

MASTEROPPGAVE

Emnekode:

S0330S

Navn:

Mia Olsen

EMOSJONELT ARBEID BLANT NAV-VEILEDERE

- *En profesjonell som ikke skal la seg vippe av
pinnen?*

Dato: 31.05.2021

Totalt antall sider: 90



NORD
universitet

www.nord.no

Sammendrag

I dag jobber mange i tjenesteytende sektor og arbeidet preges av sosial samhandling med kundene. Ansatte må håndtere både sine egne og kundenes emosjoner som oppstår i relasjonene. Det kan kreve at de ansatte må endre egne følelser eller uttrykk for at disse skal passe inn i situasjonen, og forskning tyder på at dette kan ha negative konsekvenser – blant annet kan emosjonell dissonans gi økt risiko for sykefravær. NAV er en stor arbeidsgiver i Norge og veilederne jobber med mennesker i vanskelige situasjoner. Hvordan håndterer de ansatte dette arbeidet? Hvilken oppfølging får de ansatte i den forbindelse? Formålet med oppgaven er å belyse det emosjonelle arbeidet som utøves i NAV og hvordan dette påvirker veilederne som jobber der. Oppgaven har følgende problemstilling:

«Hvordan håndterer NAV-ansatte det emosjonelle arbeidet de gjør i kontakt med brukere?»

Jeg har intervjuet åtte informanter som har brukeroppfølging på et stort NAV-kontor. Undersøkelsen er utført gjennom kvalitative dybdeintervjuer, og jeg har hatt både en deduktiv og induktiv tilnærming. Jeg har benyttet tematisk analyse i undersøkelsen.

Alle veiledere med brukeroppfølging i NAV utfører emosjonelt arbeid. Veilederne benytter seg av genuine uttrykk, overflate- og dybdespill, og det beskrives ofte emosjonell dissonans. Funnene viser blant annet at selv om NAV har et mål om å jobbe med forebygging av emosjonell arbeidsbelastning opplever de ansatte at det er lite fokus på dette fra arbeidsgivers side. De ansatte må selv ta initiativ om de har behov for oppfølging eller å avregere. De ansatte beskriver både positive og negative konsekvenser av det emosjonelle arbeidet, som at de føler seg betydningsfulle og får mestringfølelse, men også tap av energi og frustrasjon. De ansatte utvikler ulike mestringsstrategier gjennom erfaring, og kollegaer spiller en avgjørende rolle for å håndtere arbeidet. Grunnet viktigheten av kollegaer – både for støtte, forberedelser, debriefing og regulering av egen adferd – kan kollegaveiledning være en av tingene arbeidsgiver kan sette i gang som del av HMS-arbeidet.

Veilederne definerer selv følelsesreglene. De er opptatt av å opptre profesjonelt og å «ikke la seg vippe av pinnen» i brukermøtene. Spesielt sinte brukere og brukere som ikke forstår hvordan hjelpesystemet er lagt opp beskrives som utfordrende. Informantene oppgir at man er

nødt til å lære seg og sette grenser og å koble av for å kunne klare stå i en jobb som dette. Spesielt blant nyansatte i NAV ønskes det mer oppfølging og opplæring av det emosjonelle arbeidet. NAV har ikke en felles profesjonsutdanning og veilederne har dermed ulik bakgrunn/kompetanse.

De ansatte gir uttrykk for at vanskelige samtaler er en del av jobben og noen opplever det som en svakhet å innrømme at arbeidet er utfordrende. Ledere i NAV bør være bevisst dette og avklare med hver enkelt ansatt hvordan denne håndterer det emosjonelle arbeidet og hva slags oppfølging hun har behov for. Dette kan redusere de negative konsekvensene arbeidet har for den ansatte, styrke den ansattes mestringsfølelse og bedre arbeidsmiljøet – som igjen kan påvirke sykefraværet positivt. Det kan også føre til mer likhet i brukeropfølgingen.

Forord

Denne masteroppgaven er skrevet som en avsluttende oppgave på masterprogrammet Samfunnsvitenskap med fordypning i Human Resource Management ved Nord Universitet. Jeg har fått muligheten til å velge tema selv og fordype meg i dette, noe som har vært både interessant og lærerikt – men også utfordrende. Jeg ønsker å rette en spesiell takk til noen av de som hjalp meg gjennom masteroppgaven;

Først av alt ønsker jeg å takke min veileder, Elisabet Ljunggren, som har gitt meg konstruktive tilbakemeldinger, gode tips og ikke minst løftet motet mitt når det trengtes. Jeg setter veldig pris på hjelp og råd jeg fikk underveis av deg.

Jeg vil også rette en stor takk til NAV-leder som ga meg tillatelse til å gjennomføre undersøkelsen på kontoret, og ikke minst til alle informantene som stilte opp til intervju. Det har vært spennende å høre hvordan dere opplever arbeidsdagen og håndterer det emosjonelle arbeidet dere gjør.

Arbeidsgiveren min har gjort det mulig for meg å kombinere jobb og studier. Takk for denne muligheten!

Til slutt ønsker jeg å takke familie, venner og bekjente som har gitt meg oppmuntrende ord.

Takk!

Mia Olsen

Trondheim, 31. mai 2021

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	ii
Forord	iv
Innholdsfortegnelse	v
1 Innledning	1
1.1 Bakgrunn for undersøkelsen	1
1.2 Problemstilling.....	2
1.3 Om NAV og veilederrollen	3
1.4 Oppbygging av oppgaven	5
2 Teori	6
2.1 Emosjonsteori og emosjonelt arbeid	6
2.2 Overflatespill	8
2.3 Dybdespill	9
2.4 Genuine uttrykk.....	9
2.5 Følelsesregler	9
2.6 Frontstage og backstage.....	10
2.7 Konsekvenser av emosjonelt arbeid	10
2.8 Kritikk av Hochschild.....	12
2.9 Grandeys modell for emosjonelt arbeid	13
2.10 Individuelle og organisatoriske faktorer som spiller inn	14
3 Metode.....	17
3.1 Kvalitativ tilnærming	17
3.2 Dybdeintervju	17
3.3 Om utvalget i denne undersøkelsen	18
3.3.1 Kontekst – mer om avdelingene som undersøkes	18
3.4 Gjennomføring av intervjuene	20
3.5 Transkribering	21
3.6 Analyse	21
3.6.1 Tematisk analyse	21
3.7 Anonymisering og personvern.....	23
3.8 Oversikt over informanter	23
3.9 Pålitelighet, gyldighet og generaliserbarhet	25
3.10 Etske betraktninger	26
4 Datapresentasjon og analyse	28
4.1 Veilederrollen	28

4.1.1 Typisk arbeidsdag	28
4.1.2 Brukeroppfølging	29
4.1.3 Profesjonell	29
4.1.4 Følelsesregler	31
4.1.5 utfordringer	32
4.1.6 Motivasjon	34
4.2 Organisatoriske forhold	35
4.2.1 opplæring	35
4.2.2 Debrief/ventilering	37
4.2.3 Oppfølging fra leder	38
4.2.3.1 Medarbeidersamtale	41
4.2.4 Dele erfaringer	42
4.3 Individuelle forhold	43
4.3.1 Individuelle forskjeller	43
4.3.2 Mestringsstrategier	44
4.3.3 Grensesetting	46
4.3.4 Erfaring hjelper	48
4.4 Emosjonelt arbeid	49
4.4.1 Dybdespill	49
4.4.2 Overflatespill	50
4.4.3 Genuine uttrykk	50
4.4.4 Emosjonell dissonans	53
4.5 Konsekvenser	53
4.5.1 Fysisk og psykisk påvirkning	54
4.5.2 Tar med jobben hjem eller ikke	55
4.6 Modell over hvordan NAV-veiledere håndterer det emosjonelle arbeidet	56
5 Diskusjon	58
5.1 Veilederrollen	58
5.2 Organisatoriske forhold	59
5.3 Individuelle forhold	61
5.4 Emosjonelt arbeid	62
5.5 Konsekvenser	64
6 Avslutning	66
6.1 Konklusjon	66
6.2 Videre forskning	68
Litteraturliste	69

Vedlegg

Vedlegg 1: Sykefravær t.o.m. september 2020	73
Vedlegg 2: Sykefravær 2019	74
Vedlegg 3: Bemanning i NAV	75
Vedlegg 4: Intervjuguide	76
Vedlegg 5: Informasjonsskriv	78
Vedlegg 6: Godkjenning fra NSD	81

Tabelliste

Tabell 1: Oversikt over informantene i undersøkelsen.....	24
Tabell 2: Oversikt over om veiledere tar med seg jobben hjem	55

Figurliste

Figur 1: Skjematisk oversikt over emosjonelt arbeid	7
Figur 2: Regler for emosjonelt uttrykk i serviceyrket.....	7
Figur 3: Grandey sin modell for emosjonelt arbeid	13
Figur 4: Modell over det emosjonelle arbeidet i NAV	56

1 Innledning

I løpet av de siste femti årene har nesten all vekst i sysselsettingen skjedd i privat og offentlig tjenesteyting i Norge, og åtte av ti jobber i dag i tjenesteytende sektor (NOU 2015: 1).

Servicejobbene preges av sosial samhandling med kunder eller klienter og kan være krevende for den ansatte. Det å klare og håndtere emosjoner i jobbsammenheng kan være et jobbkrav (Zapf & Holz, 2006). Emosjonelt arbeid er en handling der den ansatte forsøker å endre en emosjon eller følelse slik at den er passende for enhver gitt situasjon med en kunde (Hochschild, 2012¹).

Det å undertrykke følelser, eller vise følelser som ikke er i overensstemmelse med egne følelser, omtales som emosjonell dissonans (Hochschild, 2012). Indregard, Knardahl og Nielsen (2016) gjorde en undersøkelse som viser at arbeidstakere som ofte må gjøre dette har en økt risiko for sykefravær. Ikke alle har funnet en sammenheng mellom dette (Aagestad et al., 2014), så det er fortsatt behov for mer forskning på området. Utviklingen med at flere må jobbe innen tjenesteytende sektor forventes å fortsette (NOU 2015: 1) og det er derfor viktig å se på hvordan dette arbeidet påvirker de ansatte og hvordan de håndterer det emosjonelle arbeidet.

Min undersøkelse er foretatt på et NAV-kontor blant veiledere som følger opp brukere². Min erfaring og rolle fra denne organisasjonen er at jeg har vært ansatt som veileder siden 2009. Jeg har jobbet med ulike brukergrupper, hatt ulike ledere og jobbet på forskjellige kontorer. Min opplevelse er at det først var i 2020 «emosjonelt arbeid» ble nevnt av arbeidsgiver. Jeg hadde da allerede fattet interesse for temaet etter å ha hatt om dette i en forelesning ved Nord Universitet, og undret meg over at det ikke var snakket om dette i NAV tidligere. NAV er en stor arbeidsplass og jeg synes det er viktig at det rettes fokus mot det emosjonelle arbeidet som gjøres der og hvordan dette håndteres.

1.1 Bakgrunn for undersøkelsen

Ifølge Statens arbeidsmiljøinstitutt (2016) oppgir 16 % av sysselsatte at de opplever høye emosjonelle krav i arbeidet. Ifølge deres artikkel er dette mer utbredt blant kvinner enn menn, og særlig blant kvinner i aldersgruppen 25-34 år. Helse-/sosialtjenester har en større andel av

¹ Utgitt første gang i 1983, oppdatert utgave er fra 2012.

² De som benytter seg av NAVs tjenester og/eller får oppfølging omtales gjerne som bruker.

arbeidstakere som oppgir høye emosjonelle krav – her å skjule egne følelser – enn gjennomsnittet, mens offentlig administrasjon/trygd ligger like under gjennomsnittet.

For fjerde kvartal i 2019 var sykefraværet på 6 % i Norge (Sundell, 2020).³ Totalt for NAV lå det på 7,5 %, mens det for arbeids- og tjenestelinjen⁴ var noe høyere med 7,9 % (Vedlegg 1). NAV har ca. 19.000 medarbeidere (NAV, 2013) og er med det en svært stor arbeidsgiver i Norge hvor de ansatte jobber med mennesker i sårbare situasjoner. Dette gjør at jeg synes det er viktig å se nærmere på det emosjonelle arbeidet som gjøres i NAV. Dersom det er slik at det er en sammenheng mellom arbeidet de ansatte gjør og deres sykefravær kan det være mye å hente på en bedre forståelse av hvordan de ansatte håndterer dette arbeidet, og hvordan dem bør følges opp av arbeidsgiver. For kontoret hvor jeg gjør min undersøkelse var sykefraværet i fjerde kvartal 2019 på 8,2 % blant de statlige ansatte og 7.6 % for de kommunale (Vedlegg 2). Dette er relativt høyt, og høyere enn gjennomsnittet i landet.

De ansatte i NAV har veldig ulik bakgrunn. De fleste statlige ansatte har bachelorgrad og eventuelt mastergrad, og for de som jobber i arbeids- og tjenestelinjen som NAV-kontorene tilhører har de fleste utdanning innen helse og sosial, samfunn, økonomi og øvrig (Vedlegg 3). For mange vil ikke samtaleteknikk eller emosjonelt arbeid ha vært på agendaen i det hele tatt i studietiden. Halvorsen, Andenæs og Hammerstad (2020) anbefaler i sin rapport at siden NAV mangler egen felles profesjonsutdanning bør det være faglige arenaer for å utvikle profesjonell identitet. Det bør spesielt rettes fokus mot å utvikle veiledernes ansvar som samtaleledere med særlig oppmerksomhet på følelsesarbeid og ansvar. Jeg ønsker å undersøke hvordan de ansatte i NAV håndterer det emosjonelle arbeidet og hvordan de følges opp av arbeidsgiver. For å avgrense oppgaven vil jeg konsentrere meg om det emosjonelle arbeidet i møtet mellom ansatte og brukere, sett fra den ansattes synspunkt. NAV-ansatte refereres ofte til som veiledere, og jeg bruker disse begrepene om hverandre.

1.2 Problemstilling

Jeg ønsker gjennom undersøkelsen å belyse temaet for å skape en større bevisstgjøring over hvordan veilederes hverdag kan være, hvorfor NAV bør ha fokus på det emosjonelle arbeidet de ansatte gjør og står i og hvordan arbeidsgiver kan følge opp sine ansatte best mulig.

³ En pandemi som brøt ut i 2020 kan ha påvirket sykefraværet og jeg har derfor sett på tall fra 2019.

⁴ Veiledere på lokale NAV-kontorer hører til denne linjen.

Kanskje kan dette bidra til å redusere sykefraværet. Dette kan også være et viktig element for at arbeidsmiljølovens § 4-1 «*Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd*» (2005) skal kunne oppnås. Jeg har følgende problemstilling for undersøkelsen:

Hvordan håndterer NAV-veiledere det emosjonelle arbeidet de gjør i kontakt med brukere?

Med emosjonelt arbeid i denne oppgaven mener jeg altså hvordan de NAV-ansatte regulerer sine emosjoner og følelser slik at disse skal være passende ut ifra situasjonen og hvem de snakker med. I reguleringen benyttes en rekke sosiale retningslinjer som hjelper til med å sette sammen passende emosjoner, for eksempel at man opptrer trist ved en venns sykeleie og glad i et bursdagsselskap (Hochschild, 2012). Det at ordet arbeid benyttes for å beskrive reguleringen understreker at det er noe man aktivt gjør med følelsene. Dette kan innebære å fremkalle, forme eller undertrykke følelsene. Jobben NAV-veiledere gjør innebærer mye ansikt-til-ansikt eller talekontakt med brukeren. Veilederen produserer en emosjonell tilstand hos brukeren og arbeidsgiver kan gjennom opplæring og overvåkning ha en viss kontroll over den ansattes emosjonelle aktiviteter, og arbeidet anses derfor å være emosjonelt arbeid ut ifra Hochschild (2012, s. 147) sine kjennetegn for dette.

I en rådgivnings- eller veiledningsprofesjonssammenheng kan det å ikke klare og uttrykke en passende følelse, eller å vise en upassende en, ha stor betydning for hvordan klienten vil føle seg. Det vil også påvirke den videre relasjonen med veilederen som ofte vil være av lengre varighet. Emosjonelt arbeid er derfor en viktig ferdighet innenfor disse profesjonene (Mann, 2004). Målet til NAV er at flest mulig skal klare seg selv, og dette oppnår man ved å gi best mulig oppfølging. Mens flyselskapene tjener penger på å yte god service og at folk ønsker å reise, vil NAV «spare penger» på å gi god oppfølging og bidra til at folk er selvhjulpne. For å oppnå det er relasjonen og samarbeidet mellom veileder og bruker essensielt.

1.3 Om NAV og veilederrollen

NAV ble etablert i juli 2006 og er et samarbeid mellom kommunene og staten om å finne gode løsninger for brukerne. Tjenesteinnholdet i et NAV-kontor varierer fra kommune til

kommune. Til sammen forvalter NAV en tredjedel av statsbudsjettet gjennom ordninger som for eksempel dagpenger, sykepenger og kontantstøtte (NAV, 2013).

NAV-kontoret jeg har brukt i undersøkelsen er et stort kontor med godt over 200 ansatte. De ansatte er fordelt i 7 ulike avdelinger: Administrasjons-, ungdoms-, oppfølgings-, sykefraværsoppfølgings-, markeds-, kartleggings- og sosialfaglig avdeling. De fleste ansatte jobber som spesialister fremfor generalister – det vil si at de har bestemte brukergrupper og kun jobber innenfor visse ytelser. Dersom man for eksempel går fra å være sykemeldt til å bli friskmeldt og arbeidssøkende skifter man veileder. Noen ansatte har redusert portefølje⁵ for å jobbe tettere på sine brukere, f.eks. 15-25 stykk, mens andre kan ha oppfølging av over 70/80 brukere til enhver tid. Som nevnt vil jeg i denne oppgaven fokusere på de ansatte som har brukerkontakt ettersom det er de som er relevante for problemstillingen i oppgaven. For å avgrense oppgaven ytterligere har jeg valgt ut to avdelinger som har stor variasjon i brukergruppen, og hvor brukerne ofte følges over tid – oppfølgings- og sosialfaglig avdeling. Jeg vil presentere disse avdelingene nærmere under datapresentasjon i kapittel 4.

Følelser og ansvar er særlig relevante i en samtale med bruker (Halvorsen, Andenæs & Hammerstad, 2020). Brukerne kan ha sterke følelser som påvirker deres fremtoning og adferd i samtalen og det er forventet at NAV-veilederen må tilpasse seg brukerens følelser og sinnsstemning samtidig som de håndterer sine egne. NAV-veilederen er som regel møteleder i samtale som avholdes, men veileder kommer ikke langt dersom bruker ikke spiller på lag eller ikke vil gi svar – noe han eller hun ikke kan tvinges til. Ettersom brukerne har ulikt utgangspunkt er det vanskelig å ha en mal for samtale som skal avholdes – selv om det etter min erfaring har vært forsøkt å utforme slike flere ganger. Hvordan samtalen løper med en schizofren bruker som har tent på huset sitt vil nødvendigvis være ganske ulikt fra hva man snakker om med en person som bare har brukket foten og forventer å være tilbake i jobb om en måned, slik at samtale må formes ut ifra situasjonen og målet til bruker i hver enkelt sak.

NAV skal yte service, men er også en forvalter. Betegnelsen «bakkebyråkrat» brukes ofte om utøverleddet i velferdsstaten, fordi de ansatte «på bakken» har direkte kontakt med brukerne. Bakkebyråkraten skal tolke regler og retningslinjer fra byråkraten, og er spesialistene som til slutt avgjør hvor langt innbyggerens rett til velferdstjenester strekker seg (Dahle & Thorsen,

⁵ Brukerne fordeles til veilederne ut ifra fødselsdato – for eksempel har en veileder alle brukerne som er født den 2. i hver måned innenfor sitt område.

2004). I varehandelen sies det at kunden alltid har rett og man ønsker å maksimere profitt gjennom god kundebehandling. Slik er det ikke i NAV som er en forvalter av offentlige midler, og hvor det også er et skjevt maktforhold i relasjonen mellom veileder og bruker. Det er likevel vektlagt å møte brukerne med respekt, lytte, forstå og gi bistand, og sånn sett på mange måter å møte brukerne på samme måte som en flyvertinne møter passasjerene. I veilederrollen er det sannsynlig at man utsettes for emosjonell dissonans og dette kan altså påvirke de ansattes sykefravær. Man kan også stå i en rollekonflikt der man forstår brukeren godt, men man kan ikke gi dem det de ønsker på grunn av regelverket man forvalter. Slike rollekonflikter kan øke risikoen for sykefravær (Indregard, Knardahl & Nielsen, 2016). Det at det emosjonelle arbeidet kan ha store konsekvenser for bakkebyråkratene gjør det viktig å se nærmere på hvordan dem håndterer arbeidet og skape en større forståelse av hva veilederne både gjør, trenger og utsettes for i arbeidet sitt.

1.4 Oppbygging av oppgaven

Kapittel en starter med innledning av oppgaven, og går inn på bakgrunn for undersøkelsen, problemstillingen og litt informasjon om NAV og veilederrollen. I kapittel to presenteres aktuell teori. Oppgaven vektlegger Hochschilds teori om emosjonelt arbeid, men også andre forskere og teorier som har kommet etter henne. Grandey laget en modell for emosjonelt arbeid, dels med utgangspunkt blant annet i Hochschild sine teorier, som også presenteres i dette kapitlet. Videre vil teoridelen omfatte blant annet ulike metoder av emosjonelt arbeid, konsekvenser av arbeidet og individuelle og organisatoriske faktorer som spiller inn på håndteringen og konsekvensene av dette arbeidet.

I kapittel fire presenteres metoden som er brukt for undersøkelsen; hvilken metode er brukt og hvorfor, om utvalget, gjennomføringen av intervjuene, behandlingen og analyseringen av dataene, og om funnenes pålitelighet, gyldighet og generaliserbarhet samt etiske betraktninger. I kapittel fem presenteres data og analyse av disse. Det brukes i stor grad sitater fra informantene i denne delen. Teori og analyse settes sammen og diskuteres i kapittel fem, som avsluttes med en konklusjon og forslag til videre forskning.

2 Teori

Jeg vil i dette kapittelet presentere relevant teori som er knyttet til problemstillingen min. Hochschild, Goffman og Grandey spiller en viktig rolle for det teoretiske bakteppet i denne oppgaven. Kapittelet sier først noe om hva emosjonelt arbeid er, før det sees på hva som påvirker utføringen av og konsekvensene av emosjonelt arbeid. Det blir også presentert en modell for emosjonelt arbeid som har fungert som inspirasjon for min egen modell som presenteres senere⁶.

2.1 Emosjonsteori og emosjonelt arbeid

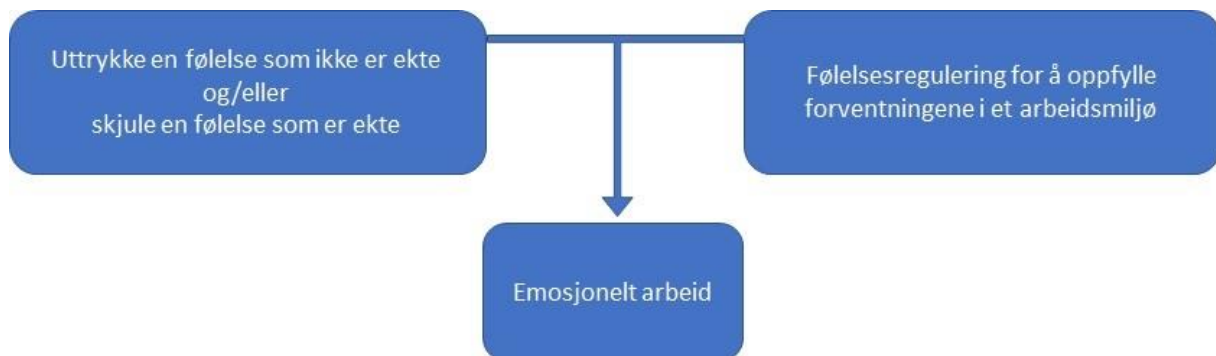
Emosjoner er en kritisk funksjon som rettleder i vår mer intuitive problemløsning og beslutningsatferd, hvor tanker og følelser ligger uløselig sammenknyttet med normal tenkning og problemløsning (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Dette gjør det viktig å se på hvordan følelsene kan påvirke både tenkning, problemløsning og beslutningsevne både i privatlivet og i jobbsammenheng. Russell (2003) beskriver to grunnleggende dimensjoner for grunnaffekter – tonen som går fra positiv affektiv tilstand til negativ affektiv tilstand (behag til ubehag), mens den andre går fra aktiv til passiv/aktivering til deaktivering. Hans modell gjør det mulig å beskrive hele det grunnleggende følelsesspekteret hvor de fleste følelsene ligger et sted mellom ytterpunktene. Det må også legges til et kognitivt element for å ta med at følelsen handler om noe. I tillegg vil konteksten som følelsen inngår i være en viktig kilde til forståelse av følelsene (Kaufmann & Kaufmann, 2015).

Hochschild (2012) bruker begrepet emosjonell dissonans om ubalansen mellom de følelsene man kjenner på og de man må uttrykke. Hun uttaler at denne splittelsen over tid kan føre til et press som man kan forsøke løse gjennom å føre disse sammen – enten ved å endre hva vi føler eller endre hva vi later som vi føler. I jobbsammenheng vil det som regel være hva vi føler vi må endre. Når vi må ta avstand fra å uttrykke følelsene kan dette av og til føre til at vi også fremmedgjør oss fra følelsene ifølge Hochschild.

Hochschild utførte en studie om kabinpersonalets emosjoner i møte med passasjerer og ledelse. Det refereres ofte til hennes emosjonsteori og forskning når det gjelder emosjonelt arbeid (Mann, 2004; Bolton, 2005; Indregard, Knardahl & Nielsen, 2016) og hennes teorier kan også brukes for NAV-veiledere. Emosjonelt arbeid er en innsats den ansatte gjør for å

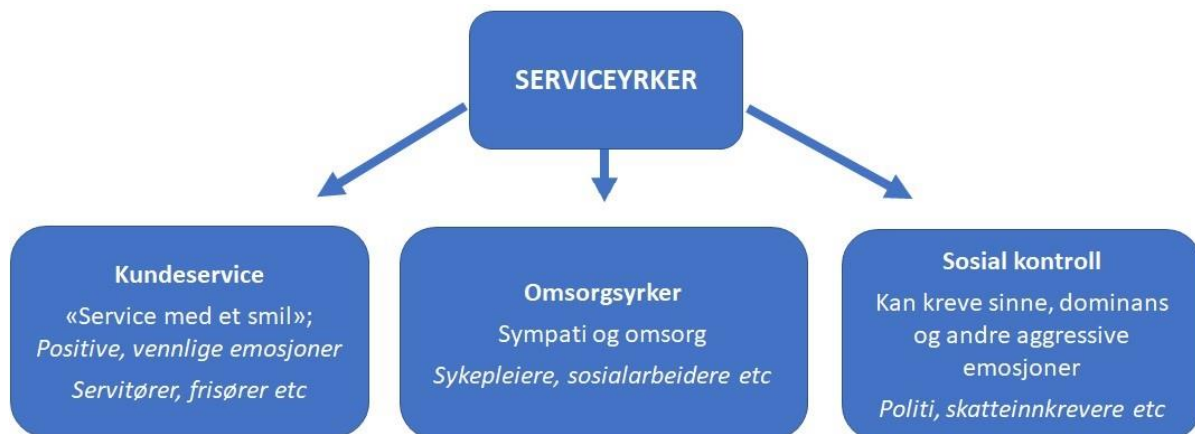
⁶ Kapittel 4.7 i oppgaven.

fremkalle, forme eller undertrykke følelser så de passer i forskjellige sosiale situasjoner (Hochschild, 2012). Emosjonelt arbeid kan fremstilles grafisk slik som i Figur 1.



Figur 1 Skjematisk oversikt over emosjonelt arbeid. Basert på Mann, referert i Mann (2004, s. 208).

Humphrey, Pollack og Hawver (2008) har kategorisert serviceyrker i tre kategorier ut ifra hvordan de assosieres til reglene for emosjonelt uttrykk, gjengitt i figur 2:



Figur 2 Regler for emosjonelt uttrykk i serviceyrket basert på Humphrey, Pollack og Hawver (2008, s. 155).

Emosjonene som uttrykkes innen kundeservice er gjerne hyggelige å uttrykke, men det kan også være vanskelig å fortsatt smile etter en lang arbeidsdag. Når det gjelder emosjonene innen omsorgsykker er disse assosiert med stressende hendelser som sykdom, skader og personlige problemer. Disse emosjonene kan bli problematisk for noen ansatte dersom de stadig må vises. Innen sosial kontroll kan det være vanskelig å uttrykke emosjonene til det rette nivået. Man kan måtte være dominerende nok til at den andre hører, men ikke så mye at den andre føler seg tråkket på (Humphrey, Pollack & Hawver, 2008). Mye av NAV sine

oppgaver, forvaltningsdelen, ligger under sosial kontroll. Samtidig skal veilederne helst opparbeide en god relasjon og samarbeide med brukerne om et felles mål, og være støttende og motiverende. En NAV-veileders rolle vil derfor være en blanding av omsorgsyrket og sosial kontroll og det emosjonelle arbeidet som gjøres kan betraktes som krevende.

Mye av de negative følgene som kan komme av emosjonelt arbeid skyldes stresset av å være i en servicejobb med dets tempo og krav og misnøye fra kunder, kombinert med det å likevel måtte fremstå som positiv (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015). Martin Jr. et al. (2015) fant i sin undersøkelse blant helseansatte som hadde vanskelige samtaler at de trodde kvaliteten på hjelpen de ga ble påvirket av at de selv opplevde emosjoner som angst, tristhet, frustrasjon og utilstrekkelighet som følge av/i samtalene. Hvordan en veileder håndterer det emosjonelle arbeidet kan derfor antas å påvirke kvaliteten av hjelpen brukeren får.

Hochschild (2012) skiller mellom emosjonelt arbeid utført i privatlivet og i jobbsammenheng, der hun i privatlivet ser på det som utveksling av gaver mens i jobbsammenheng blir følelsene omgjort til en vare som arbeidsgiver betaler for. Arbeidsgiver «leier» arbeidstakerens følelser når den ansatte er på jobb. Hochschild innrømmer å være inspirert av Goffman (2014⁷) sin dramaturgiske metafor på samfunnet, der han beskriver det sosiale livet som roller og med en opptreden på (og bak) en teaterscene.

2.2 Overflatespill

Goffman (2014) sammenligner interaksjonen mellom mennesker med det å gå på en scene og ta på seg en maske eller rolle som ikke nødvendigvis stemmer overens med den man er eller egentlig føler. Han bruker begrepet fasade om uttrykksmidler av en fastlagt type som en person tar i bruk bevisst eller ubevisst i en opptreden. Med opptreden mener han all aktivitet en person gjør i løpet av et tidsrom med andre mennesker. Ifølge Goffman vil den personlige fasaden til den som opptrer ikke først og fremst brukes for å fremstille henne som hun vil fremstå, men at hennes ytre og manerer presenterer en fasade både for organisasjonen og henne selv. Hochschild (2012) omtaler dette som *surface acting*. Jeg vil i min oppgave bruke det norske ordet *overflatespill* for dette. Begrensningene ved dette er at delikate og dype menneskelige følelser ikke er til stede i en sånn teknikk, og at overflatespill er mer effektivt i

⁷ Utgitt første gang i 1959, oppdatert utgave er fra 2014.

øyeblikket enn det er virkelig virkningsfullt (Stanislavski, 1965, omtalt i Hochschild, 2012).

2.3 Dybdespill

I motsetning til ved overflatespill vil man ifølge Hochschild (2012) ved deep acting gå inn i en rolle og tilpasse seg og prøve å føle det man faktisk skal føle. Jeg vil i oppgaven min bruke det norske ordet *dybdespill* for dette. Hochschild mener det er to måter å gjøre dette på: Enten påtvinge seg følelsen eller at man lærer seg teknikker for å assosiere seg med følelsen. Hun skriver at man kan benytte seg av emosjonelle minner ved at man maner frem minner fra en tidligere opplevelse og bruker denne i situasjonen. Hun mener vi internaliserer – tilpasser oss – uten å tenke over det i hverdagen, men at det er først når følelsene ikke passer inn i situasjonen at vi tenker over om vi spiller eller bør gjøre det. Dybdespill er relatert til en sterk bekymring/omtanke for brukeren, mens overflatespill kan være både svak og sterk omtanke (Ashforth & Humphrey, 1993).

2.4 Genuine uttrykk

Ashforth & Humphrey (1993) lanserte også en tredje form for emosjonelt arbeid – den spontane og ekte emosjonen. Ifølge dem kan emosjoner bli både følt og uttrykt uten anstrengelse, som for eksempel når en sykepleier føler sympati uten å måtte late som når hun ser et skadet barn. Humphrey, Ashforth og Diefendorff (2015) hevder at genuint emosjonelt arbeid ikke vil føre til emosjonell dissonans siden den ansatte uttrykker sine ekte følelser, og de mener dette er mindre krevende enn overflatespill og dybdespill.

2.5 Følelsesregler

Hochschild (2012) bruker begrepet følelsesregler for hvordan man kan styre en handling ved å ha regler eller normer for følelsene. Følelsesreglene styrer altså følelsene, bevisst eller ubevisst, og gjennom bruk av internalisering. Hochschild mener vi kan gjenkjenne følelsesregler ved å vurdere våre egne følelser, hvordan andre vurderer vårt emosjonelle uttrykk og følgene dette får, samt ved hvordan andre reagerer på hva de tror vi føler. Følelsesreglene vil påvirke hvordan det emosjonelle arbeidet utføres, og reglene bestemmes i stor grad av organisasjonen/ledelsen (Hochschild, 2012). Reglene kommuniseres implisitt eller eksplisitt gjennom organisasjonens normer, retningslinjer og praksis, og det emosjonelle arbeidet kan påvirkes gjennom HR-utøvelse i bedriften, for eksempel gjennom å trene på hvordan man viser de rette følelsene (Pugh, Diefendorff & Moran, 2013).

I den emosjonelle registreringsprosessen er det tre steg; Oppmerksomhet (bevisst eller ubevisst), meningsskaping og følelsesregler. Man blir først utsatt for et stimuli som man forsøker å finne ut av hva betyr. Her vil tidligere erfaring kunne spille inn, i tillegg til for eksempel normer i organisasjonen og personlighetsmessige forskjeller. Dette gjør at meningsinnholdet kan bli ulikt selv om to personer erfarer den samme situasjonen. Det siste steget går ut på hva man mener man bør føle, eller hva man uttrykker – altså følelsesreglene (Elfenbein, 2007).

2.6 Frontstage og backstage

Goffman (2014) sammenlikner en sosial organisasjon med en teaterforestilling. Ifølge ham kan man ofte finne en inndeling i et område bak kulissene hvor opptredenen forberedes (backstage) og et fasadeområde hvor denne fremføres (frontstage). Publikum vil ikke ha tilgang til backstage, og vil dermed ikke ha tilgang til opptredener som ikke er ment for dem, men kun det dem er ment å se. Goffman presenterer frontstage som en scene som består av ulike kulisser og personlig fasade, som da innebærer både selve scenearrangementet men også uttrykkene fra den som opptrer. Backstage kan de opptredende slappe av og «ta av seg masken». Goffman hevder at oppførselen vår ikke nødvendigvis er naturlig, men et resultat av planlegging som foregår backstage for å fremføre rollen man har. Det å styre hva slags inntrykk andre får av oss kaller Goffman for inntrykkskontroll.

2.7 Konsekvenser av emosjonelt arbeid

Det er både positive konsekvenser av emosjonelt arbeid, som jobbtilfredshet og følelsen av personlig prestasjon, men også negative konsekvenser som emosjonell utmattelse, depersonalisering eller psykosomatiske plager. En sosialarbeider som har hatt en komplisert og konfliktfylt situasjon med en rusmisbruker kan både trekke et sukk av lettelse, oppleve emosjonell utmattelse og føle seg stolt på samme tid (Zapf, 2002). Jeg vil gå nærmere inn på konsekvenser av emosjonelt arbeid her.

Det kan være vanskelig å oppleve en splittelse mellom hva man uttrykker og hva man føler, emosjonell dissonans, over tid. I jobbsammenheng er det som regel hva man føler som må tilpasses, og ikke hva man uttrykker. Dette kan føre til at man distanserer seg fra egne følelser. Man kan ende opp med å åpenlyst late som man føler noe, gjennom overflatespill,

fordi man ikke orker annet (Hochschild, 2012). Hochschild var opptatt av hvordan personen forholder seg til sine egne følelser når arbeidsplassen avgjør hvilke og hvordan følelsene skal uttrykkes på jobb, og når overflate- og dybdespill blir til et arbeid man selger. Det har vært gjort studier rettet mot tegn på utbrenthet som gjerne opptrer i form av depersonalisering, likegyldighet og emosjonell utmattelse. Det er en klar sammenheng mellom omfanget av emosjonelt arbeid og utbrenthet. Ansatte som er emosjonelt utbrente kan ofte avhumanisere brukerne, og se dem som objekter fremfor personer (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Forskning har også antydnet at det er en sammenheng mellom emosjoner og immunsystemet (Mann, 2004). Det å undertrykke følelser kan også føre til økt blodtrykk (Goleman, 1996). Det er ikke mangelen på å uttrykke følelser, men mangelen på å uttrykke følelsene *man ønsker å vise* som er den fatale kombinasjonen (Mann, 2004). Kontroll over arbeidsdagen og avgjørelser er beskyttende faktorer for sykefravær (Pugliesi, 1999; Hochschild, 2012; Indregard, Knardahl & Nielsen, 2016).

De som benytter seg av overflatespill kan klare å skille mellom rollen de har som ansatt og den de virkelig er. De som internaliserer kan derimot identifisere seg med rollen de tar på seg som ansatt i større grad uten å klare og skille seg selv fra denne identiteten. Det å klare og distansere seg kan gjøre at den ansatte klarer å møte brukeren med en passende adferd samtidig som det kan forhindre at dem blir for involvert eller påvirket når avgjørelser må tas, og at dem med det klarer å være mer objektive. Emosjonell dissonans kan føre til stress og dårlig selvtillit (Mann, 2004), samt depresjon, kynisme og fremmedgjøring fra arbeidet (Ashforth & Humphrey, 1993). Hochschild (2012) hevdet på sin side at internalisering ikke trenger å føre til utmattelse fordi det minimerer spenningen av dissonans.

Ansatte kan også ha glede av å utføre emosjonelt arbeid. For eksempel kan ansatte innen omsorgsykker ha et *ønske* om å utføre emosjonelt arbeid fremfor at det gjøres for at det er forventet av arbeidsgiveren. Det at noen liker og tar stolthet i deres emosjonelle arbeid utelukker likevel ikke de mulige negative konsekvensene det kan føre med seg (Ashforth & Humphrey, 1993; Mann, 2004). For de som ikke identifiserer seg så godt med organisasjonens rolle vil det være større sannsynlighet for å oppleve emosjonell dissonans og fremmedgjøring fra seg selv – det er ikke «spillet» i seg selv som er avgjørende, men om veilederen identifiserer seg med rollen hun har eller ei (Ashforth & Humphrey, 1993).

Hochschild (2012) mener man kan lære seg å skille mellom situasjoner som krever at man identifiserer seg med det faktiske selvet og jobbidentiteten man har. Man kan depersonalisere situasjonene ved å se det som skjer ut ifra rollen man har som ansatt og organisasjonen man representerer og skuespillet man gjør, og ikke forstå situasjonene som oppstår ut ifra ens egne verdier og holdninger. Ved å identifisere seg for mye med jobben kan man risikere å bli utbrent. På den annen side kan det å ha et tydelig skille mellom hvem man er på jobb og hvem man er ellers redusere faren for å bli utbrent, men man kan anklage seg selv for å ikke være ekte og bare en skuespiller. Hochschild mener videre at det kan hjelpe mot utbrenthet å være bevisst når man er i en rolle og når man er ekte, og vite når overflatespill eller internaliseringen er dem selv eller kun skuespill som gjøres som representant for organisasjonen.

Det er funnet en negativ sammenheng mellom disharmonisk emosjonelt arbeid og jobbtilfredshet. Disharmonisk emosjonelt arbeid kan føre til undermotivering og at man slutter i jobben. Det er ikke påvist en klar sammenheng mellom emosjonelt arbeid og jobbprestasjoner, noe som tyder på at man gjør jobben så lenge man står i den (Kaufmann og Kaufmann, 2015). Arbeidsgivere i offentlig sektor vurderer oftere at de ansatte er utskiftbare elementer i et system enn det private arbeidsgivere gjør som gjerne ser på de ansatte som enkeltinvesteringer. Dette gjør at trivsel og utviklingsmuligheter på arbeidsplassen i offentlig sektor ikke nødvendigvis er så viktig å fokusere på fra arbeidsgivers side, fordi den ansatte bare kan byttes ut om denne slutter. Det kan også svekke arbeidsgivers ønske om å jobbe med sykefraværsforebygging (Ose & Busch, 2020).

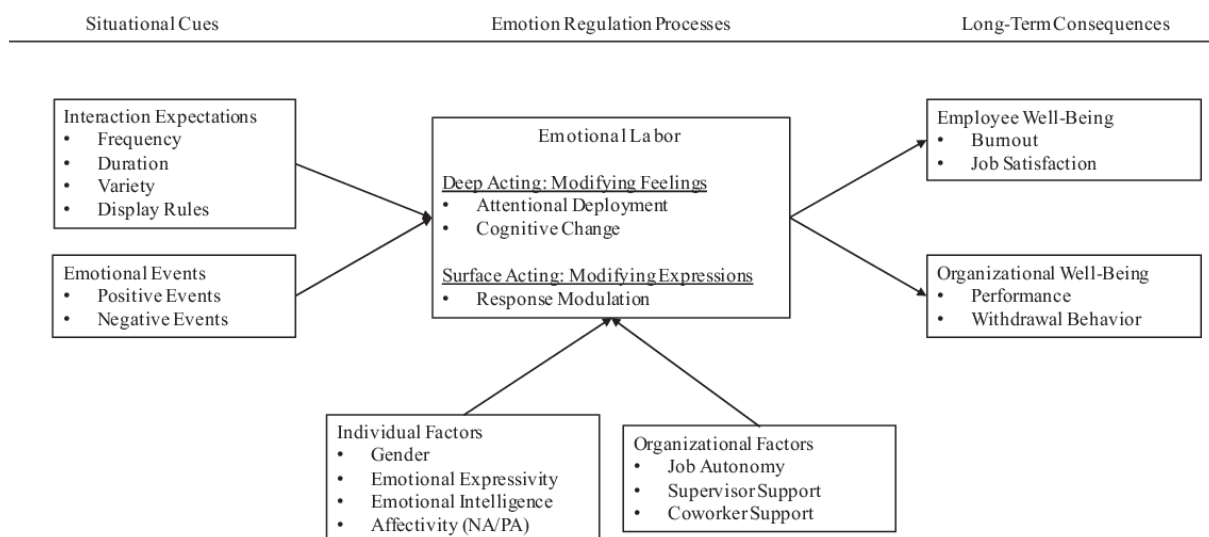
2.8 Kritikk av Hochschild

Bolton (2005) har noen kritiske innvendinger til Hochschild sine teorier. Blant annet er hun uenig i skillet mellom det private og organisatoriske følelsesarbeidet. Bolton mener at de ansatte tillegges for liten makt og kontroll over egne følelser i arbeidslivet og er uenig i Hochschild sitt syn om at følelsene våre ikke lenger er våre egne på arbeidsplassen. Ifølge Bolton er det fortsatt den ansatte som kontrollerer og styrer følelsesuttrykkene også på jobb. Belønning i form av økonomisk kompensasjon for det emosjonelle arbeidet den ansatte gjør kan støtte denne fra belastningen arbeidet innebærer (Grandey, Chi & Diamond, 2013). Dette står i motsetning til det Hochschild (2012) hevder om at de negative effektene styrkes fordi det er betalt arbeid. Bolton (2005) mener videre at det er for negativt fokus på emosjonelt

arbeid og mener det er flere positive sider også. Hun mener det er for lite fokus på arbeidstakerens glede over å gjøre en forskjell for andre mennesker. Emosjonelt arbeid fører ikke bare til tristhet og fremmedgjøring, men kan også bidra til engasjement og humor. Bolton tillegger altså menneskene mer makt over sitt eget følelsesliv enn det Hochschild gir uttrykk for i sin teori.

2.9 Grandeys modell for emosjonelt arbeid

Som presentert vektlegger Hochschild (2012) ansattes bruk av emosjonelt arbeid gjennom overflate- eller dybdespill for å oppnå organisasjonens mål og at det kan være krevende for den ansatte. Ashforth og Humphrey (1993) vektlegger at emosjonelt arbeid også kan være uttrykk av genuine følelser. Det trenger ikke å være negative konsekvenser knyttet til emosjonelt arbeid og det er ikke nødt til å være en kilde til stress for den ansatte. De vektlegger i større grad den observerbare adferden fremfor hvordan det påvirker følelsene til den ansatte. Morris og Feldman (1996) vektlegger organisatoriske og individuelle faktorer som påvirker emosjonelt arbeid. Grandey (2000) mener at forskning på emosjoner støtter opp om to antagelser for emosjonelt arbeid: Individuer kan regulere, og regulerer, deres følelser i sosiale situasjoner, men denne reguleringen kan være stressende for helsen. Hun baserte seg på de tre nevnte perspektivene om emosjonelt arbeid i tillegg til teorier om emosjonsregulering og laget en modell hun mente bedre kunne forklare emosjonelt arbeid enn de tre nevnte hver for seg. Modellen hennes, som vist i figur 3, fokuserer på hvordan ansatte bruker emosjonsreguleringsprosesser for å oppnå emosjonelt arbeid og har fokus på den ansatte heller enn arbeidsstedet (Brotheridge & Grandey, 2002).



Figur 3 Grandey (2000, s. 101) sin modell for emosjonelt arbeid.

I følge Grandey (2000) sin modell er forløpet til emosjonsreguleringen situasjonsvariablene som også inkluderer den ansattes interaksjon med kundene. Kundekontaktens art og følelsesreglene i organisasjonen vil påvirke det emosjonelle arbeidet som gjøres. Grandey har med to metoder av emosjonelt arbeid; dybde- og overflatespill. Det å utføre dette emosjonelle arbeidet kan føre til ulike utfall for den ansatte og organisasjonen som hun viser i modellen. Der viser hun også at hun mener at individuelle og organisatoriske faktorer kan påvirke kundeservicen og det emosjonelle arbeidet som gjøres videre. Hun påpeker at det er mange uvisse faktorer i modellen sin og at det bør gjøres mer forskning rundt forholdene i modellen. Jeg har latt meg inspirere av hennes modell og har brukt en tilpasset versjon av denne for å forklare mine funn senere i oppgaven.

2.10 Individuelle og organisatoriske faktorer som spiller inn

Ansettelsesprosessen, sosialiseringen, straff og belønning som skjer i organisasjonen er med på å danne rolleforventningene til de ansatte (Hochschild, 2012). Organisasjonene må stole på jobbanalysen som er gjort for å forstå de emosjonelle kravene som stilles i jobben, og dernest linke disse kravene opp mot tilsvarende trekk hos søkeren. De nyansatte sosialiseres inn i bedriften og lærer seg de aksepterte normene, og kundeservicen utvikles på forståelsen av hva lederne belønner, støtter og forventer (Pugh, Diefendorff & Moran, 2013). Det som kan være funksjonelt for organisasjonen og brukerne kan imidlertid være dysfunksjonelt for veilederen selv, som for eksempel følelse av falskhet, dårlig selvfølelse, depresjon og kynisme (Ashforth & Humphrey, 1993). Et systematisk HMS-arbeid på arbeidsplassen kan bidra til å forebygge risikofaktorer som kan oppstå i det relasjonelle og emosjonelle arbeidet som utføres, men HMS-begrepet er i liten grad utviklet for den delen av offentlig sektor hvor arbeidet innebærer å yte tjenester til andre mennesker. Det tenkes for mye sikkerhet og ikke på helseskader på lang sikt (Ose & Busch, 2020).

Konsekvensene av emosjonelt arbeid for den ansatte blir moderert ut ifra hvordan denne identifiserer seg med rollen sin (Ashforth & Humphrey, 1993). Ledere kan gjennom å forme roller/rolleforventninger påvirke prosessen for det emosjonelle arbeidet, og forventningene fra ledelsen bidrar til hvordan de ansatte vurderer reglene for emosjonelt uttrykk mer enn de individuelle trekkene deres (Diefendorff & Richard, 2003; Wilk & Moynihan, 2005). Jo mer en ansatt identifiserer seg med rollen sin i bedriften, jo større er faren for at hun føler seg engstelig hvis hun ikke klarer å oppfylle forpliktelsene sine (Ashforth & Humphrey, 1993).

Dersom organisasjonen gir mer autonomi og benytter seg av regler som fremmer uttrykkelsen av positive emosjoner kan det emosjonelle arbeidet ha positive utfall (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015). Ansatte som er veldig engasjert i jobben sin, som er faglig engasjert og er preget av idealisme og empati for andre er i større fare for utbrenthet. Det kan skyldes at dem investerer mer emosjoner i utførelsen av hjelperrollen sin. Dette er de individene som mest sannsynlig også vil identifisere seg med jobbrollen sin (Maslach, 2015).

De ansatte vil være mer villig til å engasjere seg i emosjonelt arbeid for å oppfylle rolleforventningene dersom hun anser at rollen gjenspeiler en verdsatt identitet. Ansatte som ikke identifiserer seg med jobben sin, og som har en dårlig match mellom seg og yrket sitt har større sjanse for å anse jobben sin som stressende og gjøre den dårlig. En av årsakene til at folk ikke identifiserer seg med arbeid som stiller store krav til emosjonelt arbeid kan være at dem ikke har de rette personlighetstrekkene for en slik jobb (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015). Emosjonelt arbeid er generelt sett vanskeligere og mindre givende for introverte sammenliknet med ekstroverte (Judge, Woolf & Hurst, 2009). Dersom man scorer høyt på nevrotisisme, lavt på ekstrovert og emosjonell intelligens så vil man trolig ikke passe til en jobb som krever et høyt nivå av interaksjon med andre, og særlig ikke der disse jobbene krever emosjonelle uttrykk. Autonomi i arbeidsdagen gir de ansatte mulighet for å uttrykke emosjonelt arbeid på en måte som passer deres personlighet og kontekst (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015).

Verken de positive eller negative konsekvensene av emosjonelt arbeid kan i sin helhet bli forklart gjennom individuelle forhold. Man må se på den komplekse interaksjonen av både individuelle og kontekstuelle faktorer, som kompetanse og erfaring sammen med tilgjengelig sosial støtte, mulighet for å ta seg en pause etc. Organisasjoner bør derfor se på sine rutiner for å ha et formelt opplegg for dette fremfor å la nyansatte selv finne ut av kulturen og normene. Det å observere og/eller lære av andre erfarne ansatte er en viktig læreform (O'Brien & Linehan, 2016). I tilfeller der arbeidsgiver har et stort fokus på HR reduseres forholdet mellom emosjonell dissonans og utbrenthet, og den indirekte effekten emosjonell dissonans har på sykefravær gjennom utbrenthet er svakere når HR-fokuset er høyt (Indregard, Ulleberg, Knardahl & Nielsen, 2018). NAVs mål- og disponeringsbrev⁸ for 2021 sier blant annet at: «*Enheter med brukerkontakt (fysisk, telefonisk og/eller digitalt) skal*

⁸ Mål- og disponeringsbrevet er etatens interne styringsdokument som tilsvarer departementets tildelingsbrev til direktoratet.

fortsatt ha oppmerksomhet på forebyggende og oppfølgende tiltak for å redusere belastninger som følge av krevende situasjoner med brukere, sjikane, trusler og vold» (Arbeids- og tjenestedirektør, 2021, s. 16).

Ansatte kan lære seg ulike taktikker for å håndtere det emosjonelle arbeidet. Det kan være å være helt forberedt både emosjonelt og kognitivt og å sette opp avtalen på et tidspunkt de anser seg klare for å møte situasjonen. Den ansatte kan også benytte seg av taktikker som å roe ned samtalen ved å parafrasere og eventuelt be om en pause. Etter en emosjonelt ladd situasjon er en vanlig metode for å håndtere dette og for å gjøre seg klar til videre interaksjoner å unngå andre folk en periode. Det kan være å gå seg en tur, ta lunsjen et annet sted enn på arbeidsplassen etc. I andre tilfeller er det å tømme seg/debriefe med andre nødvendig, og gjerne med en kollega (O'Brien & Linehan, 2016). Det kan hjelpe for konsekvensene av emosjonelt arbeid at arbeidsplassen oppfordrer til at de ansatte deler emosjonelle responser (Mann, 2004). Hvilerom, korridorer og andre fellesrom backstage gir de ansatte mulighet for å «ta av jobbmasken» og få en pause fra å føle seg overvåket av ledere eller kunder. De ansatte kan der oppsøke hverandre gjennom uformelle grupper og gi uttrykk for uønskede emosjoner som redsel, sinne, sårethet og frustrasjon (Korczynski, 2003). Selv om det fortsatt er forventet en viss adferd backstage vil den skille seg fra når den ansatte er frontstage. Bruk av humor kan også være en strategi for å håndtere følgene av emosjonelt arbeid (Mann, 2004).

I tillegg til å utvikle egne ferdigheter kan arbeidsgiver ha rutiner for opplæring og utvikling. Kotsou, Nelis, Grégoire og Mikolajczak (2011) undersøkte om det var mulig å forbedre emosjonell kompetanse hos voksne og fant at med opplæring, trening og oppfølging økte den emosjonelle kompetansen signifikant i alle studiene, og deltakerne fikk økt psykisk helse hvor stress ble redusert med 25 %.

Før funnene fra intervjuene presenteres vil jeg i neste kapittel gå inn på metoden som er brukt i undersøkelsen.

3 Metode

Jeg vil i dette kapittelet presentere konteksten for undersøkelsen og forskningsmetoden som jeg har brukt. Jeg har benyttet en kvalitativ tilnærming og tematisk analyse i forskningsprosjektet mitt og vil gjøre nærmere rede for hvordan jeg har gått frem.

Datainnsamling ble foretatt gjennom dybdeintervju og transkribering av disse i etterkant. Intervjuene måtte gjennomføres som videomøter på grunn av en pandemi⁹.

3.1 Kvalitativ tilnærming

I mitt forskningsprosjekt har jeg benyttet meg av kvalitativ forskning. Denne type forskning legger vekt på folks opplevelser og er velegnet for å forstå hvilke meninger dem tillegger hendelser, prosesser og strukturer i livene deres og for å koble dette til den sosiale verdenen rundt dem (Miles, Huberman & Saldaña, 2020). Det gjøres gjennom en åpen interaksjon mellom forsker og informant heller enn avstand til informantene. Data innebærer heller tekst fremfor tall (Tjora, 2017). Virkeligheten blir sett på som kompleks og i stadig forandring, og den konstrueres av de enkelte som er involvert i en forskningssituasjon. Det betyr at forskningen kan gi noen svar men ikke *svaret*. Kvalitativ forskning kan aldri bli objektiv eller fri for verdier og det er derfor viktig at forskeren rapporterer sine egne verdier og forutinntatthet (Nilssen, 2012). Jeg ønsker å undersøke de NAV-ansattes opplevelse av et fenomen, og vurderte derfor at en kvalitativ tilnærming vil være mer passende for undersøkelsen enn et kvantitativt studie. For å undersøke dette gjennomførte jeg dybdeintervjuer med veiledere på et NAV-kontor.

3.2 Dybdeintervju

I et dybdeintervju er målet at man skaper en situasjon for en relativt fri samtale om spesifikke temaer forskeren har bestemt på forhånd. Det brukes åpne spørsmål slik at informanten får mulighet til å gå i dybden der denne har mye å fortelle, og informanten kan komme inn på temaer som intervjueren ikke hadde tenkt ut på forhånd men som kan være relevante for undersøkelsen. Dybdeintervjuer brukes når man vil studere meninger, holdninger og erfaringer (Tjora, 2017).

⁹ I begynnelsen av 2020 brøt det ut en koronapandemi i Norge og det ble innført flere tiltak og restriksjoner for innbyggerne. Flere i Norge har hatt hjemmekontor siden mars 2020 og har det fortsatt i mai 2021 grunnet dette.

Jeg laget meg en intervjuguide (Vedlegg 4) med oppvarmingsspørsmål, refleksjonsspørsmål og avsluttet med avrundings spørsmål og takket for deltakelsen og innsatsen.

3.3 Om utvalget i denne undersøkelsen

Jeg fikk tidlig tillatelse av en leder i NAV til å gjennomføre intervjuer med ansatte på et NAV- kontor jeg har kjennskap til. Jeg ønsket å konsentrere meg om to avdelinger hvor jeg vet at man gjerne følger opp brukere med bistandsbehov over tid (oppfølgingsavdeling) og en avdeling hvor det ofte kan være kritiske situasjoner med brukere i stor nød og hvor veilederne har mulighet til å utøve skjønn i sakene (sosialfaglig avdeling). Noen av de ansatte i oppfølgingsavdelingen jobber med kvalifiseringsprogrammet (KVP). I KVP er målet at brukeren skal få den oppfølgingen han eller hun trenger for å komme i arbeid og veilederne som jobber der har en mindre portefølje enn andre veiledere på avdelingen for å kunne gi tett oppfølging. Jeg har benyttet meg av et strategisk utvalg som vil si at jeg har valgt deltakerne som har egenskaper eller kvalifikasjoner som er strategiske i forhold til problemstillingen og undersøkelsens teoretiske perspektiver (Thagaard, 2015).

Det var avdelingslederne for disse avdelingene som sendte ut forespørsel til de ansatte om deltakelse i undersøkelsen min. Jeg hadde på forhånd fått avklart at informantene kunne gjennomføre intervjuet i arbeidstiden. Det var åtte som meldte seg, og jeg intervjuet alle disse. Dette omtales som et tilgjengelighetsutvalg, hvor det ble sendt ut en henvendelse til de ansatte og de som var villige til å delta meldte seg (Thagaard, 2015). Jeg var ute etter hvordan de ansatte håndterer det emosjonelle arbeidet og hvordan de opplever at de følges opp av arbeidsgiveren, og jeg intervjuet derfor kun ansatte og ikke ledere. Ledernes perspektiv og forståelse kunne likevel være interessant å undersøke i videre studier.

3.3.1 Kontekst – mer om avdelingene som undersøkes

I den sosialfaglige avdelingen på NAV-kontoret har de ansatte egen portefølje av brukere som de har ansvaret for å følge opp. Veileder skal da ta imot alle henvendelser, ha møter og behandle søknader som kommer fra disse personene. Man jobber som regel alene om sakene om ikke man har bedt om hjelp til noe spesifikt. Møtene kan dreie seg om en søknad om økonomisk støtte som bruker har levert, eller være sammen med for eksempel en oppfølger fra kommunen som følger opp rusmisbrukere. Målet er at alle samtalene skal ha fokus på arbeid og aktivitet, uansett brukergruppe/avdeling man jobber på, men en liten del av de på

økonomisk sosialhjelp får dette som inntektssikring fordi de ikke har rett til annen ytelse og heller ikke er i stand til å jobbe.

For å motta økonomisk sosialhjelp må man ha liten/ingen inntekt og ikke ha krav på andre statlige stønader eller oppsparte midler – det er på en måte en slags siste utvei og sikkerhetsnett der alle andre muligheter skal være forsøkt først. I prinsippet kan man søke om stønad til hva som helst. Det skal i hver sak gjøres en individuell vurdering, men det er statlige og kommunale føringer for hvor mye inntekt en person skal ha for å være selvhjulpent med livsopphold¹⁰ og boligutgifter. Dersom det ikke er særskilte grunner til det vil man få avslag på sosialhjelp dersom man har inntekt over disse normene. Sosialhjelp skal være en midlertidig og kortvarig ytelse, men dessverre vil enkelte av ulike årsaker motta dette over flere år.

Ansatte på oppfølingsavdelingen på kontoret har også ansvar for sin portefølje med brukere, og i all hovedsak de med ytelsene dagpenger, arbeidsavklaringspenger, uføretrygd og tiltakspenger. Veilederen skal ha arbeidsrettet oppfølging som vil si at spørsmål om utbetalinger, regelverk rundt stønad o.l. i utgangspunktet er utenfor hva veilederen skal svare på/ha ansvaret for. Fokus er på hva som skal til for at brukeren kommer ut i jobb. Veileder har samtaler, skriftlig dialog, telefonsamtaler etc. med brukerne sine, og vil ofte samarbeide med fastlege, tiltaksbedrifter og andre som er tilknyttet bruker. Også her jobber veileder i NAV alene om sakene dersom hun ikke spør om bistand til noe. NAV forsøker å ha planlagte møter med flest mulig av brukerne, fremfor at noen «bare dukker opp». Dette for å i større grad kunne forberede seg til samtalen og ha en mer målrettet dialog. Dette gjør det også enklere å ta forhåndsgrep som å bestille en vektor til å følge med dersom man vet man skal ha en samtale med noen hvor det ut ifra historikk og situasjon kan ligge an til aggressivitet.

Ingen av avdelingene har en ensartet brukergruppe, men møter folk i mange ulike situasjoner og med ulike utfordringer. Fellesnevneren for de som mottar sosialhjelp er som nevnt at de ikke har annen/tilstrekkelig inntektskilde til å sørge for livsoppholdet sitt. Årsakene til det kan være at man misbruker rusmidler, har spilleproblemer, ikke har rett på andre trygdeytelser, student som ikke har fått seg sommerjobb med mer. For brukergruppen tilhørende oppfølingsavdelingen er fellesnevner at man har såkalt situasjonsbestemt- eller spesielt

¹⁰ Livsopphold brukes om alminnelige forbruksutgifter som mat, klær, sko, forsikringer, fritidsaktiviteter etc.

tilpasset innsatsbehov. Det vil si at NAV har gjort en vurdering av brukerens mulighet for å komme ut i arbeid/aktivitet og har vurdert at denne trenger bistand fra NAV for dette. Det kan skyldes svake norskerferdigheter, lav utdanning, smal arbeidserfaring, psykisk eller fysisk sykdom med mer. For begge avdelingene betyr det at veiledere kan møte brukere som er alt fra helt friske, men som av en eller annen grunn ikke har inntekt eller trenger hjelp av andre årsaker, til rusmisbrukere eller brukere med tunge psykiatriske diagnoser.

Det at de ansatte må håndtere så mange ulike folk/skjebner gjør at det er vanskelig å være «spesialist» som for eksempel en ansatt ved en rusinstitusjon kan være på sitt felt. Som nevnt innledningsvis i oppgaven er det ikke én profesjonsutdanning for NAV-veiledere, men veilederne har alt fra helse- og sosialfaglig bakgrunn til matematikk og ingeniørfagutdanning, og dermed ikke nødvendigvis skolering i samtaleteknikk eller psykologi/adferd. I tillegg til utfordringene som kan oppstå ved å jobbe med klienter vil også andre utfordringer av psykologiske og organisatoriske faktorer påvirke den ansatte, for eksempel tidspress og støtte fra leder/kolleger (Indregard, Knardahl & Nielsen, 2016).

3.4 Gjennomføring av intervjuene

Tjora (2017) anbefaler at man gjennomfører dybdeintervjuene på steder der informanten kan føle seg trygg. Jeg hadde tenkt å gjennomføre intervjuene på NAV-kontoret i et skjermet samtalerom. På grunn av restriksjoner knyttet til en pågående pandemi var de ansatte pålagt hjemmekontor når jeg avholdt intervjuene, så disse måtte avholdes over video. Veilederne har som hovedregel benyttet videoløsning i samtaler med brukerne siden mars 2020, så jeg forventet at de hadde god erfaring med å bruke dette siden intervjuene mine ble avholdt først i 2021. Det kan likevel tenkes at det kunne ha vært bedre tilrettelagt for gjennomføring og flyt i samtalen dersom intervjuene ble avholdt med fysisk oppmøte, for eksempel fordi man bedre ser kroppsspråk og det oppleves mer naturlig. Det kan imidlertid tenkes at informantene opplevde det trygt og komfortabelt å sitte på selvvalgt sted/hjemme under intervjuet. Jeg hadde gjort innkallingene via Zoom men det viste seg å ikke fungere – muligens grunnet brannmur på de ansattes bærbare PC-er. Intervjuene ble derfor avholdt over Teams i stedet, som er plattformen de ansatte bruker til interne møter i NAV. Det korteste intervjuet varte i 41 minutter, mens det lengste varte i en time og 17 minutter. Gjennomsnittlig varte intervjuene i 54 minutter hver.

3.5 Transkribering

Tjora (2017) anbefaler lydopptak og fullstendig transkribering av materialet i etterkant. Han poengterer at dersom informantene leter etter ord kan det synliggjøre en usikkerhet eller at de sliter med å ordlegge seg. Han anbefaler at man transkriberer intervjuet selv.

Jeg transkriberte alle intervjuene selv. Jeg tok med for eksempel latter, pauser og uttrykk som «eeh» og «mhm». Jeg transkriberte intervjuene i sin helhet med unntak av spørsmål om bakgrunnsopplysninger som alder og utdanning. Jeg ønsket å starte intervjuet med enkle og ufarlige spørsmål for å få informanten til å snakke, samtidig som jeg fikk informasjon om dem. Utover det skal ikke disse svarene i seg selv analyseres og jeg anså det derfor ikke nødvendig å transkribere dette, men bare føre opp opplysningene i et skjema for oversikt over informantene. Jeg endte opp med 112 sider med transkripsjon.

3.6 Analyse

I en teoridrevet – deduktiv – analyse vil teorien bestemme på forhånd hva som er interessant i data. I en datadrevet – induktiv – analyse er det dataene som styrer (Johannessen, Rafoss & Rasmussen, 2018). Forskningen gir som nevnt tidligere derfor noen svar, men ikke svaret, og virkeligheten kan ikke finnes eller beskrives uavhengig av den samhandlingen som skjer mellom forsker og deltakere i studien (Nilssen, 2012).

Jeg hadde både en deduktiv tilnærming ved at jeg aktivt så etter sentrale begreper fra valgt teori, men også en induktiv tilnærming ved at andre temaer og teorier jeg ikke hadde tenkt på i forkant kom frem. Hochschild sin emosjonsteori, og også Goffman sine tanker om rollespill, er veldig sentrale for min oppgave. Jeg er også spesielt inspirert av Grandey sin modell for emosjonelt arbeid i oppgaven min. Jeg benyttet meg av tematisk analyse i mitt prosjekt.

3.6.1 Tematisk analyse

I tematisk analyse ser forskeren etter temaer i dataene. Hvert tema er en kategori hvor data med viktige fellestrekk er gruppert, og målet med analysen er å gruppere svarene i temaer som til sammen svarer på forskningsspørsmålet. En tematisk analyse er en nokså teoriuavhengig tilnærming som først og fremst gir en oppskrift for hvordan man går frem for å analysere dataene uten at det gis store føringer for hva man skal se etter i analysen (Johannessen, Rafoss & Rasmussen, 2018). Ifølge Braun og Clarke (2006) er tematisk analyse

den første kvalitative analysemetoden som forskere bør lære seg fordi den har mange trekk som er nyttige i andre former for kvalitativ analyse. De uttaler at metoden er mye brukt, men at det ikke er noen klar enighet om hva tematisk analyse er og hvordan det skal gjøres. Braun og Clarke presenterer seks steg i sin presentasjon av metoden. Johannessen, Rafoss og Rasmussen (2018) presenterer i sin bok den samme analysen over fire steg, og det er deres form jeg benytter meg av i oppgaven; Forberedelse, koding, kategorisering og rapportering.

Jeg transkriberte intervjuene raskt etter intervjuet var avholdt og mens det var friskt i minnet, og jeg leste de transkriberte intervjuene flere ganger. Når jeg følte jeg hadde god oversikt over datamaterialet gikk jeg videre til neste steg og koding. Koding handler om å fremheve og sette ord på viktige poenger i dataene (Johannessen, Rafoss & Rasmussen, 2018). Jeg gjorde dette i OneNote hvor jeg skreiv datanære stikkord samt noen notater på høyre side, og jeg markerte viktige poenger i teksten med farger. Jeg brukte gult på utdrag av teksten som jeg anså som viktig, og grønt for det som jeg var litt usikker på eller anså som mindre viktig. Enkelte refleksjoner, for eksempel tanker om ny teori jeg burde undersøke nærmere ut ifra funn i data, gjorde jeg i en notatbok. Jeg kodet nesten all tekst, foruten delen av intervjuene som dreide seg om bakgrunnsinformasjon. Jeg gikk igjennom/kodet teksten tre ganger før jeg gikk videre til neste steg med kategorisering.

Når jeg kategoriserte så sorterte jeg dataene i overordnede kategorier eller temaer. Ifølge Johannessen, Rafoss og Rasmussen (2018) er utfordringen at man kan kategorisere dataene på veldig mange måter, og at man selv må bestemme hva de ulike kategoriene skal inneholde og hvilke kriterier som gjør at man velger den ene boksen fremfor den andre. Hver boks kan ha underkategorier. Første runden jeg startet på med kategorisering valgte jeg å slette alt og begynne på nytt fordi jeg ikke syntes det ble noen god sammenheng eller dekkende nok temaer. Jeg endte opp med å delvis ta utgangspunkt i den teoretiske rammen for forskningsprosjektet, og så aktivt etter temaer og undertemaer knyttet opp til Hochschild sin emosjonsteori og Grandey sin modell, men lot også temaer bli til ut ifra innholdet i datamaterialet. Jeg brukte NVivo i dette arbeidet. Jeg kom frem til fem kategorier: *veilederrollen, organisatoriske forhold, individuelle forhold, emosjonelt arbeid og konsekvenser*. Jeg hadde flere kategorier i starten, men det var både overlapp samt at jeg fant det jeg mener var mer passende kategorier som omfavnet mer enn noen av de opprinnelige. Jeg hadde også svært mange underkategorier først (55) men reduserte disse gjennom å jobbe mer med dataen og kategoriseringen. Funnene vil bli presentert senere i oppgaven - kapittel 4.

Siste fase er rapportering. Dette innebærer å skrive frem temaene i resultatdelen av oppgaven (Johannessen, Rafoss & Rasmussen, 2018). Når jeg var ferdig med kategoriseringen begynte jeg med rapporteringen for å svare på forskningsspørsmålet mitt. Jeg gjorde noen endringer i kategoriseringen underveis, og i all hovedsak på underkategoriene. Jeg forsøkte å lage en logisk rekkefølge av kategoriene i rapporteringen slik at temaene kunne bygge litt på hverandre selv om de også står for seg selv. For eksempel mener jeg det er logisk å presentere funn knyttet til det emosjonelle arbeidet veilederne gjør før funnene knyttet til konsekvenser av dette presenteres.

3.7 Anonymisering og personvern

Jeg har ikke brukt virkelige navn i oppgaven, verken på informanter eller på personer informantene har nevnt, for å ivareta anonymitet. Jeg har en intervjuliste på eget sted med navnene til informantene, men i oppgaven har jeg bare brukt nummeret jeg har gitt dem. Jeg har transkribert intervjuene på bokmål uansett dialekt, og har i all hovedsak unngått bruk av dialekt-ord, for at informantene ikke skal kunne gjenkjennes på grunn av språket. Videre har jeg i noen sitater i oppgaven endret litt på utsagnet uten at det skal ha betydning for innholdet, men jeg har gjort det for eksempel der informanten ikke har norsk som morsmål både for at teksten skal flyte bedre men også for at informanten ikke skal kunne identifiseres. Når informantene snakker om lederne sine har jeg valgt å omtale denne som «hen» for at man ikke skal kunne identifisere hvem det er snakk om ved å avsløre lederens kjønn.

Jeg hadde i utgangspunktet spørsmål om informantene hadde hatt sykefravær grunnet emosjonelt arbeid/jobbelastningen. Norsk senter for forskningsdata (NSD) ga imidlertid beskjed at det må søkes om å ha med helseopplysninger og det ville kreve mer omfattende tiltak med tanke på ivaretagelse av personvern. Jeg tok derfor spørsmålet ut fra intervjuguiden på grunn av tidsbegrensning og fordi det ikke var nødvendig for å svare på problemstillingen – selv om sykefravær/helseopplysninger ville vært interessant med tanke på temaet.

3.8 Oversikt over informanter

Jeg har laget en oversikt over informantene som var med i undersøkelsen som vist i tabell 1. Denne viser kjønn, utdanningsbakgrunn, hvor lenge de har jobbet i NAV og hvilken avdeling informantene hører til i på kontoret.

Tabell 1

Oversikt over informantene i undersøkelsen

Informant	Kjønn	Alder	Utdanning	Arbeidserfaring i NAV	Avdeling
1	Kvinne	40-åra	Samfunns- og utdanningsvitenskap Bachelorgrad med noe videreutdanning/kurs	10-15 år	Oppfølging (KVP)
2	Kvinne	40-åra	Samfunns- og utdanningsvitenskap, Bachelorgrad	10-15 år	Oppfølging
3	Kvinne	40-åra	Samfunns- og utdanningsvitenskap Mastergrad	10-15 år	Oppfølging (KVP)
4	Kvinne	20-åra	Samfunns- og utdanningsvitenskap Bachelorgrad	0-4 år	Sosialfaglig avdeling
5	Kvinne	40-åra	Rettsvitenskap Mastergrad	0-4 år	Sosialfaglig avdeling
6	Kvinne	30-åra	Humanistisk fagdisiplin Bachelorgrad samt noen enkeltfag/tilleggsfag	5-9 år	Oppfølging
7	Kvinne	50-åra	Sosiologi og statsvitenskap Økonomi Bachelorgrad	0-4 år	Oppfølging
8	Kvinne	30-åra	Samfunns- og utdanningsvitenskap Bachelorgrad med noe videreutdanning	0-4 år	Oppfølging

Det var kun kvinner som meldte seg til min undersøkelse, og jeg har dermed et skjevt utvalgt. Halvparten av informantene var i 40-årene. Generelt i NAV er det flest ansatte i 50-årene, dernest 60-, 40- og 30-årene før en liten gruppe med ansatte i 70-årene og 20-årene (Vedlegg 3). Det er vanskelig å si noe om hvorfor det var flest 40-åringere i min undersøkelse. Det kan være flest i denne aldersgruppen akkurat på dette kontoret, eller kanskje denne aldersgruppen var opptatt av temaet mitt. Det var totalt tre fra 20- og 30-årene til sammen. Dersom det er slik, som tidligere nevnt i oppgaven, at spesielt kvinner i aldersgruppen 25-34 år opplever høye emosjonelle krav i arbeidet (Statens arbeidsmiljøinstitutt, 2016) kan det være naturlig at disse har interesse for temaet og ønsket å delta i undersøkelsen. Det er imidlertid få i 20-årene som jobber i NAV, og 30-årene er tredje lavest, så slik sett er det mange fra aldersgruppene i dette utvalget. Ingen i 60-årene meldte interesse, til tross for at dette iallfall generelt er en stor

aldersgruppe i etaten. Det er usikkert om det for eksempel kan skyldes at de ikke er opptatt av temaet, ikke hadde tid eller om det er andre årsaker.

Det er stor overvekt av kvinner på kontoret, så det er naturlig at det ville være flest kvinner. Det at ingen menn meldte seg kan skyldes at de ikke er opptatt av teamet, har stillinger uten brukeroppfølgning og dermed ikke var i målgruppen eller andre årsaker. Det var størst interesse for deltakelse av de som hadde kort (0-4) og lang (10-15) fartstid i NAV. Utdanningsbakgrunnene samsvarer med at flest har utdanning innen helse/sosial og samfunnsfag (Vedlegg 3). Veilederne oppga spesifikke utdanningsretninger (for eksempel sosionom) men jeg har unngått dette for å sikre anonymitet med tanke på de øvrige opplysningene som gis i oversikten.

3.9 Pålitelighet, gyldighet og generaliserbarhet

Pålitelighet i kvalitativ forskning handler om intern logikk gjennom hele forskningsprosjektet og forskerens forkunnskap og posisjon. Gyldighet dreier seg om hvorvidt det er en logisk sammenheng mellom prosjektets utforming og funn og spørsmålene man forsøker å svare på. Generaliserbarheten sier noe om forskningens relevans utover enheten som er undersøkt i prosjektet (Tjora, 2017) og at det som er tilfelle et sted eller på et tidspunkt også vil være sann på et annet sted eller på et annet tidspunkt (Payne & Williams, 2005).

Jeg har i oppgaven min forholdt meg til eksisterende teorier og perspektiver og til tidligere forskning som er gjort innenfor emosjonelt arbeid. Jeg har forsøkt å være objektiv gjennom prosessen, men må innrømme en forforståelse av temaet i forkant der jeg på grunn av egen erfaring mente det har vært lite fokus på det emosjonelle arbeidet og konsekvenser av dette blant ansatte i NAV. Ved å være innenfor miljøet har jeg et særlig godt grunnlag for forståelse av de fenomenene som skal studeres, men jeg kan også overse det som er forskjellig fra egne erfaringer og være mindre åpen for nyanser i de situasjonene som studeres (Thagaard, 2015). Min tilknytning til NAV gjør at jeg ikke kan stille meg utenfor konteksten jeg studerte. Min forforståelse kan ha påvirket studiet blant annet gjennom utformingen av spørsmålene til intervjuet, og at jeg i noen grad søkte etter å få bekreftet noen av antakelsene mine. Jeg har forsøkt å være bevisst dette hele veien og ta hensyn til det. Jeg har brukt mye sitater for å vise at det er informantens stemme som er gjeldende og ikke eget syn.

Reliabilitet dreier seg om forskningen er utført på en pålitelig og tillitsvekkende måte og om en annen forsker vil komme frem til samme resultat gjennom de samme metodene. Validitet handler om gyldigheten av de tolkningene som forskeren kommer frem til (Thagaard, 2015). Begge disse kan styrkes gjennom en transparent forskningsprosess, der det gis en detaljert beskrivelse av forskningsstrategien og analysemetodene og at man redegjør for hvordan analysen gir grunnlag for de konklusjonene forskeren kommer frem til (Silverman, 2011). Jeg har forsøkt å ha en høy transparens i oppgaven for å vise hvilke valg jeg har gjort og hvordan jeg har gått frem i prosjektet slik at leseren selv kan avgjøre kvaliteten.

Jeg hadde møtt noen av informantene tidligere, og det kan ha påvirket hva de fortalte meg – både ved at de kanskje fortalte mer enn de ellers ville gjort, eller også at de unnlot å fortelle ting de ikke ønsket å dele med meg. Samtidig var det flere av veilederne jeg aldri har snakket med tidligere, og ut ifra dataene kan jeg ikke se at det er store avvik mellom svarene fra de kjente og ukjente.

Jeg har et relativt lite utvalg hvor alle informantene hører til samme kontor. Det vil derfor være vanskelig å generalisere og trekke slutninger fra funnene i min oppgave til andre kontorer. For å kunne gjøre dette bør det være et langt større utvalg, og ikke minst et mer tilfeldig utvalg og fra flere kontorer. Oppgaven gir imidlertid et godt bilde av hvordan fenomenet opptrer i de to avdelingene på akkurat dette kontoret som er studert, og det at informantene i stor grad uttrykker det samme kan gi et inntrykk av at «sannheten stemmer» for dette kontoret.

På grunn av en pågående pandemi var det flere nasjonale og lokale smittevernregler som måtte overholdes i perioden. Det gjorde også at arbeidsdagen til de ansatte var annerledes enn normalt/tidligere, med hjemmekontor som hovedregel og kontakt med brukere først og fremst over telefon eller videomøter. Det kan ikke utelukkes at dette påvirker hvordan det emosjonelle arbeidet oppleves for de ansatte, og også hvordan ledere fulgte opp de ansatte i perioden, og dermed også påvirket funnene mine.

3.10 Etske betraktninger

Når man skal forske må man også gjøre noen etske betraktninger rundt hvilke konsekvenser forskningen har for deltakerne og omgivelsene. Det er i all hovedsak tre grunnleggende

forskningsetiske krav som bør overholdes; informert samtykke, krav om personvern og krav på å bli gjentatt korrekt (Jacobsen, 2005). Det er viktig at deltakerne får informasjon om hva studiet vil innebære, hvor lang tid de må regne med å bruke, og at det gis et informert samtykke for deltakelse og at deltakeren når som helst har mulighet til å trekke seg uten konsekvenser for denne (Miles, Huberman & Saldaña, 2020).

Alle informantene i undersøkelsen min hadde fått tilsendt informasjons- og samtykkeskjema (Vedlegg 5) på forhånd, og jeg gikk også igjennom dette før intervjuet startet. Alle deltakerne meldte seg og deltok frivillig. Jeg har vektlagt konfidensialitet og anonymitet hos deltakerne. Jeg har blant annet oppbevart alt av innsamlet data utilgjengelig for andre personer og jeg har anonymisert alt av materialet så informantene ikke skal gjenkjennes. Det kan imidlertid være at informantene kan bli gjenkjent av sine kolleger dersom de har gitt synspunkter eller historier som andre har kjennskap til. Forskningsprosjektet mitt ble meldt inn til og godkjent av NSD før jeg startet med intervjuene (Vedlegg 6).

4 Datapresentasjon og analyse

I dette kapittelet vil jeg presentere funnene og analyse av disse. Som nevnt tidligere har jeg tilpasset Grandey (2000) sin modell for emosjonelt arbeid til min oppgave, og denne danner et grunnlag for analysen. Min modell blir presentert i slutten av kapittelet og oppsummerer funnene mine. I datanalysen vil jeg presentere fem kategorier; *veilederrollen*, *organisatoriske forhold*, *individuelle forhold*, *emosjonelt arbeid* og *konsekvenser*. Hver av disse har underkategorier som jeg vil komme nærmere tilbake til under hver kategori. Kategoriene kom jeg frem til gjennom tematisk analyse som beskrevet i metodekapittelet. Jeg benytter sitater fra informantene for å underbygge funnene.

4.1 Veilederrollen

Under kategorien veilederrollen vil jeg presentere funn i dataene knyttet til *typisk arbeidsdag*, *brukeroppfølgning*, det å være *profesjonell* og *følelsesregler*. Informantene snakket her om sider ved rollen de utøver, hvordan en typisk arbeidsdag ser ut og grad av kontroll over arbeidsdagene sine. Underkategoriene *utfordringer* og *motivasjon* presenteres også her som emosjonelle hendelser som veilederne opplever og som påvirker arbeidet. Veilederrollen har mange uttalte og uuttalte forventninger knyttet til seg – både som veileder selv mener forventes av ham eller henne, men også forventninger fra bruker og arbeidsgiver.

4.1.1 Typisk arbeidsdag

Alle informantene forteller at de logger seg på PC-en først og går igjennom de ulike datasystemene for å se hva som har kommet inn av søknader og henvendelser. Alle veilederne har mye saksbehandlingstid i løpet av arbeidsdagen, og det varierer hvor mange samtaler de har med brukere – noen oppgir at de har i snitt en samtale per dag, noen har flere og noen oppgir dager de ikke har brukerkontakt i det hele tatt. Noen av informantene er mer tilgjengelig ved at de har gitt ut mobilnummeret til brukerne sine, mens andre blir hovedsakelig kontaktet gjennom andre kanaler.

De fleste beskriver stor kontroll over egen arbeidsdag hvor de selv bestemmer hva som skal gjøres når, og når samtaler med brukerne skal avholdes. I de fleste tilfellene er det veileder som tar initiativ til et møte, men også bruker og andre samarbeidspartnere etterspør dette. For de planlagte samtalene vet som regel veileder hva som vil være tema i møtet. Informantene som jobber med økonomisk sosialhjelp virker å ha litt mindre kontroll over sin arbeidsdag ved

at de må gjennomføre ad hoc-møter med brukere som har møtt opp uten avtale, og er i en vaktordning for dette og for telefonhenvendelser.

4.1.2 Brukeroppfølging

Alle informantene forteller om endringer i arbeidsdagen på grunn av en pågående pandemi. På grunn av smittevern er hjemmekontor hovedregelen, men noen av informantene er noe på kontoret også. De fleste brukermøtene avholdes som videomøte eller telefonsamtale. Noen av informantene foretrekker videomøte fremfor fysiske møter, mens noen beskriver det som mer krevende. Flere av informantene beskriver det som tidsbesparende med videomøte. Det oppleves også færre følelsesutbrudd over videosamtale enn ved fysisk møte. En informant beskriver at hun selv også opplever større distanse;

«Jeg har ikke tenkt på det før, men.. jeg opplever at jeg ikke blir like.. like preget når jeg snakker med noen over en skjerm eller på telefonen enn som når jeg møter dem ansikt til ansikt. Jeg vet ikke helt hvorfor, men.. Det er jo sikkert noe informasjon som du får i et møte som ikke kommer igjennom på en skjerm. Eller litt.. altså det er.. noe som ikke når igjennom når man har en skjerm foran seg, kontra det å ha.. som.. i samme rom» (Informant 4).

En informant opplever at videomøter kan redusere maktubalansen som eksisterer mellom veileder og bruker;

«Samtidig så er det litt sånn likestillende de gangene jeg velger å gjøre det i brukermøter, så gjør det noen ting med litt sånn maktforholdet det at jeg sitter og knoter hjemme, dem sitter i stua si» (Informant 1).

4.1.3 Profesjonell

Flere av informantene kommer inn på det å være profesjonell i rollen sin. Det virker ikke å være en felles enighet om hvordan man skal opptre for å være profesjonell på arbeidsplassen, men informantene vektlegger likevel viktigheten av å være det. En informant sier;

«Jeg har vært veldig tydelig hele tiden på at jeg er veldig meg i møte med menneskene, da. Det eneste jeg på en måte føler at vi er litt innprenta med er jo det her med at vi må huske at vi er på en måte en offentlig tjenesteperson, at vi er NAV da, så vi må forvalte regelverket. Den er på en måte veldig sånn tydelig. Men jeg tenker jo at.. det er jo litt opp til.. altså,

hvordan vi.. eller ikke åssen vi forvalter det, men.. hvordan vi formidler det her da»
(Informant 8).

Informantene som gir uttrykk for at de engasjerer seg litt mer følelsesmessig enn andre veiledere virker å oppleve dette som mindre profesjonelt, men at de gjør det likevel fordi det oppleves positivt for samarbeidet/målet. En veileder forteller at hun ikke ønsker klem fra brukerne sine, men at hun av og til får det og ikke sier nei fordi hun anser det som uprofesjonelt. En annen informant reflekterer rundt det å være profesjonell i rollen;

«Men samtidig så er det det her.. bildet i hodet mitt, da, av en profesjonell som ikke skal la seg vippe av pinnen. Og den er litt sånn.. vanskelig (...) Og der.. er det jo liksom det her, da. Hva er NAV-rollen? (ler) Du skal kanskje gå.. jeg vet ikke? Mer rigid til verks? Men jeg vet ikke. Jeg tror ikke jeg hadde fått flere ut i jobb eller fått flere inn i samarbeid hvis jeg hadde kjørt en mer rigid linje» (Informant 8).

En annen informant reflekterer over hvordan egne følelser kan ha betydning for utfall i en sak, og da især for de som jobber med økonomisk sosialhjelp og som utøver mye skjønn i vurderingene;

«Det som er viktig med det, tenker jeg, det er jo det at man ikke lar det styre avgjørelsene man tar når man fatter vedtak og så videre. Fordi.. vi har jo ganske mye makt, sant? Det er noen saker som er veldig sånn klare og greie, egentlig, i ene eller andre retningen, men noen, noen er jo i en gråsoner hvor man egentlig kan vurdere de i litt sånn flere retninger. Og.. og passe på at man tar de vurderingene på et faglig grunnlag og ikke at man.. føler at man.. eller at man føler med noen mer enn andre, hvis du skjønner hva jeg mener?» (Informant 4).

Når informantene snakker om en profesjonell veileder virker dette å være en veileder som beholder fatningen/roen uansett, og som har en følelsesmessig distanse mellom seg og brukeren. Likevel virker det altså som at flere av veilederne mener at denne distansen ikke bidrar til å nå målet eller tjene relasjonen, utover å være bevisst egne følelser for å kunne ta objektive/rettferdige avgjørelser.

4.1.4 Følelsesregler

En informant reflekterer over hvordan det kan oppleves for brukerne å møte forskjellige veiledere som har ulik tilnærming. Eksempelvis forteller hun at noen veiledere unngår å spørre ubehagelige spørsmål, selv om dette er en del av veilederrollen i NAV. Hun tror det kan forvirre brukerne at veilederne er såpass forskjellige i samtalene. Ifølge informantene har det ikke vært noe fokus på hva som er greit og ikke å vise av følelser eller hva man kan si og ikke. En informant forteller at det har vært etterspurt;

«Jeg tror det er spesielt viktig for de nye som kanskje ikke har finni strategier for hvordan man gjør det og for hva som er greit og ikke.. greit å nappe en kollega eller gå seg en tur eller skal man liksom bare.. stappe det inn og "måke på" (...) Det har jo vært flere som jeg liksom føler har ropt høyt om det, men at vi er.. og det tenker jeg det er vel kanskje ulempen ved at vi er en sånn stor organisasjon. Det hadde vært mye lettere hvis vi var mindre og færre. (...) For som NAV-ansatt i mer enn ti år så føler jeg, det har jo vært produksjon-produksjon, det er store mengder.. store porteføljer. Det er.. det er liksom.. så de her mykere, lettere verdiene kanskje.. eller om det ikke har vært en tradisjon for det eller at det ikke har vært tid for det eller de riktige lederne som har sett viktigheten av det» (Informant 1).

Det virker å være mer fokus på hvordan håndtere emosjonelle brukere, enn hva som er greit å gi uttrykk for av egne følelser. Det har vært tema hvordan man skal håndtere sinte brukere og når det er greit å avslutte samtaler, men lite fokus på veileders egne følelser og uttrykk. Ut ifra hva informantene forteller kan dette være tema kolleger imellom, for eksempel når de diskuterer saker og da kan spørre hvordan den andre ville ha reagert i samtalen.

En informant forteller at hun har hatt hjemmekontor siden hun startet ved dette kontoret, og at det ikke har vært snakk om følelsesregler på nåværende arbeidsplass. Hun har imidlertid jobbet på et annet NAV-kontor hvor dette har vært et tema;

«Men vi har hatt noen diskusjoner på [navn på arbeidssted] når jeg jobbet der, på... litt sånn.. hvordan vi er ulike i møter, da. Fordi jeg tror at det er ganske personlig. Altså det går an å være personlig men ikke privat, om det skal være mulig å.. å skille på. Og det å.. å hele veien ha på seg NAV-hatten.. hva er det vi er her for, og hvilke roller har jeg nå - at jeg er ikke venninna di, eller jeg er ikke.. mora di, altså.. nå er jeg veilederen din.. og det bør man vel alltid være bevisst på» (Informant 6).

Selv om arbeidsgiver ikke virker å ha gjort rede for følelsesreglene mener altså likevel informantene at disse finnes – men det virker da å være opp til en selv å avgjøre hva som er akseptabelt og ikke i veilederrollen, og ingen felles enighet rundt hva som er gjeldende regler.

4.1.5 utfordringer

Veilederne forteller om flere utfordringer i jobben sin med brukerne. Flere av veilederne opplever kulturforskjeller, manglende systemforståelse og språkutfordringer hos brukerne som vanskelig. En veileder forteller at flere brukere har bedt om å få en annen veileder som er norsk, og at hun har en del erfaring med dårlig oppførsel fra brukere som hun tror skyldes et annet kvinnesyn i kulturen/landet brukeren kommer fra. Hun forteller at selv om brukeren er innvandrerselv ønsker han gjerne en norsk saksbehandler. Etersom hun er både kvinne og innvandrerselv så opplever hun misfornøyde brukere på grunn av dette, og at det kan være vanskelig å få tillit. Flere informanter forteller også at det er vanskelig når bruker ikke forstår NAV-systemet og kravene. En informant forteller hvordan det er å stanse ytelsen i en slik sak;

«Jeg ser at han ikke skjønner hvorfor vi gjør det vi gjør (...) Han fremsatte jo påstander om at vi har ødelagt livet hans, at vi kommer til å ta livet av han (...) Det er liksom det siste eksempelet akkurat det der, der når du må ta en avgjørelse og du skjønner at det her kommer til å ramme også at den i andre enden da ikke har skjønt systemet, og da jobber veldig hardt for sin egen sak (...) Jeg kjente at det gikk veldig sånn innpå meg det å ta fra noen en mulighet til å gjøre ferdig ting som dem har sett for seg. Og da å ikke kunne få forklart det ordentlig, selv om vi brukte tolk.. Så det er kanskje enda mer utilfredsstillende når jeg ikke får forklart hvorfor det er som det er, eller når.. kan være sikker på at den andre forstår hvorfor» (Informant 1).

En informant forteller at hun opplever å ha mange sinte brukere fordi hun har for dårlig tid til å følge opp alle som hun burde, og at det derfor oppstår misnøye. Flere veiledere forteller at de opplever sinte brukere som vanskelig å håndtere. En informant sier;

«Du vet at selv om dem sier sånne ting som jævla fitte og sånne ting så.. De trenger hjelp. Så du må.. det som er vanskelig er å ikke høre stygge ting og samtidig å hjelpe. Fordi når jeg hører sånne ting blir jeg veldig sånn blokkert. Så for meg er det vanskelig å hjelpe folk som sier sånne ting» (Informant 5).

Flere informanter forteller også at de gruer seg til eller har vært redde i samtaler. Det kan dreie seg om at man skal gi en beskjed eller stille et krav de vet vil falle i dårlig jord hos bruker, eller at bruker oppleves å være ustabil på grunn av sykdom eller rus. En veileder forteller at hun har måttet innvilge økonomisk sosialhjelp fordi hun var redd for hva bruker ville gjøre dersom hun ikke gjorde det. Det kommer også frem at veiledere kan være redde for vold fra bruker, og det nevnes spesifikt en episode i møte med en bruker som var voldsdømt, ruset og som oppføre seg dårlig. En annen informant forteller;

«Det er ikke sånn at jeg gruer meg å dra på jobb nødvendigvis, men jeg gruer meg til den samtalen, da, for du vet at dere kommer til å være uenig med den brukeren på forhånd. At den brukeren krever noe mer enn det du kan gi. Og da kan jeg nok si at jeg gruer meg lite granne.. for det er jo ikke noe artig å sitte der og.. og ta imot masse frustrasjon og.. på en måte bare kunne presentere det vi kan bidra med som ikke er bra nok for den andre»
(Informant 4).

En veileder forteller også om utfordringen, eller fortvilelsen, av å jobbe lenge med brukere og oppleve at det begynner å gå rett vei, men så tar brukeren en avgjørelse som fører denne tilbake til der den var. Hun nevner et eksempel der hun tror at brukeren blir mishandlet av mannen sin, men hun har ingen bevis for det. Brukeren hadde flyttet ut og veileder hadde hjulpet henne mye og over tid, men så valgte bruker å gå tilbake til mannen. Informanten oppgir at hun hadde lyst til å gråte men at hun ikke kan gjøre noe med det, og at hun bare må prøve å ikke tenke på det.

En annen informant forteller det er vanskelig når kommunikasjonen med bruker er utfordrende. Det dreier seg ikke om motvilje hos bruker, men at denne ikke klarer å holde seg til temaet, ikke følger vanlig turtaking på å snakke og at bruker oppleves å ha lite selvinnsikt. For veileder er det da vanskelig når hennes ønske er å hjelpe bruker, men hun opplever å ikke komme noen vei og hun legger det på seg selv;

«Jeg kan jo ikke gjøre noe annet, jeg kan jo ikke bli sint, på en måte? Altså frustrasjon fordi jeg føler at jeg ikke klarer å hjelpe ham (...) Så det handler mye om frustrasjon eller at jeg kanskje føler at jeg.. at jeg kanskje ikke føler jeg er god nok til å kompensere der jeg ser at han har mangler for å klare og hjelpe seg selv, da» (Informant 6)

Den samme informanten forteller at hun også opplever frustrasjon når hun ikke klarer å hjelpe en av sine brukere, men der hun mener at bruker selv har ansvaret for det og at hun selv ikke kunne ha gjort noe annerledes;

«Det må være noe, tror jeg, med hennes sårbarhet som gjorde at hun tok alt – inkludert det at jeg prøvde å dele av egne erfaringer, prøvde å få en kontakt – som en form for kritikk (...) Den dårlige samvittigheten som jeg fikk etter det møtet måtte jeg bare legge fra meg rett og slett, for jeg hadde jo dårlig samvittighet først, fordi jeg var usikker på om jeg hadde gjort noe veldig galt.. men konkluderte med at dette.. dette er ikke på meg» (Informant 6).

En informant forteller om at det er mye å gjøre, og at det oppleves stressende når man stadig blir avbrutt med andre henvendelser enn oppgaven man sitter og jobber med. Hun opplever at de ansatte kanskje ikke er så flinke til å være åpne om hvordan de har det på jobb, og hun tror at flere egenmeldinger hos veiledere kan skyldes dette. Hun sier;

«Det er ingen som snakker veldig åpent om det, det er litt som det er skammelig å si at det er vanskelig enkelte dager.. Ja, å vise seg svak på en måte» (Informant 5)

Med alle disse utfordringene veilederne møter i sitt arbeid må det likevel være noe som gjør at de blir i jobben sin, og det vil jeg presentere funn om i neste underkategori.

4.1.6 Motivasjon

De fleste informantene forteller om ting som motiverer dem i arbeidet de gjør. Alle informantene kunne dele brukersituasjoner de opplevde som positive for sin egen del, og flere sa det skjedde ofte og også hver dag. Det å få tilbakemelding fra bruker eller andre på at veileder har gjort en god jobb nevnes av flere å være veldig motiverende og noe de kan bli stolte over. Flere informanter peker på det å kunne utrette en forskjell i livet til noen andre og å være betydningsfull i noen andre sitt liv som positivt. En informant forteller;

«De gangene man har bidratt til at noen kommer ut av den situasjonen [må motta stønad fra NAV] er jo.. noe som gjør at man blir fornøyd med jobben man har gjort (...) Det er jo selvfølgelig veldig godt når du føler at noen er glad for den hjelpa du gir» (Informant 4).

En annen informant forteller at hun tror man er avhengig av å ha positive opplevelser med brukerne for å klare og holde ut i jobben. Det kan også være holdningene og verdiene til veileder som gjør at hun går på jobb selv om den av og til er utfordrende, hvor en informant forteller at hun er opptatt av å ikke være sykemeldt og å gjøre seg fortjent til lønna si. En annen informant forteller at de gode relasjonene hun får til brukere betyr mye for henne i jobben;

«For meg så handler det mest om det relasjonelle, egentlig. Det er det som gjør meg mest glad, når jeg føler jeg har fått god kontakt med en bruker, fordi at det gir.. det er så godt utgangspunktet da, for videre samarbeid» (Informant 6).

Noen av veilederne forteller også om mestringsfølelse når de må overta brukere det ikke har fungert med forrige veileder men hvor dem får til et godt samarbeid med denne selv. Tilfeller der bruker kommer med en negativ innstilling men veileder klarer å snu om på dette og bruker ender opp med å gå fornøyd hjem bidrar også til mestringsfølelse hos den ansatte.

4.2 Organisatoriske forhold

Denne kategorien dreier seg som det informantene har fortalt om av organisatoriske forhold på arbeidsplassen, og hvor funnene handler om *opplæring* som gis, *debrief/ventilering*, *oppfølging fra leder* og *å dele erfaringer*.

4.2.1 Opplæring

Som nevnt tidligere i oppgaven har de ansatte ulik utdanningsbakgrunn, og man trenger ikke nødvendigvis å ha kunnskap om eller å ha reflektert over hvordan det å arbeide med mennesker i vanskelige livssituasjoner vil påvirke en selv. Den ene informanten uttaler;

«Men ikke at det liksom har vært satt på agendaen i forkant av noen ting – det tror jeg ikke. Jeg opplever jo at det er lite fokus på det her med kollegaveiledning og debrief eller hva man nå kan kalle det, jeg har opplevd det i all min tid i NAV at det er det kanskje lite fokus på. Det er tiltak, og det har jo vært motiverende intervju og det er samtaleteknikker, men det som du driver på med nå tenker jeg nok at det er for lite fokus på sånn.. i system. Men det er kanskje sånn, litt sånn opp til hver enkelt å debriefe, eller å forberede seg på en samtale hvor man kanskje tenker at man kommer til å bli berørt» (Informant 1).

Ingen av informantene kan huske at de har fått opplæring eller innspill fra arbeidsgiver om hvordan de skal håndtere det emosjonelle arbeidet, verken som ny eller senere, eller at det har vært et spesielt fokus på det frem til nå. Dette vil jeg også komme litt tilbake til under oppfølging fra leder senere i denne kategorien. Informantene forteller at det har vært opplæring i samtaleteknikker og hvordan håndtere sinte brukere og liknende, men det har ikke vært fokus på hvordan veilederen skal håndtere egne reaksjoner på arbeidet;

«Det er jo fortsatt det utenfor.. hvordan du skal løse motstand eller motivere sånn at ting kanskje går litt smoothere og mer effektivt, da, mer enn på det hva det gjør med oss. Men da har du kanskje noen verktøy når folk blir.. for å hankses motstand eller sinne eller noe sånt, men det er nå fortsatt.. det er jo.. utenfor oss, ikke inni oss.» (Informant 1).

Flere av informantene mener det bør legges vekt på opplæring og oppfølging av nyansatte når det gjelder emosjonelt arbeid. En informant forteller at hvis hun hadde vært arbeidsgiver hadde hun hatt det som et punkt når noen begynner i NAV hva man skal gjøre hvis noe går inn på en. En annen informant sier;

«Det kan godt være at det er behov for mer fokus for nye folk som kommer inn, for det er jo ikke noe fokus sånn.. Fokus-fokus (...) Ivertfall så vet jo jeg med min bakgrunn at hvis jeg trenger så kan jeg spørre om både det ene og det andre. Men om de nye vet det, det vet ikke jeg om dem gjør, det er ikke sikkert» (Informant 2).

Den ene informanten påpeker at selv om arbeidsgiver vet at den ansatte har tidligere arbeidserfaring med folk så kan kanskje ikke denne erfaringen sammenliknes med hvordan det er å jobbe som veileder i NAV;

«På et jobbintervju så bør jo sånne type spørsmål komme, da. Det blir veldig fokus på CV-en din og tidligere arbeidsplasser. Og det kan jo godt være at dem spør tidligere arbeidsgivere om noe som likner, men kommer du sånn som.. Jeg kommer jo ifra en attføringsbedrift over i NAV, og.. det er jo et annet krav til å håndtere emosjoner når du kjører kurs, og ikke sitter du på pengesekken heller enn.. du har i NAV. Sånn at.. det kan jo på en måte ikke relateres annet enn det å skape tillit og skape en relasjon» (Informant 3).

Selv om man har tidligere erfaring fra arbeid med mennesker kan det derfor likevel være nødvendig med opplæring i emosjonelt arbeid. En annen informant påpeker at det kan være vanskelig å bli forberedt på emosjonelt arbeid fordi man kanskje ikke vet hvordan man takler det før man er i situasjonen;

«Der tenker jeg også at det er litt sånn learning by doing rett og slett.. fordi du vet ikke nødvendigvis hvordan du vil takle det før du står der? Jeg synes det er veldig nyttig å dele erfaringer på tvers med kolleger og prate om, og bare høre om situasjoner de har vært i og sånne ting, for det kan jeg bruke inn i mine egne samtaler, men i bunn og grunn så må man bare prøve, tror jeg? Og igjen så er jeg tilbake igjen på litt sånn enten så klarer du det, eller så klarer du det ikke» (Informant 6).

4.2.2 Debrief/ventilering

Av de åtte informantene var det kun en som oppga at hun aldri/sjelden så behov for debrief. Hun oppga at en samtale med noen om det som har skjedd ikke vil gi henne noe. Fem av informantene brukte i all hovedsak kun kolleger (om ikke en veldig alvorlig hendelse), mens to oppgir at de bruker både kolleger og sin leder for dette. Noen benytter seg også av andre utenfor NAV, som samboer eller samarbeidspartner. Ved hendelser som har involvert flere, eller hendelser av mer alvorlig grad, kommer det frem at det har vært benyttet bedriftshelsetjenesten til debrief eller debrief i gruppe for de berørte;

«Det var flere ganger politiet kom. Både i forhold til at folk var utagerende, rus, det var en som datt om og vi hadde og alarm i forhold til rom. I etterkant av alle sånne hendelser så var det briefing i møtesenteret der vi snakka igjennom det som hadde skjedd og tok opp om det liksom var noen som hadde kjent på at det her hadde vært skummelt» (Informant 7).

De fleste oppgir at terskelen er høy for å skulle snakke med leder etter en hendelse. Det kommer frem at det da gjerne må ha vært en situasjon som har vært veldig alvorlig, eller at man tror det kan ende opp med en serviceklage¹¹. Et eksempel som nevnes av to informanter er når en bruker har truet med å ta sitt eget liv. Det oppgis også at det kan være bedre å snakke med en kollega som har forståelse for hva man har opplevd på en annen måte enn leder, siden kollegaen kanskje har opplevd noe tilsvarende selv og kjenner godt til veileders rolle og

¹¹ Brukere har anledning til å klage på servicen de har fått i NAV, for eksempel saksbehandlingstid, feilinformasjon og veilederens oppførsel.

utfordringer. Ellers er det kolleger som ser ut til å være førstevalget, men at det er opp til en selv å finne noen å snakke med og at det dermed kan være personavhengig hvem som gjør det og ikke. En informant sier;

«Jeg finner veldig mye god støtte i de nærmeste kollegaene mine. Så det er litt sånn.. det skal liksom være litt sånn alvorlig, da, hvis en skal gå til lederen sin. Og det er kanskje noe med det å.. det er kanskje ikke alt man har lyst til å vise til lederen sin heller» (Informant 1).

Flere veiledere oppgir at det er vanskeligere med debrief under koronapandemien når man sitter på hjemmekontor, fordi man ikke har den naturlige samtalen eller omgangen med andre kolleger. En informant som har vært på hjemmekontor siden hun startet forteller etter en hendelse med bruker;

«Men akkurat da så kjente jeg på at Guri – nå skulle jeg ha vært på jobb.. for da var jeg jo alene, så det var jo en sånn ettermiddag der jeg følte at jeg var helt utslått og hadde egentlig ingen og dele det med» (Informant 7).

Sju av informantene forteller at i tillegg til, eller i stedet for, debrief, kan de ha behov for en avkobling etter en krevende samtale. Det kan være å gå seg en luftetur, skrive referat fra samtalen, gå på butikken, ta seg en kaffe med en kollega, en litt ekstra lang lunsj eller liknende. Den ene informanten forteller at hun på hjemmekontoret gjerne går en tur ut i hagen sin for å koble av eller avreagere, mens en annen forteller hun kanskje ser litt på TV. Flere forteller at det er vanskelig å skulle konsentrere seg om et nytt møte uten å ha fått avreagert etter en hendelse.

4.2.3 Oppfølging fra leder

Veilederne beskriver ulike behov for oppfølging fra leder, og det fremkommer også at det er ulikheter på hvilken oppfølging man får fra lederen. Med oppfølging her menes kontinuerlig oppfølging eller tiltak som gjøres etter en hendelse utover briefing siden sistnevnte er dekt i forrige underkategori.

En veileder forteller at da det ble vanskelig for henne å stå i den ene brukerrelasjonen hun hadde på grunn av brukers oppførsel så ble oppfølgingen av brukeren overført til en annen veileder. Hun forteller at hun gruet seg til å starte arbeidsdagene på grunn av henvendelser fra

denne brukeren. Veileder forteller at når saken var blitt overført var det ikke noen videre oppfølging fra leder på hvordan det gikk med henne, men hun uttrykker heller ikke at det var noe spesielt behov for det;

«Det ble jo.. Når man ikke har noe med ham å gjøre så blir det litt sånn ute av sinn hos oss også, kanskje» (Informant 1).

Jeg stilte spørsmål til de fleste informantene om leder har spurt om hvordan det går med denne i arbeidet – for eksempel om hun tar med jobben hjem, gruer seg til å gå på jobb, om hun har hatt noen vanskelige samtaler og hvordan det er å stå i arbeidet. Fåtallet av informantene svarer at de har fått slik oppfølging. En informant sier;

«Nei. Det må vi nå bare si som det er. Når det ikke er det så kan ikke jeg noen ting for det, og bare så det er sagt – det gjør meg ingenting, det går helt fint» (Informant 2).

De informantene som forteller om oppfølging av leder forteller at denne hovedsakelig skjer avdelingsvis. Da dreier det seg imidlertid mer om hvordan man håndterer ulike situasjoner, som for eksempel aggresjonsdempende samtaleteknikk. To av informantene uttaler at det kanskje kunne ha vært et aktuelt tema på en fagdag¹² for de ansatte, med mer fokus på hvordan det er å stå i jobben enn praktiske tiltak for å løse situasjonen. Den ene informanten forteller at det også bør følges opp videre i etterkant av en eventuell fagdag, sånn at det ikke blir glemt som hun opplever at mye annet blir etter å ha vært på agendaen en gang. En annen informant ønsker at lederne kunne fulgt opp dette bedre gjennom for eksempel statusmøter med de ansatte, og ikke bare samtaler rundt status i porteføljen;

«Det savner jeg litt sånn i koronatid og, at nå har vi sitti et år på hjemmekontor ganske straks, og.. jeg tror jeg har snakket med mine ledere om hvordan jeg har det TO ganger» (Informant 3).

En ansatt har snakket både med sin leder og fagutvikler på avdelingen om hvordan hun kan sette grenser for seg selv fordi hun har vansker med å avvise brukerne på spørsmål som ikke ligger under NAVs ansvarsområde. Hun opplever at lederen er veldig god på personlige

¹² Kontoret avholder av og til hele/halve dager for ansatte hvor de får faglig input. Det kan være for hele kontoret samtidig eller for en avdeling eller for de som har spesielle roller/funksjoner.

forhold hun tar opp, men når det gjelder selve arbeidsdagen opplever hun ikke å få like mye forståelse og hun tror det skyldes at lederen ikke helt klarer å forestille seg hvordan arbeidsdagen er for dem. Spesielt nevner hun tilfeller der bruker må få avslag på søknaden sin fordi han egentlig ikke har rett på hjelp;

«Noen ganger så føler jeg at min leder ikke skjønner helt det med oppdragelse og sånn og.. hen vil at jeg skal gjøre ting litt lettere og at jeg tenker mindre.. kanskje gi først og sjekke opp mer senere. Men for meg er det viktig å sjekke først og gi etterpå (...) For meg er det veldig viktig at en person som ikke har rett på noe ikke får bare for at han skal roe seg ned, ikke sant.. for det er litt som.. ikke at vi taper eller vinner, men det handler om at den personen ikke forstår neste gang når du sier nei (...) Det er viktig når du sier nei til en person at du føler at de støtter deg med den avgjørelsen. Og det føler jeg ikke alltid (...) Av og til føler jeg meg litt alene med å gi dårlige nyheter og sånn» (Informant 5).

Flere av informantene forteller at de ikke melder inn avvik¹³ selv om det har vært en hendelse som burde ha vært meldt. Det dreier seg om at den ansatte ikke vet hvordan det skal gjøres og/eller ikke føler at hun har tid til å prioritere det. Dersom hendelsen hadde vært meldt inn er rutinen slik at avdelingsleder skal følge opp og avklare om det er behov for oppfølging av den ansatte, og tiltak som for eksempel henvisning til bedriftshelsetjeneste. Det blir også samlet opp hendelser i personmappen til den ansatte. Selv om en enkelthendelse ikke fører til store konsekvenser for veilederen kan det være at flere hendelser til sammen gjør det, og den ansatte har da dokumentert belastningene. Dersom veileder ikke varsler så vil det være vanskelig for leder å vite at noe har skjedd og å følge opp hendelsen. En av informantene forteller imidlertid at hun varslet fagutvikler og hun tror også hun varslet lederen sin om en hendelse, men at ingen fulgte opp at hendelsen ble registrert som avvik – noe som ikke ble gjort heller. En informant forteller at selv om hun mener hun har vært åpen med sin leder om at hun tidvis har det utfordrende blant annet på grunn av hendelser og det hun står i på jobb så har hun aldri fått informasjon om bedriftshelsetjenesten og deres tilbud av sin leder eller andre.

Flere informanter forteller at selv om leder ikke spør dem hvordan det går så opplever de en

¹³ Et avvik er når det har skjedd en hendelse som avviker fra normalen. Det kan for eksempel være at en bruker kommer med en trussel eller at en ansatt bryter regler/rutiner (for eksempel taushetsplikten). Dette skal meldes inn i et felles register for hele NAV i tillegg til at leder skal orienteres.

«open door-policy» der de selv kan ta kontakt. Tre av informantene forteller imidlertid at leder har fulgt opp hvordan det går med dem. To informanter knytter det opp til perioden hvor de var nye på kontoret og at det ikke virker å være så stort fokus på det ellers. Den siste informanten opplever god oppfølging, og forteller også at deres leder ofte velger å sitte sammen med sine ansatte i kontorlandskapet selv om hen har en egen plass i kontoret med de andre lederne. Dette oppleves positivt av informanten. En av informantene påpeker ansvaret man har som medarbeider til å selv ta kontakt hvis det skulle være noe;

«Jeg ser ofte tilbakemeldinger på at folk ønsker å snakke mer med leder, at dem ikke får kontakt med leder, at leder ikke ser dem (...) Men da må jo du.. spørre om det da? Hvis du trenger det (...) Hvis du har gjort det og du fortsatt ikke får noen respons, da skjønner jeg, men.. men vi har også ansvar, vi har en medvirkningsplikt og den lederen er jo ikke synsk heller stakkars (...) Jeg er sikker på at jeg hadde fått hjelp, jeg tviler ikke en millimeter på det» (Informant 2).

Noen av veilederne oppgir at de ikke har behov for oppfølging fra leder eller kolleger. En av informantene forteller at hun rett og slett ikke har behov for det, og at hun derfor heller ikke ønsker å bruke tid på det. En annen veileder sier at hun anser det fullt og helt som sitt eget ansvar å si ifra hvis hun skulle ha behov for oppfølging og påpeker at en avdelingsleder har ansvaret for mange forskjellige mennesker som takler ting forskjellig. Hun sier videre;

«Man skal på en måte ikke gå rundt og mase på folk heller, eller å dra opp ting som man.. kanskje egentlig var ferdig med, eller.. ja. Så jeg synes det er helt greit at ansvaret ligger på meg» (Informant 6).

En annen informant bekrefter at en hendelse kan sitte i over flere dager etterpå, men at hun likevel ikke har snakket med noen om det. Når jeg spør om grunnen til det svarer hun;

«Jeg tenker kanskje at.. nei.. Det er vel det som er en del av jobben, da? Jeg tenker det» (Informant 3).

4.2.3.1 Medarbeidersamtale

Alle ansatte skal ha minst en medarbeidersamtale i året¹⁴. En informant uttaler at det er altfor lite. Flere av informantene mener medarbeidersamtalene kunne vært utnyttet bedre, og at de i nåværende form bærer preg av at de bare må gjennomføres og de omhandler kun produksjon/produksjonsmål. Flere gir uttrykk for at emosjonelt arbeid kunne/burde ha vært et tema i disse samtalen, blant annet denne informanten;

«Jeg skulle ha ønska at det kunne ha vært en del av medarbeidersamtalen.. og at det hadde vært et fast punkt. Men det er så travelt, sant, jeg får inntrykk av at medarbeidersamtalen er disse punktene på læringsportalen¹⁵, også er det – ferdig, ha det!» (Informant 3).

En informant forteller at hun i tillegg til medarbeidersamtale har såkalt porteføljesamtale, men at denne samtalen dreier seg om hvordan man utfører arbeidsoppgavene og om man har kontroll over sakene sine, og ikke hvordan det er for veilederen å stå i jobben.

4.2.4 Dele erfaringer

Alle informantene ble spurt om det var vanlig å dele både positive og negative hendelser og erfaringer med hverandre. Det ser ut til at det varierer også innad i avdelingene ettersom informanter fra samme avdeling ikke hadde samme oppfatning. Alle var imidlertid enige om at det å dele positive historier er bra – både for læring, å utveksle erfaringer, heie hverandre frem, for motivasjon og at det gir en god følelse å kunne dele noe man har lyktes med. En informant forteller at på hennes avdeling deles det like mye positivt som negativt, og at gode historier er et fast punkt på avdelingsmøtene. En annen informant opplever imidlertid at man ikke skal dele det positive – elendighet går bra, men hun opplever ikke at man skal «skryte». Videre oppgir en informant at hun er for ny til at hun tør å dele. Hun sier hun ikke ønsker å stikke seg frem. Hun ser imidlertid for seg at hun etter hvert vil ønske å dele med andre. En annen informant forteller at avdelingen tar opp saker, men at det med veileders følelser ikke har vært tema. Hun sier videre;

«Jeg opplever jo ofte at når det er vanskelige saker da, så er det ulike meninger om hvordan

¹⁴ «Dialogen mellom leder og medarbeider (jf. medarbeider- og utviklingssamtaler) skal ha et utviklingsperspektiv i forhold til kompetanse, endringer i oppgaver og arbeidsmetoder, arbeidsmiljø m.v. Det skal gjennomføres slike samtaler etter behov, og minst én gang i året.» Hentet fra Tilpasningsavtale for Arbeids- og velferdsetaten, punkt 6.

¹⁵ Læringsportalen er et verktøy tilgjengelig for alle ansatte i NAV hvor man blant annet bygger og distribuerer læringstiltak, planlegger kompetanseutvikling og forbereder/gjennomfører leder- og medarbeidersamtaler.

man skal løse det, og da.. Ja, da er jo det basert på flere ting, men jeg tenker jo kanskje at følelser er en del av det, eller emosjoner er en del av det» (Informant 4).

Dette viser at veilederne bør ha et bevisst forhold til hvordan ens egne emosjoner i visse tilfeller kan påvirke avgjørelser/vurderinger. Ellers sier de fleste informantene at det hender oftere at man deler negative erfaringer enn positive.

4.3 Individuelle forhold

I denne kategorien vil jeg presentere funn relatert til individuelle forhold. De ansatte forteller om ulike mestringsstrategier de har for å håndtere jobben sin, og at det er individuelle forskjeller mellom veilederne. Flere informanter er bevisst på grensesetting – eller opplever vansker på grunn av manglende sådan. Flere informanter gir uttrykk for at etter hvert som de har fått mer erfaring så har de lært seg ulike teknikker for å håndtere arbeidet og nødvendigheten av å la «jobb være jobb». Ut ifra hva informantene har fortalt har jeg kommet frem til underkategoriene *individuelle forskjeller, mestringsstrategier, grensesetting* og *at erfaring hjelper*.

4.3.1 Individuelle forskjeller

Flere informanter peker på personlige ulikheter blant veilederne, og at dette påvirker både kontakten med brukerne og hvordan man selv håndterer jobben. Veilederne som oppgir at de gir mye av seg selv beskriver dette på en måte som gir uttrykk for at de opplever at dette avviker fra andre veiledere, og at de har en oppfatning om at andre veiledere er mer distanserte til sine brukere. En informant forteller;

«Også er jo folk utrolig forskjellig. Jeg er jo en.. Jeg er på en måte litt.. følelsesmenneske for å kalle det det. Mens andre er kanskje litt mer.. har tinga enda mer på avstand, da, enn det jeg har. Så det.. der er man jo ulik» (Informant 4).

Flere informanter påpeker også at det nok varierer i hvor stor grad de ansatte ber om hjelp eller varsler at de står i noe som er utfordrende, og at dersom man ikke tør/likes å snakke om ting så kan man ende opp med å sitte inne med det selv.

En informant forteller at hun ikke opplever det som problematisk å jobbe med brukerne i vanskelige livssituasjoner. Hun tror det kan ha å gjøre med sin egen erfaring fra hjemlandet

og som innvandrere, og det at velferdsordningene i Norge ivaretar alle;

«Neeei, vet ikke hvordan jeg skal forklare det. Kanskje det har med min egen innvandrerbakgrunn? Tenker at det.. det er ikke nødvendigvis så synd på folk i Norge (ler). Folk har det veldig godt. Dem skal bare ta seg en tur ut i.. ja, Europa. Og se hvordan ting kan være også kan dem syte etter det. Nei, jeg.. hvorfor.. altså.. ja. Folk i Norge har det veldig godt, ingen fare å dø av sult - det skjer ikke uansett hva du gjør. Du får penger. Så.. nei. Vi har det bra (...) Derfor så er det på en måte.. nei, det.. jeg blir ikke så personlig berørt da, kan du si» (Informant 2).

4.3.2 Mestringsstrategier

De ansatte forteller om ulike måter å håndtere det emosjonelle arbeidet på, og som er strategier de har kommet frem til selv. Flere forteller at det er viktig for dem å forberede seg før møtet, spesielt dersom de tror det kan bli et utfordrende møte;

«For min del er det nok det å ha kollegaer og kunne.. ja. Bruke dem og synes det har vært effektivt å nappe tak i noen. Jeg skal ha en vanskelig samtale og trenger.. jeg trenger å tenke over hvordan jeg skal legge opp samtalen for å ivareta meg sjøl og for å få det resultatet jeg ønsker. For det.. det er kanskje en måte å ivareta meg det at vi får lagt det opp slik at vi kommer dit vi skal komme, for å slippe at det liksom blir mye annet da» (Informant 1).

«Da er det jo viktig å forberede seg godt på saken, da. På rett og slett de vedtakene som er skrevet og de opplysningene som er gitt sånn at man gir riktig informasjon.. det blir nå det viktigste. At man er tydelig og at brukeren får best mulig hjelp, da. Selv om det ikke nødvendigvis er hjelpa dem vil ha. Så.. ja, de samtalene blir man jo også ekstra skjerpa på, og kanskje ekstra godt forberedt på sånn at man er klar, på en måte, til å ta imot alt sammen og.. og vet hvordan du skal.. håndtere det på et vis» (Informant 4).

Flere informanter forteller også at de legger opp arbeidsdagene ut ifra hvor krevende de tror at brukersamtalene de skal ha vil bli. Det kan innebære å ikke ha noen annen avtale før eller etter et møte man regner med blir utfordrende. En annen informant forteller dessuten;

«Aldri ta en samtale med en vanskelig bruker på fredag for eksempel, for det kan ødelegge helgen. Aldri på mandag for den kan være litt tung, så sett det litt i midten så du har litt energi til å gjøre det» (Informant 5).

En veileder forteller at når hun blir kjent med brukerne vet hun hvilke brukere hun bør unngå telefonmøter med og heller møte ansikt til ansikt, og hvem hun er nødt til å være mer styrende i samtalene med for at denne skal bli målrettet. Selv om første samtale med brukeren kanskje ikke ble så bra har hun dermed en strategi for hvordan den neste kan bli bedre.

Flere av informantene forteller at de er glade i jobben sin og anser den som viktig, og at det veier opp for de vanskelige sidene ved den. En av informantene forteller at hun synes jobben hun gjør er betydningsfull fordi NAV har et viktig samfunnsoppdrag. To andre informanter sier;

«Jeg er veldig glad i jobben min også.. opplever jo mye positivt i jobbsøkerne mine og kollegaene mine så da er.. dritten blir så liten (ler) på en måte» (Informant 1).

«Det som motiverer er at du ser til slutt at du hjelper folk selv om at det.. at de ikke takker deg, eller selv om at de er sinte og sånn. Til slutt ser du at de får et bedre liv enn de hadde før og du gir folk muligheter. (...) Så for meg, jeg mener å gjøre livet bedre for folk som har det veldig vanskelig» (Informant 5).

Fysisk aktivitet går igjen hos flere av informantene som en strategi de har for å ivareta seg selv. En informant forteller at hun benytter seg av tung intervalltrening, og at da forsvinner eventuelle følelser hun plages med knyttet til arbeidet. En annen informant som benytter seg av fysisk aktivitet forteller;

«Nei, jeg gjør ikke noe spesielt. Jeg trener ganske mye (ler). Sånn som ihvertfall før koronaen, da, så sykla jeg til jobb. Og virkelig – når jeg kommer sykkenes til jobb så er jeg i ganske godt humør, for da har jeg fått liksom frisk luft, sant, også når dagen er over så sykler jeg hjem igjen, og da er jeg veldig ferdig med dagen i løpet av den sykkelturen. Så det.. det er kanskje det eneste jeg kan si om det. For da.. da har jeg sykla den dagen ut av meg. Ferdig. (...) Jeg liker idrett, forskjellig idrett, og engasjerer meg litt i det, og da klarer jeg på en måte å ha en

balanse i livet. Da glemmer jeg av NAV, virkelig, alle disse sakene, all negativitet. Det.. det er bare en jobb. Det finnes andre ting i livet og» (Informant 2).

En informant forteller at hun tidligere kunne bruke tid etter arbeidstid på å tenke på noe jobbrelatert, men at dette har endret seg på grunn av hjemmesituasjonen, og at jobb må være jobb;

«Jeg var kanskje ikke så opptatt av det før, og.. og ikke gjøre det heller. Tenkte sånn Jaja, det er nå.. det er nå folk og vi er folk også får jeg bare tenke litt på det, men nå da, nå har jeg liksom to barn og.. alt sånt, og tenker at nå kan jeg ikke drive og.. motivasjonen for å ikke ta det med hjem er kanskje større.. jeg må liksom.. jeg må være der for familien min når jeg er hjemme også.. er jobb» (Informant 4).

4.3.3 Grensesetting

Informantene opplever at det å sette grenser er viktig, og at det av ulike årsaker er krevende dersom dette ikke gjøres. Det å være en tydelig møteleder er viktig, både for å oppnå et resultat men også for å unngå at samtalen «sklir ut»;

«Mine møter det er arbeidsrettet oppfølging, det går liksom ikke på å sitte og synes synd på seg selv. Vi styrer unna det. Det.. hva fører det frem til? Å sitte og synes synd på seg selv? Det tror jeg ikke vi bruker så mye tid på. Det vi bruker tid på er å legge en plan.. Og sette mål. Og legge en plan mot det. Så nei. Syting, sånn synes synd på seg selv deet.. Det blir ikke så stort tema i mine samtaler iallfall (ler). Det kan dem gjøre med noen andre, kanskje, men ikke med meg (...) Det har med å, hvordan man leder møtet da, og.. agenda for møtet og hva vi skal med det» (Informant 2).

Noen av informantene forteller at de har opplevd arbeidet sitt som veldig utfordrende, og at det kan skyldes at de ikke har vært flinke nok til å sette grenser. Ønsket om å hjelpe gjør at de gjør mer enn de skal, og finner seg i å bli behandlet dårlig av bruker. En informant forteller at hun har vansker med å si nei, og at hun derfor har hjulpet til med blant annet skilsmissepapirer selv om NAV ikke har med dette å gjøre. Hun forteller at hun har fått beskjed av både leder og kolleger at hun må begynne å sette grenser både for å ikke bli spist opp, men også for å få respekt fra brukerne hun følger opp. En annen veileder forteller at det også for henne kan være vanskelig å holde seg til NAV sitt ansvarsområde;

«Det har vært vanskelig å holde det her skillet mellom å være NAV-veileder og miljøterapeut. Det har ført til ganske mange timer med samtaler med ting som egentlig ikke er NAV-relatert, men allikevel så er det det. Og det har vært.. hun har gitt.. både meg som person og som veileder mye tilbakemeldinger på hvor mye det har betydd for ho (...) Det jeg må jobbe veldig hardt for å skjule er på en måte det ønsket om å ha ho i livet mitt. Den må jeg holde igjen (...) Men det er litt sånn.. jeg blir jo litt provosert av meg selv og da, for jeg tenker jo at jeg skal ikke la de her impulsene og.. og det her medmennesket få lov til å ta styringa, jeg må jo lære meg å jobbe innenfor rammen som jeg har. Men.. jeg vet ikke. Jeg vil jo heller ikke miste det, for jeg tror det er veldig godt for folk som er i en krise å møte det her, da. Men.. det koster» (Informant 8).

Brukere må av og til bytte veiledere i NAV, samt forholde seg til både veileder i NAV og fra tiltaksbedrifter som jobber på oppdrag for NAV. Den ene informant uttrykte at det kan være forskjell på kravene de ulike aktørene stiller til bruker;

«Jeg tror nok hun merket at jeg.. hadde en innstilling til det møtet, som at jeg ikke ønsket å ta i henne fullt så med silkehansker som det tiltaksveileder har gjort i et år. Det tror jeg hun merket» (Informant 6).

Flere informanter forteller at det er vanskelig når bruker ikke helt forstår systemet og hva NAV kan/skal bistå med. Brukerne tror at veileder kan hjelpe med «alt» og kan bli sinte av å bli henvist til annen instans. Samtidig uttrykker også noen av informantene at når brukerne har problemer som må ivaretas av annen instans er det viktig å overlate dette til der det hører hjemme. Flere informanter forteller om brukere som har truet med å ta livet sitt, og at veileder da har varslet fastlege som må følge opp dette videre. En veileder sier dette om grensesetting;

«Jeg har nok blitt flinkere til å ikke ta på meg ansvaret for en del ting og. Jeg tror jeg tok mer ansvar når jeg var yngre, men noe av det jeg liker så godt med jobben i NAV er at min rolle er så tydelig (...) Jeg har min jobb som er her innenfor den firkanten, og jeg ser at du bruker trenger hjelp med alle disse andre områdene som er utenfor min firkant. Og jeg kan ikke gjøre noe med de. Jeg kan peke deg i riktig retning, si hvem du bør snakke med, hjelpe deg å Google i verstefall, men jeg kan ikke fikse de tingene for deg - det må du gjøre selv sammen med disse andre menneskene (...) Jeg opplever at rollen min i NAV, der er jeg ett tannhjul i en

veldig stor maskin, og jeg.. det er viktig at det tannhjulet funker, for all del (ler), men.. det er bare ett av veldig, veldig, veldig mange andre tannhjul som funker sammen» (Informant 6).

Den samme veilederen forteller at det er bevisst at hun jobber på den avdelingen hun gjør, fordi hun opplever at rollen der er såpass avgrenset og at hun dermed klarer å ta vare på seg selv og sine egne emosjonelle behov. Hun mener hun ikke kunne ha jobbet på sosialfaglig avdeling fordi hun opplever at rollen der er mer ubegrenset.

4.3.4 Erfaring hjelper

Flere av informantene forteller at de gjennom sin erfaring fra å jobbe i NAV har klart, eller er nødt til å klare, og legge bort utfordringer og historier de møter gjennom arbeidet. Det virker også som at man kan bli litt «herdet» med tiden;

«Jeg tenker jo på at ihvertfall når du har holdt ut i over ti år i NAV da, så tror jeg ikke du kan ta sånn alt gjennom deg.. Alle disse skjebnene, for du blir jo syk, så du må nesten sette litt sånn grenser, da. Har nå jeg gjort, iallfall (...) Saken er den at det påvirker en mindre og mindre, iallfall meg. For hvor.. hvor mye skal du på en måte ta innover deg og bruke energi på det? Heller velge å ikke bruke energi på det, rett og slett. Heller bruke energi på noe som er mer meningsfullt (...) Jeg tror man må være litt på hugget, og man må ta ansvar for sitt eget liv (ler) Hvis man skal.. overleve og ikke bli utbrent» (Informant 2).

Det kommer frem av det informantene forteller at man føler seg lenge ny i NAV. Det vises til alt som skal læres og hvor stort ansvar man har. Flere forteller at de fortsatt føler seg ny inntil/etter to år som veileder. Den ene informantene sier;

«Første to åra når jeg jobba i NAV syns jeg var verst. Da gjorde du alle ting for første gang. Også syns jeg at både faget og regelverket og paragrafer og alt det der går lettere og lettere, egentlig» (Informant 3)

En informant forteller også om at hun av erfaring kjenner igjen når hun må gjøre noen grep for å ivareta seg selv;

«Jeg har gått på en smell før. Jeg kjenner.. jeg kjenner lusa på gangen, da. Jeg vet når jeg stresser for mye og når det er for mye belastning på meg.. og da må jeg ta grep. Enten det

betyr gradert sykemelding eller at det betyr at jeg utsetter en samtale eller hva det enn betyr, for at jeg ikke skal.. liksom brenne meg ut selv rett og slett» (Informant 6).

4.4 Emosjonelt arbeid

I denne kategorien blir funnene relatert til emosjonelt arbeid presentert, med underkategoriene *dybdespill*, *overflatespill* og *genuine uttrykk*. Jeg har også med *emosjonell dissonans* som kan opptre når veilederen ikke kan være åpen om følelsene sine under denne kategorien. Det var flest eksempler på genuine uttrykk og overflatespill hos informantene.

4.4.1 Dybdespill

Tre av informantene forteller om samtaler hvor de har benyttet seg av dybdespill og har manipulert sin egen emosjon slik at den stemmer med forventningene i situasjonen. Det å forsøke å sette seg inn i hvordan brukeren føler det oppgis av flere å være viktig for forståelse;

«Det er ganske mange situasjoner hvor man kan bli litt irritert, for å være ærlig, og det.. Man må trekke pusten også må man prøve å sette seg inn i situasjonen til brukeren og hvordan.. hvordan han eller hun.. opplever situasjonen og hva som er bakgrunnen for at ting har blitt gjort som dem har blitt, da. (...) Prøver å trekke pusten og på et vis klare å legge bort det liksom.. den irritasjonen og nesten litt det sinnet man kan kjenne på selv.. og prøve og møte folk med forståelse og tenke at man kommer lenger på den måten, da» (Informant 4).

«Det er mange måter å si en ting på. Så jeg tenker det at når jeg møter folk så.. så tenker jeg at det kunne ha vært meg selv. Hvordan hadde jeg ønsket og blitt informert og hvordan hadde jeg ønsket å bli møtt» (Informant 7).

En annen informant forteller at hun både intuitivt men også bevisst gjør seg omtrent underdanig når hun må fortelle brukeren dårlig nytt, for eksempel dersom en ytelse må stanses, som en strategi for å forsøke å dempe eventuell aggresjon som kan oppstå av en slik beskjed.

4.4.2 Overflatespill

Veilederne forteller om mye bruk av overflatespill der de later som at de føler det som forventes. Flere informanter forteller at de har måttet forsøke å skjule at de har vært redd i samtaler eller tilpasset seg for å ikke eskalere brukers reaksjon. En informant sier;

«Nei, det jeg gjorde var jo å.. egentlig gjøre minst mulig (...) Han sa jo så mye stygt, om egentlig alt og alle, og veldig sånn fysisk.. Så jeg satt bare og nikket. Jeg sa vi skulle hjelpe ham og prøver bare å roe ned da, og avslutte situasjonen» (Informant 2).

I situasjoner der veilederne blir provosert benyttes også overflatespill. En veileder forteller at hun kan bli provosert når folk klager på NAV uten å ha grunn til det. Hun forteller imidlertid at det påvirker henne mindre og mindre, og hun opplever at det ikke er noe vits i å prøve og forsvare seg eller gjøre noe ut av det. En annen informant reflekterer rundt hva hun gjør i situasjoner der hun er provosert, men ikke vil uttrykke det. Hun mener at selv om følelsene er der kan man velge litt hvor mye man går inn i de og at man i samtalen kan overse dem og heller konsentrere seg om målet for samtalen – og ta utblåsningen etterpå.

En informant forteller om en episode der hun opplevde bruker som svært negativ, men hvor hun bestemte seg for at hun likevel skulle få lagt en god plan videre, og beit i seg følelsene;

«Hun hadde dårlige opplevelser med NAV via andre og veldig sånn der surkjerring, da. Å herregud, altså, og da tenkte jeg.. Det her! Det gidder jeg ikke! Herregud for ei snerpete drittkjerring, tenkte jeg. Men nei – jeg skal få det til! Og til slutt, etter samtalen – jeg smurte på brødskiva, vet du.. (...) Og med sånn sutrete, stakkarslig holdning, og jeg bare.. jeg orker ikke. Men, jeg fant ut at jeg kan jo ikke bare.. jeg kan jo ikke bare gi opp (...) Det her handler ikke om at hun er en sånn snerpete bedrevitende bygdekjerring, men.. dama er jo livredd (...) Så greier jeg heldigvis å ta på meg en veldig forsiktig og ydmyk hatt, være undrende og liksom utforskende» (Informant 8).

4.4.3 Genuine uttrykk

Flere av de ansatte forteller at de tror det er åpenbart for bruker hva de føler fordi de ikke klarer å skjule det, eller mener det er riktig å vise følelsene. En informant sier;

«Jeg er åpen ut mot bruker. Og.. ja, det syns jeg er viktig at dem skjønner at det er ikke noen maskiner som sitter på andre siden» (Informant 7).

En informant beskriver seg selv som «gjennomsiktig», altså at bruker lett kan se hva hun føler, og at hun derfor har en strategi på at hun ofte sier hva det gjør med henne og hvorfor hun reagerer på ting til bruker. Hun mener det er like greit å gjøre det ettersom det nok uansett vises, og forteller at hun også har hatt høylytte diskusjoner med brukere. En annen informant forteller at hun synes det er riktig å kunne vise følelsene sine når en bruker har fortalt om ting som har vært veldig vanskelig;

«Ikke sånn at jeg noen gang har tatt til tårene liksom eller sånne ting, men sånn.. men at du på en måte kan sette ord på at det her var.. var ikke noe fint å høre at du har hatt det sånn, eller altså.. du kan på en måte sette ord på det på et vis, at man blir litt rørt av det, det tenker nå iallfall jeg at det er greit å gjøre» (Informant 4).

En annen informant forteller om episode der hun ikke klarte å holde tilbake frustrasjonen sin. Hun satt i et samarbeidsmøte med flere parter, der hun opplevde at en av hjelperne var nedsettende mot henne og NAV;

«Til slutt reagerte jeg litt og sa jeg tror jeg kan gjøre jobben min» (Informant 5).

Ut ifra hva hun fortalte meg var nok dette mer at hun ble såpass provosert at hun ikke klarte å holde igjen, enn at hensikten var å uttrykke ekte følelser. En annen informant forteller også om en episode hvor hun ble provosert og ikke klarte å la være uttrykke det;

«Men siste samtalen, eller møtet jeg hadde med ham, da tror jeg det er første gang jeg ikke har greid å skjule frustrasjonen min. At jeg helt oppriktig kjente at nå må du faen meg ta deg sammen (...) Det er her er bare tull, det er ikke noe å diskutere en gang, det er ditt ansvar å rapportere» (Informant 8).

Informanten forteller at hun ikke synes dette opplevdes greit i etterkant av samtalen. Hun hadde da reflektert over om hun virkelig hadde signalisert gjennom ord og uttrykk at hun var så sint og frustrert som hun følte seg. Det kan virke som at veilederne fort kan vise ekte

følelser dersom de blir provosert og «sprekker». Jeg spurte om det av og til kan være på sin plass å uttrykke frustrasjon som veileder, eller om det alltid er over grensen;

«Jeg tror.. jeg har lyst til å si at det er på sin plass. Men samtidig så er det det her.. bildet i hodet mitt, da, av en profesjonell som ikke skal la seg vippe av pinnen» (Informant 8).

En annen informant forteller at når hun hadde en bruker som var veldig sint når hun møtte ham for første gang, så «arresterte» hun ham på det, på en behersket måte;

«Han må jo bare sitte der og rope da, og.. helvetes NAV og hele regla, sant, også sier jeg: Men.. Jeg kaller ham Per jeg nå, da. Men Per.. Hvorfor sitter du og roper til meg? Vi har da ikke møttes før? Hva.. hva er det for noe? Du må jo gi meg en sjanse. Det her har vært, og nå skal vi dit. Vi kan jo ikke starte å bli kjent med at jeg får kjeft?» (Informant 3).

Informanten forteller at det var mange oppturer og nedturer gjennom to år, men at bruker er avklart mot varig ytelse og at han i etterkant har sendt melding til NAV og skrytt av hvordan han ble behandlet på. Hun erfarer at det har hjulpet henne flere ganger å være direkte med sine brukere.

Relasjonen veilederen har til brukeren kan påvirke om hun uttrykker genuine følelser eller ikke;

«Det kommer litt an på, sånn som hun første jeg prata med i dag, hun har jeg begynt å bli såpass godt kjent med at hun.. hun er jeg litt mer sånn.. jeg vet ikke jeg – fri med? Men samtidig så tror jeg at det kommer litt an på hvordan jeg føler at den andre uttrykker seg og responderer, da». Den samme informanten sier senere; «Jeg sa det til henne når vi snakket sammen sist at hun er nødt til å huske på at selv om det er jobben min og jeg kan ikke ta med meg den hjem så.. jeg opplever, og det har jeg gjort i alle år, at det som skjer mellom oss når vi snakker, det er ekte» (Informant 8).

Det kan også være situasjoner der veileder ikke føler behov for å tilpasse følelsene, selv om hun sitter med en bruker som har det tøft og som gråter i samtalen;

«Jeg kjente samtidig ikke at det gjorde.. jeg ble ikke veldig berørt av at ho ble berørt fordi jeg kjente at jeg hadde en veldig sånn tillit til at her, her finnes det et hjelpe.system og at vi skal være med» (Informant 1).

4.4.4 Emosjonell dissonans

Ifølge Humphrey, Ashforth & Diefendorff (2015) krever overflatespill mer monitorering enn dybdespill, mens genuine uttrykk på sin side ikke fører til emosjonell dissonans fordi den ansatte uttrykker sine ekte følelser, og det antas derfor også å være mindre krevende. Under overflatespill er det nevnt flere eksempler der veiledere har måttet late som de føler noe annet enn det de gjør. Jeg vil her komme med flere eksempler fra intervjuene der det beskrives emosjonell dissonans i ulike settinger;

«Det var i hvert fall en ganske sånn sterk historie om hvordan han har hatt det hjemme, da. Så da merka jeg at jeg ble.. Det er jo litt sånn.. Kjente jo liksom at jeg ble litt emosjonell der og da. Jeg klarte liksom å samle meg, det var ikke det, men etterpå så måtte jeg liksom.. måtte jeg snakke med en kollega og var litt sånn med meg over å ha hørt det» (Informant 4).

«Jeg har hatt en bruker som gråt gjennom hele møtet og.. innvendig så hadde jeg mest lyst til å holde henne opp-ned utenfor et vindu og riste henne.. Jeg skjønner jo at det ikke er hensiktsmessig så jeg gjør jo ikke det og jeg ga ikke uttrykk for det heller. Men det var det jeg hadde lyst til» (Informant 6).

«Når jeg opplever at hjelpere er nedlatende eller urettferdighet. Da kjenner jeg at jeg blir.. jeg blir systemtrøtt. Jeg blir utslitt av å oppleve at andre blir krenket, da. Da blir jeg sint – da blir jeg så trigga og.. da får jeg lyst til å rope (...) Men det holder jeg igjen selvfølgelig, for jeg kan jo ikke.. jeg kan jo ikke miste fatningen ovenfor en fastlege for det første, og i hvert fall ikke ovenfor en fastlege og bruker og en annen samarbeidspartner» (Informant 8).

4.5 Konsekvenser

Som vist opplever veiledere i NAV flere ganger emosjonell dissonans og utfordringer i det emosjonelle arbeidet de gjør. De fleste informanter som forteller om emosjonell dissonans oppgir også at det påvirker dem. Jeg vil her gå inn på konsekvensene veilederne har fortalt om

at arbeidet har for dem, med underkategoriene *fysisk og psykisk påvirkning* og *tar med jobben hjem eller ikke*.

4.5.1 Fysisk og psykisk påvirkning

Flere veiledere forteller at arbeidet de gjør kan spise energi og være tappende, og at det kreves mye krefter å tenke over hvordan man skal ordlegge seg og å holde tilbake følelser – være seg om på grunn av sinne/frustrasjon eller redsel. Dersom veilederen vet at brukeren har en historikk med å være utagerende er det også veldig slitsomt i samtalen fordi man må være så skjerpet og behersket selv. To av veilederne forteller;

«Det spiser nå i hvert fall energi. Og det er tappende. Det kan jeg jo kjenne, at jeg blir sliten.. mentalt og fysisk sliten når man går ut av en samtale hvor man har på en måte jobba mye.. ja, med det å ordlegge seg eller kanskje holde tilbake.. Blir kanskje sånn utmattet av det»
(Informant 1).

«Jeg tror ikke for meg, jeg tror ikke det er så tøft å stå i.. det å høre på at folk har det fælt. Det er ikke.. altså, det er fælt å si, men jeg tror at vi blir litt sånn yrkesskadet, eller jeg har iallfall blitt det. Så å høre om tøffe ting, det går greit. Men.. å holde igjen egne følelser er til meg i hvert fall, så bygger det seg opp et sånt trykk, da som eh.. som gjør at jeg blir litt sånn fysisk uvel» (Informant 8).

Det å ha hatt en vanskelig situasjon med en bruker kan også påvirke veileder i den videre oppfølgingen av brukeren. Av informantene som forteller at de har gruet seg til arbeid sier de fleste at de ikke har gruet seg til akkurat det å gå på jobb, men til bestemte møter de vet blir utfordrende. Da bruker de ekstra tid på å sette seg inn i saken og tenke gjennom hvordan de bør opptre. En informant forteller at hennes engasjement i jobben sliter henne ut;

«Det er vel noe av det som antagelig sliter meg ut mest, da.. for jeg blir så engasjert i situasjonen. Så det er ikke situasjonen, nødvendigvis – for lite penger, eller har mistet ditt eller datt, men.. det er liksom det du står i, det du ikke får til, det vi.. ja. Det blir veldig sterkt for meg, da (...) Jeg bruker å si at det er blitt en sånn, det er systemet jeg synes er vanskelig, det er ikke historiene jeg møter eller folkene» (Informant 8).

Samtidig er det også slik at noen veiledere opplever det emosjonelle arbeidet relativt uproblematisk;

«For meg går det greit? (...) Jeg syns ikke det er noe galt med det. Det er ikke sånn at jeg tenker at jeg burde slippe ut følelsene der og da, at det har noe for seg. Sånn at man gjør det jo fordi at.. det er det rette, også for meg på et vis (...) Men selvfølgelig.. Hadde man skullet hatt det sånn hver dag, at man liksom hadde blitt rørt, det hadde jo ikke gått. Men liksom sånn – en gang av og til, så.. så er det jo ikke sånn at det har så mye å si» (Informant 4).

4.5.2 Tar med jobben hjem eller ikke

Alle informantene ble spurt om det hendte at de tok med seg jobben hjem. Med det mente jeg om de kunne gruble på saker på kveldstid, grue seg til møter de skulle ha selv om de ikke var på jobb osv. – altså å bruke tid på jobb utenfor arbeidstiden. Jeg anså dette som relevant å kartlegge fordi det forteller noe om veilederne får til å koble helt av, eller om jobben også er med på fritiden – og så fall på hvilken måte. Tabell 2 viser hvordan de svarte.

Tabell 2

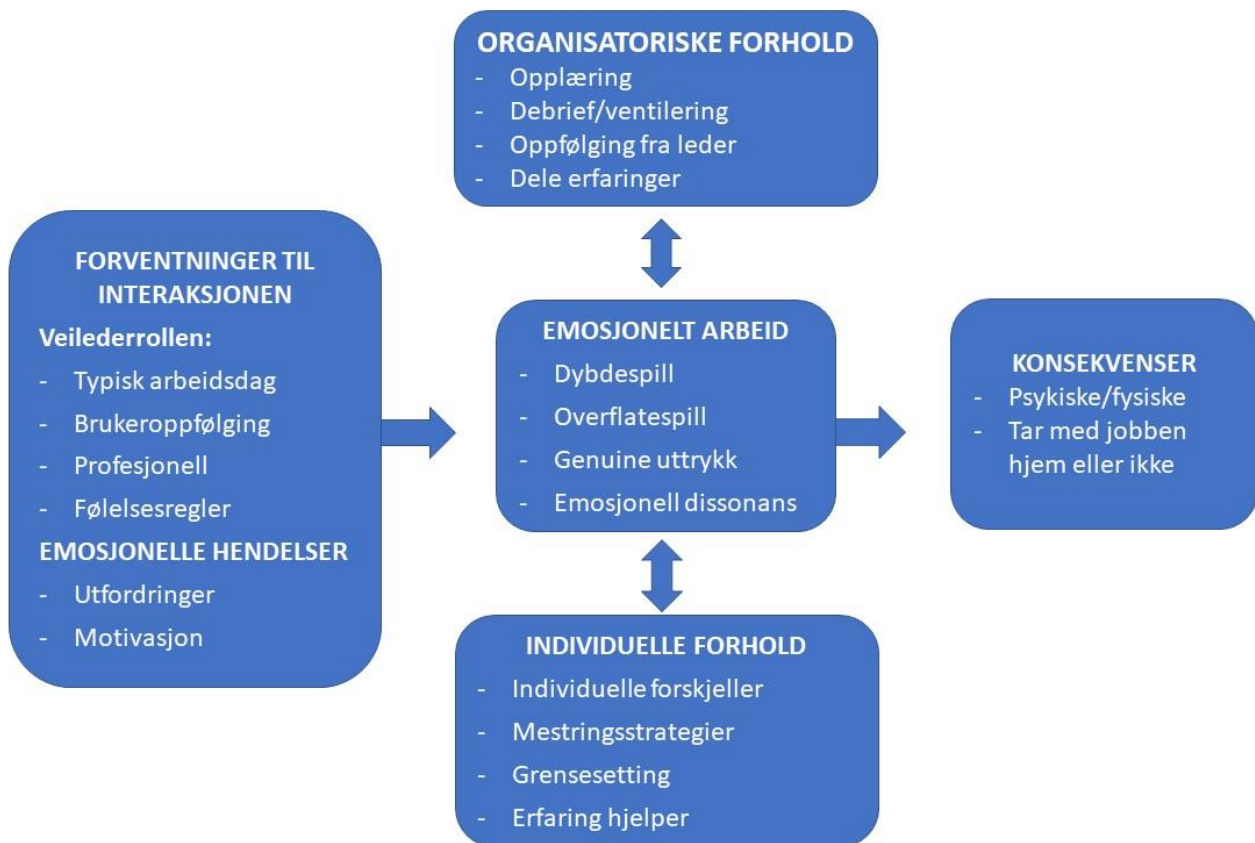
Oversikt over om veiledere tar med seg jobben hjem. Basert på 8 intervjuer.

Sjeldent, evt bare kort tid etter arbeidstid	Av og til	Ofte	Ofte som nyansatt, men mindre nå
2	2	2	2

Ingen av veilederne hadde aldri tenkt på jobb utenom arbeidstid, selv om det for en av veilederne var knyttet opp til en bestemt periode hvor hun følte det var altfor mye å gjøre, og at hun ellers ikke hadde problemer med det. Veilederne fortalte at det de kunne tenke på var for eksempel hendelser, arbeidsmengde/det de skulle ha rukket og at de grubler på løsninger og videre plan for en bruker. Spesielt i starten virker dette å være utfordrende for flere, og som nevnt tidligere i oppgaven har flere informanter fortalt de anser seg som ny i NAV i rundt to år. En informant forteller at hun tidvis blir så stresset på/av jobb at det trigger angst hos henne selv. En annen informant uttaler at skillet mellom det å være på jobb og å ha fri har blitt visket ut på grunn av hjemmekontor, og at hun tenker mer på sakene sine på fritiden nå enn da hun var på kontoret. Den samme informanten sier imidlertid også;

«Den dagen jeg har sluttet helt å ta med meg ting hjem skal jeg slutte her for du må ha litt hjertet på rette plassen for å stå i en sånn jobb. Du må bry deg og forstå at det her er ikke bare et navn og et personnummer, det her er et menneske som står i en situasjon der du som veileder skal bidra til den beste løsningen for den personen frem i tid (...) For min del er det greit å gå og gruble på løsninger og hva vi skal gjøre, men det er ikke greit å gå og kjenne på at jeg er lei meg eller frustrert eller liksom føler at jeg har blitt utskjelt» (Informant 7).

4.6 Modell over hvordan NAV-veiledere håndterer det emosjonelle arbeidet



Figur 4 Modell over det emosjonelle arbeidet i NAV. Inspirert av Grandey (2000, s. 101).

Modellen min, som vist i figur 4, er inspirert av Grandey (2000) men jeg har tilpasset den til min oppgave. Den oppsummerer hva som påvirker det emosjonelle arbeidet NAV-veilederen gjør, hvordan hun gjør det og hvilke konsekvenser det får for henne. Mitt fokus i undersøkelsen er hvordan NAV-veiledere håndterer det emosjonelle arbeidet, og jeg har derfor ikke vektlagt for eksempel konsekvenser på organisasjonsnivå i oppgaven min. I min modell er det gjensidig påvirkning mellom emosjonelt arbeid og individuelle- og

organisatoriske forhold. For eksempel vil hvilken opplæring man får og hva slags mestringsstrategier man har påvirke hvordan man utfører det emosjonelle arbeidet, slik som i Grandey sin modell, men det emosjonelle arbeidet man gjør vil også påvirke for eksempel strategier man utvikler for å mestre dette og hvilken oppfølging man får behov for. Konsekvensene blir et resultat av alle disse faktorene.

I dette kapitlet har jeg presentert dataene mine og gjort en analyse av funnene. I neste kapittel vil funnene diskuteres og kobles mot teorien, og ende opp i undersøkelsens konklusjon.

5 Diskusjon

Oppgaven har så langt vist teori som er aktuell for problemstillingen min om emosjonelt arbeid, og jeg har presentert hvordan jeg har gått frem i min kvalitative undersøkelse og hvilke funn jeg har gjort gjennom dybdeintervju og analyse av disse. Jeg vil i dette kapitlet diskutere funnene og reflektere rundt disse. I diskusjonen vil jeg se dataene og funnene mine i sammenheng med teorien presentert i kapittel 2. Jeg vil ta utgangspunktet i modellen jeg presenterte i slutten av forrige kapittel (Figur 4).

5.1 Veilederrollen

Som nevnt tidligere i oppgaven vil kundekontaktens art og følelsesreglene i organisasjonen påvirke det emosjonelle arbeidet som gjøres. De ansatte forteller om varierte arbeidsdager og arbeidsoppgaver, og de fleste har stor grad av kontroll over dagene. Tiden undersøkelsen min ble gjort var preget av en koronapandemi, og de fleste møtene ble avholdt digitalt. De ansatte anser det som viktig å være profesjonell, og det beskrives ofte som å holde litt avstand og å mestre egne følelsesuttrykk. Flere informanter påpeker at deres rolle innebærer mye makt, og at det er viktig å være bevisst dette i relasjonen og når avgjørelser skal tas.

De ansatte har ikke blitt fortalt hvilke følelsesregler som gjelder, men danner disse selv. Ut ifra mine data vil jeg konkludere med at de dannes gjennom en nedenfra og opp-prosess. Dette støttes av Taylor (2010) sine funn i hans studie der følelsesreglene ble dannet ved at de ansatte snakket sammen. Sosialiseringen er ikke drevet frem av målet til NAV-ledelsen, men av de ansattes egne forståelser av hvilke emosjoner som kreves. Det at det ikke er en felles forståelse av hva det innebærer å være profesjonell som NAV-veileder kan bidra til ulik belastning for de ansatte og at brukere møtes ulikt. Det kan også gjøre at veilederne selv tror de er mer ulike i jobbutførelsen sin enn de faktisk er. Ifølge Pugh, Diefendorff og Morgan (2013) kommuniseres reglene implisitt eller eksplisitt og i min undersøkelse opplever ikke informantene at det er kommunisert eksplisitt. Informantene virker å ha en oppfatning om at det er noe man kan og ikke kan vise/gjøre, men det har ikke en identisk oppfatningen om hva disse følelsesreglene faktisk er.

Over halvparten av informantene mine beskriver at de er «følelsesmennesker» i større grad enn sine kolleger. Det kan være at de selv tror de viser mer følelser enn sine kolleger men at de faktisk ikke gjør det. Det kan også være at de som er «følelsesmennesker» synes temaet i

min undersøkelse er interessant og meldte seg, og at flertallet i undersøkelsen faktisk er såkalte følelsesmennesker. Men det kan også være at andre viser like mye følelser som disse, men anser det som normalt. Frontstage jobber veilederen hovedsakelig alene med brukerne og det gjør at det er vanskelig å sammenlikne seg med andre og også å regulere seg selv. Det kan tyde på at kontoret bør ha fokus på dette om det er ønskelig med en mer lik oppfatning/tilnærming.

Informantene forteller om flere utfordringer i arbeidet, og mange ulike situasjoner de må takle. Blant annet håndterer veilederne ruspåvirkede, syke eller sinte brukere, brukere med svake norsksferdigheter og annet kulturforståelse og brukere som ikke forstår systemet. Veilederne må «ta på seg masken» og bevare fatningen i møtet. Det er imidlertid også flere positive opplevelser og brukermøter/brukersamarbeid som gir motivasjon, gjennom for eksempel å ha bidratt til å utgjøre en forskjell i noens liv eller at brukeren viser takknemlighet. Dette er i tråd med Bolton (2005) som uttaler at ansatte kan finne glede i emosjonelt arbeid og at arbeidet kan skape engasjement hos den ansatte.

Forventningene som den ansatte har til seg selv, som brukerne kommer med og opplevd forventning av NAV-veilederrollen påvirker det emosjonelle arbeidet, som det er en høy grad av i NAV.

5.2 Organisatoriske forhold

Forhold i organisasjonen og ved den enkelte arbeidsplass påvirker det emosjonelle arbeidet, og det emosjonelle arbeidet påvirker også hva den ansatte har behov for fra arbeidsplassen. Informantene forteller at det er lite fokus på opplæring og andre innspill fra arbeidsgiver om hvordan de skal håndtere det emosjonelle arbeidet. Flere forteller om opplæring i aggresjonsdempende samtaleteknikk, gjennomgang av rutiner ved hendelser og liknende, men ikke om hvordan de selv opplever det å stå i jobben og brukerrelasjonene. O'Brien og Linehan (2016) fant i sin undersøkelse blant HR-ansatte at kravene til emosjonelt arbeid sjelden ble adressert under utdannelsen, sosialiseringen eller i treningen av de ansatte, og dette samsvarer med uttalelsene til NAV-veilederne i denne undersøkelsen.

NAV, som jobber med sårbare mennesker i ulike livskriser, kan ha mye å hente på å øke kompetansen til de ansatte, og ha større fokus på det emosjonelle arbeidet de ansatte gjør og

hva det fører til. Ansatte lærer seg strategier gjennom å prøve og feile og å observere mer erfarne ansatte. For nyansatte kan den manglende erfaringen og kompetansen føre til at de ikke klarer den emosjonelle reguleringen og med påfølgende negative utfall (O'Brien & Linehan, 2016). Dette gjør opplæring spesielt viktig for nyansatte i NAV. Som nevnt er det ikke en felles profesjonsutdanning men de ansatte har ulik bakgrunn og ikke nødvendigvis en utdanning hvor emosjonelt arbeid er et tema. Etter en kort opplæringsperiode er den nyansatte raskt alene i brukersamtalene og må prøve og feile selv. Dersom arbeidsgiver vektlegger dette kan det være mulig å redusere stressnivået de ansatte opplever (Kotsou, Nelis, Grégoire & Mikolajczak, 2011).

Funnene i min undersøkelse støtter opp om at det er viktig å ta en pause eller å tømme seg til en kollega eller annen person etter en emosjonelt ladd situasjon slik O'Brien og Linehan (2016) hevder. For å oppsøke leder opplever de ansatte at situasjonen må være av en viss alvorlighetsgrad. Det oppleves også mer forståelse av kolleger som står i tilsvarende utfordringer og situasjoner selv, enn hva leder kan gi. De fleste ansatte benytter seg også av å ta pauser – gå en tur, ta en lang lunsj eller noe annet som gjør at de føler de kan koble av. Informantene er delt på om det er ønskelig med tettere oppfølging av leder eller ei. Det kan være hensiktsmessig at leder avklarer med hver enkelt ansatt hva slags behov for oppfølging denne har. Det kan ha mot sin hensikt å stadig ha samtaler med en ansatt om hvordan denne har det dersom den ansatte selv ikke ønsker det. Samtidig bør ledere være klar over at noen ansatte tenker at det er forventet at de skal takle jobben og kanskje ikke vil fremstille seg som «svak» og si det er behov for oppfølging. Medarbeidersamtalen kan være et viktig møtepunkt der leder kan ha en samtale med sin ansatt om hvordan denne har det på jobb og håndterer denne personlig og følelsesmessig, og ikke bare avklare om den ansatte har kontroll over arbeidsmengden og måltall.

Min undersøkelse tyder på at de ansatte i NAV opplever få forebyggende tiltak for emosjonell arbeidsbelastning selv om det skal være fokus på dette ifølge mål- og disponeringsbrevet (Arbeids- og tjenestedirektør, 2021). Dette ser ut til å være et område kontoret kan forbedre seg på. Backstage gir informantene uttrykk for at opplæring, debrief/ventilering og å dele erfaringer er viktig for å håndtere det emosjonelle arbeidet i NAV, mens det er ulikt behov for oppfølging fra leder.

5.3 Individuelle forhold

De ansatte som har vært ansatt over mange år viser til at erfaring har hjulpet med tanke på å håndtere det emosjonelle arbeidet. Det gjelder både å lære seg og sette grenser, ikke ta med jobben hjem og å finne mestringsstrategier for å håndtere jobben. Samtidig som NAV bør strebe etter at veilederne gir mest mulig lik hjelp er det også slik at de ansatte har ulik personlighet og kanskje ikke er i stand til å møte folk på samme måte. Det vil være vanskelig å tvinge en introvert person til å være ekstrovert og samtidig trives i rollen som det.

Organisasjoner som rekrutterer ansatte basert på emosjonell kompetanse og individuelle forskjeller som hvilket syn man har på kundebehandling kan predikere evnen til å tilegne seg regler for emosjonelt uttrykk (Pugh, Diefendorff & Moran, 2013). Personlighetstype kan derfor være relevant å kartlegge på et jobbintervju siden dette kan ha innvirkning på det emosjonelle arbeidet og hvordan den ansatte vil identifisere seg med rollen sin.

Mine funn støtter ikke at ledere former rolleforventningene og det emosjonelle arbeidet mer enn de ansattes individuelle trekk (Diefendorff & Richard, 2003; Wilk & Moynihan, 2005). Mine informanter forteller om lite opplæring og oppfølging fra leder rundt dette. Kolleger virker å spille en større rolle. De fleste informantene forteller om få kontaktpunkter med sin leder utover «må-oppfølging». Flere informanter forteller i stedet om ulike måter å utøve oppdraget sitt på, og at de for eksempel møter brukere på den måten som de selv mener de ville ha bli møtt på. Det kan tyde på at det er mye opp til hvordan veilederne selv anser oppdraget og veilederrollen sin for hvordan de løser dette. Jeg har imidlertid ikke undersøkt spesifikt personlighetstrekk eller emosjonell intelligens ved informantene i undersøkelsen.

Etttersom mange kvinner jobber innen helsesektoren er det naturlig at kvinner i stor grad oppgir høyere emosjonelle krav i arbeidslivet enn menn slik Statens arbeidsmiljøinstitutt (2016) opplyser om. Er det slik at kvinner velger yrker som har høyere emosjonelle krav eller føler de høyere emosjonelle krav enn menn? På kontoret jeg undersøkte var det vesentlig større andel av kvinnelige ansatte enn menn, og det var bare kvinner som meldte seg til undersøkelsen min. Jeg har dermed ikke grunnlag for å si om de kvinnelige ansatte opplever høyere emosjonelle krav enn de mannlige på dette NAV-kontoret. Det kan være interessant å forske mer på dette området for å avdekke om det kan være ulik håndtering (og opplevelse) av det emosjonelle arbeidet mellom kvinner og menn i NAV.

Funnene støtter i stor grad at de ansatte har funnet strategier for å håndtere det emosjonelle arbeidet, i tråd med O'Brien og Linehan (2016) sine funn. De ansatte gjør forberedelser backstage ut ifra type møte eller person de skal møte, tar seg et avbrekk, debriefer, legger opp arbeidsdagen med rom rundt vanskelige møter, drar på trening etc. Frontstage er fokuset på bruker, mens backstage tillater den ansatte seg å ha fokus på hva hun selv trenger. Det at veilederne forbereder seg spesielt godt til vanskelige samtaler er i samsvar med Goffman (2014) sin teori om inntrykkskontroll og at oppførselen er et resultat av planlegging backstage. Håndteringen av det emosjonelle arbeidet virker å bli lettere med erfaring, selv om ansatte som har jobbet i over 10 år også forteller om vanskelige situasjoner og emosjoner. Dette tyder på at det for noen ansatte vil være behov for oppfølging av det emosjonelle arbeidet uavhengig av om de har jobbet lenge i NAV. Spesielt det å ta en pause (gå tur, lang lunsj etc.) eller «blåse ut» til en kollega fremstår viktig. Her bemerker de fleste av informantene at koronapandemien har begrenset muligheten for spesielt det å debriefe med kolleger og at man blir sittende mer alene med det man opplever er vanskelig.

Veilederne forteller om at brukere ofte ber om hjelp til noe som ligger utenfor NAV sitt ansvarsområde. Det virker å variere hvordan veilederne reagerer på dette, men det kan virke som at erfaring gjør at man setter tydeligere grenser. Det kan være hensiktsmessig at arbeidsgiver avklarer hva som forventes av veilederen og ikke, slik at disse grensene kan settes så snart som mulig. Dersom en bruker får hjelp av en veileder en gang til noe, så forventer han og andre som har hørt om det også hjelp til dette senere. Riktig hjelp kan derfor også være å si nei, og la de rette personene bistå med det brukeren ønsker hjelp til. For en veileder som har vansker med å sette grenser kan dette være utfordrende, og det kan derfor være helt nødvendig at arbeidsgiver har fokus på grensesetting for å hjelpe veilederne med dette. Det virker å være størst utfordring for sosialfaglig avdeling grunnet deres oppgaver og mulighet for skjønnsvurdering av søknadene.

5.4 Emosjonelt arbeid

Alle informantene i min undersøkelse har brukeroppfølging og utfører emosjonelt arbeid. Ut ifra refleksjonene til informantene virker de fleste ikke å være bevisst at det de gjør kalles emosjonelt arbeid, og flere informanter spurte også hva dette var. Det var tydelig gjennom svarene at alle bedriver dette, og alle uttrykte at de i en eller annen grad regulerer følelsene sine så de passer inn i situasjoner.

Det var flest eksempler på genuine uttrykk og overflatespill, men de fleste informantene veksler mellom hva de benytter seg av. Alle informantene var opptatt av forventningene til rollen og at man som profesjonell/NAV-veileder må begrense upassende uttrykk. Dersom den ansatte blir veldig presset i situasjonen tyr denne ofte til overflatespill, enten fordi veilederen er redd eller provosert. Det virker som at informantene ikke tenker så mye over reguleringen bortsett fra når de «må holde masken». Dette samsvarer med Hochschild (2012) sine uttalelser om at delikate og dype følelser ikke er til stede under overflatespill.

Tre av åtte informanter forteller om dybdespill, og det fremstod viktig å sette seg inn i brukerens situasjon og hvordan denne har det. En måte en informant gjør dette på er å forsøke og se seg selv i samme situasjon og hvordan hun ville ønsket å bli møtt. Dette er også i tråd med Hochschild (2012) sine uttalelser om at dybdespill kan være bevisst for eksempel gjennom at veilederen «tar seg sammen» og setter seg inn i brukerens situasjon for å «føle riktig». Informantene kom med flere eksempler der de ble bevisst emosjonene sine først når disse ikke passet inn i situasjonen og de måtte regulere følelsene sine.

De fleste informantene kunne fortelle om genuine uttrykk. Dette skyldes både at veilederen er åpen om følelsene sine som person, men det brukes også som strategi for å for eksempel opparbeide tillit og ærlighet i relasjonen. Det er også slik at ikke alle genuine uttrykk var med hensikt, og at noen av veilederne forteller at de har «sprukket» i løpet av samtalen og vist uttrykk som egentlig ikke er passende. Uten en felles forståelse på kontoret over hva som er greit å si og ikke, og hvordan det kan og ikke kan uttrykkes, blir det opp til hver enkelt å vurdere om uttrykket var «for genuint». En informant forteller at selv om hun føler oppriktig glede og ønsker å vise det, så må hun likevel legge noen bånd på seg for å ikke overgå brukers glede. Informantene gir ikke uttrykk av at det er spesielt anstrengende å vise genuine uttrykk, men at det heller er mer frigjørende. Funnene mine er i tråd med Humphrey, Ashforth & Diefendorff (2015).

Emosjonell dissonans er en del av arbeidet for alle ansatte, der de i større eller mindre grad – iallfall av og til – er nødt til å uttrykke noe annet enn de føler. Frontstage benytter de ansatte seg av både dybdespill, overflatespill og genuine uttrykk, og de fleste oppgir å være bevisst på at de er i en rolle som NAV-veileder og må justere, endre eller begrense uttrykk ut ifra det.

Veilederne uttrykker at det er viktig for dem å være profesjonell under samtalen, frontstage, og heller «ta det ut» etterpå backstage som nevnt under organisatoriske forhold.

5.5 Konsekvenser

Når informantene skulle reflektere over egne emosjonelle opplevelser hadde alle lett for å gå over til å beskrive hendelsesforløp og utfall i saken fremfor hva det gjorde med dem selv og hvordan de opplevde det, selv om jeg stilte oppfølgingsspørsmål. Dette kan kanskje skyldes at det har vært lite fokus på konsekvensene av emosjonelt arbeid og at de ansatte ikke har brukt så mye tid på å reflektere rundt dette. Det er fokus på praktiske tiltak før og etter hendelser men ikke hva langvarig belastning kan gjøre. Det trenger ikke være *en* alvorlig hendelse som gir negative konsekvenser for den ansatte, men stadig «slitasje» vil kunne medføre negative konsekvenser. Dette kan sammenliknes med «kokt frosk»-syndromet – en frosk som legges i kokende vann vil forsøke å hoppe ut, men en frosk som legges i kaldt vann som sakte varmes opp vil ende opp med å bli kokt fordi den stadig tilpasser seg omgivelsene og ikke oppdager faren før det er for sent.¹⁶ Med unntak av en informant reflekterer veilederne i liten grad over totalbelastningen i jobben, og det kan virke som at «enten klarer man det eller man klarer det ikke», og at det såfall er veilederen som ikke var «tøff» nok til å stå i jobben fremfor at det burde vært gjort grep på arbeidsplassen.

Mine funn støtter at det finnes både positive og negative konsekvenser av emosjonelt arbeid (Zapf, 2002). Informantene forteller om emosjonell utmattelse, tap av energi, frustrasjon, sinne og at de kan grue seg til deler av arbeidsdagen. Samtidig opplever også informantene at det er positivt å være betydningsfull for andre, og å mestre og løse vanskelige saker. Siden jeg ikke kunne gå spesifikt inn på helse på grunn av personvernbegrensninger har jeg ikke grunnlag for å gi støtte til at emosjonelt arbeid har negative helsemessige begrensninger utover det nevnte. Spesielt sinte og ufine brukere og det å måtte stanse ytelser/si nei virker å være utfordrende for veilederne i NAV. Mye av de negative følgene som kan komme av emosjonelt arbeid skyldes stresset av å være i en servicejobb og misnøye fra kunder kombinert med det å likevel måtte fremstå som positiv (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015). Av alle informantene var det bare en som ga inntrykk av å ikke bli spesielt påvirket av arbeidet noen gang (med et unntak grunnet arbeidsmengde under pandemien). Etersom informantene har fortalt det er lite spørsmål fra arbeidsgiver rundt emosjonelt arbeid og konsekvensene det har

¹⁶ Studie gjort av fransk filosof, Olivier Clerc.

for den ansatte kan det være at arbeidsgiver ikke er klar over mulige konsekvenser. Det kan også skyldes at arbeidsgiver mener de ansatte bør tåle det, og/eller ser på de ansatte som lett utskiftbare slik som Ose og Busch (2020) hevder kan være tilfelle.

De fleste vekslet mellom overflate-, dybdespill og genuine uttrykk slik at jeg har ikke grunnlag for å relatere konsekvensene av det emosjonelle arbeidet til de enkelte metodene. Den informant som gir uttrykk for å ha størst negative konsekvenser knyttet til det emosjonelle arbeidet beskriver å ha liten kontroll over arbeidsdagen, noe som er i tråd med presentert teori om at kontroll er viktig (Hochschild, 2012; Indregard, Knardahl & Nielsen, 2016).

6 Avslutning

Så langt har oppgaven gjort rede for hva som skal undersøkes, hvordan det ble undersøkt, relevant teori knyttet til problemstillingen og dataene er presentert og diskutert. I dette kapitlet vil jeg konkludere med hva undersøkelsen min har vist når det gjelder hvordan NAV-veiledere håndterer det emosjonelle arbeidet, for så å avslutte med forslag til videre forskning.

6.1 Konklusjon

NAV-ansatte med brukeroppfølging utøver i stor grad emosjonelt arbeid. Veilederne forteller om både positive og negative opplevelser, og det er ikke uvanlig at brukerne har forventinger veilederne ikke kan (eller skal) innfri og hvor det kan bli en konfliktfylt situasjon. Det er typisk at brukerne følges over tid, og relasjonen og samarbeidet mellom veileder og bruker er viktig for at brukeren skal nå målet sitt. Hvordan de ansatte håndterer arbeidet påvirkes av forventninger til interaksjonen og emosjonelle hendelser de opplever, organisatoriske- og individuelle forhold og det emosjonelle arbeidet som utøves og hvilke konsekvenser disse faktorene fører til. Funnene mine er dermed i tråd med Grandey (2000) sin modell for emosjonelt arbeid hvor situasjonsvariabler, individuelle- og organisatoriske faktorer påvirker det emosjonelle arbeidet og dernest konsekvensene. Mine funn tyder imidlertid på at det emosjonelle arbeidet også påvirker individuelle og organisatoriske forhold – ikke bare andre vei. Spesielt kollegaer nevnes av alle informanter som viktig for deres håndtering av arbeidet – både for opplæring, forberedelser til møter, avreagering i etterkant av en hendelse, egenutvikling og støtte. Organisert kollegaveiledning kan derfor være noe arbeidsgiver kan vurdere å sette i gang på kontoret. Det bør vurderes å være frivillig siden ikke alle informantene ønsker å ha fokus på temaet eller bruke tid på dette.

Frontstage benytter veilederne seg av dybdespill, overflatespill og genuine uttrykk i møtet med brukerne. Veilederne er opptatt av å være profesjonell og å «ikke la seg vippe av pinnen» i møtene. For å håndtere det emosjonelle arbeidet er backstage viktig, der veilederne kan «ta av seg masken», og/eller forberede seg til arbeidet med mindre/uten fokus på fasaden. Det mangler en felles uttalt forståelse av følelsesregler og to veiledere kan derfor ha ulikt syn på hva som er rett og galt å uttrykke, og for hva de vurderer er profesjonelt. Dette kan medføre både ulik behandling av brukere, men også ulik belastning blant de ansatte i det noen veiledere kanskje har urealistiske høye forventninger til hva som ligger i rollen og opplever

større belastning/slitasje enn andre. Ettersom flere informanter innrømmer konsekvenser av det emosjonelle arbeidet kan det tenkes at dette påvirker sykefraværet på kontoret, selv om informantene ikke ble spurt direkte om dette.

De ansatte oppgir ulike konsekvenser av det emosjonelle arbeidet, fra at noen sjelden/aldri opplever å ha negative konsekvenser til at noen oppgir det går utover privatlivet og helsetilstanden. Det at de ansatte opplever varierende grad av konsekvenser kan skyldes blant annet individuelle forskjeller eller ulike organisatoriske forhold mellom avdelinger/ledere. En introvert veileder som stadig benytter seg av overflatespill og som ikke har fått tilstrekkelig opplæring, ikke har oppfølging fra leder, ikke tør å henvende seg til kollega for debrief og som ikke har utviklet noen gode mestringsstrategier selv må forventes å oppleve flere negative konsekvenser enn en veileder med bedre forutsetninger for å håndtere det emosjonelle arbeidet. Dette tyder på at det både er viktig at arbeidsgiver finner «rett ansatt», altså en persontype som vil trives i slikt type arbeid, men også at arbeidsgiver legger til rette for at de ansatte får nødvendig opplæring og oppfølging videre i arbeidet.

De ansatte har ikke samme ønsker og behov og leder bør derfor avklare med hver enkelt ansatt hva denne trenger. Ettersom tiden går og veilederne har mer erfaring i NAV er det lettere å sette grenser og håndtere de ulike situasjonene de står i, og deres egne reaksjoner på dette. I dag opplever de ansatte at det i all hovedsak er opp til dem selv å finne ulike mestringsstrategier og be om nødvendig oppfølging og debriefing. Konsekvensene av det emosjonelle arbeidet for veiledere i NAV vil derfor kunne avhenge av om veilederen selv oppsøker hjelp eller finner annen form for å av reagere på dersom hun opplever arbeidet som vanskelig.

Et systematisk arbeid knyttet til det emosjonelle arbeidet i NAV kan bidra til en sterkere felles oppfatning av hvordan veilederrollen skal utøves og begrenses, samt å redusere de negative konsekvensene arbeidet har for de ansatte. Dette kan igjen føre til lavere sykefravær for arbeidsplassen, og mer likhet i brukeroppfølgingen. De ansatte etterspør tiltak for forebyggende arbeid fra arbeidsgivers side, samtidig som det anses viktig at den enkelte ansattes behov og ønsker også hensyntas. Spesielt nyansatte bør arbeidsgiver ha fokus på å bistå med håndteringen av det emosjonelle arbeidet, selv om funnene viser at det også er hensiktsmessig at dette inngår som en fast del av et systematisk HMS-arbeid på kontoret også for de med lang fartstid som ansatt i NAV.

6.2 Videre forskning

Jeg har gjennom oppgaven nevnt noen områder som kan være aktuelle for videre forskning og undersøkelser. I tillegg til disse kan det være interessant å undersøke om ulike personlighetstyper blant de ansatte i NAV påvirker hvordan de håndterer arbeidet – og også om det er overvekt av visse personlighetstyper på arbeidsplassen. Ved å gjennomføre en større undersøkelse der man ser på personlighetstrekk blant informantene og eventuelle forskjeller på hvordan de håndterer arbeidet vil man kunne undersøke om og i hvor stor grad slike faktorer spiller inn for hvordan den NAV-ansatte håndterer arbeidet. Slik kunne man også undersøkt betydningen av for eksempel utdanningsbakgrunn og kjønn.

I min undersøkelse har jeg kun sett på NAV-ansatte. Det kunne også være aktuelt å intervju brukere om hvordan deres opplevelse er av det emosjonelle arbeidet den ansatte gjør. Opplever brukeren veilederen slik veilederen tror hun fremstår? Skaper det mest tillit om veileder viser genuine uttrykk selv om disse kan innebære negative emosjoner? Videre kunne det også være interessant å undersøke hvordan ledere mener det jobbes med det emosjonelle arbeidet for å se om det er samsvar mellom dette og de ansattes opplevelser, og se på om det er en sammenheng mellom det emosjonelle arbeidet og sykefraværet i NAV.

I tillegg til forventninger fra arbeidsgiver og bruker – og de den ansatte har til seg selv – så er det også slik at det skrives mye om NAV i media og mye av dette er negativ omtale. Hvordan påvirker dette veilederen? Det kan være flere episoder der bruker er påvirket og agitert av noe han har lest før møtet med en (uskyldig) veileder, og det kan være at veileder har lest mye kritikk og er påvirket av den negative omtalen av NAV ved arbeidsdagens start. Det kunne være interessant å undersøke nærmere hvordan media påvirker de ansattes håndtering av det emosjonelle arbeidet.

En av mine informanter nevnte at hennes bakgrunn som innvandrer kan ha påvirket synet hennes på sosiale problemer, og at hun kanskje ikke følte seg så berørt av det emosjonelle arbeidet fordi hennes oppfatning er at alle har det bra i Norge med gode velferdsordninger. Det å undersøke nærmere om kulturforskjeller påvirker det emosjonelt arbeidet som gjøres og håndteringen av det kan også være forslag til videre forskning.

Litteraturliste

- Aagestad, C., Tyssen, R., Johannessen, H.A., Gravseth, H.M., Tynes, T. & Sterud, T. (2014). Psychosocial and organizational risk factors for doctor-certified sick leave: a prospective study of female health and social workers in Norway. *BMC Public Health*, 14(1), 1016. doi: 10.1186/1471-2458-14-1016
- Arbeidsmiljøloven. (2005). Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv (LOV-2005-06-17-62). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Arbeids- og tjenestedirektør. (2021, 15. mars). *Endelig Mål- og disponeringsbrev 2021 til NAV fylke*. Upublisert.
- Ashforth, B.E. & Humphrey, R.H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. doi: 10.2307/258824
- Bolton, S.C. (2005). *Emotion Management in the Workplace*. London: Palgrave.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa
- Brotheridge, C.M. & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behaviour*, 60(1), 17-39. doi: 10.1006/jvbe.2001.1815
- Dahle, R. & Thorsen, K. (2004). *Velferdstjenester i endring: Når politikk blir praksis*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Diefendorff, J.M. & Richard, E. (2003). Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294. doi: 10.1037/0021-9010.88.2.284
- Elfenbein, H.A. (2007). Emotion in Organizations: A Review and Theoretical Integration. *The Academy of Management Annals*, 1(1), 315-386. doi: 10.1080/078559812
- Goffman, E. (2014). *Vårt rollespill til daglig*. Oslo: Pax forlag AS.
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ*. London: Bloomsbury Publishing Plc.
- Grandey, A.A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. doi: 10.1037//1076-8998.5.1.95

- Grandey, A.A., Chi, N-W. & Diamond, J.A. (2013). Show me The Money! Do Financial Rewards for Performance Enhance or Undermine the Satisfaction from Emotional Labor? *Personnel psychology*, 66(3), 569-612. doi: 10.1111/peps.12037
- Halvorsen, K., Andenæs, E. & Hammerstad, G.T. (2020). *Ansvar, fag og følelser: Kommunikative utfordringer i brukermøter i NAV*. Trondheim: NTNU. Hentet 24. november 2020 fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/navs-tiltak-og-virkemidler-rapportarkiv/ansvar-fag-og-folelser-kommunikative-utfordringer-i-brukermoter-i-nav>
- Hochschild, A.R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (3. utg.). Berkeley, California: University of California Press.
- Humphrey, R.H., Ashforth, B.E. & Diefendorff, J.M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of organizational behavior*, 36(6), 749-769. doi: 10.1002/job.2019
- Humphrey, R.H., Pollack, J.M. & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23(2), 151-168. doi: 10.1108/02683940810850790
- Indregard, A-M.R., Knardahl, S. & Nielsen, M.B. (2016). Emotional dissonance and sickness absence: A prospective study of employees working with clients. *International Archives of Occupational and Environmental Health* 2017, 90(1), 83-92. doi: 10.1007/s00420-016-1176-9
- Indregard, A-M. R, Ulleberg, P., Knardahl, S. & Nielsen, M.B. (2018). Emotional Dissonance and Sickness Absence Among Employees Working With Customers and Clients: A Moderated Mediation Model via Exhaustion and Human Resource Primacy. *Frontiers in psychology* 9, 436-436. doi: 10.3389/fpsyg.2018.00436
- Jacobsen, D.I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (2. utg.). Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.
- Johannessen, L.E.F., Rafoss, T.W. & Rasmussen, E.B. (2018). *Hvordan bruke teori? Nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Judge, T.A., Woolf, E.F. & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62(1), 57-88. doi: 10.1111/j.1744-6570.2008.01129.x
- Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2015). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (5. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.

- Korczynski, M. (2003). Communities of coping: Collective emotional labour in service work. *The Interdisciplinary Journal of Organization, Theory and Society*, 10(1), 55-79. doi: 10.1177/1350508403010001479
- Kotsou, I., Nelis, D., Grégoire, J. & Mikolajczak, M. (2011). Emotional Plasticity: Conditions and Effects of Improving Emotional Competence in Adulthood. *Journal of Applied Psychology*, 96(4), 827-839. doi: 10.1037/a0023047
- Mann, S. (2004). 'People-work': emotion management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(2), 205-221. doi: 10.1080/0369880410001692247
- Martin Jr., E.B., Mazzola, N.M., Brandano, J., Luff, D., Zurakowski, D. & Meyer, E.C. (2015). Clinicians' recognition and management of emotions during difficult healthcare conversations. *Patient Education and Counseling*, 98(10), 1248-1254. doi: 10.1016/j.pec.2015.07.031
- Maslach, C. (2015). *Burnout: The Cost of Caring* (2. utg.). California: Malor Books.
- Miles, M.B., Huberman, A.M. & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis. A methods sourcebook* (4. utg). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management review*, 21(4), 986-1010. doi: 10.2307/259161
- NAV (2013) *Kva er NAV?* Hentet 14. november 2020 fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav/kva-er-nav>
- Nilssen, V. (2012). *Analyse i kvalitative studier. Den skrivende forskeren*. Oslo: Universitetsforlaget.
- NOU 2015: 1. (2015). *Produktivitet – grunnlag for vekst og velferd – Produktivitetskomisjonens første rapport*. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/>
- O'Brien, E. & Linehan, C. (2016). The last taboo?: surfacing and supporting Emotional Labour in HR work. *Journal of Applied Psychology*, 96(4), 827-839. doi: 10.1080/09585192.2016.1184178
- Ose, S.O. & Busch, H.J. (2020). *HMS i offentlig sektor. Forebygging av sykefravær og tidlig avgang fra arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Payne, G. & Williams, M. (2005). Generalization in Qualitative Research. *Sociology*, 39(2), 295-314. doi: 10.1177/0038038505050540
- Pugh, S.D., Diefendorff, J.M. & Moran, C.M. (2013). Emotional Labor. Organization-level Influences, Strategies, and Outcomes. I Grandey, A.A., Diefendorff, J.M. og Rupp,

- D.E. (2013). *Emotional Labor in the 21st Century. Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*. New York: Routledge, s. 199-221.
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. *Motivation and emotion*, 23(2), 125-154. doi: 10.1023/A:1021329112679
- Russell, J.A. (2003). Core affect and the psychological construction of emotion. *Psychological Review* 110(1), 145-172. doi: 10.1037//0033-295X.110.1.145
- Silverman, D. (2011). *Interpreting Qualitative Data. A Guide to the Principles of Qualitative Research* (4. utg.). London: Sage.
- Statens arbeidsmiljøinstitutt. (2016, 2. desember). Emosjonelt arbeid og sykefravær. Hentet fra: <https://stami.no/emosjonelt-arbeid-og-sykefravaer/>
- Sundell, T. (2020, 11. mars). Utviklingen i sykefraværet, 4. kvartal 2019. Hentet fra: https://www.nav.no/_/attachment/download/d16cb0d5-9428-41e9-9c2e-e4400e029086:0340ddd3f6a47c95b9de96f62a8388959e0bfc0c/Sykefrav%C3%A6rsnotat%204.%20kvartal%202019.pdf
- Taylor, N. (2010). Animal Shelter Emotion Management: A Case of in situ Hegemonic Resistance? *Sociology*, 44(1), 85-101. doi: 10.1177/0038038509351629
- Thagaard, T. (2015). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode* (4. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Wilk, S.L. & Moynihan, L.M. (2005). Display Rule «Regulators»: The Relationship Between Supervisors and Worker Emotional Exhaustion. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 917-927. doi: 10.1037/0021-9010.90.5.917
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human resource management review*, 12(2), 237-268. doi: 10.1016/S1053-4822(02)00048-7
- Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European journal of work and organizational psychology*, 15(1), 1-28. doi: 10.1080/13594320500412199

Vedlegg 1: Sykefravær t.o.m. september 2020

Endelige tall

	2019											
	jan. 19	feb. 19	mar. 19	apr. 19	mai. 19	jun. 19	jul. 19	aug. 19	sep. 19	okt. 19	nov. 19	des. 19
Øst-Viken	9,7	10,9	9,4	8,0	7,6	7,8	9,0	7,1	8,2	9,3	9,9	9,2
Oslo	9,2	9,1	7,5	7,8	7,4	6,6	5,2	5,9	6,2	7,9	9,2	7,7
Innlandet	8,3	7,7	7,3	6,1	7,0	7,7	12,6	7,3	7,5	8,1	7,5	7,6
Vest-Viken	6,8	8,2	7,3	5,9	6,2	6,2	6,8	5,7	5,8	6,3	6,8	7,1
Vestfold og Telemark	7,6	7,8	7,4	5,2	5,1	5,6	6,4	5,0	5,1	5,1	7,0	6,0
Agder	8,5	7,8	7,4	6,8	7,5	7,7	8,9	6,0	7,2	8,9	7,3	7,8
Rogaland	7,4	8,0	8,3	7,1	8,8	9,2	10,6	9,3	8,6	7,5	7,6	8,7
Vestland	7,0	8,0	6,9	6,3	5,8	6,3	7,6	6,5	6,5	6,9	8,2	7,6
Møre og Romsdal	6,4	7,1	5,7	5,2	5,0	5,7	7,1	6,2	6,5	8,4	7,3	8,7
Trøndelag	7,0	8,3	6,4	6,2	6,6	6,2	8,7	6,2	6,7	6,2	6,6	6,3
Nordland	7,1	7,6	7,1	7,7	7,9	7,0	6,0	5,7	5,7	6,2	7,7	6,4
Troms og Finnmark	7,9	9,1	8,3	7,2	7,3	8,0	9,5	8,1	7,8	7,7	7,8	7,5
Hjelpemidler og tilrettelegging	8,3	8,5	7,8	6,9	6,4	6,8	7,1	6,6	6,5	6,7	8,2	7,2
Kontaktsenter	9,7	9,4	7,9	6,5	7,1	6,5	9,0	8,0	9,2	10,0	11,1	10,4
Arbeids- og tjenestelinjen	8,1	8,6	7,6	6,7	6,8	6,9	7,9	6,7	7,1	7,6	8,3	7,9
Total NAV	8,0	8,3	7,4	6,6	6,6	6,6	7,5	6,3	6,7	7,2	7,9	7,4

Hentet 15. november 2020 fra intranett:

https://navno.sharepoint.com/:x:/r/sites/intranett-organisasjon/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BF1C628F2-2720-414F-8512-A3753F356A96%7D&file=Sykefrav%C3%A6r%20tom%20september%202020.xlsx&action=default&mobileredirect=true

Vedlegg 2: Sykefravær 2019

Måned	Stat	Kommune	Samlet
Januar	7,37 %	12,13 %	9,28 %
Februar	9,60 %	13,25 %	11,07 %
Mars	6,82 %	10,42 %	8,29 %
April	6,37 %	10,20 %	7,99 %
Mai	6,54 %	7,61 %	7,00 %
Juni	7,72 %	11,25 %	9,26 %
Juli	11,35 %	9,77 %	10,59 %
August	8,51 %	10,06 %	9,20 %
September	9,98 %	12,01 %	10,89 %
Oktober	9,62 %	8,19 %	8,97 %
November	7,68 %	7,45 %	7,57 %
Desember	7,15 %	7,02 %	7,09 %



Hentet 15. november 2020 fra intranett:

https://navno.sharepoint.com/:x:/r/sites/5701/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BE2A10D7C-9243-473C-B36A-5A91CCDB692B%7D&file=Sykefrav%C3%A6r%202019.xlsx&action=default&mobileredirect=true&cid=ae50fe7c-f693-42a1-897d-faf6ba11f708

Vedlegg 3: Bemanning i NAV

Utdanning i NAV pr 1. januar 2020



Hentet 15. november 2020 fra intranett:

[https://navno.sharepoint.com/:p:/r/sites/intranett-](https://navno.sharepoint.com/:p:/r/sites/intranett-organisasjon/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7BBC8C0D41-402C-40B5-822D-3FB650C00D42%7D&file=202-01%20Faktaark%20bemanning%20i%20NAV%20(1).pptx&action=edit&mobileredirect=true)

[organisasjon/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7BBC8C0D41-402C-40B5-822D-3FB650C00D42%7D&file=202-](https://navno.sharepoint.com/:p:/r/sites/intranett-organisasjon/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7BBC8C0D41-402C-40B5-822D-3FB650C00D42%7D&file=202-01%20Faktaark%20bemanning%20i%20NAV%20(1).pptx&action=edit&mobileredirect=true)

[01%20Faktaark%20bemanning%20i%20NAV%20\(1\).pptx&action=edit&mobileredirect=true](https://navno.sharepoint.com/:p:/r/sites/intranett-organisasjon/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7BBC8C0D41-402C-40B5-822D-3FB650C00D42%7D&file=202-01%20Faktaark%20bemanning%20i%20NAV%20(1).pptx&action=edit&mobileredirect=true)

Vedlegg 4: Intervjuguide

Intervjuguide – spørsmål

Del 1 – Bakgrunnsopplysninger

Alder

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60+

Utdanning? (Eks, helse/sosial, hum./ped, samfunn)

Arbeidserfaring fra NAV (Hatt brukerkontakt hele tiden?)

- 0-4 år
- 5-9 år
- 10-15 år
- 16-20 år
- 21+

Hvilken avdeling jobber du på nå? Ordinære arbeidsoppgaver eller spesialrolle der?

Del 2

- Kan du beskrive en vanlig arbeidsdag? Hva er typiske arbeidsoppgaver? (Avklar grad av kontroll over egen dag/timeplan)
- Kan du beskrive en episode i relasjon med bruker som du husker ekstra godt hvor du var preget av dine egne følelser?
- Hvordan håndterte du den følelsesmessige pregede situasjonen?
 - a. Forsøkte vise/skjule egne følelser?
 - b. Snakket om på kontoret om hva som er OK og ikke å vise/uttrykke?
- Har du opplevd å føle en ting og måtte uttrykke noe annet/Hva gjør det med deg når du føler en ting men må uttrykke noe annet?
 - a. Har du reflektert over dette før denne samtalen?

- Opplever du noen forskjell på samspillet og følelsene som oppstår mellom deg og bruker ut i fra om samtalen er skriftlig, på telefon eller fysisk møte?
 - a. Fordeler/ulempes?
- Har du noen gang tatt med deg jobben hjem? (tanker/følelser/grubling)
 - a. Konsekvenser av dette? (søvn, konsentrasjon..)
 - b. Har du noen strategier for å unngå eller håndtere dette?
- Har du opplevd å ha en vanskelig samtale/situasjon med en bruker der du ble redd eller opplevde annen negativ følelse? (OBS – gå evt tilbake til spm 2 hvis relevant)
 - a. Hva gjorde du etterpå? Hvem pratet du med?
 - b. Hvordan ble det fulgt opp i etterkant?
 - i. Av leder, kolleger, av den ansatte selv, bedriftshelsetjeneste
 - ii. Hva opplevdes som den viktigste støtten før/under/etter?
- Har du noen gang grudd deg til å gå på jobb enten for at du vet du skal ha en vanskelig samtale med en bruker, eller etter du har hatt en?
- Har du en spesielt positiv opplevelse fra en brukerrelasjon du kan fortelle om?
 - a. Fortalte du noen om den? (Hvem?)
 - b. Like mye fokus på positive og negative opplevelser på kontoret (blant ansatte eller mellom ansatt og leder)?
- Hvordan har arbeidsgiver forberedt deg på emosjonelt arbeid?
 - a. Når var det tema sist? Jevnlig fokus?
 - b. Hvordan ønsker du at arbeidsgiver skulle ha jobbet med dette? Hva trenger eller savner du?

**Kan du utdype det?*

**Hva mener du når du sier det?*

**Hva kjente du da?*

Vedlegg 5: Informasjonsskriv

Vil du delta i forskningsprosjektet

«Emosjonelt arbeid i NAV»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å kartlegge det emosjonelle arbeidet en veileder i NAV gjør i sin brukerkontakt. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Jeg er masterstudent i samfunnsvitenskap ved Nord Universitet. I den forbindelse skriver jeg en oppgave som handler om emosjonelt arbeid i NAV. Veiledere i NAV har samtaler og oppfølging av brukere med svært ulik bakgrunn, og som ofte er i en vanskelig livssituasjon. Veilederne kan hevdes å gjøre emosjonelt arbeid som vil si at man forsøker å endre egne følelser/emosjoner slik at de passer inn i situasjonen. Problemstillingen i oppgaven er hvordan NAV-ansatte håndterer det emosjonelle arbeidet dem gjør i kontakten med brukerne.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Nord universitet er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg vil intervju mellom 10-15 NAV-veiledere fra ditt kontor. Du blir spurt fordi jeg har kjennskap til at du jobber med brukerkontakt og dermed er aktuell for min undersøkelse.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet innebærer det et intervju som forventes å ta cirka en time. Jeg vil benytte lydopptak av intervjuet, samt gjøre noen notater. Dersom koronapandemien gjør det nødvendig avholdes møtet som videomøte. Spørsmålene vil blant annet være beskrivelse av arbeidshverdagen, om situasjoner/samtaler som har vært følelsesladet/vanskelige, hvordan dette påvirker deg og hva slags oppfølging du får og ønsker fra arbeidsgiver i den forbindelse.

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

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 kun jeg og min veileder fra Nord Universitet som har tilgang til opplysningene. Veileder vil ikke få vite navnet ditt. Jeg erstatter navnet ditt med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data slik at dette blir anonymisert.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Ved prosjektslutt/når oppgaven er godkjent vil alt datamaterialet bli anonymisert, og lydopptak slettet. Dette forventes å være sommer/høst 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 Nord universitet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- Mia Olsen, tlf.nr. 922 43 774, epost: miaols1985@gmail.com eller
- Veileder ved Nord Universitet: Elisabet Carine Ljunggren, elisabet.c.ljunggren@nord.no

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

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

Med vennlig hilsen

Elisabet C. Ljunggren
(Veileder)

Mia Olsen

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet Emosjonelt arbeid i NAV, 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 6: Godkjenning fra NSD

18.02.2021 10:12

Behandlingen av personopplysninger er vurdert av NSD. Vurderingen er:

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 18.02.2021, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG

Det er obligatorisk for studenter å dele meldeskjemaet med prosjektansvarlig (veileder). Det gjøres ved å trykke på "Del prosjekt" i meldeskjemaet.

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/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 31.08.2021.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger.

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

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 behandles 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

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

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

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

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller 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!

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