis det er en amper situasjon eller vi tenker at de som kommer på jobb etterpå vil ha problemer med å takle det. Da er det ofte sånn at vi skifter og så kan vi som er ferdig på jobb bli sittende inne på kontoret og se at det går greit, mens de andre tar seg av pratinga og sånn. Bare være en sikkerhet.

Til tross for at situasjonen kan være psykisk belastende for Bjørn, beskriver han at han klarer å stole på at kollegaene sine håndterer situasjonene når han drar hjem. Han beskriver at kollegaer har en rutine for å bli igjen på jobb for å forsikre seg om at situasjonene ikke eskalerer og at alle er trygge. På spørsmål om Bjørn tror å jobbe på barnevernsinstitusjon kan passe for alle svarer han avkrefte:

Jeg tror nok noen mennesker tenker mye mer over ting og henger seg opp i ting og går og grubler. Det er nok ikke en kjempeegenskap å ha når man jobber sånn som jeg gjør. Det er en stor fordel at du klarer å legge fra deg jobben på veien hjem.

På spørsmål om Martin har noen erfaringer med å bli utsatt for psykisk vold forteller han:

Ja, når jeg setter en grense og må stå for avgjørelsen. Da blir ungdommen veldig forbanna og sur og ungdommen ønsket ikke det. Da kan ungdommen true over tid eller virke truende, være sur når vi er rundt ungdommen osv. I ettertid viser det seg at ungdommen egentlig har satt pris på at vi sto i kampen da.

Jeg forsto det slik at Martin erfarte psykisk vold hvis han satt grenser for ungdommene og at da den psykiske volden kunne foregå over lengre perioder.

### ***Seksuell vold***

Informantene nevner noen hendelser som kan kategoriseres som seksuell vold, men da først og fremst krenkende utsagn. De kvinnelige informantene forteller eksempelvis om nedrige kommentarer, mens de mannlige informantene forteller om frykten for å bli falskt anklaget for overgrep. Oda forteller:

Ja, jeg har opplevd masse. Ikke mot meg selv, men kollegaer som har fått kommentarer på at man er MILF (mother I would like to fuck), spørsmål om man har silikon i puppene eller kvise på puppene. Det har vært flere ganger fra både gutter og jenter mot kvinnelig og mannlige kollegaer, ungdommer som har vært litt for fysisk nærgående. Eller ungdommene sier selv at de gjør det bevisst for å gjøre folk ubekvemme.

Oda har erfart at denne type vold foregår på tvers av kjønn og at det kan handle om at ungdommene bevisst går inn for å gjøre yrkesutøverne ubekvemme: «det er veldig provoserende. Det er ikke helt ulikt andre former for vold fordi man gjør jo noe som er vondt og ubehagelig for å oppnå noe». Denne formuleringen fra Oda er sammenlignbar med Isdal (2018, s. 36) sin definisjon av vold, da den inkluderer krenkende hendelser. På spørsmål om Julia har erfaring med seksuell vold svarer hun: «et par ungdommer som har vært litt sånn klåete og sånn» og på spørsmål om Julia hadde erfart noe annen upassende oppførsel forteller hun videre:

Til noen grad har det vært det. Jeg hadde blant annet en ungdom som påsto at ungdommen var forelsket i meg og det var noe prat rundt det og jeg føler nesten at når man jobber med ungdommer i en viss alder at det nærmest er uunngåelig.

Jeg forstår Julias erfaring som at ungdommene kan bli nærgående eller forelsket er noe man må regne med som yrkesutøver, en del av det man må tåle og en del av *rollen*. Forelskelse fra ungdommens side trenger ikke nødvendigvis å forstås som vold, men kan oppleves som ubehagelig. I denne sammenhengen er det heller antastelsen som Julia definerer som vold enn at ungdommene er forelsket i henne. De mannlige informantene forteller om frykten for falske overgrepssanklager fra ungdommer. Bjørn forteller:

Det var en kollega av meg som ble beskyldt for å ha klådd på en ungdom en gang og det var jo også en ungdom som var der fordi ungdommen blant annet hadde beskyldt foreldrene sine for overgrep. Heldigvis var det ganske lett å motbevise da ungdommen fortalte om når og hvor dette her skulle skjedd så viste det seg at kollegaen min ikke var på jobb en gang. Det hang lissom ikke på grep i det heletatt, men utrolig belastende å få på seg uansett hvor trygg man er på at noe ikke har skjedd.

Jeg forstår det slik at Bjørn synes synd på kollegaen sin som ble beskyldt for seksuelle overgrep. Uansett om man er uskyldig eller ikke blir det yrkesutøverens ord mot ungdommens. På bakgrunn av anklagenes alvorlighetsgrad vil dette kunne uansett få følger for yrkesutøveren. Barne Ungdoms- og Familiedirektoratet (2021) skriver i sin veileder ved mistanke om vold eller overgrep skal arbeidsgiver vurdere suspensjon, omplassering eller andre tiltak. Martin forteller også at:

Det var en ungdom som hadde en seksuell tilnærming mot meg. Ungdommen ville absolutt at jeg skulle hente og da var jeg relativt ny. Da spurte jeg hvorfor det? Da svarte ungdommen at jeg er jo så kul. Da skjønte jeg greia. Når jeg kom så var ungdommen veldig på å bruke ekstra tid og tilnærmet seg på en ubehagelig måte. Ungdommen hadde den problematikken og det er veldig kjent. Så som mann skal man egentlig ikke være alene med denne ungdommen. Så da måtte jeg sette tydelige og klare grenser.

Viggen (2016) skriver i sin kronikk om en mannlig yrkesutøver som ble feilaktig anklagd for seksuelle overgrep av en ungdom. Sjefen trodde på at yrkesutøveren var uskyldig og mente derfor han måtte tåle anklagene og komme tilbake på jobb. Denne situasjonen endte med at

yrkesutøveren ble langtidssykemeldt og at han anmeldte ungdommen tilbake. Mannen Viggen (2016) intervjuet beskriver dette om å være mann og bli anklaget:

Om jeg som mann var blitt dømt for noe mot en mindreårig, ville folk flest sett det som mye, mye verre enn om jeg var en kvinne. Ledelsen trodde på meg, men mente jeg burde hoppe i det og gå på jobb. De skjønner ikke at vi menn stiller svakere i møte med slike beskyldninger (Viggen, 2016).

Dette stemmer overens med hva mine mannlige informanter uttrykker. Ingen av kvinnene gir uttrykk for at de er bekymret for å bli anklaget for seksuelle overgrep, men dette er noe mennene har tenkt på. Martin og Bjørn reflekterer over seksuell vold med mer bekymring sammenlignet med de andre voldsformene. Eksempelvis når de forteller om fysisk vold beskriver de seg som robuste og trygge. De uttrykker heller at det synd på de mennene som har fått falske anklager mot seg og at det er ubehagelig hvis ungdommene har en uønsket seksuell tilnærming. Martin og Oda forteller om at arbeidsplassene har satt inn tiltak for å beskytte både ungdommene og yrkesutøveren for å havne i ubehagelige situasjoner. Martin forteller:

Hvis vi har noen som er innenfor den kategorien så er vi ganske nøye på at menn ikke er alene sammen med ungdommen. Vi har jo også vanlige retningslinjer på at hvis vi skal inn og vekke for eksempel, så prøver vi å være samme kjønn som går inn og gjør det. Så langt det lar seg gjøre.

Oda snakker om hvordan barnevernsinstitusjonen har håndterer seksuell vold:

Det har aldri vært anklager om overgrep. Men mer sånn «han ser på meg på den og den måten». En ungdom kom til meg og sa at «jeg vil ikke være sammen med han og jeg synes ikke han skal være på min avdeling» og «han ser på meg på en rar måte jeg synes er ekkelt». Det er vanskelig, men man må si det høyt. At man ikke vet om det stemmer eller ikke, men det går kanskje an å gjøre noe med det. Så får vi andre voksne være der, fordi den lille promillen om at det er sant kan også være der. Det er viktig å snakke om det på kontoret etterpå, sånn at det ikke blir noe snikk snakk som ikke går frem til den det gjelder. Man må bare ta det «ungdommen sier at du ser på ungdommen på en seksuell måte. Er det noe du gjør som ikke vi andre gjør? Eller bare si at man kanskje er litt klein og ikke har ungdommer selv hjemme. Da kan man for eksempel få til svar «dere sier det er viktig med nattaklem og stryke på kinnet, men det aner jeg ikke hvordan jeg gjør» og man må få veiledning på de tingene der.

Oda forteller om hvordan yrkesutøveren på hennes barnevernsinstitusjon arbeidet med denne problematikken. Hun forteller om åpenhet blant kollegaene og veiledning der man er usikker. I Steckley (2011, s. 543-544) undersøkelse fra barne- og ungdomsinstitusjoner i Skottland forteller informantene om at de opplever fysisk kontakt med barna/ungdommene som risikabelt. Informantene synes at det kunne være risikabelt å bruke fysisk berøring som eksempelvis trøst, på grunn av risikoen for å bli anklaget for seksuelle overgrep. Flere yrkesutøvere brukte kun berøring når de ikke var alene med ungdommen/barnet og uttrykket at kvinnene var bedre egnet til å utøve fysisk omsorg fordi det var mer i tråd med deres *rolle*. Oda beskriver også dualiteten ved å bli anklaget for seksuelle overgrep. Det kan hende det er sant og derfor må det også tas på alvor, men det kan likevel være falske anklager. På grunn av at anklager om seksuelle overgrep er så alvorlig, så kan det også være stigmatiserende å bli anklaget. Jeg forstår det slik på måten både Martin, Bjørn og Oda forteller om anklager om seksuelle overgrep. Andersson og Överlien (2020, s. 7) skriver at spesielt mannlige yrkesutøvere kan synes det er vanskelig å bygge tett relasjon med spesielt med unge jenter, i frykt for å bli anklaget for seksuelle overgrep. I følge Goffman (1968, s. 14-15) vil et slikt *stigma* medføre at yrkesutøveren blir pålagt uønskede karaktertrekk, eksempelvis kriminell, overgriper eller pedofil – som absolutt ikke er i tråd med *rollen* som yrkesutøver. Selv om anklagene er falske vil *stigmaet* bli umulig å skjule og dermed diskrediterende og kjent blant alle (Goffman, 1968, s. 15).

## 5. Oppsummerende betraktninger

Gjennom undersøkelsen har jeg besvart problemstillingen «hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøveren over å bli utsatt for vold av ungdommer plassert på barnevernsinstitusjon, samt hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for håndtering av vold?». For å besvare problemstillingen tok jeg utgangspunkt i to forskningsspørsmål:

1. «Hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøverne over hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for håndtering av vold?»
2. «Hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøveren over å bli utsatt for vold av ungdommer de arbeider med?»

I dette kapittelet vil jeg oppsummere de viktigste poengene fra hvert tema. Jeg har delt opp kapittelet i tre underkapitler der kapittel 5.1 og 5.2 vil ta for seg forskningsspørsmålene. Kapittel 5.3 er konkluderende kommentar der jeg samler undersøkelsens hovedpoenger, om undersøkelsens funn er sammenlignbare med andre studier, samt funnenes relevans for praksis og forslag til videre forskning.

### 5.1 Hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøverne over hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for håndtering av vold?

Med tanke på det første forskningsspørsmålet forteller informantene om konkrete hjelpemidler som alarmer, avvikssystemer og ID-kort. Barnevernsinstitusjonen har også sendt informantene på grunnkurs innen TBO og TS, samt at de forteller om tilbud om samtale fra leder, psykolog eller verneombud etter voldsepisoder. Informantenes erfaringer med hvor vellykkede disse tilretteleggingene er varierer.

Det kan ses at informantene uttrykker ambivalens når det kommer til å bruke konkrete hjelpemidler som avvik og å ha på seg alarm. De fleste informantene synes det er viktig å dokumentere avvik, men forteller at de skriver færre avvik desto lengre tid de har arbeidet. Selv Julia og Martin som har arbeidet kortest tid forteller at de skriver færre avvik enn de burde. Informantene som i større grad kunne velge om de skulle bruke alarm, valgte ofte å la være selv om de syntes alarm var viktig å bruke. Min forståelse er at når informantene må vurdere på egenhånd om de skal benytte hjelpemidlene, så kan det forstås som at de er opptatt av å styre *inntrykkskontrollen* de gir til kollegaer og ungdommer (Goffman, 1992, s. 35). En yrkesutøver som ikke bærer alarm kan oppfattes som tryggere enn de som bærer alarm, særlig når dette er valgfritt og ikke innarbeidet som rutine. Videre må dette forstås på bakgrunn av at

yrkesutøverne skal gi omsorg i ungdommenes nåværende hjemmesfære og at alarmbruk kan være med på å tydeliggjøre maktforskjellene mellom ungdommene og yrkesutøverne. Slik som Andersson og Överlien (2020, s. 2-6) beskriver kan kulturen på enkelte barnevernsinstitusjoner både beskrives som voldelig og maskulin. Hvis det forventes at informantene skal ha kontroll på sine følelser og «tåle» volden kan dette være til hinder for både alarmbruk og avviksskriving.

Informantene deler sine refleksjoner rundt kursingen i TBO og TS. Björkdahl et al. (2013, s. 397) skriver det at det er viktig å kurse yrkesutøverne for å håndtere vold og at kurs kan være med på å gjøre yrkesutøverne mer bevisst på kompleksiteten som kan ligge bak voldsutøvelsen. Min forståelse er at informantene synes begge kursene har vært nyttige. Både TS og TBO har hjulpet dem med å se nye handlingsmuligheter, at det utføres bedre risikovurderinger og at informantene får tenkt seg mer om før de går inn i voldssituasjoner. På den andre siden fortelles det også at holdegrepene som blir benyttet i TS kan være vanskelige å bruke i nødsituasjoner og at informantene nødvendigvis ikke er fysisk sterke nok til å benytte dem. Det trekkes også frem at TBO kan oppleves overfladisk, ikke tilstrekkelig og at all vold ikke nødvendigvis bør forklares kun ut ifra traumer. Jeg forstår TBO og TS som en del av barnevernsinstitusjonenes *manus*, som en slags beskrivelse av hvordan arbeidsplassen ønsker at yrkesutøverne skal utøve *rollen*. På bakgrunn av hva informantene forteller kan det se ut som om barnevernsinstitusjonens implementering av TBO påvirker hvordan yrkesutøverne reflekterer over å bli utsatt for vold, som igjen kan påvirke hvorfor de ikke bruker alarmer eller skriver avvik. Yrkesutøver skal vise ungdommen tillit og trygghet når de arbeider etter TBOs tre grunnpilarer (Thommessen & Neumann, 2019, s. 29-30), men jeg setter spørsmål til om ungdommen opplever tillit når ikke alle yrkesutøverne går med alarm. Kanskje kan dette aspektet være med på å påvirke alarmbruk hos informantene. Informantene forklarer i intervjuene at de ser på volden som uttrykk for at ungdommene har det vondt og at yrkesutøveren skal ivareta ungdommen og gi omsorg. Hvis TBO-tenkningen flytter voldens fokus fra yrkesutøveren til bakenforliggende årsaker kan dette medføre at informantene ikke erfarer volden som personlig rettet. At TBO-tenkningen gir yrkesutøverne innsikt i mulige årsaksforklaringer for volden kan muligens gjøre volden mindre skremmende, medføre at informantene normaliserer volden og dermed skriver færre avvik.

Barnevernsinstitusjonene tilrettelegger for oppfølgende samtaler etter voldshendelser. Likevel reflekterer heller informantene primært over kollegaers betydning og forteller i mindre grad om samtaletilbud fra arbeidsplassene. Kollegaer er viktig for trivsel og for å holde ut i

arbeidet. De vil heller dele erfaringer rundt vold med kollegaene enn med ledere, verneombud eller psykologer. Dette kan handle om at kollegiet er et *team* og at det er lettere å dele erfaringer med personer som har vært i samme situasjon som en selv (Lambert, 2010, s. 1221). Informantene forteller også om at det er vanskelig å se kollegaer bli utsatt for vold. Dette kan ses i sammenheng med hva informantene forteller om deres relasjon til hverandre: kollegaer stiller opp, trøster og hjelper hverandre.

## 5.2 Hvordan erfarer og reflekterer yrkesutøveren over å bli utsatt for vold av ungdommer de arbeider med?

Informantene reflekterer over ulike strategier for å håndtere voldssituasjoner. I møte med vold kan de støtte seg på egen fysikk eller tilnærming til ungdommene i voldssituasjonen. De kan også ha behov for å benytte seg av fravær fra jobb for å håndtere vold over tid.

Informantene forteller om egen fysikk, men her forteller de mannlige og kvinnelige informantene om motsatte strategier. De mannlige informantene beskriver seg selv som robuste og røslige, og å være fysisk sterk beskrives som en trygghet. To av de fire kvinnene beskriver seg selv som hjelpeløse, «lille meg», og forteller om stress på grunn av manglende fysisk styrke. De kvinnelige informantene forteller også om fordeler ved nettopp å være kvinne. Disse fordelene beskrives som at man utgjør en mindre trussel når man er fysisk liten og dempet. Det er ikke nødvendigvis slik at det ene er bedre enn det andre, men alle informantene trekker frem fordelene de selv innehar ved sin fysikk. Ut ifra Goffmans (1992, s. 35) teori kan dette relateres til at man alltid ønsker å presentere en ideell versjon av seg selv i *rollen* som yrkesutøver.

Informantene reflekterer også over hvordan de kan tilnærme seg ungdommene i voldssituasjoner: unngå stress, være sikker, tydelig og ha klare grenser. Informantene legger mye vekt på deres egen og kollegaers personalatferd i møte med volden. To av informantene mener at yrkesutøvere som har dårlig personalatferd oftere blir utsatt for vold og en av informantene mener at volden da også kan være berettiget. Hvis informantene trenger å distansere seg selv etter voldsepisoder eller ikke er emosjonelt stabile nok til å møte ungdommene, velger de å ta ut en egenmeldingsdag. Informantene benyttet seg ikke nødvendigvis av egenmelding fordi de var syke, men heller fordi de ikke ønsket å møte ungdommene og kollegaene på det de beskriver som en «dårlig måte». Denne «dårlige måten» å møte de andre på arbeidsplassen på kan tolkes som at informantene ikke følte at de klarte å utøve *rollen* tilfredsstillende nok. Dette kunne handle om at de kjente seg emosjonelt

uregulerte etter en voldshendelse. Igjen kan det ses at *inntrykkskontroll* overfor ungdommene og kollegaer er viktig for informantene i deres voldshåndtering.

Som nevnt i kapittel 4.2.2 sies det i Bufetats anbefalinger, og tankegodset som blir formidlet gjennom TBO, at volden skal forstås på bakgrunn av traumer og at det skal bygges en relasjon med ungdommene. Informantene beskriver en god relasjon til ungdommene som viktig i det daglige arbeidet og dette ses som en god strategi for å håndtere vold (Barne- ungdoms- og Familiedirektoratet, i.d). I tillegg spiller informantenes relasjon til ungdommen inn på hvordan volden erfares og reflekteres over. De fleste informantene fortalte om en ektefølt relasjon til ungdommene de jobbet med, men to av informantene uttrykker at det kan være vanskelig å servere en falsk vennlighet til ungdommene etter voldssituasjoner. Jeg forstår informantenes omsorg for ungdommene som genuin, men TBO-tenkningen kan være til hinder for å uttrykke frustrasjon og negative følelser knyttet til voldsutøvelsen kolleger imellom. Disse negative følelsene er ikke en del av den ideelle *rolleforståelsen* til yrkesutøveren, og dermed blir negative følelser og erfaringer knyttet til vold skjøvet til *bakrommet*. Jeg kan ikke ta for gitt at alle informantene er like komfortable med å ha *bakromssnakk* med meg som intervjuer. Informantene kan derfor i ulik grad kan være på *scenen* og uttalelsene formes av institusjonens krav om hvordan *rollen* skal utøves (Andersson & Överlien, 2018, s. 68). Ulikheten ble eksempelvis fremtredende i intervjuene med Martin og Julia. Martin var ny i jobben og det kan tenkes at det fortsatt var viktig for ham å integrere seg inn i *rollen* på arbeidsplassen. Julia som var sykemeldt og i tillegg ønsket å søke seg bort fra å arbeide på barnevernsinstitusjon hadde muligens ikke samme behov for å uttrykke seg i tråd med *rollen*. Etter min forståelse uttrykket Julia seg flere ganger på en slik måte som ikke var i tråd med *yrkesutøverrollen*, noe som kan indikere at hun var på vei ut av å identifisere seg med *rollen*.

Alle informantene reflekterer over at de klarer å overstyre kroppslige reaksjoner i møte med vold og holde seg rolige i voldssituasjoner. Eksempelvis forteller informantene om at de har gått inn i voldssituasjoner der de håndterer situasjonen på automatikk og med trygghet. En informant forteller at hun kan gå inn i en fysisk konfrontasjon uten å tenke seg om, men i ettertid tenke at det var dumt å gjøre. Informantene beskriver at de kan oppleve adrenalin, at hjertet slår hardt eller de kan skjelve. At informantene klarer å ignorere kroppens reaksjoner viser hvor dyktige informantene har blitt i sin *rolle* og kan være et tegn på hvor vanlig volden er for dem. Mennesker som hyppig utsettes for vold vil med tiden forskyve egne grenser for hva de tåler (Isdal, 2018, s. 235), men når informantene har kommet seg bort fra

voldssituasjonen fortelles det om stress og at de blir tappet for energi av å være sammen med ungdommene. I ettertid kan informantene beskrive at å bli utsatt for vold kan kjennes uberegnelig, belastende, energitappende og at dette på sikt kan medføre sykemeldinger. Det er vanlig å kjenne på slike reaksjoner først etter volden har funnet sted, fordi vedkommende må beskytte seg selv under voldshendelsen (Isdal, 2018, s. 146). I tillegg har ikke informantene mulighet til å uttrykke disse følelsene før de befinner seg utenfor institusjonen, på *bakrommet*.

Informantene reflekterer over erfaringer med å bli utsatt for ulike typer vold og at de erfarer ulike voldstyper på ulike måter. Mine informanter har ikke fortalt om det Isdal (2018) beskriver som latent vold, men reflekterer rundt materiell, psykisk, fysisk og seksuell vold. Ingen av informantene uttrykker at materiell vold er spesielt traumatiserende eller vanskelig å håndtere, men forteller det forekommer ofte og de beskriver det heller som «dumt og irriterende». Materiell vold blir beskrevet som et «alternativ» til vold og ikke nødvendigvis som vold (Isdal, 2018, s. 49) og informantene forteller: det er bedre at ungdommene ødelegger gjenstander enn at de selv eller kollegaene blir rammet. Når det kommer til fysisk vold forteller informantene om erfaringer med slag, gjenstander som blir kastet mot dem, kollegaer som bli kvalt, stikkvåpen, slagvåpen og at nødverge har måtte blitt benyttet. Kvinnene beskriver i større grad reaksjoner knyttet til å bli utsatt for fysisk vold enn det mennene gjør. Kvinnene kan eksempelvis beskrive reaksjoner som stress, føle seg «satt ut» og å bli skvetten. Informantene erfarer at psykisk vold foregår hyppig på barnevernsinstitusjonene, og at den først og fremst handler om trusler. Det fortelles at volden kan oppstå når man setter grenser for ungdommene og at den kan foregå over lengre perioder. Selvskading trekkes også frem som psykisk vold av en av informantene. En av informantene beskriver også at hun hadde mottatt trusler om at hennes egen familie kunne bli utsatt for vold. Når det kommer til seksuell vold, har de mannlige og kvinnelige informantene ulike erfaringer. Kvinnene forteller om at de kan få nedrige bemerkninger, mens de mannlige informantene forteller om en bekymring for å bli falskt anklaget for seksuelle overgrep. To av informantene forteller at arbeidsplassen kan håndtere dette ved at yrkesutøverne ikke er alene med ungdommer som har denne problematikken, for å beskytte både ungdommene og yrkesutøverne. En informant forteller også om at dette er noe man må snakke mye om, slik at yrkesutøvere som er usikre på hvordan de skal tilnærme seg ungdommer får hjelp og veiledning.

### 5.3 Konkluderende kommentar

Jeg ser at mine funn stemmer overens med flere av funnene i undersøkelsene som blir presentert under kapittel 1.5. Funn i Hagens (2010, s. 63) undersøkelse viser at informantene vektlegger sine personlige egenskaper for å håndtere volden. Informantene i min undersøkelse har også fokus på seg selv og hvordan de utøver *rollen* for å kunne håndtere vold. Mine informanter trekker eksempelvis frem at egenskaper som trygghet, robusthet, være dempet og kontrollert er viktig for å håndtere volden. I tillegg til dette skriver Hagen (2010, s. 63) at informantene forteller at jobben ikke passer for alle. To av mine informanter uttrykker det samme om at man ikke er egnet dersom man grubler mye og henger seg opp i situasjoner, samt at det er få som egner seg til jobben og at man må være en spesiell type menneske for å holde ut. Hagens (2010, s. 65) informanter satt pris på både samtale med leder og kollegaer etter voldsepisoder og selv om mine informanter ikke nevner ledere i like stor grad så reflekterer informantene mine over at kollegaer er viktig for å holde ut i jobben. I likhet med mine informanter forteller også Hagen (2010, s. 52) om normalisering av vold og at volden har blitt en del av arbeidshverdagen. Hagens (2010, 59-60) informanter fokuserer heller på brukerne og kollegaene, og ikke seg selv i en voldssituasjon. Mine informanter er også opptatt av å ivareta ungdommene og utøve omsorg. I Svalunds (2009, s. 10) undersøkelse forteller informantene at de opplever engstelse, redsel og utrygghet når de er vitne til at kollegaer blir utsatt for vold, noe som stemmer overens med hva mine informanter forteller. I tillegg ses det både i Svalund (2009) og Hagen (2010) sine undersøkelser at informantene forstår volden ut ifra grensesetting, avmakt, sykdom eller manglende kommunikasjonsevner. Mine informanter forteller mye om traumeforståelse og smerteuttrykk som begrunnelsen for at ungdommene utøver vold. Arbeidstilsynet (2016, s. 6) fant også i sin rapport at TBO skulle være viktig for voldshåndtering, som også mine informanter reflekterer over. Informantene mine forteller at TBO har hjulpet dem med å se nye handlingsalternativer, tåle ungdommenes sinne og gjøre bedre risikovurderinger. I Arbeidstilsynets (2016, s. 6-7) rapport uttrykket også informantene usikkerhet med tanke på hva som var avvik. Mine informanter uttrykker ikke nødvendigvis usikkerhet, men heller at de melder sjeldnere og sjeldnere avvik og at toleransen for hva som regnes som avvik blir høyere.

Jeg forstår det slik at informantene legger det meste av ansvaret for å håndtere voldssituasjoner på seg selv. De legger lite skyld på barnevernsinstitusjonenes praksis eller ungdommene som utøver volden. I lys av Goffmans (1992) rolleteori kan det forstås som at den spesifikke *yrkesrollen* blir konstruert slik at yrkesutøverne skal være trygge, robuste,

dempede og nære. Det blir dermed lite rom for vanskelige reaksjoner og følelser i og etter voldssituasjoner. Personalatferd som ikke passer inn i *rollen* kan potensielt være stigmatiserende. Det kan derfor ses at informantene er bevisst på hva slags inntrykk de ønsker å gi til kollegaer og ungdommer. Ubevisst eller bevisst så er det uansett en ervervet *rolle* yrkesutøverne skal utføre som har visse forventninger. Dette medfører i tillegg risiko for visse *stigmaer* ved eksempelvis dårlig personalatferd. Selv om ingen av informantene beskriver seg selv som stigmatiserte beskriver to av informantene at voldsutøvelsen fant sted på bakgrunn av kollegaers dårlige personalatferd. En av disse informantene beskriver i tillegg at voldsutøvelsen var berettiget fordi den voldsutsatte yrkesutøveren hadde så dårlig personalatferd. I praksis kan det være viktig at barnevernsinstitusjonene arbeider for å fjerne det individualiserte ansvaret for voldsutøvelse bort fra yrkesutøverne og tilbake til barnevernsinstitusjonene. Dette stemmer også overens med hva Andersson og Överlien (2018, s. 76) konkluderer med i sin undersøkelse:

In any event, whether the focus is preventing incidents, improving skills for handling violent incidents and/or supporting staff afterwards, it should be aimed at the institution, not individual staff members, placing the creation of institutional roles in a new light.

Funnene i min undersøkelse viser at det er viktig for informantene å være trygge i sin *rolle*. Det ser ut til at det er vanskelig for informantene å snakke om seg selv som voldsutsatte eller voldsoffer, muligens fordi dette kan medføre stigmatisering da yrkesutøveren plasserer seg i en avmektig posisjon i forhold til ungdommen (Isdal, 2018, s. 250). I Andersson og Överlien (2020, s. 7) beskrives det at yrkesutøverne synes det er vanskelig å snakke om vold, fordi det enten posisjonerer dem som voldsutøvere eller voldsofferet. Jeg ser også at mine informanter flere ganger gjennom undersøkelsen heller benevner voldshendelser som «situasjoner» enn å kalle det for vold. Volden er hierarkisk der voldsutøveren er over den voldsutsatte. Ved å definere seg selv som voldsutsatt vil dette også bety at ungdommene må kategoriseres som voldsutøvere (Isdal, 2018, s. 76). Å gi fra seg kontroll på denne måten kan medføre stigmatisering på bakgrunn av uønskede karaktertrekk i *rollen* (Goffman, 1968, s. 14-15). Informantene reflekterer over at ungdommene utøver vold på bakgrunn av traumer og som et smerteuttrykk, og at volden dermed har en mindre funksjon utover det den uttrykker. På bakgrunn av TBO-tenkningen og barnevernsinstitusjonens retningslinjer gis det ikke rom i *rollen* til å ansvarliggjøre ungdommene for voldsutøvelsen i tilstrekkelig grad.

Et annet funn er også informantenes normalisering av volden de blir utsatt for. Jeg har flere ganger måtte lese transkriberingen om igjen, fordi en informant kan si det er få alvorlige voldshendelser på sin arbeidsplass samtidig som informanten forteller om flere potensielt alvorlige voldshendelser. Normaliseringen kan forekomme av ulike grunner. Eksempelvis kan volden forekomme så hyppig at informantene er blitt vant med den og at deres grenser har blitt forskjøvet. En annen mekanisme kan være at volden må bagatelliseres som en strategi for å orke å arbeide på institusjonene (Lundgren, 2004, s. 15; Isdal, 2004, s. 259). Jeg forstår det slik at informantene regner volden som en forventet del av arbeidshverdagen. En annen årsak til normaliseringen kan være barnevernsinstitusjonenes implementering av TBO i praksis, der TBO har blitt en slags føring for hvordan informantene skal forstå vold. Steinkopf (2021) forteller i sin kronikk at det har vært forvirring i praksisfeltet om hva TBO innebærer i praksis. Dette handler om at TBO ikke er manualbasert og kun praktiseres på bakgrunn av de tre grunnpilarene. I praksis betyr dette at TBO kan implementeres på ulike måter i ulike barnevernsinstitusjoner. En av informantene snakker om at TBO ikke strekker til i møte med volden og en annen informant gir eksempler på der de har forsøkt å møte ungdommene på bakgrunn av det jeg forstår som i tråd med TBOs tre grunnpilarer. Han beskrev at han var «sensitiv» i møte med ungdommen, men endte likevel med å bli utsatt for vold. Barnevernsinstitusjonene bør dermed styrke måten TBO blir implementert i større grad for å etablere en felles forståelse blant yrkesutøverne.

På bakgrunn av hva informantene forteller vil jeg hevde at det er usikkert om det er hensiktsmessig å kalle materiell vold for vold, selv om det er en av Isdal (2018) sine kategorier. Isdal (2018) graderer heller ikke hvor alvorlig hver voldsform er, fordi forståelsen av vold er så vid og inkluderende. Dette kan bli problematisk, fordi dette kan i ytterste konsekvens sidestille et slag i ansiktet med å knuse en kaffekopp. Denne sidestillingen kan være med på å stigmatisere ungdommene som utøver materielle skader eller at andre voldsformer blir mistet av syne eller bagatellisert av yrkesutøverne. På den andre siden er det nødvendigvis ikke riktig å forkaste den materielle volden som en voldsform fordi er så hyppig brukt. En gylden middelvei kan være å bevisstgjøre yrkesutøverne om at det skal være akseptert i *rollen* å synes at materiell ødeleggelse kan være ubehagelig å erfare, selv om det nødvendigvis ikke er hensiktsmessig å omtale det som en voldskategori.

Denne undersøkelsen gir et bilde av seks yrkesutøveres erfaringer og refleksjoner av å bli utsatt for vold av ungdommene de arbeider med, samt på hvilken måte arbeidsplassen tilrettelegger for håndteringen av vold. Informantene i studien er seks ulike individer med

ulike forutsetninger. Til tross for dette er det likheter i deres erfaringer og refleksjoner og flere av funnene er sammenlignbare med andre undersøkelser (Svalund, 2009; Hagen, 2010; Arbeidstilsynet, 2016; Andersson & Överlien, 2018; Svalund & Hagen, 2019). Selv om funnene ikke er generaliserbare til en større populasjon kan det være at andre yrkesutøvere som arbeider på barnevernsinstitusjon også kjenner seg igjen i informantenes erfaringer og refleksjoner.

I denne undersøkelsen ser man tendenser til at kjønn spiller inn på hvordan yrkesutøverne reflekterer rundt og erfarer vold. Disse aspektene blir ikke undersøkt nærmere i denne undersøkelsen og kan derfor danne et grunnlag for videre forskning. En annen idé hadde vært å intervjuere ledere for å se nærmere på hvordan de arbeider for å implementere tiltak for å håndtere volden på barnevernsinstitusjonene og hvilke tiltak de erfarer at fungerer.

## Litteraturliste

- Album, D. (1996). *Nære fremmede : pasientkulturen i sykehus*. Oslo: TANO.
- Andersson, P. (2020). Emotional adjustments to violent situations at secure units for adolescents: A staff perspective. *Emotion, Space and Society*, 37, 100741.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.emospa.2020.100741>
- Andersson, P. & Överlien, C. (2018). If you take it personally you break. Neglected voices on violence in secure units for adolescents. *Social Work and Social Sciences Review*, 19(3), 61-80. <https://doi.org/https://doi.org/10.1921/swssr.v19i3.1191>
- Andersson, P. & Överlien, C. (2020). Violence, role reversals, and turning points: work identity at stake at a therapeutic residential institution for adolescents. *Journal of Social Work Practice*, 1-14. <https://doi.org/10.1080/02650533.2020.1835848>
- Arbeidsmiljøloven. (2006). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.* (LOV-2005-06-17-62). Arbeids- og sosialdepartementet. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Arbeidstilsynet. (2016). *Tilsyn med barnevernsinstitusjoner. Oppsummeringsrapport. Hovedprioritering 2016 - forebygging av vold og trusler* Hentet fra [https://www.nhosh.no/contentassets/9c7758cbd5954343b5c3837d261f1936/vold\\_og\\_trusler\\_oppsummeringsrapport\\_tilsyn\\_barnevern\\_2016.pdf](https://www.nhosh.no/contentassets/9c7758cbd5954343b5c3837d261f1936/vold_og_trusler_oppsummeringsrapport_tilsyn_barnevern_2016.pdf)
- Backe-Hansen, E., Løvengren, M., Neumann, B. C. & Storø, J. (2017). *God omsorg i barnevernsinstitusjoner* (978-82-7894-633-6). Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- Barne- ungdoms- og familiedirektoratet. (2017). Faglige anbefalinger for forebygging og håndtering av konfliktfylte situasjoner i barneverninstitusjon. Hentet 31.12.2020 fra [https://bufdir.no/Barnevern/Fagstotte/Barnevernsinstitusjoner/konfliktfylte\\_situasjoner/](https://bufdir.no/Barnevern/Fagstotte/Barnevernsinstitusjoner/konfliktfylte_situasjoner/)
- Barne- ungdoms- og Familiedirektoratet. (2020). Barnevernsinstitusjoner Hentet 03.10 2020 fra [https://bufdir.no/Barnevern/Tiltak\\_i\\_barnevernet/Barnevernsinstitusjoner/](https://bufdir.no/Barnevern/Tiltak_i_barnevernet/Barnevernsinstitusjoner/)
- Barne- ungdoms- og familiedirektoratet. (2021). Barn og unge i institusjon. Hentet 27.08 2021 fra

[https://www.bufdir.no/Statistikk\\_og\\_analyse/Barnevern/Barn\\_og\\_unge\\_med\\_tiltak\\_fra\\_barnevernet/barn\\_i\\_institusjon/#heading90943](https://www.bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Barnevern/Barn_og_unge_med_tiltak_fra_barnevernet/barn_i_institusjon/#heading90943)

Barne- ungdoms- og Familiedirektoratet. (i.d). Trygghet og sikkerhet. Forebygging og håndtering av konfliktfylte situasjoner. Hentet 03.07 2020 fra

[https://semeg.bufdir.no/Home/Trygghet\\_Sikkerhet](https://semeg.bufdir.no/Home/Trygghet_Sikkerhet)

Barne, likestillings & inkluderingsdepartementet. (2012). *Retningslinjer til forskrift 15. november 2011 om rettigheter og bruk av tvang under opphold på barneverninstitusjon* (v Q-19/2012). Regjeringen. Hentet fra

[https://www.regjeringen.no/contentassets/e0c9476c97144f6ab2bf8aa04e0fecb6/rundskriv\\_om\\_retningslinjer\\_til\\_rettighetsforskriften\\_20\\_06\\_2012.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/e0c9476c97144f6ab2bf8aa04e0fecb6/rundskriv_om_retningslinjer_til_rettighetsforskriften_20_06_2012.pdf)

Barne Ungdoms- og Familiedirektoratet. (2021). Hvordan håndtere bekymring for at ansatte har utsatt barn for vold eller seksuelle overgrep - veileder for utarbeidelse av plan. Hentet 17.07 2021 fra

[https://www.bufdir.no/fagstotte/produkter/hvordan\\_handtere\\_bekymring\\_for\\_at\\_ansatte\\_har\\_utsatt\\_barn\\_for\\_vold\\_eller\\_seksuelle\\_overgrep\\_veileder\\_for\\_utarbeidelse\\_av\\_plan/](https://www.bufdir.no/fagstotte/produkter/hvordan_handtere_bekymring_for_at_ansatte_har_utsatt_barn_for_vold_eller_seksuelle_overgrep_veileder_for_utarbeidelse_av_plan/)

Barnevernpanelet. (2011). *Barnevernspanelets rapport*. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. Hentet fra

[https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/barnevern/2011/barnevernspanelets\\_rapport.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/barnevern/2011/barnevernspanelets_rapport.pdf)

Bath, H. (2008). The Three Pillars of Trauma-Informed Care. *Reclaiming children and youth*, 17(3), 17. Hentet fra

<https://elevhalsan.uppsala.se/globalassets/elevhalsan/dokument/psykologhandlingar/trauma-informed-care.pdf>

Bath, H. (2015). The trouble with Trauma. *Scottish Journal of Residential Child Care*, 16(1), 5-12. Hentet fra

[https://www.traumebevisst.no/program/etgodthjem/filer/Bath\\_H\\_The\\_Trouble\\_with\\_Trauma.pdf](https://www.traumebevisst.no/program/etgodthjem/filer/Bath_H_The_Trouble_with_Trauma.pdf)

Baugerud, G. A. (2019). Barnevernet som arbeidsplass: en kilde til jobbtilfredsstillelse eller stressrelaterte belastninger? *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 96(4), 230-245.

<https://doi.org/https://doi.org/10.18261/ISSN.1891-1838-2019-04-03>

- Björkdahl, A., Hansebo, G. & Palmstierna, T. (2013). The influence of staff training on the violence prevention and management climate in psychiatric inpatient units. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 20(5), 396-404.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2012.01930.x>
- Björkdahl, A., Palmstierna, T. & Hansebo, G. (2010). The bulldozer and the ballet dancer: aspects of nurses' caring approaches in acute psychiatric intensive care. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 17(6), 510-518.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2010.01548.x>
- Blindheim, A. (2011). Hvordan traumatisering påvirker hjernen. I P. Ø. Steinsvåg & U. Heltne (Red.), *Barn som lever med vold i familien : grunnlag for beskyttelse og hjelp* Oslo: Universitetsforl.
- Braun & Clarke, V. (2008). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V. & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research. A practical guide for beginners*. Singapore: SAGE publications Ltd.
- Brottveit, G. (2018). Den kvalitative forskningsprosessen og kvalitative forskningsmetoder. I G. Brottveit (Red.), *Vitenskapsteori og kvalitative forskningsmetoder. Om å arbeide forskningsrelatert* Oslo: Gyldendal.
- Bræin, M. K., Andersen, A. & Simonsen, A. H. (2017). Traumebevissthet i barnevernet. Hentet 26.05 2021 fra <https://psykologtidsskriftet.no/fra-praksis/2017/10/traumebevissthet-i-barnevernet>
- Bufetat. (2016). *Grunnopplæring SKM-TS. Spisskompetansemiljø for trygghet og sikkerhet* Bufetat.
- Conrad, D. & Kellar-Guenther, Y. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 30(10), 1071-1080. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2006.03.009>
- De nasjonale forskningsetiske komiteene. (2016). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Oslo: Oktan Oslo AS. Hentet fra <https://www.forskningsetikk.no/globalassets/dokumenter/4-publikasjoner-som->

[pdf/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi.pdf](#)

- Del Busso, L. (2018). Å bli en etisk forsker. I G. Brottveit (Red.), *Vitenskapsteori og kvalitative forskningsmetoder* (s. 119-128). Oslo: Gyldendal.
- Drange, N. & Hærnes, Ø. (2020). *Kvantitativ beskrivelse av institusjonspopulasjonen*. Oslo.
- Einarsson, J. H. (2015). Privatisering av barnevernet – til hvilken pris? - Syv private aktører har tjent 550 millioner på barnevern. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 92(1), 2-3.  
<https://doi.org/10.18261/ISSN1891-1838-2015-01-01>
- Elliott, R., Fischer, C., T. & Rennie David, L. (1999). Evolving guidelines for publication of qualitative research studies in psychology and related fields. *British Journal of Clinical Psychology*, 38, 215-229. <https://doi.org/10.1348/014466599162742>
- Eriksen, I. & Sætre, I. (2011). Ivaretagelse av hjelperen- forebygging og håndtering av sekundærtraumatisering IU. Heltne & P. Ø. Steinsvåg (Red.), *Barn som lever med vold i familien* (s. 219-233). Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Eriksen, T. H. (2010). *Små steder - store spørsmål : innføring i sosialantropologi* (3. utg. utg.). Oslo: Universitetsforl.
- Finstad. (2000). *Politiblikket*. Oslo: Pax.
- Finstad, C. L. (2018, 27.06.2018). Trygghet og sikkerhet for barn og ansatte i barnevernsinstitusjoner. *Fontene*. Hentet fra <https://fontene.no/fagartikler/trygghet-og-sikkerhet-for-barn-og-ansatte-i-barnevernsinstitusjoner-6.47.549096.d5dc9b1b13>
- Flick, U. (2011). *Introducing Research Methodology: A Beginner's Guide to Doing a Research Project*. London: SAGE Publications Ltd
- Forandringsfabrikken. (2019). *Hvis jeg var ditt barn*. Oslo: Forandringsfabrikken Kunnskapssenter,.
- Forskrift om internkontroll i institusjoner. (2008). Forskrift om krav til kvalitet og internkontroll i barnevernsinstitusjoner (LOV-1992-07-17-100-§5-10). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2008-06-10-580>
- Forskrift om utførelse av arbeid. (2017). Forskrift om endring i forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav (LOV-2005-06-17-62-§3-1,

- LOV-2005-06-17-62-§4-2, LOV-2005-06-17-62-§4-3). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2016-11-17-1339>
- Goffman, E. (1968). *Stigma : notes on the management of spoiled identity*. Harmondsworth: Penguin.
- Goffman, E. (1992). *Vårt rollespill til daglig : en studie i hverdagslivets dramatikk*. Oslo: Pax.
- Grünfeld, L. A., Backe Hansen, E., Guldvik, M. K., Kjelsaas, I., Winje, E., Skage Engebretsen, L. & Westberg, N. B. (2020). *Institusjonstilbudet i barnevernet* Menon-Publikasjon.
- Gunnarsdottir, H. M. & Studsrød, I. (2015). Barnevernspedagogens emosjonelle arbeid - å bruke seg selv. I M. Dramsdahl & H. Jordahl (Red.), *Kognitiv miljøterapi : samarbeid og endring* (s. 98-). Bergen: Fagbokforl.
- Hagen, I. M. (2010). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor II : mellom kallsetikk og HMS - en intervjuundersøkelse*. Oslo: Fafo.
- Hagen, I. M. & Svalund, J. (2019). Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren. Hentet fra <https://www.fo.no/getfile.php/1321422-1574234571/Dokumenter/FO%20mener/Politikk/Innspill%20til%20regjering%20og%20partier/2019/Vold%20C%20trusler%20og%20trakassering%20i%20helse-%20og%20sosialsektoren.pdf>
- Helme, R. & Alteren, J. (2014). Aksepterer vold på jobben. *Sykepleien*, 12(102), 40-42. <https://doi.org/10.4220/sykepleiens.2014.0155>
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling* (1. utg.). Berkerley: Berkerley: University of California Press.
- Hogh, A. & Viitasara, E. (2005). A systematic review of longitudinal studies of nonfatal workplace violence. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(3), 291-313. <https://doi.org/10.1080/13594320500162059>
- Holth Hansen, A. (2014, 29.10.14). Vollen-drapet: Anna Kristin Gillebo Backlund drept på jobb. NRK. Hentet fra [https://www.nrk.no/ostlandssendingen/vollen-drapet\\_-anna-kristin-gillebo-backlund-drept-pa-jobb-1.12014460](https://www.nrk.no/ostlandssendingen/vollen-drapet_-anna-kristin-gillebo-backlund-drept-pa-jobb-1.12014460)

- Horverak, S. & Aspmo, S. (2008). Barnevernets organisering og samarbeid med andre instanser. I S. Horverak & A. Solstad (Red.), *Kort om barnevern* (s. 103-116). Oslo: Universitetsforlaget.
- Isdal, P. (2018). *Meningen med volden* (2. utg.). Oslo: Kommuneforlaget.
- Jacobsen, D. I. (2010). *Forståelse, beskrivelse og forklaring : innføring i metode for helse- og sosialfagene* (2. utg. utg.). Kristiansand: Høyskoleforl.
- Kassah, B. L. L., Kassah, A. K. & Dahl, E. A. (2015). Akuttarbeid ved barnevernvakten: Kollektive og individuelle mestringsstrategier. *Sosiologisk tidsskrift*, 23(4), 238-258.
- Kessler, D. O., Cheng, A. & Mullan, P. C. (2015). Debriefing in the Emergency Department After Clinical Events: A Practical Guide. *Annals of Emergency Medicine*, 65(6), 690-698. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2014.10.019>
- Kivisto, P. & Pittman, D. (2007). Goffman's Dramaturgical Sociology: Personal Sales and Service in a Commodified World.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L. & Mercy, J. A. (2001). *World Report on Violence and Health : Summary*. Geneva: Geneva: World Health Organization.
- Krug, E. G. & World Health, O. (2002). *World report on violence and health*. Geneva: World Health Organization.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg., 2. oppl. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Lagestad, P. (2010). *Fysisk styrke eller bare prat. Om kjønn, fysisk trening og ordenstjeneste i politiet* (Doktorgrad, Oslo idrettshøgskole). Oslo Idrettshøgskole, Oslo. Hentet fra <https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/handle/11250/174719>
- Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L. (2010). Exploring the Relationship Between Social Support and Job Burnout Among Correctional Staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(11), 1217–1236. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0093854810379552>
- Larsen, E. (2018). *Miljøterapi med barn og unge : organisasjonen som terapeut* (3. utg. utg.). Oslo: Universitetsforl.

- Lie Jor, E. (2015). Sosionom sluttet i frykt for egen sikkerhet Hentet 28.10 2020 fra <https://frifagbevegelse.no/nyheter/sosionom-sluttet-i-frykt-for-egen-sikkerhet-6.158.304741.1648bf8cc4>
- Lillevik, O. G. & Øien, L. (2010). Kvaliteter hos hjelperen som bidrar til å forebygge trusler og vold fra klienter. *Nordisk Tidsskrift for Helseforskning*, 6(2), 84-96. <https://doi.org/https://doi.org/10.7557/14.1191>
- Lillevik, O. G. & Øien, L. (2014). *Miljøterapeutisk arbeid i møte med vold og aggresjon*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Lillevik., Strømgren, B., Søvig, K. H., Ulset, G., Furre, A., Borgenvik, J. A. & Stokvold, Ø. (2016). *Kunnskapsgrunnlag for arbeid med trygghet og sikkerhet i barneverninstitusjoner. Utviklet som grunnlag for faglige anbefalinger*. Hentet fra [https://bibliotek.buudir.no/BUF/101/Kunnskapsgrunnlag\\_for\\_arbeid\\_med\\_trygghet\\_og\\_sikkerhet\\_i\\_barnevernsinstitusjoner\\_201117.pdf](https://bibliotek.buudir.no/BUF/101/Kunnskapsgrunnlag_for_arbeid_med_trygghet_og_sikkerhet_i_barnevernsinstitusjoner_201117.pdf)
- Lundgren, E. (2004). *Våldets normaliseringsprocess*. Stockholm: Stockholm: Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (ROKS).
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg. utg.). Oslo: Universitetsforl.
- Norvoll, R. (2010). Makt og avmakt IE. Brodtkorb & M. rugkåsa (Red.), *Mellom mennesker og samfunn* (2. utg., s. 67-92). Oslo: Gyldendal Akademisk
- Polit, D. F. & Beck, C. T. (2017). *Nursing research. Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice* (10. utg.). Kina: Wolters Kluwer.
- Privitera, M. R. & Arnetz, J. (2011). Effect of Workplace Violence on Staff, Institution and Quality of Patient Care. I M. R. Privitera (Red.), *Workplace Violence in Mental and General Healthcare Settings* (s. 29-39). Boston, USA: Jones and Bartlett Publishers.
- Prop. 133 L (2020–2021). *Lov om barnevern (barnevernsloven) og lov om endringer i barnevernloven*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/f325e4de00fb472f85a7a2b94124f531/no/pdfs/prp202020210133000dddpdfs.pdf>

- Robinson, L. & Schulz, J. (2016). Eliciting Frontstage and Backstage Talk with the Iterated Questioning Approach. *Sociological Methodology*, 46(1), 53-83.  
<https://doi.org/10.1177/0081175016632804>
- Schiefloe, P. M. (2009). *Mennesker og samfunn* (5. utg.). Bergen Fagbokforlaget
- Skilbrei, M.-L., Smette, I. & Stefansen, K. (2013). Seksuell vold - en introduksjon. *Sosiologi i dag*, 43(4). Hentet fra <http://ojs.novus.no/index.php/SID/article/view/1062>
- Skotheim, H. (2020). Trude og Marit er bare 41 år gamle, men har allerede lagt jobben på barnevernsinstitusjon bak seg. Hentet 06.03 2021 fra <https://fontene.no/nyheter/trude-og-marit-er-bare-41-ar-gamle-men-har-allerede-lagt-jobben-pa-barnevernsinstitusjon-bak-seg-6.47.704004.4b3ac0edec>
- St.Meld. Nr. 47. (2008-2009). *Samhandlingsreformen. Rett behandling - på rett sted - til rett tid*. Oslo.
- Steckley, L. (2011). Touch, Physical Restraint and Therapeutic Containment in Residential Child Care. *The British Journal of Social Work*, 42(3), 537-555.  
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcr069>
- Steinkopf, H. (2021). Traumebevissthet - treffsikre tiltak eller famling i blinde? Hentet 13.08 2021 fra <https://rvtssor.no/aktuelt/373/traumebevissthet-treffsikre-tiltak-eller-famling-i-blinde/>
- Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. Oslo: Vold og trusler om vold i offentlig sektor. Hentet fra [https://www.fafo.no/media/com\\_netsukii/20120.pdf](https://www.fafo.no/media/com_netsukii/20120.pdf)
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse : en innføring i kvalitative metoder* (5. utg. utg.). Bergen: Fagbokforl.
- Thommessen, C. S. & Neumann, C. B. (2019). *Gode hjelpere kjenner seg selv : traumebevisst omsorg i arbeid med barn og unge* (1. utgave. utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Thorkildsen, S. L. (2019). Ikke oppdra barnet. Oppdra deg selv. Hentet 31.05 2021 fra <https://rvtssor.no/aktuelt/243/-ndash-ikke-oppdra-barnet-oppdra-deg-selv/>
- Thrana, H. M. (2016). Kjærlighetens inntreden i barnevernet - en utfordring for den profesjonelle relasjon? *Tidsskriftet Norges Barnevern*, (2), 96-109.

- Tjora, A. H. (2009). *Fra nysgjerrighet til innsikt. Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Trondheim: Sosiologisk forlag.
- Ulset, G. & Tjelflaat, T. (2012). Tvang i barnevernsinstitusjon - ungdommenes perspektiver NTNU samfunnsforskning AS. Hentet fra <https://samforsk.brage.unit.no/samforsk-xmlui/bitstream/handle/11250/2366145/Tvang%2bi%2bbarneverninst%2brapport%2bWEB.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Viggen, E. D. (2016, 6.05). Overgrepsanklagen ødela jobben. Hentet 03.06 2021 fra <https://social.shorthand.com/FonteneMagasin/jyc3eNpMGY/overgrepsanklagen-odela-jobben>
- Wall, L., Higgins, D. & Hunter, C. (2016). Trauma-informed care in child/family welfare services. *Australian Institute of Family Studies*, 37, 1-19. Hentet fra <https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publication-documents/cfca37-trauma-informed-practice.pdf>
- Wallace, R. A. & Wolf, A. (1999). *Contemporary Sociological Theory: Expanding the Classical Tradition*. New York: John Wiley & Sons Inc.

## **Vedlegg**

### **Vedlegg 1: Samtykke og- Informasjonsskriv**

**Vil du delta i forskningsprosjektet «Hvordan opplever yrkesutøver å bli utsatt for vold av ungdom plassert på barnevernsinstitusjon»?**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke Hvordan du som yrkesutøver opplever å bli utsatt for vold av ungdommer plassert på barnevernsinstitusjon. Dette kan være erfaringer fra nåværende arbeidsplass eller hvis du har arbeidet på institusjon tidligere. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Jeg henvender meg til yrkesutøvere som har erfaring fra å arbeide på barnevernsinstitusjon. Gjennom intervjuer ønsker jeg å få mer kunnskap om hvordan yrkesutøvere opplever å bli utsatt for vold av ungdommene de arbeider med. Jeg skal gjennomføre disse intervjuene som en del av mitt mastergradsprosjekt.

I denne undersøkelsen forstås «vold» som et vidt begrep som omhandler både psykisk, fysisk, seksuell, materiell og latent vold.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Undersøkelsen er en del av mitt avsluttende mastergradsprosjekt i psykososialt arbeid ved Høgskolen i Østfold. Prosjektet gjennomføres av meg, Cathrine Danielle Brevik, og Espen Marius Foss, som er min veileder og personvernansvarlig for prosjektet.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Jeg har benyttet eget nettverk for å finne yrkesutøvere som kan være aktuelle å intervju. Hvis du er en av de som er blitt kontaktet har en person i mitt nettverk kontaktet deg og hørt om du er interessert i å delta. Du har fått tilsendt informasjon fordi du videreformidlet at du er interessert i prosjektets tematikk.

Jeg ønsker at du deltar i undersøkelsen fordi du er eller har vært yrkesutøver med erfaring fra å arbeide på barnevernsinstitusjon.

#### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Takker du ja til å delta i denne studien innebærer det at jeg intervjuer deg om dine opplevelser av å bli utsatt for vold av ungdommer på din nåværende eller tidligere arbeidsplass. I denne studien vil det bli gjennomført intervjuer med ca. seks informanter og intervjuet vil ta rundt en time å gjennomføre. Intervjuet vil gjennomføres i løpet av år 2020 og vi avtaler og gjennomfører intervjuet når og hvor det passer best for deg.

### **Det er frivillig å delta**

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

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

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

Det er kun jeg, Cathrine Danielle Brevik, og min veileder, Espen Marius Foss, som har tilgang på opplysninger du har gitt.

Alle opplysninger om deg vil bli anonymisert og lagret i henhold til personvernregelverket for forskning. Både direkte og indirekte personopplysninger vil bli anonymisert, dvs. hvilke barnevernsinstitusjoner du har erfaring fra, hvor i landet du bor eller opplysninger om alder og navn. Det kan bli aktuelt å gjengi deltagernes kjønn og om du per dags dato arbeider med målgruppen eller har sluttet, samt hvor lang arbeidserfaring du har.

Jeg ønsker å benytte lydopptak for å kunne få med meg alt du forteller. Lydopptakene vil bli lagret i TSD (Tjenester for sikker datahåndtering) - en tjeneste innkjøpt av Universitetet i Oslo, for sikker datahåndtering. Etter at jeg er ferdig med å transkribere intervjuet vil du få mulighet til å lese gjennom ditt eget intervju, slik at du er sikker på at jeg har forstått deg korrekt. Jeg kan da fjerne eller tilføye informasjon hvis det er noe du angrer på eller ønsker å utdype. Lydfilen vil slettes 1. desember 2021 når prosjektet avsluttes.

Kodelister og ditt samtykke vil bli oppbevart i en brannsikker safe.

På grunn av at jeg spør deg om dine opplevelser av å bli utsatt for vold kan det være at du forteller om hvordan volden kan ha påvirket deg psykisk og/eller fysisk. Dette regnes som helseopplysninger. Helseopplysninger defineres i NSD slik: «helseopplysninger er alle opplysninger som kan si noe om den registrertes nåværende tidligere og fremtidige fysiske og mentale helse».

På grunn av den nåværende situasjonen med SARS-CoV-2 viruset (koronaviruset) kan det være at vi ikke får gjennomført intervjuene ansikt til ansikt. Hvis myndighetene anbefaler å unngå unødvendig kontakt vil intervjuet gjennomføres over telefon eller annet elektronisk kommunikasjonsmiddel HiØ godkjenner. Jeg kommer fortsatt til å bruke lydopptak gjennom samtalen og dette vil lagres hos TSD. Bruker vi elektroniske kommunikasjonsmetoder for å gjennomføre intervjuet avtaler vi et tidspunkt der du har tid, ro og mulighet til å gjennomføre intervjuet.

### **Hva skjer med opplysningene dine når prosjektet er avsluttet?**

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er desember 2021. Alle personopplysninger, dvs. lydopptak, kontaktinformasjon, samtykkeskjema og kodeliste slettes etter prosjektslutt, dvs. 1. desember 2021.

### **Dine rettigheter**

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

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

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Høgskolen i Østfold har NSD (Norsk senter for forskningsdata AS) vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Ønsker du å trekke deg eller finne ut mer?**

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

- Høgskolen i Østfold, avdeling helse og velferd ved veileder Espen Marius Foss på epost: [espen.m.foss@hiof.no](mailto:espen.m.foss@hiof.no) eller på telefon: +47 924 38 373
- Mastergradsstudent Cathrine Danielle Brevik. Telefonnummer +47 482 70 005 eller e-post: [cathridb@hiof.no](mailto:cathridb@hiof.no)

- Vårt personvernombud: Martin Gautestad Jakobsen på telefon: +47 928 65 818 eller e-post: martin.g.jakobsen@hiof.no
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller telefon: 55 58 21 17.

**Med vennlig hilsen**

**Veileder/ personvernansvarlig**  
**Espen Marius Foss**

**Mastergradsstudent**  
**Cathrine Danielle Brevik**

---

## **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*Hvordan opplever yrkesutøver å bli utsatt for vold av ungdom plassert på barnevernsinstitusjon*» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- ☐ å delta i et semistrukturert intervju om prosjektet «*Hvordan opplever yrkesutøver å bli utsatt for vold av ungdom plassert på barnevernsinstitusjon*»

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet 1. desember 2021.

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## Vedlegg 2: Intervjuguide

Intervjuguide til «Hvordan opplever yrkesutøvere å bli utsatt for vold av ungdommer som er plassert på barnevernsinstitusjon»

### Problemstilling:

«Hvordan opplever yrkesutøvere å bli utsatt for vold av ungdommer som er plassert på barnevernsinstitusjon»

### Forskningsspørsmål:

1. Hvordan opplever og håndterer yrkesutøvere å bli utsatt for vold av ungdommer de arbeider med?
2. Hvordan opplever yrkesutøvere forebyggingen og oppfølgingen i forkant av og etter voldsepisoder?

### Innledning: Informasjon om intervjuet

- Informer om intervjuets varighet på rundt en time.
- Informer om hva formålet med undersøkelsen: at informantene forteller om sine egne opplevelser av å bli utsatt for vold av ungdommer blitt plassert på informantenes nåværende eller tidligere arbeidsplass.
- Alder, kjønn og informantens erfaring med målgruppen, samt om de fortsatt jobber med målgruppen.
- Minne informantene på at vold kan være mer en fysisk vold og at i mitt prosjekt kategoriseres vold som både fysisk, psykisk, materiell, latent og seksuell vold.

### Tema 1: Erfaringer med å arbeide på barnevernsinstitusjon

#### Åpne spørsmål:

- Fortell meg hva som gjorde at du ønsket å arbeide på barnevernsinstitusjon?
- Kan du fortelle om hvilke forventninger du hadde til å arbeide på barnevernsinstitusjon før du begynte?
- Har arbeidet levd opp til forventningene? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Er det en grunn til at du ønsket å arbeide med ungdommer som er plassert på barnevernsinstitusjon istedenfor annet barnevernsarbeid?

#### Mulige oppfølgingsspørsmål:

- Hva mener du skiller en institusjon som er godkjent for atferdsplasseringer fra andre barnevernsinstitusjoner?
- Kan du fortelle noe om hva du fikk vite om arbeidsplassen og målgruppen før du begynte?

## Tema 2: Forebygging og oppfølging

### Åpne spørsmål

- Kan du fortelle om hvordan din barnevernsinstitusjon arbeider for å forebygge vold og synes du det har fungert i praksis?
- Kan du fortelle om en situasjon der forebygging fungerte/ikke fungerte som du hadde sett for deg?
- Hvor går din grense for hva du rapporterer som voldshendelser?
- Fortell om oppfølgingen du har fått etter en voldsepisode? Hvordan opplevde du dette?
- Kan du fortelle om hva du opplever som det viktigste i etterkant av en voldshendelse, med tanke på oppfølging?
- Har dere «trygghet og sikkerhet» på din arbeidsplass? Hvordan synes du dette fungerer?

### Mulige oppfølgingsspørsmål:

- Hvordan preger en voldshendelse samtalen på kontoret?
- Hvis dere har alarmer på barnevernsinstitusjonen: hvordan oppleves det å bruke/ha på seg disse?

## Tema 3: Informantens erfaringer med vold på arbeidsplassen

### Åpne spørsmål

- Kan du fortelle i hvilken grad vold er/var en del av arbeidshverdagen din?
- Hva slags type vold er/var det vanlig å oppleve på din arbeidsplass?
- Kan du gi meg noen eksempler på situasjoner der du ble utsatt for vold eller har vært vitne til at en kollega er blitt utsatt for vold?
- Kan du fortelle noe om hvordan det oppleves å arbeide med ungdommer som kan/har utsatt deg for vold? Hva gjør det med deg?
- Bør man som yrkesutøvere forvente at ungdommene utøver vold? Hvorfor/hvorfor ikke?

- Hvilke konsekvenser har det hatt for deg, personlig og profesjonelt, å oppleve vold på jobben?

#### Mulige oppfølgingsspørsmål

- Kan du fortelle om hvordan du har opplevd situasjonen rett før og etter en voldsepisode?
- Hvordan kjente du deg når du kom hjem fra jobb etter en voldsepisode?
- Hvordan kjentes det å komme på jobb igjen etter en voldsepisode?
- Hvordan forstår du volden ungdommene utøver?
- Kan du fortelle om en situasjon der du har opplevd eller vært vitne til seksuell/psykisk/materiell/latent eller fysisk vold?

### Tema 4: Håndtering

#### Åpne spørsmål

- Har du noen egne strategier for å håndtere å jobbe i et arbeidsmiljø der du kan bli utsatt for vold?
- Håndterer du å oppleve vold som du forventet?

#### Mulige oppfølgingsspørsmål

- Hvis du har valgt å være hjemme fra jobb, på bakgrunn av høy voldsrisiko eller annet knyttet til vold på jobben, kan du fortelle om dette?
- Opplevde du at volden var lettere å håndtere med mer arbeidserfaring?  
Hvorfor/hvorfor ikke?

#### Hvis du ikke jobber på barnevernsinstitusjon lenger

#### Åpne spørsmål:

- Var vold på arbeidsplassen utslagsgivende for at du valgte å bytte jobb?  
Hvorfor/hvorfor ikke?

### Avslutning

- Er det noe som er viktig for deg som jeg ikke har spurt om eller som du ønsker å fortelle/ legge til?
- Har du noen spørsmål?
- Takk informanten for deltakelsen.

## Vedlegg 3: Godkjenning fra NSD

### Melding

14.04.2020 13:38

Det innsendte meldeskjemaet med referansekode 850803 er nå vurdert av NSD.

Følgende vurdering er gitt:

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet den 14.04.2020 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: [nsd.no/personvernombud/meld\\_prosjekt/meld\\_endringer.html](https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html)

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle særlige kategorier av personopplysninger om helseforhold og alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.12.2021.

### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og art. 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a, jf. art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

### PERSONVERNPRINSIPPER

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

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

#### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

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

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

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

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

Tjenester for sensitiv data (TSD) er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

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

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Jørgen Wincentzen

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