



BACHELOROPPGAVE

Viktigheten av sosial støtte – En kvalitativ studie basert på frivillige sin opplevelse av sosial støtte.

The importance of social support - A qualitative study based on volunteers' experience of social support.

Kandidatnummer: 531

Bachelor i sosialt arbeid

Fakultet for helse- og sosialvitenskap/ institutt for velferd og deltaking

Antall ord: 7734

16.05.2022

Jeg bekrefter at arbeidet er selvstendig utarbeidet, og at referanser/kildehenvisninger til alle kilder som er brukt i arbeidet er oppgitt, jf. Forskrift om studium og eksamen ved Høgskulen på Vestlandet, § 12-1.

Abstract

Title: The importance of social support - A qualitative study based on volunteers' experience of social support.

Background for choice of topic: Over the years, I have worked in professions that are both stressful and demanding. I have previously experienced that a workplace did not take care of me. However when i was training at Kirkens SOS, i experienced a workplace that did care about me. I felt that my needs where taken seriously. This has inspired me to explore how other volunteers at Kirkens SOS experience social support in the workplace.

Thesis statement: «How do volunteers at Kirkens SOS experience the social support in the workplace?».

Method: This assignment is based on a qualitative study. To answer the thesis statment, i will present relevant theory, and see this in the light of my own findings.

Summary of findings and conclusion:

Based on these findings, all the informants points out that social support is an important part of everyday work, something that the presented theory also refers to. One informant expresses nevertheless lesser need for social support. She experiences this as a result of her work and life experience. This underlines that the need of social support can vary. People have different subjective opinions, based on their own experience. The informants also express that colleague support and a good relationship with the management are important in the work as a volunteer at Kirkens SOS.

Innhold

1. Innledning	5
1.1 Bakgrunn for problemstilling.....	5
1.2 Begrepsavklaring	6
1.3. Avgrensning av oppgaven	6
1.4.Oppgavens formål og relevans for sosialt arbeid	7
2. Teoretisk forståelse	7
2.1 Sosionomens arbeidshverdag	7
2.2 Stress og utbrenthet.....	9
2.3 Sekundærtraumatisering.....	9
2.4 Tidligere forskning basert på sosial støtte	10
2.5 Beskyttelsesfaktorer i arbeidsmiljøet.....	10
2.6 Veiledningsverktøyet til Kirkens SOS.....	11
3. Metode.....	13
3.1 Valg av metode.....	13
3.2 Teori.....	14
3.3 intervjuprosessen og utarbeiding av intervjuguide	14
3.4 Valg av deltakere	15
3.5 Troverdighet	16
3.6 Etisk betraktning.....	16
3.7 Kvalitet og kritikk - Metode	17

4. Resultat	18
4.1 Opplevelse av arbeidshverdagen	19
4.2 Arbeidsmiljø og ivaretagelse	19
4.3 Informantenes opplevelse av veiledning	20
4.4 Opplevelse av sosial støtte	21
5. Diskusjon	22
5.1 Kvalitet og kritikk - Funn.....	26
6. Konklusjon.....	26
7. Litteraturliste.....	28
8. Vedlegg	31
Vedlegg 1:	31
Vedlegg 2:	34

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for problemstilling

Tema og problemstillingen valgte jeg på bakgrunn av praksisperioden min. Jeg ble utplassert på landets største døgnåpne kristetjeneste på telefon og internett, Kirkens SOS. Under praksisperioden ble jeg utfordret til å bistå mennesker i vanskelige livssituasjoner med emosjonell støtte. Tema som selvmord, psykisk helse, ensomhet, vold og overgrep var ofte det samtalene handlet om. For meg opplevdes det naturligvis som utfordrende tema å snakke om. Jeg merket på hele meg hvor påkjennende det kunne være å stå i et arbeid der en forholdt seg til menneskelige lidelse på daglig basis. I lys av FO yrkesetiske grunnlagsdokument (2019) har sosionomen et særskilt ansvar for å vise omsorg og nestekjærlighet ovenfor brukere, som har problemer med å ivareta egne behov og interesser. Etersom mennesket er gjensidig avhengig av hverandre og har behov for støtte, er solidaritet og rettferdighet sentralt i sosialt arbeid. Kirkens SOS er en organisasjon som har fokus på å være der for mennesker som har behov for det gjennom telefon, chat og SOS melding (Kirkens SOS, 2018). Til tider merket jeg at det kunne være vanskelig. I tillegg til å stå i en utfordrende arbeidshverdag opplevde jeg å ha det vanskelig i mitt eget privatliv. Gjennom tidligere arbeidsforhold har jeg opplevd at jeg ikke har fått den støtten og hjelpen jeg trenger for å stå i arbeidet. Noen ganger har jeg følt meg litt «usynlig» i et arbeidsforhold, der organisasjonen ikke har gitt meg den emosjonelle støtten som jeg har hatt behov for. Der imot følte jeg meg godt ivaretatt som frivillig medarbeider hos Kirkens SOS. Mine medarbeidere var opptatt av hvordan jeg hadde det på jobb, og virket oppriktig interessert i at mine behov, på lik linje med innringerens sitt behov, ble ivaretatt. Selv om jeg stod i en utfordrende jobb med egne problemer på hjemmebane, klarte jeg likevel å stå i jobben.

Som en følge av det jeg har erfart gjennom arbeidslivet, ble jeg mer bevisst på hvor viktig et støttende arbeidsmiljø var for meg. Dette har gjort meg nysgjerrig og inspirert meg til å spisse problemstillingen min slik:

Hvordan opplever frivillige i Kirkens SOS den sosiale støtten på jobb?

Hensikten med oppgaven er å belyse temaet, ettersom dette kan bidra til en økt forståelse rundt ivaretagelse av sosialarbeidere. Kanskje kan dataen jeg samler inn underbygge tidligere forskninger på området, eller omvendt. Videre kommer jeg til å presentere relevant teori basert på tema og problemstillingen min. Jeg kommer også til å sammenlikne egen kvalitativ forskning opp imot tidligere forskning på området.

1.2 Begrepsavklaring

I lys av problemstillingen min, blir det viktig å avklare hva som legges i begrepet sosial støtte. Folkehelseinstituttet (2015) hevder at god sosial støtte handler om at en tilhører et sosialt nettverk, der en får kjærlighet og omsorg og at en blir respektert og verdsatt. Det finnes fire former for sosial støtte: emosjonell, bekreftende, informerende og instrumentell støtte. Sosial støtte kan være å vise empati, omsorg og tillit ovenfor andre. Dette kan tolkes som følelsesmessig eller emosjonell støtte. Det å imidlertid gi bekreftelse, eksempelvis gjennom tilbakemeldinger av en evaluerende karakter, omtales ofte som bekreftende støtte. Det å få støtte gjennom rådgivning, anbefalinger og tips kan hjelpe oss i arbeid med sosiale og personlige utfordringer. Det kalles å gi informerende støtte. En av de mest konkrete formene for sosial støtte er instrumentell støtte. Det handler i hovedsak om å gi andre praktisk hjelp.

1.3. Avgrensning av oppgaven

Jeg har i oppgaven valgt å avgrense mot frivillige i Kirkens SOS. Ved bruk av kvalitative intervju ønsker jeg å bevisstgjøre konkret hvordan frivillige medarbeidere opplever den sosiale støtten på arbeidsplassen. Ettersom sosial støtte kan forståes på flere forskjellige måter, vil jeg studere begrepet som en helhet. Jeg kommer med det ikke til å dele opp begrepet, for å studere hver del for seg selv.

1.4.Oppgavens formål og relevans for sosialt arbeid

Arbeidshverdagen til sosionomer kan oppleves påkjennende. Hvor lenge en klarer å stå i en arbeidssituasjon er et komplekst spørsmål, der en sannsynligvis må forholde seg til flere ulike faktorer. I oppgaven velger jeg å fokusere på en faktor som kan påvirke hvordan arbeidstakere opplever arbeidshverdagen, den sosiale støtten. Formålet med oppgaven er å belyse temaet, som kan bidra til at sosialarbeideren kan bli ivaretatt på en bedre måte. Hensikten med oppgaven er å finne ut hvor viktig den sosiale støtten er på en arbeidsplass, som forholder seg til vanskelige tema på daglig basis. For å finne ut av dette, undersøker jeg hvordan behandlere i Kirkens SOS får sosial støtte på jobb, og hvordan de opplever de.

2. Teoretisk forståelse

2.1 Sosionomens arbeidshverdag

I Boken *Smittet av vold* hevder Isdal (2017, s.17) at det å jobbe innenfor helse og sosialsektoren er det mest helsefarlige arbeidet i Norge. I lys av Helsedirektoratet (2021) rapporteres det at helse og sosial sektoren opplever betydelig høyere sykefraværspersent enn andre næringer. Sykefraværspersenten var i gjennomsnitt 6,1% i alle sektorer i 2020, mens den var 9,1 % i helse og sosialsektoren. Hvorfor arbeidsfraværet er så høyt, kan imidlertid være et komplekst spørsmål som det ikke finnes et enkelt svar på. Høyt fravær fra jobb kan ifølge Brochs-Haukedal(2010a) indikere at det fysiske eller psykologiske arbeidsmiljøet er faktorer som preger arbeidssituasjon. Videre påpeker Isdal (2017) at det mest belastende arbeidet som finnes er arbeid med mennesker. I en vid forstand er vi byget til å bli påvirket og beveget av hvordan andre har det. En helt nødvendig del av menneskets overlevelse er å kunne vise empati ovenfor andre (Isdal, 2017, s.16). I boken *Ivaretagelse av hjelpere* påpeker Haavik og Toven (2020, s.14) at det å bli påvirket av menneskelig lidelse er en naturlig del av arbeidet. Det å oppleve ondskap og det verste av menneskelig natur. Mennesket er ikke skapt til å håndtere det i store mengder over lang tid. Haavik og Toven (2020) hevder at en vil bli berørt, men spørsmålet er hvordan en takler det.

I lys av arbeidsmiljøloven (2005, §1-1a) er lovens formål:

«Å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet».

Videre i arbeidsmiljøloven (2005, §1-1) fokuseres det på av hver enkelt arbeidstaker skal få et tilpasset arbeidsforhold knytt til individets forutsetninger og livssituasjon.

Understreket i §4-1(1) står det: *«Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakerens fysiske og psykiske helse og velferd»* (Arbeidsmiljøloven,2005).

Arbeidsmiljø er et ganske vidt begrep som blir preget av både fysiske, psykososiale og organisatoriske forhold. Forstått i lys av Utdanningsforbundet (2016) regnes fysiske arbeidsmiljø som forholdsvis preger ansatte enten direkte ved bruk av kroppen, eller indirekte som egenskaper ved arbeidsplassen. Noe som danner et inntrykk av hvordan ansatte opplever arbeidshverdagen er det psykososiale arbeidsmiljøet. Saksvik (2011, s.189) oppfatter begrepet som todelt. De psykologiske faktorene og de sosiale faktorene.

De sosiale dimensjonene tar for seg påvirkning av mellommenneskelige relasjoner i en sosial kontekst. Derimot handler det psykologiske aspektet om egne oppfatninger og fortolkninger av arbeidssituasjonen. Hvordan arbeidsmiljøet oppleves er ofte varierende, ettersom ulike personer har forskjellige oppfatninger basert på egne behov og holdninger (Saksvik, 2011, s.189). For eksempel kan to ansatte i samme bedrift ha ulik oppfatning av miljøet ved arbeidsplassen. Den ene kan oppleve arbeidsmiljøet som ikke tilfredsstillende, samtidig som den andre mener det motsatte. I lys av forskning indikeres det at subjektivt velbehag er nokså stabile tilstander, som er uavhengig av kontekst. I boken *Arbeid og organisasjonspsykolog* refererer Saksvik til Ed Diener (1999) sin konklusjon om at det subjektive opplevelsebilde i stor grad er personlighetsmessige bestemt (Saksvik, 2011, s.104).

Sosial støtte handler om hvordan en oppfatter og fortolker arbeidssituasjonen, ut ifra hvilken assistanse som er tilgjengelig i arbeidsmiljøet (Saksvik, 2011, s.192). For å svare utfyllende på problemstillingen, blir det derfor viktig å undersøke faktorer som kan påvirke opplevelsen av sosial støtte på arbeidsplassen.

2.2 Stress og utbrenthet

Kort fortalt forbindes ofte stress med påkjenninger eller belastninger, som fører til en reaksjon i kroppen (Einarsen & Skogstad, 2016, s.301). Et arbeidsmiljø som står ovenfor belastninger som konflikter, høyt arbeidspress og lite kontroll kan føre til at personalet som står i arbeidssituasjon, opplever ubehag, angst og en følelse av utilstrekkelighet. Hvordan hver enkelt reagerer på belastningene er derimot en subjektiv opplevelse.

Ettersom de frivillige SOS-medarbeiderne forholder seg til mennesker i sårbare og utfordrende livssituasjoner, kan stress forekomme. (Kirkens SOS, 2020, s.5).

Arbeidshverdagen kan oppleves som belastende, derfor har veiledning blitt en stor del av SOS-tjenesten. Veiledningen skal i korte trekk støtte, styrke og sikre kvalitet i arbeidet.

Skogstad og Einarsen (2021, s.341) hevder at sosial støtte kan fungere som en støtpute som kan være med på å dempe arbeidsmiljøbelastning. Sosial støtte vil også kunne forebygge utbrenthet. Utbrenthet betraktes ofte som symptom i lys av et belastende arbeidsmiljø (Skogstad & Einarsen, 2021, s.337). Resultatet av en utbrent medarbeider kan være at hen slutter i jobben sin. For å forhindre utbrenthet kan derimot emosjonell støtte medføre at den utbrente personen opplever å bli tatt på alvor av kollegaer og eventuelt ledelse (Skogstad & Einarsen, 2021, s.341). Det å føle at noen bryr seg og gir emosjonell støtte kan føles veldig hjelpelig for den det gjelder. For å styrke det psykososiale arbeidsmiljøet har sosial støtte blitt mer integrert i flere arbeidsmiljørettede tiltak.

2.3 Sekundærtraumatisering

Som nevnt er helse -og omsorgsyrkene spesielt utfordrende, ettersom arbeid med mennesker kan være svært belastende. Når en jobber med sårbare mennesker og stadig blir eksponert for vonde historier, kan dette resultere i at hjelperen utvikler egne traumereaksjoner (Haavik & Toven, 2020, s.53). Dette kan ofte bli forstått som sekundærtraumatisering. Ettersom frivillige SOS-medarbeidere opplever vonde historier på daglig basis, er det grunn til å tru at dette kan forekomme. Typiske symptom ved sekundærtraumatisering er at en gjenopplever tidligere erfarte traumatiske situasjoner, og kan derfor oppleve følelsen av frykt, opplevelse av fare og lignende. Dette kan få konsekvenser både for hjelperens arbeidshverdag og privatliv.

2.4 Tidligere forskning basert på sosial støtte

En studie gjennomført i Montana, USA (Caringi, 2017) studerte sosialarbeidere sin forekomst av omsorgstretthet, utbrenthet, sekundærtraumatisering og omsorgstilfredshet. Studien viste blant annet at sosial støtte og en helsefremmed organisasjonskultur var mulige beskyttelsesfaktorer for stressrelaterte påkjenninger. Under studien avgrenses sosial støtte i hovedsak mot kollega og veiledningsmøte.

Deltakerne som ble studert hadde et kollegafelleskap bestående av åpenhet og trygge tilknytninger. Kollegaene som deltok i studien hadde et sterkt følelsesmessig bånd til hverandre, og i felleskap diskuterte de stressreaksjoner i arbeidssituasjonen. Videre rapporterte over halvparten av deltakerne at en leder som viser anerkjennelse ovenfor arbeidstakere, var hjelpsomt i seg selv.

I Nadine Lien sin masteroppgave (2018) undersøkes det hva tidligere saksbehandlere i kommunal barneverntjenesten opplevde som begrunnelse for hvorfor det avsluttet sitt arbeidsforhold. Studien ser dette i lys av blant annet tilgjengelig sosial støtte. Det konkluderes videre med at hovedårsaken til utbrenthet er manglende støtte og oppfølging, som resulterte i emosjonelle og psykiske påkjenninger (Lien, 2018, s.5). Det å oppleve belastninger i arbeidssituasjonen og ikke føle seg verdsatt av ledelsen, var også vurdert som en årsak til utbrenthet.

I motsetning til flere studier viser derimot Eggens analyse (2008, s.102) til at en får ikke bedre helse av sosial støtte. I kontrast fra flere tidligere studier rundt sosial støtte, kan denne analysen vise at teamet er komplekst, og nødvendigvis ikke overførbart til det norske arbeidslivet.

2.5 Beskyttelsesfaktorer i arbeidsmiljøet

En faktor som ansees som viktig i arbeidssituasjonen er støtte og omsorg fra kollegaer etter kritiske hendelser (Moen, 2003, s.173). Hvordan en blir møtt og forstått av arbeidskollegaer har derfor stor betydning. Basert på psykologisk forskning har sosial støtte vist seg å være vesentlig for hver enkelt sin helse og trivsel i hverdagslivet som følge av en krisehendelser.

Det ansees som nødvendig med oppfølging og ettervernsopplegg i bedrifter for å dempe plager som kan forekomme i arbeidssituasjonen.

Haavik og Toven (2020, s.35) påpeker at det å være en del av et kollegialt felleskap og få sosial støtte, har mye å si for ivaretagelsen av sosialarbeidere og andre hjelpearbeidere. Mangel på sosial støtte fra ledelsen kan resultere i dårlig selvtillit og lav mestringsfølelse, som igjen er assosiert med fysiske og psykiske plager og lengre sykemeldinger (Haavik og Toven, 2020, s.35).

Standfeld og Candy (2006) fremhever at langvarige sykefravær kan være en konsekvens av manglende støtte fra ledelsen. Haavik og Toven (2020, s.35) viser videre til at et sosialt støttende arbeidsmiljø er en faktor som flest oppgir er en utslagsgivende årsak til at det faktisk klarer å forholde seg til ellers krevende jobb. Hvis en har behov for sosial støtte er det viktig at det er lagt til rette for en arbeidskultur der en kan utrykke at en trenger støtte. En kultur som normaliserer det å vise omsorg, empati og toleranse overfor hverandre, kan tolkes som en godhetskultur (Haavik og Toven, 2020, s.36). En slik arbeidskultur fremmer ofte viktige verdier, som å vise respekt og omsorg ovenfor andre. Baksiden med en slik arbeidskultur, er at negative følelser blir forbudt. Det å være gode og forståelsesfulle hele tiden kan være utfordrende.

2.6 Veiledningsverktøyet til Kirkens SOS

Kirkens SOS er selvmordsforebyggende krisetjeneste, der innringer eller innskriver kan være anonyme. Det er en landsomdekkende tjeneste, bestående av nærmere 1000 frivillige medarbeidere (Kirkens SOS, 2018, s.2). Tjenesten er døgnåpen, som betyr at en kan kontakte tjenesten når en ønsker. Hensikten med tjenesten er å fremme livsmot og håp til den som tar kontakt.

I møtet med den som kontakter skal den frivillige medarbeideren være et empatisk, lyttende medmenneske. Det vil si å være tilstedeværende i samtalen, med fokus på den som tar kontakt. En må derfor være aktivt lyttende, gjengi det som blir sagt, slik at den andre får følelsen av å bli sett og forstått (Kirkens SOS, 2020, s.7). Temaene som går igjen i samtalerne

kan være påkjennende å snakke om, og gi detaljer som kan oppleves som utfordrende å ta inn over seg. Forstått i lys av Haavik & Toven (2020, s.66) ansees veiledning som en ivaretagende struktur i en arbeidskultur. Metoden kan medvirke til at kollegaer får mulighet til å bearbeide belastende arbeid. Veiledning er et integrert og obligatorisk verktøy for Kirkens SOS (Blaasvær,2018, s.5).

Denne veiledningsmetodikken er utviklet av Kirkens SOS Bjørgvin, og inspirert av blant annet boken til Lauvås og Handel, *Veiledning og praktisk yrkesteori* (Lauvås & Handel,2014). Veiledningsmetodikk er sterkest påvirket av Ikkevoldskommunikasjon (IVK,2022). Metoden handler i korte trekk om å komme i kontakt med oss selv og med andre mennesker. Kirkens SOS har selv utviklet egen veiledningsmetodikk, basert på mange års erfaringer i krisetjenesten. Denne formen for veiledning skal sikre at medarbeideren skal få god støtte, som kan hjelpe dem å utvikle seg i arbeidet. Veiledning er også en form for kvalitetssikring av krisetjenesten (Blaasvær, 2018, s.5).

Konkret skal veiledningen være et verktøy som skal hjelpe medarbeidere med å bearbeide det som kan oppleves som påkjennende i jobb. Prosessen består av en veileder som skal sørge for at veiledningen går som den skal, der opptil flere andre kan delta (Blaasvær,2018, s.49). Kort fortalt handler veiledningen om at en medarbeider får uttrykke fakta, egne følelser, reaksjoner og behov i lys av en krevende samtale på vakt. I mellomtiden lytter veileder og andre deltakere på det som blir sagt. Først uttrykker medarbeideren kort nødvendig informasjon om hva som faktisk oppstod under samtalen hen var i. Formålet med dette er å skape en kontekst for det lyttende deltakerne. Videre beveger den aktive parten seg inn på sine opplevde følelser under samtalen. Dette kan eksempelvis være redsel, sorg og sinne. Utforskning av følelser kan blant annet få den aktive deltakeren til å reflektere over oppdagelser, innrømmelser og erkjennelser (Blaasvær,2018, s.14). Følelse rommet gjør den aktive parten mer kjent med egne reaksjoner. Følelser og behov henger i stor grad sammen, der følelser ofte er et uttrykk for hva behov hen har (Blaasvær, 2018, s.7) Behovene er et utspring fra grunnleggende menneskelige behov, som vi alle har. En kan eksempelvis oppleve behov for annerkjennelse, støtte og veiledning (Blaasvær, 2018, s.14).

Det at medarbeideren uttrykker egne følelser og behov, kan skape økt følelsesbevissthet (Blaasvær, 2018, s.13). Det kan øke selvtilliten til medarbeideren, slik at hen blir tryggere i

jobben som frivillig. I etterkant har de andre deltakerne anledning til å reagere på det som ble sagt. Dette kan være gjennom å gi aktivt støtte gjennom oppfordringer, tips og bekreftelse, som kan hjelpe deltakeren til å utvikle seg selv i arbeidet. Som frivillig i Kirkens SOS er det viktig at en takler tilbakemeldinger, og er veiledbar. Med andre ord at en er åpen for endring og utvikling i egen praksis (Blaasvær, 2018, s.5). Veiledningen skjer i etterkant av en samtale, og kan oppstå både som et spontant eller planlagt møte for grupper eller enkeltpersoner (Blaasvær, 2018, s.32). Ved behov er det derfor mulig å ta kontakt med kollegaer og ledelse som kan gi støtte i etterkant av eksempelvis en utfordrende samtale på vakt. I møte med en påkjennende situasjon på jobb, kan derfor en prat om det som er hendt med andre kollegaer være hjelpsomt. Dette kan resultere i økt samhold, styrke og felleskap (Moen, 2003, s.173).

3. Metode

3.1 Valg av metode

Valg av metode handler om at en bestemmer seg for hvordan en vil gå frem for å svare på en problemstilling (Dalland, 2020, s.56). For å avgjøre dette må en vurdere hva som er den mest hensiktsmessige metoden sett i lys av ulike overveielser. Det er derfor strenge krav til forskning. Forskeren skal gjøre seg kjent med regler som er knytt til bruk av metoden som blir valgt. Undersøkelsen er holdbar og gyldig hvis forsker klarer å gjøre rede for valg som er tatt i løpet av prosessen, og hva betydning det har hatt for resultatet.

Som fremgangsmåte valgte jeg en hermeneutisk kvalitativ metode. Jeg har derfor valgt å intervju frivillige på Kirkens SOS. Jeg opplever denne metoden som mest hensiktsmessig ettersom intervju av enkeltindivid kan gi dybde og detaljert kunnskap om deres forståelse (Dalland, 2020, s.49). Hermeneutikk er fortolkningsvitenskap, som handler om prøve å forstå den enkelte sine synspunkt, og fortolke det som blir sagt. Jeg ønsker å kartlegge opplevelsene til personene jeg intervjuer, derfor blir kvantitativ metode en ugunstig fremgangsmåte. Jeg kunne valgt en fenomenologisk metode, der jeg kun fremviser den konkrete forståelsen til intervjuobjektet uten å fortolke det. Ettersom jeg ønsker å fortolke det som blir sagt opp mot tidligere forskning og teori, er ikke dette riktig metodevalg for

meg. Det å fortolke data kan være risikabelt ettersom at det er en usikker virksomhet. Thuren (2009, s. 113) hevder at hva som er sant og hva som er sannsynlig, ofte er vanskelig å svare på.

Kvalitativ forskning prøver ofte å undersøke felt, hvor vi har klare antagelser om hva det vil resultere i. Når jeg som forsker på egenhånd skal fortolke dataen som jeg samler inn, er det viktig å være bevisst på eget ståsted (Dalland, 2020, s.57). Jeg har egne holdninger og forståelser som kan påvirke resultatet hvis jeg ikke er klar over det selv. Personlig opplever jeg sosial støtte og godt arbeidsmiljø som viktig. Min forforståelse og holdninger er noe jeg må være bevisst på gjennom hele intervjuprosessen. Jeg ønsker å være mest mulig nøytral slik at ikke min forståelse preger oppgavens resultat.

3.2 Teori

For å svare på problemstillingen bør det begrunnes faglig. Teori kan være med på å belyse mine funn opp imot annen kunnskap på området. Dette gir meg anledning til å drøfte funnene mine opp imot tidligere forskning (Dalland, 2020, s. 197). I oppgaven bruker jeg teoretikere som har bidratt med mye faglig i sosialektoren. Jeg bruker eksempelvis boken *Ivaretagelse av hjelpere* skrevet av Haavik og Toven (2020). Boken deres, i likhet med annen teori jeg presenterer, tar opp viktigheten av sosionomen sin rolle i samfunnet, og hvor utfordrende og påkjenningende arbeidet kan være. Bokens innhold er veldig sentralt i lys av min problemstilling, derfor blir teorien viktig i min oppgave. Andre teoretikere jeg bruker, er blant annet Einarsen & Skogstad (2021), som påpeker kunnskap rundt stress og utbrenthet. Jeg bruker også tidligere forskning rundt temaet sosial støtte, som gir grunnlag for drøfting.

3.3 intervjuprosessen og utarbeiding av intervjuguide

For innsamling av data basert på en kvalitativ metode, brukes gjerne en intervjuguide som redskap. Intervjuguiden inneholder spørsmål intervjuobjektene ønsker å spørre angående tema. Intervjuguiden er først og fremst et hjelpemiddel, men ulike intervjuere velger selv hvor styrende den er i intervjuprosessen (Dalland, 2020, s.83). Basert på tanken om at jeg ønsker å gjennomføre et intervju der jeg kan fortolke dataen som jeg innsamler, blir et semistrukturert intervju mest passende. Et semistrukturert intervju er bygd opp slik at

intervjueren stiller spørsmål i lys av et bestemt tema, men ikke nødvendigvis bestemte spørsmål (Haavik og Toven, 2020, s.68). Dette gjør at intervjueren kan spørre oppfølgingsspørsmål hvis hen ønsker.

Jeg skal intervjuer frivillige på Kirkens SOS angående sosial støtte. For at de frivillige ikke skal bli gjenkjent på noe måte, velger jeg å utforme en intervjuguide som en ganske generell. Spørsmålene er formulert på en måte som får deltaker til å reflektere over egne opplevelser. I lys av min undersøkelse, skal intervjuguiden ikke ha en styrende rolle, men heller være en støtte i undersøkelsen. Jeg forholder meg som nevnt til en semistrukturert intervjuform, som kan gi rom for å spørre oppfølgende spørsmål, ut ifra hva deltaker svarer. Intervjuguiden er bestående av spørsmål som skal kunne belyse ulike sider og perspektiver av deltakerens opplevelser. Ettersom jeg undersøker ulike subjektive meninger, forsøkte jeg å spørre åpne og lite førende spørsmål (Dalland, 2020, s.69). I et forsøk på å oppnå et best mulig resultat, gjennomførte jeg et pilotintervju. Gjennomføring av et uformelt intervju ga meg som forsker en forståelse av kvaliteten på intervjuet. Jeg ble mer trygg på hvordan intervjuguiden fungerte, og hvordan jeg forholdt meg i en intervjusituasjon. Dette ga meg også en pekepinn på hvor lang tid hvert intervju tok. I etterkant, har pilotintervjuet gitt meg rom til korrigerende, som jeg føler har gjort intervjuene mine mer kvalitetsikker.

3.4 Valg av deltakere

Deltakerne fikk jeg i samarbeid med en ansatt hos Kirkens SOS Bjørgvin. Jeg var ikke den aktive parten når det gjaldt utvelgelse av deltakere. Dette ordnet Kirkens SOS Bjørgvin for meg.

Jeg laget et informasjonsskriv som jeg leverte digitalt til Kirkens SOS. Videre tok de ansvarlige i organisasjonen kontakt med eventuelle deltakere. Deltakeren samtykket frivillig til intervjuet, og ble godt informert i forkant av samtalen. Jeg har under prosjektet gitt informantene både muntlig og skriftlig informasjon om at de har mulighet til å trekke seg. Samtlige av deltakerne var derimot veldig samarbeidsvillige, og ønsket å bidra.

3.5 Troverdighet

I et forsøk på å gjøre forskningen så pålitelig som mulig er det flere faktorer som spiller inn. Det er viktig at jeg redegjør for hvordan jeg samler inn data, og tar forbehold om eventuelle feilkilder som kan påvirke resultatet. (Dalland, 2020, s.58). Dette gir leser anledning til å vurdere om prosjektet oppfattes som pålitelig eller ikke. I etterkant av resultatet vil jeg skrive en refleksjonsdel som vurderer hva som fungerte, og hva som ikke fungerte i forskningen. At resultatet ikke ble som forventet, blir ikke regnet som et nederlag. Det kan derimot gi andre forskere anledning til å forstå hvordan de burde gå frem dersom de ønsker å forske på det samme.

Noe som også kan påvirke resultatet er hvordan en behandler dataen som er samlet inn. Det ideelle hadde vært om en annen forsker kunne etterprøvd samme fremgangsmåte, og fått samme resultat (Dalland, 2020, s.63). Ettersom et intervju er svært personavhengig blir ikke resultatet nødvendigvis likt ved etterprøving. For å få et resultat som er mest mulig pålitelig, er det derfor nødvendig å være klar over at alle ha sin egen førforståelse og forventinger som kan påvirke ulikt.

3.6 Etisk betraktning

Når jeg gjennomførte de kvalitative intervjuene, er det flere forskningsetiske krav jeg måtte forholde meg til. Forskningens kvalitet er avhengig av at en er ærlig og redelig (NESH, 2021). For å fremme god forskningsetisk praksis har jeg fokus på fri, god og forsvarlig forskning. Forskningsetiske regler og normer bygger på samfunnskrav og forventninger. For å sikre forsvarlighet i forskningen, er en forpliktet til å handle i lys av menneskeverdet, gjennom tre prinsipper:

«respekt for likeverd, frihet og selvbestemmelse, beskyttelse mot risiko for skade og urimelig belastning, og rettferdighet i prosedyrer og fordeling av goder og byrder» (NESH, 2021, s.6).

Jeg som forsker må forholde meg til etiske krav, som er i tråd med forskningsetisk praksis. I det jeg begynner å skrive et forskningsprosjekt, er jeg med å utvikle forskningsfeltet basert på min egen innsamla empiri. Selv om målet med forskningen er å vinne ny kunnskap og innsikt, skal ikke dette gå på bekostning av enkeltpersoners integritet og velferd (Dalland,

2020, s.168). I lys av mitt forskningsprosjekt forholder jeg meg til mennesker som deler sine erfaringer og opplevelser. For å sikre at de ikke risikerer belastninger som følge av sin deltakelse på forskningsprosjektet, er ryddig bruk av personvernopplysninger viktig og kravpålagt. Med personvern menes det opplysninger og informasjon som kan spores til enkeltpersoner (Dalland, 2020, 169).

Under intervjuet benyttet jeg meg av lydopptak. For å slippe å memorere opplysningene deltakeren gir meg under intervjuet, opplever jeg at lydbånd er nyttig. Dette kan også gjøre at jeg kan konsentrere meg om intervjuet, og skaffe mest mulig detaljert data. Ifølge NSD (2022) er lydopptak regnet som personvernopplysninger. Lydopptakene sletter jeg i etterkant av transkribering, slik at personvern blir opprettholdt. For å unngå at informasjonen som blir samlet inn kan identifisere deltakere, er spørsmålene i intervjuguiden generelt oppbygd. Jeg vil ikke dele informasjon jeg får under intervjuet som kan gi anledning for gjenkjenning av deltakere. Videre meldte jeg prosjektet inn til NSD, som vurderte prosjektet som godt tilstrekkelig planlagt, og godkjent.

I etterkant av intervjuene transkriberte jeg. Det vil si å skrive ned det som ble sagt, ord for ord (Dalland, 2020, s.95). Det å transkribere på egenhånd har gjort at jeg som forsker blir godt kjent med mitt eget datamateriale. Dette har gitt meg mulighet til å tenk over hvordan jeg skal analysere innsamlet data, i lys av presentert teori. Noe som kan oppleves som problematisk med å transkribere, er at mye av informasjonen går tapt. Ikke-verbal kommunikasjon som kroppsspråk blir ikke uttrykt. Jeg var derfor bevisst på kroppsspråket til deltakeren under intervjuet, og forsøkte å registrere kroppslig kommunikasjon.

3.7 Kvalitet og kritikk - Metode

Som forsker forventes det at en kan vurdere studiens kvalitet. En ser dette i lys av kvalitetskrav som stilles til gjennomføringen av oppgaven. Dette gir anledning å vurdere om oppgaven er valid eller ikke. Oppgaven er valid hvis metoden er egnet til å undersøke det som skal undersøkes (Kvale & Brinkmann, 2015, s.276). Hvis oppgaven er troverdig og til å stole på, kan en si den er reliabel. En må også spør seg om dataen som presenteres faktisk belyser oppgavens problemstilling. I vitenskapelig praksis er etterprøvbarehet viktig, slik at andre forskere kan bygge videre på forskningsresultatene (Dalland, 2020, s.158). I mitt

prosjekt, intervjuet jeg tre frivillige på Kirkens SOS basert på deres subjektive opplevelser. Det gjør at selve prosjektet er etterprøvbart, men resultatene kan variere. Vi mennesker er forskjellige, derfor bli å innhente helt lik data usannsynlig. På en annen side kan en ikke forvente at resultat blir helt likt når en utfører kvalitativ forskning, ettersom forskningen ofte belyser unike opplevelser. Opplevelser kan presentere både like og ulike synspunkt, basert på forskjellig forståelse, synspunkt og erfaringer. Med det kan en spørre seg hvor valid oppgaven min er som baserer seg på subjektive opplevelser? Min personlige mening er at mine funn er nyttige, ettersom det nettopp gir informasjon om ulike synspunkt rundt sosial støtte. Det finnes ingen fasit for hvordan en skal eller bør oppleve ting. Det baserer seg på personen i situasjon. Problemstilling min tar føre seg opplevelser, og derfor mener jeg at en slik metodisk fremgangsmåte blir mest riktig i min besvarelse. Funnene jeg presentere kan gi leser en bredere forståelse rundt temaet sosial støtte.

4. Resultat

Jeg gjennomførte de tre intervjuene på Kirkens SOS Bjørgvin i Bergen. Intervjuene varte opp imot 30 minutter hver, der jeg i startprosessen informerte litt angående intervjuet, og muligheten de hadde til å trekke seg. Jeg ga også informasjon angående personvern og anonymisering av resultatet. For å «varme opp» informantene spør jeg noen uformelle spørsmål. Dette var en fin «icebreaker», for å løyse opp den eventuelle ansente stemningen.

I lys av problemstilling ble intervjuene basert på opplevelsene til informantene jeg snakker med, som alle er frivillige i Kirkens SOS. Spørsmålene var semistrukturerte, noe som ga meg mulighet til å spør oppfølgingsspørsmål ut ifra deltakerens svar. Ettersom resultatet skal være anonymisert, velger jeg å bruke tre oppdiktete navn på informantene. Navnene jeg velger å bruke er Frida, Mathilde og Ingrid.

4.1 Opplevelse av arbeidshverdagen

Etter spørsmålet om hvordan deltakerne opplever arbeidshverdagen, svarte de nokså likt. Alle kommenterte at arbeidshverdagen kan være krevende.

Mathilde: *«Det kommer jo an på hva telefon en får, hvor påkjennende det er. Det preger jo dagen».*

Ingrid kommenterte: *«Jeg opplever en arbeidshverdag der jeg kan få innblikk i andres verden. Noen har det mye vanskeligere enn meg, og de får jeg innblikk i». Hun uttrykker videre at hun utforsker tema som kan være påkjennende å snakke om, og at dette kan gjøre det krevende. Frida opplever det også som «krevende». Hun uttrykker også at det er «spennende» å utforske hvordan menneske som har det vanskelig, opplever det.*

Hvordan deltakerne håndterte en krevende arbeidshverdag, var noe ulikt. To av informantene søkte støtte i personal og medvakter. Frida uttrykte: *«Jeg var veldig glad jeg hadde en medvakt jeg kunne snakke med i etterkant av samtalen. Det var til god hjelp».* Hun sa videre at det at han så at hun var påvirket etter samtalen, og anerkjente hennes følelse og ga henne bekreftelse, opplevde hun som veldig fint.

Mathilde uttrykte derimot behov for korte pauser etter krevende samtaler, slik at en får «restartet» litt før neste samtale. Deltakeren svarte videre at støtte kan være til god hjelp ved behov. Alle hadde derimot positive holdninger til arbeidshverdagen, og beskrev den som interessant, veldig fin og spennende.

4.2 Arbeidsmiljø og ivaretagelse

Videre spurte jeg informantene angående arbeidsmiljøet på Kirkens SOS, og hvordan eventuelt arbeidsplassen ivaretar deres fysiske og psykiske helse. Informantene var alle enige om at kollegafelleskapet er veldig fint, der det virker som alle tar vare på hverandre. Ingrid sa:

«Jeg føler at personer som jobber frivillig, ofte bryr seg mye om hvordan andre har det».

Frida forklarte at hun føler en trygghet på jobb. Hun uttrykkete videre at:

«Jeg står aldri aleine når jeg er på vakt på Kirkens SOS».

I tillegg er deltakerne samstemte i sine opplevelser rundt arbeidsmiljøet. De opplever arbeidsmiljøet som veldig bra, preget av et godt samhold både mellom det frivillige og personalet. Ingrid hadde derimot en refleksjon rundt arbeidsmiljøet, som er veldig interessant. Hun kommenterte at det frivillige og ansatte er alle på lag. Ingrid: *«Personalet og det frivillige kan alle spise sammen. Det er på en måte ingen hierarki. Alle betyr like mye».* Hun uttrykte videre at det fører til at terskelen er lavere for å ta kontakt hvis det er noe. Ingrid sa at hun opplever at personalet på Kirkens SOS «genuint» bryr seg om henne.

«Jeg opplevde at Kirkens SOS tok kontakt med meg når jeg var syk, bare for å høre hvordan jeg hadde det. Det var veldig fint».

Når det kommer til ivaretagelse av psykiske og fysiske helse, fokuserer deltakerne på mange av det samme momentene. Alle uttrykker at det har behov fleksibilitet og tilrettelagte vaktplaner. Dette ettersom samtlige av dem hadde et liv utenom, og trengte en vaktplan som kunne passe med deres privat/arbeidsliv. Frida forklarte at hun har noen fysiske utfordringer, og hennes psykiske helse kan variere ut ifra hvordan livssituasjon hennes endrer seg. På spørsmålet om ivaretagelsen av helsen til frivillige svarte samtlige deltakerne at det er veldig fornøyd, der en av informantene begrunner det med at arbeidskulturen legger til rette for hvert enkelt sine behov, både fysisk og psykisk.

Når Mathilde blir spurt hvordan arbeidsplassen ivaretar hennes fysiske og psykiske behov, svarte hun:

«Det føler jeg har vært veldig bra. Jeg har tidligere hatt det litt vanskelig på hjemmebane, og hatt behov for å ta mindre vakter som en følge av det. Det har derimot aldri vært noe problem».

4.3 Informantenes opplevelse av veiledning

I intervjuet spurte jeg angående hvordan informantene opplever veiledning på Kirkens SOS, og hva det betyr for dem. Her er det er bred enighet, der alle opplever veiledning som avgjørende del i krisetjenesten. På forskjellige måter, svarer alle at veiledning sørger for

personlig og faglig utvikling, og i tillegg kvalitetssikrer tjenesten.

Ingrid: *«Gjennom veiledning får jeg god støtte til å bearbeide vanskelige samtaler på jobb. Veiledning er helt avgjørende for meg, og har gjort at jeg klarer å stå i arbeidet».*

Frida uttrykte at veiledning gir henne trygghetsfølelse. *«På veiledning får jeg tilbakemeldinger som gir meg ny kunnskap og forståelse. Jeg har brukt veiledning flere ganger. Berre det å sette ord på en krevende samtale kan gjøre ting mye lettere å bearbeide».*

Videre forklarte Frida at hun blir bevisst på andre fremgangsmåter gjennom råd og tilbakemeldinger om hvordan hun konkret kan håndtere neste samtale på vakt. Mathilde sier at hun opplever det som *«veldig smart»* at veiledning er en obligatorisk del av Kirkens SOS, ettersom den nettopp kvalitetssikrer tjenesten, og er til god støtte for frivillige.

4.4 Opplevelse av sosial støtte

Etter hvert begynte jeg som intervjuer å rette spørsmålene mer direkte mot sosial støtte. Etter spørsmålet om hvor viktig støtte er for deltakerne, uttrykker samtlige at støtte er en viktig del av arbeidet som frivillig.

Frida: *«Det sørger for at jeg får faglig påfyll gjennom kursing. For ikke så lenge siden fikk jeg veiledning i hvordan jeg skal håndtere personer med spiseforstyrrelser».*

Ingrid forklarte at hun opplever støtte som *«nødvendig»*, ettersom støtten sikrer at hver medarbeider får tilrettelegging i lys av sine behov, for å kunne stå i tjenesten.

I motsetning til intervjuene til Frida og Ingrid, tenkte Mathilde noe ulikt. Hun opplevde støtte som viktig hvis en har behov for det. Hun hadde derimot ikke det samme behovet for støtte:

«Jeg føler at jeg kanskje har mindre behov for støtte enn andre. Jeg er vant til å takle ting på egenhånd». Hun sa videre: *«Arbeid og livserfaring som jeg har tilegnet meg, har gjort meg mer trygg på meg selv, som gjør at jeg håndterer bedre situasjoner på egenhånd».*

Hun uttrykte at tidligere hadde hun mer behov for støtte, men at hun nå er mindre avhengig av det. Hun påpekte likevel at selv den mest erfarne har behov for støtte. *«Det å få*

bekreftelse på at du gjør noe bra, er noe du husker og kan være stolt av».

Etter spørsmålet hvordan deltakerne konkret får støtte, svarer samtlige at de opplever å få støtte gjennom råd og tips, bekreftelse og emosjonell støtte. Dette gjennom samtaler med andre frivillige, ansatte, og gjennom veiledning.

Til slutt spurte jeg deltakerne om hva det opplever som viktig for å kunne stå i arbeidet som frivillig i Kirkens SOS. Alle utrykte igjen viktigheten av at tjenesten er fleksibel, der vaktplanen kan tilpasses den enkelte. Frida forklarer at hun fortsatt er i tjenesten fordi hun er opptatt av å hjelpe andre, og gi noe av seg selv. Videre opplever hun det som viktig at hun kan få noe tilbake også, gjennom eksempelvis faglig påfylling og veiledning. Mathilde utrykte også en genuin motivasjon for frivillig arbeid:

«Jeg føler jeg har noe her å gjøre. Jeg har veldig sans for frivillig arbeid».

Ingrid sa at hun opplever bekreftelse som «avgjørende» for å stå i jobben: «De er så flinke å minne meg på at jeg gjør en god jobb. Det å få en bekreftelse på at jeg gjør en god jobb er for meg veldig viktig». Videre sa hun at støtten hun har fått på jobb har gjort henne sterkere, og gjort henne mer rustet for å kunne stå i jobben som frivillig på Kirkens SOS.

5. Diskusjon

I diskusjonsdelen vil jeg sammenlikne dataen jeg selv har samlet inn, opp imot teori og tidligere forskning, som jeg har presentert i oppgaven. Etersom jeg selv har mine erfaringer som medarbeider på Kirkens SOS og en relevant utdanning, vil jeg også se resultatet i lys av min egen tilegnet kunnskap og forståelse.

Basert på deltakerens oppfattelse av arbeidshverdagen på Kirkens SOS, beskriver samtlige under intervjuet den som krevende og belastende. Isdal (2017) hevder at arbeid med mennesker er det mest belastende arbeidet som finnes. Haavik og Toven (2020, s.14) skriver at menneskelige lidelser er en vanlig del av sosialt arbeid. Dette kan være en forklaring for sosialtjenestens høye sykefravær fra jobb (Helsedirektoratet, 2021). Brochs-Haukedal

(2010a) mener at det fysiske og psykiske arbeidsmiljøet kan være faktorer som påvirker fraværet fra jobb. Arbeidsmiljøloven (2005) skal nettopp sikre at hver enkelt arbeidstaker får en meningsfull og helsefremmende arbeidssituasjon. Dette understreker viktigheten av å følge opp arbeidstakere sin arbeidssituasjon. Ettersom sosial støtte kan virke som en støtpute for å dempe arbeidsmiljøbelastning (Skogstad & Einarsen, 2021, s.337), er det viktig å forholde seg til nettopp dette fordi det kan skape helsefremmed arbeidssituasjon.

Gjennom intervjuene belyses nettopp en krevende og påkjennende arbeidshverdag, der informantene må forholde seg til menneskelig lidelse på daglig basis. En kan se likhetstrekk mellom arbeidshverdagen til en frivillig SOS-medarbeider, og en som jobber i sosialsektoren. Selv om deltakerne opplevde arbeidet som krevende og påkjennende, hadde de derimot positive holdninger til arbeidshverdagen. Dette var som forventet ettersom jeg selv opplevde det samme når jeg var frivillig.

Utdanningsforbundet (2016, s.4) ser på arbeidsmiljø som et komplekst begrep, der en må se arbeidsmiljøet i lys av organisatoriske, fysiske og psykiske forhold. Saksvik (2011, s.189) oppfatter derimot begrepet ut ifra psykologiske og sosiale faktorer. Den sosiale dimensjonen tar for seg menneskelige relasjon i en sosial kontekst, mens det psykologiske dimensjonen handler om hvordan hver enkelt oppfatter arbeidsmiljøet.

I lys av intervjuet, opplever informantene arbeidsmiljøet som «*veldig godt*». Dette begrunner deltakerne med at arbeidsplassen blant annet tar vare på dem. I tillegg opplever det at andre kollegaer «*genuint*» bryr seg om dem. Den ene informanten påpeker at hun opplever et nøytralt maktforhold, som sørger for at terskelen er lavere for å ta kontakt med ledelsen hvis det er noe. Dette samsvarer med teorien til Haavik og Toven som påpeker viktigheten av en arbeidskultur som legger til rette for at arbeidstakere får sosial støtte, hvis det er behov for det. En kan også se likheter mellom en godhetskultur og Kirkens SOS (Haavik & Toven, 2020, s.36). En godhetskultur kjennetegnes i lys av respektfulle og omsorgsfulle verdier, noe informantene også opplever på Kirkens SOS. Problemet med en slik kultur kan være at det hemmer konstruktiv kritikk, ettersom negative følelser er forbudt. Det er derimot grunn til tro at arbeidskulturen på Kirkens SOS fremmer det å kunne gi tilbakemeldinger, ettersom hensikten med veiledning nettopp er å kvalitetssikre tjenesten (Blaasvær, 2018, s.5). Flere av informantene uttrykker at veiledning gir dem rom til å utvikle

seg, gjennom nye perspektiver.

Standsfeld og Candy viser til at manglende støtte fra ledelse kan være en konsekvens av langvarig sykefravær (Standsfeld & Candy, 2006). Jeg har derimot ikke samlet inn nok data angående sykefraværet til informantene, til å kunne konkludere med noe. Deltakerne utrykte derimot at det opplevde støtte fra ledelsen. Det blir derfor vanskelig å bruke teorien til Standsfeld og Candy, ettersom mine funn bekrefter støtte fra ledelse.

Videre opplevde alle informantene at arbeidsplassen ivaretok deres fysiske og psykiske helse på en god måte. I lys av Moen (2003, s. 173) og Haavik og Toven (2020, s. 35) er det enighet om hvor viktig støtte og omsorg fra kollegaer er i arbeidet. Informantene utrykker også at det er tilfreds med ledelsen, ettersom de bryr seg om dem. Haavik og Toven (2020, s.35) peker også på at mangel på støtte fra ledelsen resultere i dårlig selvtillit og lav mestringsfølelse, som assosieres med helseplager og lengre sykemeldinger. Om en ser presentert teori opp imot mine funn, kan et kollegialt felleskap og støtte fra ledelsen være viktig for å ivareta frivillige på Kirkens SOS.

Noe som alle informantene opplever som en viktig del av tjenesten var veiledning.

Veiledning ansees gjennom Haavik og Toven (2020, s.66) som en ivaretakende struktur i arbeidslivet. Den skal kvalitetssikre tjenesten, og gi støtte og hjelp til det frivillige (Kirkens SOS, 2020, s.7). Informantene opplevde veiledning som avgjørende for dem. Deltakerne utrykte at det fikk bearbeide vanskelige samtaler, gjennom emosjonell støtte og rådgivning. Deltakeren ble også hørt og forstått av andre i veiledningsgruppen, som kan tolkes som bekræftende støtte.

Basert på hvordan informantene opplevde veiledning, kan det virke som veiledning er en nødvendig del av tjenesten, som sørger for sosial støtte ovenfor frivillige på Kirkens SOS. Haavik og Toven (2020, s. 66) kommentere at veiledning er ivaretakende struktur. I lys av funn og presentert teori, underbygger dette viktigheten av veiledning.

Det å være frivillig på Kirkens SOS kan være veldig utfordrende ettersom de utsettes for belastende samtaler (Kirkens SOS, 2020, s.7). Flere av informantene bekrefter at det kan være påkjenning arbeid, som kan påvirke dem videre. Det å stå ovenfor belastninger på arbeidsplassen, kan føre til at det involverte opplever stress. (Einarsen & Skogstad, 2016,

s.301). Einarsen og Skogstad påpeker videre at et belastende arbeidsmiljø kan føre til at arbeidstakerne blir utbrente, og ikke klarer å stå i jobben. Hvis en jobber med sårbare mennesker, og blir eksponert for vonde historier, kan en også utvikle sekundærtraumatisering. I lys av arbeidssituasjonen til frivillige på Kirkens SOS, kan dette forekomme. Som tidligere nevnt kan sosial støtte være behjelpelig i et belastende arbeidsmiljø (Skogstad & Einarsen, 2021, s.341).

Vist gjennom tidligere forskning kan sosial støtte, og en helsefremmende organisasjonskultur, være beskyttelsesfaktorer for stressrelatert påkjenning (Caringi, 2017). Viktigheten av sosial støtte i et belastende arbeidsmiljø, blir også påpekt i lys av Lien sin masteroppgave (Lien,2018). Lien konkludere med at mangel på sosial støtte og oppfølging, var hovedårsaken som resulterte i utbrenthet blant tidligere saksbehandlere i kommunal barneverntjeneste.

Basert på mine egne funn, tyder det på at flere av informantene opplever sosial støtte på arbeidsplassen, som avgjørende og nødvendig. I kontrast fra det andre informantene, uttrykker likevel den ene informanten at hen ikke har det samme behovet for sosial støtte. Dette bekrefter påstanden til Saksvik om at ulike personer har forskjellige oppfatninger (Saksvik, 2011, s.189). Hva behov for støtte en har er subjektivt. Haavik og Toven (2020, s.14) hevder at det handler om hvordan en håndtere det å bli berørt. Denne informanten uttrykte at hun klarte i stor grad å bearbeide påkjenninger på egenhånd, noe som førte til et mindre behov for sosial støtte. I Lys av Ed Diener (1999) påpekes det at subjektive opplevelsebilde i stor grad er personlighetsmessige bestemt (Saksvik, 2011, s.104).

I motsetning til flere studier, viser Eggens analyse at en ikke får bedre helse av sosial støtte (Eggen 2008, s.102). Dette underbygger kompleksiteten rundt temaet sosial støtte. Basert på mine egne funn og tidligere teori, kan dette resultere i at sosial støtte kan være til god hjelp i arbeidslivet, som kan forebygge stress, utbrenthet og sekundærtraumer. Hvilket behov hver enkelt har for sosial støtte er subjektivt. Imidlertid peker funnene imot at kollegastøtte og et godt forhold til ledelse kan være faktorer som spiller inn på hvordan frivillige i Kirkens SOS har det.

5.1 Kvalitet og kritikk - Funn

Problemstilling ble formet som en etterfølge av min nysgjerrighet ovenfor temaet. Mine tidligere erfaringer og forforståelse gjorde meg oppriktig interessert. Dette er noe jeg har vært klar over under prosjektet, i et forsøk på å ikke påvirke resultatet. Jeg undersøker frivillige i Kirkens SOS sine opplevelser, derfor er det viktig at jeg er mest mulig nøytral. Jeg utformet eksempelvis intervjuguiden basert på nøytrale spørsmål, som ikke skulle legger føringer for hva deltakerne svarte. Jeg prøvde også å finne teori og forskning som kunne avkrefte egen forforståelse. Selv om en er bevisst på egen førforståelse, kan en uten å ville det alt for lett påvirke (Dalland, 2020, s.60). For å underbygge resultatet, hadde det vært ideelt og gjennomført flere intervju. Dette kunne gitt flere synspunkt rundt problemstillingen, som hadde gitt studien mer dybde. Jeg er likevel veldig fornøyd med resultatet, og håper det kan bidra økt forståelse rundt temaet sosial støtte.

6. Konklusjon

I denne bacheloroppgaven har jeg undersøkt hvordan frivillige i Kirkens SOS opplever sosial støtte på jobb. Motivasjonen for oppgaven kom som følge av at jeg tidligere i arbeidslivet opplevde å ikke få støtte når jeg hadde behov for det. Dette resulterte i at jeg ikke klarte å fortsette i jobben. På Kirkens SOS følte jeg meg ivaretatt, noe som inspirerte meg mot temaet og problemstillingen. Sett i lys av det norske arbeidslivet, er helse -og sosialyrkene preget av høyere fravær fra jobb (Helsedirektoratet, 2021). Yrkene er basert på interaksjon med mennesker, som kan være veldig krevende. Mange av menneskene som en må forholde seg til uttrykker en krevende hverdag, som både påvirker dem og oss som hjelpere. Frivillige på Kirkens SOS må lytte til menneskelig lidelse på daglig basis, noe som gjør undersøkelse av deres subjektive opplevelser veldig relevant. I lys av arbeidsmiljøloven, skal hver arbeidstaker sikres en meningsfull og helsefremmede arbeidssituasjon. Sosial støtte på jobb kan være en faktor som preger hvordan hver enkelt har det i arbeidslivet. Undersøkelse av sosial støtte kan forhåpligvis bidra til at fraværet fra arbeidslivet i helse og sosialsektoren blir redusert. Hvis en står i en belastende arbeidssituasjon, kan en utvikle stressreaksjon,

utbrenthet og sekundærtraumatisering. I lys av forskning kan sosial støtte være en støttepute ved belastende arbeidssituasjoner.

I intervjuene fikk jeg innsyn i hvordan tre frivillige på Kirkens SOS opplevde sosial støtte på jobb. Subjektivt opplevde samtlige av informantene sosial støtte som nødvendig i tjenesten. To av informantene opplevde det som avgjørende for dem med sosial støtte for å kunne stå i arbeidet. I lys av flere teorier, understrekes det at sosial støtte er en viktig i arbeidslivet. Ene informanten bekrefter at hun har mindre behov for sosial støtte enn før. Dette samsvarer med teori jeg presenterer, som begrunner at mennesket har ulikt behov. Mennesker har forskjellige oppfatninger, basert på erfaringer og egenforståelse. Dette understeker hvor komplekst behovet på støtte er. Noe som informantene beskrev som positivt i arbeidssituasjonen, var et kollegafelleskap og støtte fra ledelse. Basert på funnene mine, er det grunn til å tro at sosial støtte er viktig i en belastende arbeidssituasjon, men at flere faktorer spiller inn på hvordan frivillige opplever arbeidsdagen. For mange frivillige var en tilpasset vaktplan viktig, for at det skulle kunne stå i jobben over lengre tid.

7. Litteraturliste

Arbeidsmiljøloven. (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern* (Lov-2005-06-17-62). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>

Blaasvær, N. (2018). Veiledning på Kirkens SOS. [veiledningsverktøy]. [internt i Kirkens SOS]. Kirkens SOS Bjørgvin.

Brochs-Haukedal, & Bjørvik, K. I. (2010). *Arbeids- og lederpsykologi* (8. utg., p. 527). Cappelen akademisk.

Brinkmann, & Kvale, S. (2015). *InterViews : learning the craft of qualitative research interviewing* (3 utg.). Sage.

Caringi, J. C., Hardiman, E. R., Weldon, P., Fletcher, S., Devlin, M., & Stanick, C. (2017). Secondarytraumatic stress and licensed clinical social workers. *Traumatology*, 23(2), ss. 186–195. Hentet 11 mai 2022 fra <https://doi.org/10.1037/trm0000061>

Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7 utg). Gyldendal akademisk.

Den nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap og humaniora. (2021, desember). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap og humaniora*. Hentet 11 mai 2022 fra: <https://www.forskningsetikk.no/globalassets/dokumenter/4-publikasjoner-som-pdf/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-og-humaniora.pdf>

Diener, E., Suh, E.M. & Smith, H. (1999). *Subjective well-being: Three decades of progress*. *Psychological Bulletin*, 125, 276–302.

Eggen, T. (2008). *Betydningen av sosial støtte på arbeidsplassen: En studie av sammenhenger mellom sosial støtte, nedbemanning, trivsel og helse* (Masteroppgave). Universitet i Oslo. Hentet fra <https://core.ac.uk/download/pdf/30844975.pdf>

Einarsen, & Skogstad, A. (2016). *Den dyktige medarbeider: behov og forventninger* (2. utg., p. 500). Fagbokforl.

- Fellesorganisasjonen (2019). *Yrkesetisk grunnlagsdokument*. Hentet 11 mai 2022 fra <https://www.fo.no/getfile.php/1311735-1585635696/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>
- Folkehelseinstituttet. (2015, 11 mai). *Fakta om sosial støtte og ensomhet*. Hentet 11 mai 2022 fra <https://www.fhi.no/fp/psykiskhelse/psykiskelidelser/sosial-stotte-og-ensomhet---faktaar/>
- Haavik, M., & Toven, S. (2020). *Ivaretagelse av hjelpere*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Helsedirektoratet. (2021, 13 desember). *3.4. Høyt sykefravær i tjenestene*. Hentet 3 mai 2022 fra: <https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/utfordringsbildet-og-mulighetsrommet-i-den-kommunale-helse-og-omsorgstjenesten/mulighetsrommet/hoyt-sykefravaer-i-tjenestene>
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Ikkevoldskommunikasjon. (2022, 29 Mars). *Om IVK Norge*. Hentet 3 mai 2022 fra <https://www.ivk.no/om-oss/>
- Kirkens SOS Norge. (2018). *Årsrapport 2017-18. Kirkens SOS Norge*. Hentet 11 mai 2022 fra https://www.kirkenssos.no/assets/documents/1904_2-arsmelding_2017-2018.pdf
- Kirkens SOS. (2020). *Samtaleboka 2020*. [Brosjyre]. Kirkens SOS.
- Lauvås, & Handal, G. (2014). *Veiledning og praktisk yrkesteori* (3. utg., p. 378). Cappelen Damm akademisk.
- Lien, N. H. (2018). *Jeg vil så gjerne hjelpe, men det er ikke tid: en kvalitativ studie om arbeidsrelatert stress og utbrenthet i den kommunale barneverntjeneste* [Masteroppgave]. Norges teknisknaturvitenskapelige universitet. Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/2507680>
- Moen, B. E. (Red). (2003). *Arbeidsmiljøfaktorer som påvirker hele mennesket*. Håndbok for Bedriftshelsetjenesten. Oslo: Arbeidsmiljøforl.

Norsk senter for forskningdata. (2022, 22. mars). *Fyll ut meldeskjema for personvernopplysninger*. Hentet 3 mai 2022 fra:

<https://www.nsd.no/personverntjenester/fyll-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/>

Saksvik. (2011). *Arbeids- og organisasjonspsykologi* (3. utg., p. 473). Cappelen Damm akademisk.

Skogstad, & Einarsen, S. (2021). *Det gode arbeidsmiljø: krav og utfordringer* (3. utgave). Fagbokforlaget.

Stansfeld, & Candy, B. (2006). *Psychosocial Work Environment and Mental health-a meta-analytic Review*. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32(6), 443–462. Hentet 11 mai 2022 fra <https://doi.org/10.5271/sjweh.1050>

Thurén, T. (2009). *Vitenskapsteori for nybegynnere* (2. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.

Utdanningsforbundet. (2016, 19 oktober). *Om arbeidsmiljøet– veiledning for arbeidsplass tillitsvalgte*. Hentet 10 mai 2022 fra: 2016-veiledningshefte_arbeidsmiljo.pdf (utdanningsforbundet.no)

8. Vedlegg

Vedlegg 1:

Vil du delta i forskningsprosjektet

Opplevelse av sosial støtte på jobb

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å **finne ut hvordan frivillige i Kirkens SOS opplever den sosiale støtten på jobb**. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med prosjektet er å finne ut om hvordan frivillige i Kirkens SOS opplever den sosiale støtten på jobb. Opplysningene jeg samler inn skal ikke brukes til noen andre formål enn dette bachelorprosjektet. Det er Høgskolen på Vestlandet som er ansvarlig for prosjektet.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Høgskolen på Vestlandet, Sogndal er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg kontakter deg på grunn av at du aktuell for oppgaven min siden du er frivillig i Kirkens SOS.

Hva innebærer det for deg å delta?

Totalt har jeg planlagt å gjennomføre tre intervju på 20-30 minutter. Du kan gjerne få spørsmålene som jeg har tenkt å stille i god tid før intervjuet. Spørsmålene vil være generelt bygd opp.

Vi kan gjennomføre intervjuet på telefon eller Zoom, det bestemmer du. Jeg kan og møte fysisk. Jeg tar opp lyden fra intervjuet.

Det er frivillig å delta

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

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke. Du gir ditt samtykke muntlig i oppstarten av intervjuet, slik unngår jeg å lagre mer personopplysninger om deg enn absolutt nødvendig.

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.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er bare jeg som student og min veileder som vil få tilgang til lydopptaket. Informasjon deltaker gir vil ikke kunne spores tilbake, slik at ikke hen blir gjenkjent.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Intervjuet blir skrevet ut, og filen lastet over til en minnepinne som oppbevares nedlåst frem til endelig sensur på bacheloroppgaven er falt i juni 2022. Etter dette blir filen på minnepennen slettet.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Høgskolen på Vestlandet har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

- Høgskolen på Vestlandet. *Prosjektansvarlig: Navn på student, e-post og telefonnummer.*

Veileder: Navn, kontaktinformasjon.

Vårt personvernombud:

Trine Anikken Larsen, Trine.Anikken.Larsen@hvl.no, tlf: 55587682

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

- Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig

Navn på student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet [*sett inn tittel*], og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2:

Intervjuguide:

- 1) Hvordan opplever du arbeidshverdagen på Kirkens SOS?
- 2) Hvordan håndterer du en krevende arbeidsdag med flere belastende samtaler?
- 3) Opplever du at andre medarbeidere bryr seg om hvordan du har det på jobb?
- 4) Hvordan opplever du arbeidsmiljøet på Kirkens SOS?
- 5) Hvordan føler du arbeidsplassen ivaretar din psykiske og fysiske helse?
- 6) hvor viktig er støtte for deg?
- 7) Oppfølging: Hvordan støtter det deg? Gi gjerne et eksempel. (bekreftelse, tips og råd, emosjonell støtte).
- 8) På Kirkens SOS er veiledning et verktøy, som skal hjelpe ansatte å få støtte i arbeidet som frivillig, men og et verktøy som skal sikre kvalitet i tjenesten.
Hva betyr veiledning for deg?
- 9) Hva opplever du som viktig for å kunne stå i arbeid som frivillig i Kirkens SOS?