



UNIVERSITETET I
NORDLAND

MASTEROPPGAVE

*Frafall fra optikeryrket - En kvalitativ studie
blant optikere som har sluttet i optiske
forretninger*

Av Marianne Bongo-Wiik og Maria S. Svendby

Masteroppgave MBA – BE320E
Alta / Tromsø mai 2015



Abstract

In this thesis we have looked more closely at opticians and what factors come into play when an optician decides to leave the industry. The area of research has been opticians who are no longer working in the trade and we have focused on the impact of work environment and work satisfaction when investigating why the subjects have chosen to leave the profession.

We have specified the following research problem and research questions:

Why do opticians working less than six years in the profession leave?

- What effect have duties, career and personal development possibilities, working location, working hours and remuneration had on the subjects' choices to leave the profession?
- To what degree have managers influenced the subjects' choices to leave the profession?
- Was there a good relation between what was taught to students and the duties facing them in their profession?
- On which criteria are the decision to choose different academic studies and/or profession based on?

We have chosen a qualitative approach and the empirical basis is eight semi-structured interviews with former opticians that had previously worked in optician shops. The purpose of the interviews has been to discover the subjects' own understanding of why they left the profession. Our report has an investigative approach to the research problem and in the theoretical part we have focused on management's influence on employees, work environment, job duties as well as other relevant research.

Through the interviews it became apparent that there is no one specific cause or incident that was decisive, but rather a combination of several negative factors that eventually led to a wish to leave the profession. Our informants emphasize that the working hours were unattractive and were difficult to combine with leisure. They also had a feeling that they were overeducated for the job. Throughout the day, they had little variation in tasks, which often consisted of repetitive procedures. Many informants had difficulties combining the roles of health worker and shop worker because there was a potential for a conflict of interest. Organizational issues like inadequate systems for overtime work, among other things, and a limited ability to influence their own work days were also highlighted as contributing factors.

Forord

Innlevering av denne masteroppgaven markerer avslutningen på vårt treårige masterstudie ved Universitetet i Nordland. Vi har hatt tre flotte år som deltidsstudenter og er veldig glade for endelig å være i mål.

Det å jobbe med denne oppgaven har til tider vært hektisk og tøft, men absolutt både lærerikt og spennende. Vi er veldig stolte av å ha klart dette til tross for jobb, menn, barn og at vi bor i hver vår by.

Mange fortjener en stor takk for at denne masteroppgaven har latt seg realisere. Vi vil begynne med å takke hverandre for det gode samarbeidet vi har klart å få til. Videre synes vi våre nærmeste familier fortjener en stor takk for at vi i perioder har måtte prioritere studiene.

Vi ønsker å rette en stor takk til alle våre informanter. De har med glede og stort engasjement delt sine erfaringer med oss, og vært til stor inspirasjon for oss. Uten dere hadde det ikke vært noen oppgave. En spesiell takk går til vår veileder Frode Fjelldal-Soelberg for gode innspill og tilbakemeldinger.

Videre vil vi takke våre arbeidsgivere som har vært villig til å legge til rette for studiedager, våre medstudenter for koselige samlinger samt Norges Optikerforbund og Synsinformasjon for gode innspill i starten av denne prosessen. En ekstra takk rettes til Norges Optikerforbund for god hjelp til å finne informanter til oppgaven vår. Til sist vil vi takke Eirik Svendby for god hjelp med oversettelse av sammendraget.

Alta/Tromsø mai 2015

Marianne Bongo-Wiik

Maria S. Svendby

Sammendrag

I denne oppgaven har vi sett nærmere på optikerbransjen og hvilke faktorer som spiller inn når en optiker velger å forlate bransjen. Forskningsområdet har vært optikere som ikke er aktive i yrket lenger og vi har tatt utgangspunkt i tematikken rundt arbeidsmiljø og trivsel for å undersøke hvorfor den enkelte prioriterer yrkesbytte fremfor å bli i bransjen.

På bakgrunn av dette formulerte vi følgende problemstilling med forskningsspørsmål:

Hvorfor slutter optikere som har jobbet under 6 år i bransjen?

- *Hvilken betydning har arbeidsoppgaver, karriere- og utviklingsmuligheter, arbeidssted, arbeidstider og lønn hatt i deres valg om ikke å utøve yrket sitt lenger?*
- *I hvilken grad har ledelsen påvirket deres valg om ikke å utøve yrket sitt lenger?*
- *Var det overenstemmelse med hva en tillærte seg på optometristudiet og hva som møtte en i arbeidslivet?*
- *Hvilke kriterier er lagt til grunn før valg av nytt studie og/eller yrke?*

Vi har valgt en kvalitativ fremgangsmåte og det empiriske grunnlaget består av 8 halvstrukturerte intervjuer med optikere som ikke lenger jobber i butikk. Hensikten med intervjuene har vært å avdekke informantenes egen forståelse og opplevelse av hvorfor de forlot yrket. Oppgaven vår har en utforskende tilnærming til problemstillingen og i teoridelen har vi fokusert på ledelsens innvirkning på medarbeidere, arbeidsmiljø, arbeidsoppgaver samt andre undersøkelser som kan relatere seg til tematikken vår.

Gjennom intervjuene kom det frem at det ikke er én spesifikk årsak eller hendelse som var avgjørende for valget om å slutte som optiker i butikk, men en kombinasjon av flere negative faktorer. Våre informanter trekker frem at arbeidstidene var ugunstige og vanskelig lot seg kombinere med fritid. Arbeidsdagene opplevdes som rutinepregede og lite krevende. Gjennom dagen hadde de lite variasjon i arbeidsoppgaver, som ofte besto av gjentakende prosedyrer. De følte oppgavene var lite utfordrende og at de dermed stagnerte faglig.

Mange opplevde det som vanskelig å skulle forholde seg til rollene som både helsearbeider og butikkarbeider, de følte at de ulike rollene kunne komme i konflikt med hverandre.

Organisatoriske forhold som mangelfulle systemer rundt blant annet overtidsarbeid og lite muligheter for å styre dagene sine selv blir også trukket frem som medvirkende årsaker.

Innhold

Abstract	2
Forord	3
Sammendrag	4
1 Innledning	7
1.1 Optometrifaget	7
1.2 Aktualisering og valg av problemstilling	8
1.3 Bakgrunns historikk	10
1.4 Avgrensning	11
Begrepsavklaring	11
2 Det teoretiske landskapet	13
2.1 Faktorer som spiller inn på motivasjon og trivsel	13
2.2 Ledelsens betydning	15
2.3 Arbeidsmiljø	16
2.4. Turnover/personalgjennomtrekk	18
2.5 Hva tiltrekker arbeidssøkere?	20
2.6 Organisasjonskultur	21
Rollekonflikt	22
2.8 Karriere og karriereutvikling	23
2.9 Alminnelig arbeidstid og overtid	24
2.10 Studier som kan relatere seg til vår tematikk	24
2.11 Optometriutdanningens innhold	25
3 Metodisk fremgangsmåte	27
3.1 Kvalitativ datainnsamling	27
3.2 Metodologisk analyse av problemstillingen	28
3.3 Valg av undersøkelsesdesign	29
Valg av studie	29
3.4 Det kvalitative forskningsintervjuet	30
Intervjuguide	30
Hvordan velge ut informanter?	31
Hvordan få tilgang til informanter?	31
Gjennomføring av intervjuene	32
Lydopptaker	33
3.5 Analyse av kvalitative data	34

Gyldighet og pålitelighet	35
3.6 Etske betraktninger	36
3.7 Begrensninger og ulemper ved vår kvalitative studie	37
3.8 Sammendrag	38
4 Analyse og drøfting.....	39
4.1 Hvilken betydning har arbeidsoppgaver, karriere- og utviklingsmuligheter, arbeidssted, arbeidstider og lønn hatt i deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger?.....	39
4.1.1 Hvilken betydning har arbeidsoppgaver hatt i deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger?	39
Sammendrag	44
4.1.2 Hvilken betydning har karriere- og utviklingsmuligheter hatt i deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger?.....	44
Sammendrag	47
4.1.3 Hvilken betydning har arbeidssted og arbeidstid hatt i deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger?	48
Sammendrag	51
4.1.4 Hvilken betydning har lønn hatt i deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger?.....	52
Sammendrag	54
4.2 I hvilken grad har ledelsen hatt å si i deres valg om ikke å utøve yrket sitt lenger?.....	55
Sammendrag	60
4.3 Var det overenstemmelse med hva en tillærte seg på optometristudiet og hva som møtte en i arbeidslivet?	60
Sammendrag	64
4.4 Hvilke kriterier er lagt til grunn før valg av nytt studie og/eller yrke?	64
Sammendrag	67
4.5 Andre funn.....	67
Sammendrag	70
4.6 Oppsummering, diskusjon og refleksjon av funn	71
5 Konklusjon	77
6 Innvendinger.....	79
Litteraturliste.....	80
Vedlegg 1: Intervjuguide	84
Vedlegg 2: Informert samtykke	86

1 Innledning

I denne oppgaven ønsker vi å se nærmere på optikerbransjen og hvilke faktorer som spiller inn når en optiker velger å forlate bransjen. Forskningsområdet har vært optikere som ikke er aktive i yrket lenger, vi valgte likevel å inkludere en som under ny utdanning brukte sin kompetanse som optiker som en ekstra inntektskilde. Vi har tatt utgangspunkt i tematikken rundt arbeidsmiljø og trivsel for å undersøke hvorfor den enkelte prioriterer yrkesbytte fremfor å bli i bransjen.

1.1 Optometrifaget

Høgskolen i Buskerud og Vestfold (HBV), avdeling Kongsberg, er det eneste studiestedet i Norge som tilbyr en utdanning innen optometri, som er en helsefaglig utdanning.

Grunnutdannelsen gir en bachelorgrad og offentlig godkjenning som optiker. Videre er det mulig å ta en mastergrad innen optometri og synsvitenskap, hvor deler av utdannelsen kan tas i utlandet. Dersom en ønsker andre studiesteder enn Kongsberg må en bevege seg til utlandet. HBV sine nettsider forteller at optometristudiet passer for de som er interessert i teknikk og det å arbeide med mennesker (Fængsrud, 2015).

En optiker kan arbeide forskjellige steder, blant annet i en optisk forretning, hos hjelpemiddelsentralen, på sykehus og hos øyeklinikker. Hovedoppgaven til optikeren i dag er å foreta synsundersøkelser og tilpasse kontaktlinser (Fængsrud, 2015). Under en synsundersøkelse vil synsfeil bli avdekket og optikeren kan forskrive synskorrigerende hjelpemidler som briller og/eller kontaktlinser. Ved mistanke om øyesykdommer vil optikeren henvise kunden videre til øyelege (Lewandowski og Bruun, 2005).

I 4. kvartal 2010 var det registrert 1065 sysselsatte optikere i Norge, hvorav 466 menn og 599 kvinner (Statistisk sentralbyrå, uten dato). Tall fra Helsetilsynet sine nettsider viser at det var registrert 1841 autoriserte optikere pr. 4.1.2011 (Helsetilsynet, 2013). Disse tallene inkluderer personer som ikke arbeider innenfor yrket de er autorisert for, og personer som ikke bor i Norge. Av disse tallene kan vi se at det er 57,85 % av de autoriserte optikerne som er sysselsatt som optiker i årsskiftet 2010-2011.

1.2 Aktualisering og valg av problemstilling

Opp gjennom årene har det blitt stilt spørsmåltegn ved om det utdannes for få optikere i Norge. Bedriftseiere har ofte ment nettopp dette (Lewandowski og Bruun, 2005). I følge Lewandowski og Bruun utdannes det i alle fall ikke for mange optikere:

«Faktum er at det aldri har vært arbeidsledighet blant optikere og at det alltid har vært problemer med å få ansatt optikere ute i distriktene. Behovet for optikere synes umettelig.» (Lewandowski og Bruun, 2005:238)

Men er det slik at mangel på optikere er ensbetydende med at det utdannes for få optikere? Kan problemet være at mange av optikerne *forlater* bransjen slik at behovet for optikere på den måten ikke blir tilfredsstillt optimalt? Norges Optikerforbund (NOF), som er en faginteresseorganisasjon for optikere, og Synsinformasjon (SI), som er optikerbedriftenes interesseorganisasjon, opplever at flere optikere enn tidligere velger å forlate yrket. NOF er opptatt av at *«det ikke hjelper å fylle på med flinke optikere i den ene enden hvis ferdigutdannede kolleger slutter i faget [i den andre enden]»* (Jervell, 2013:20). NOF og SI gjennomførte en arbeidslivsundersøkelse blant norske optikere i 2013. Her kom det frem at de som velger å forlate bransjen er de som har jobbet relativt kort tid som optiker, altså under 5 år (NOF og SI, 2013).

Per Kristian Knudsen fra NOF kan opplyse at rundt 41 optikere forsvant ut av bransjen i 2011 og rundt 44 forsvant ut av bransjen i 2012. På den annen side ble det utdannet 59 optikere i 2011 (Lewandowski, 2011), 58 optikere i 2012, hvorav 45 kvinner og 13 menn (Helland, 2012), og 43 optikere i 2013 (Helland, 2013). Vi kan se at det i 2011 og 2012 har forsvunnet nesten like mange ut av bransjen som det har kommet nye inn i bransjen.

Optikerne er den største yrkesgruppen innen øyehelsefaget i Norge¹ og er for mange første kontakt ved øye- og synsrelaterte problemer (Olsen, 2007). Med en forventet økning av eldre i befolkningen vil optikeren derfor være en viktig ressurs til å ta vare på befolkningens syn- og øyehelse. For å opprettholde et godt øyehelsetilbud til hele befolkningen, og for å ivareta optikernes interesser, anser vi det som viktig å undersøke årsaker til at optikere velger å forlate bransjen. På den måten kan en finne løsninger til å beholde flest mulig i bransjen slik

¹ Means, K. og HBV Fakta om optikeryrket. Tilgjengelig fra: <http://www.blioptiker.no>

at stabiliteten og kontinuiteten i den enkelte forretning og i bransjen generelt kan opprettholdes. På bakgrunn av dette er vår problemstilling, med underspørsmål, følgende:

Hvorfor slutter optikere som har jobbet under 6 år i bransjen?

- *Hvilken betydning har arbeidsoppgaver, karriere- og utviklingsmuligheter, arbeidssted, arbeidstider og lønn hatt i deres valg om ikke å utøve yrket sitt lenger?*
- *I hvilken grad har ledelsen påvirket deres valg om ikke å utøve yrket sitt lenger?*
- *Var det overenstemmelse med hva en tillærte seg på optometristudiet og hva som møtte en i arbeidslivet?*
- *Hvilke kriterier er lagt til grunn før valg av nytt studie og/eller yrke?*

Som nevnt tidligere er vårt utgangspunkt for undersøkelsen arbeidsmiljø og trivsel. Hva som får den enkelte til å trives i arbeidet kan være svært forskjellig fra person til person og hvilke faktorer som spiller inn når en velger å slutte som optiker er trolig komplekse. Gjennom arbeidslivsundersøkelsen til NOF og SI fra 2013 kommer det frem noen faktorer vi ønsker å se nærmere på angående valget om å slutte i yrket. Disse faktorene er:

- Hvilke arbeidsoppgaver en optiker har.
- Karriere- og utviklingsmuligheter. Mange forretninger har små arbeidsmiljø, og en vil kanskje oppleve at utviklings- og karrieremulighetene er begrenset.
- Arbeidssted, for eksempel om en jobber på senter eller i gate butikk.
- Arbeidstider, om det betyr noe for trivselen om en har mye sene vakter eller overtid, samt helgevakter.
- Lønn, det kan tenkes at lønnsnivå kan virke inn på hvordan den enkelte føler seg verdsatt i arbeidet.

I følge blant annet Johannessen og Olsen (2010) vil ledelsen kunne påvirke trivselen til medarbeiderne. Vi ønsket derfor å undersøke om det er noen som har valgt å slutte i bransjen på grunn av måten lederen(e) har håndtert sitt ansvarsområde. Er det noe ledelsen i forretningene kan gjøre for å holde på optikerne?

Gjennom studiet tilegner en seg kompetanse til å utføre en rekke arbeidsoppgaver. Står optometriutdanningen i stil til det som møter en i arbeidslivet? Vi har sett på om optikeren opplever at de får arbeide med det de er utdannet til, om de får brukt kunnskapen slik de ønsker eller om de føler de mangler kompetanse på enkelte områder. Til sist har vi sett på hva

som har blitt lagt vekt på ved valg av ny utdanning eller yrke. Vi har reflektert over om optikeren forlater bransjen til fordel for andre yrker, om det er andre yrker som virker mer attraktive og om de derfor har valgt å slutte som optiker. Løper optikeren til noe eller fra noe?

1.3 Bakgrunns historikk

Optikerutdanningen og yrket har opp gjennom tidene vært gjennom en endrings- og utviklingsprosess. Frem til 1988 var norske optikere regulert som håndverkere, men i 1988 ble optikeren definert som helsepersonell og fikk deretter en rekke pålegg og retningslinjer å forholde seg til (Lewandowski og Bruun, 2005). Optikerutdannelsen var helt til 2003 en del av ingeniørutdannelsen, men i 2003 ble den en del av helseprofesjonen (ibid). En kan tenke seg at endringen fra ingeniørutdanning til helsefagutdanning har ført til at studiet nå tiltrekker seg andre søkere enn tidligere. Når det gjelder forholdet mellom mannlige og kvinnelige studenter, velger stadig flere kvinner enn menn å starte på studiet. Før 1980-tallet var yrket helt klart mannsdominert, men dette endret seg i løpet av 80-tallet og i 2004 var 75 % av studentene kvinner (ibid). I tillegg til skiftet mellom hvilket kjønn som dominerer, ser en at det i dag er kjeder som har blitt de dominerende aktørene på markedet (Lewandowski og Bruun, 2005). Frittstående, selveide, forretninger blir stadig sjeldnere. En lignende utvikling er funnet i Australia (Long et al, 2011). Arild Krogh oppfordrer spesielt de optikere som er tilknyttet kjeder til å ivareta det faglige:

«Kjedene har fått profesjonelle ledere som tar avgjørelser på vegne av sine medlemmer. Og her ser jeg en stor fare for at optikerne passiviseres og kanskje ikke får gehør, fordi ledelsen oppfatter deres meninger som lite interessante (...) Stilles optometrien på sidelinjen, kan dette bli et problem! (...) Forståelsen for fagets betydning må styrkes hos alle aktører i bransjen (...) Det er viktig at optikere som er med i kjeder, er bevisste på at det faglige ivaretas.» (Sitat fra Arild Krogh i Lewandowski og Bruun, 2005:248)

Norges Optikerforbund, Synsinformasjon og HBV har jobbet hardt med å rekruttere flere optikere til studiet (Helland, 2013). Det er utarbeidet brosjyremateriell, nettstedet www.blioptiker.no samt at sosiale medier som *Facebook* og *Instagram* er tatt i bruk for å nå ut til flest mulig (ibid). I år har det vært en økning på 23,3 % i førstevalgsøkere til bachelorutdanningen i Optometri (Hermansen, 2015).

1.4 Avgrensning

Vi ønsket å intervju de optikere som ikke var aktive i optikerbransjen lenger og som hadde erfaring fra optiske forretninger. Vi utelukket da de som *kun* hadde arbeidet i annen type virke, for eksempel hjelpemiddelsentralen eller hos en øyeklinikk. Dette valget gjorde vi fordi majoriteten av optikere arbeider i optiske forretninger (Fængsrud, 2015) og vi forsto det slik at det er forretningene som i størst grad opplever «mangel på optikere» som en utfordring.

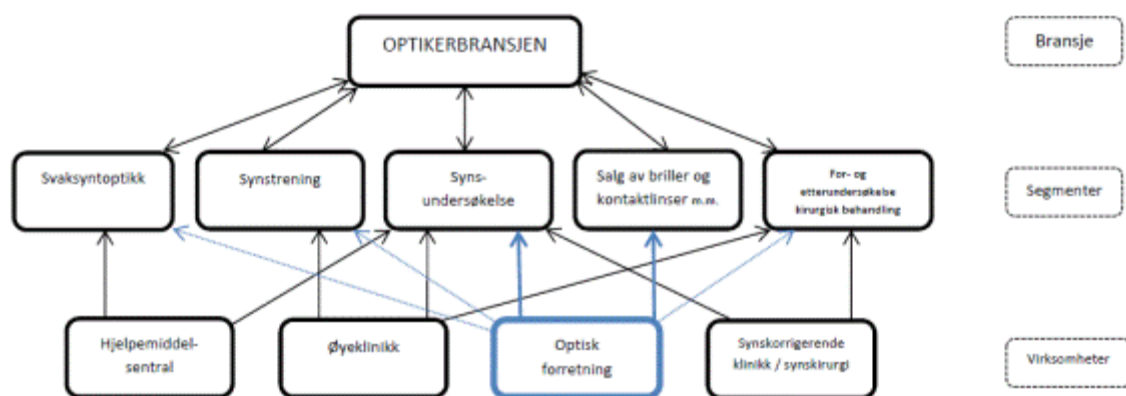
Vi valgte å se bort i fra de som av helsemessige årsaker har falt ut av arbeidslivet.

Begrepsavklaring

Gjennom oppgaven benytter vi oss av begrepet «bransje» og «optikerbransje». Når vi skal beskrive «bransje» vil vi benytte oss av definisjonen til Roos et al.:

«En bransje er en gruppering bedrifter som fra kundenes synsvinkel tilbyr produkter eller tjenester som tilfredsstillir samme behov.» (Roos et al. 2013:57)

I begrepet «optikerbransje» legger vi alle de virksomhetene det er naturlig for en autorisert optiker å arbeide hos og som kan tilby tjenester som kan avdekke et synsbehov hos kundene. For å få en grov oversikt over optikerbransjen har vi laget en figur:



Figur 1
Inspirert av Roos et al. 2013:58

Av figuren ser vi at vi kan dele optikerbransjen i ulike segmenter, eller grupper, som dekker ulike behov hos kundene. Vi har valgt en grovdeling av noen få grupper som eksempler på ulike segmenter innen optikerbransjen. Hver av disse gruppene kan splittes ytterligere i tillegg til at det finnes grupper vi ikke har presentert her. Nederst i figuren har vi valgt noen eksempler på virksomheter i bransjen. Pilene fra de ulike virksomhetene til gruppene viser eksempler på hvilke segmenter de ulike virksomhetene dekker. Optikeren i alle virksomhetene vi har presentert vil kunne utføre synsundersøkelse som en del av arbeidet. Optikeren i *NAV hjelpemiddelsentral* vil blant annet være spesialisert innen svaksyntoptikk, og kunne tilpasse synshjelpemidler til de klientene som har sterkt redusert syn.

Ved en *øyeklinikk* vil optikeren kunne arbeide i samarbeid med andre øyehelsearbeidere, blant annet øyeleger (oftalmologer). Det vil være store forskjeller på hva ulike øyeklinikker arbeider med, men felles for det vi legger i «øyeklinikker» er at det ikke er butikkvirksomhet med salg av briller eller kontaktlinser kombinert i driften.

Synskorrigerende klinikker er de virksomhetene som har spesialisert seg på synskorrigerende kirurgi. Her behandles klienter med synsfeil i den hensikt at de skal slippe bruk av briller og kontaktlinser. Optikeren vil blant annet kunne foreta for- og etterundersøkelser i forbindelse med disse behandlingene. Eksempler på slike virksomheter er Memira og Synslaser.

Til sist har vi listet opp *optiske forretninger* i vår figur, denne har vi markert med blått for å fremheve at det er dette området vi ønsker å fokusere på. Vi har laget to tykke streker til gruppene «synsundersøkelse» og «salg av briller og kontaktlinser m.m.». Dette for å understreke at noen av hovedoppgavene i optiske virksomheter er butikkdrift og synsundersøkelser. I tillegg har vi laget stiplede piler til hver av de andre gruppene for å vise at optikeren i de optiske forretningene også kan arbeide innenfor andre segmenter, avhengig av hvilken type forretning de tilhører og hvilke avtaler de har med de andre virksomhetene i området. I oppgaven vil vi benytte oss av begrepene *optikerbutikk* og *optisk forretning* om hverandre. Eksempler på optiske forretninger er Brilleland, Specsavers, Interoptik og Synsam.

2 Det teoretiske landskapet

Problematikken rundt at optikere velger å forlate bransjen kan ha noe med arbeidsmiljø og trivsel å gjøre. Vi valgte derfor å lete etter faktorer som påvirker arbeidsmiljøet og trivselen i en organisasjon. To hovedområder vi har fokusert på er ledelse og organisasjonskultur. Samtidig har vi funnet fram til andre studier som kan relateres til vår tematikk.

2.1 Faktorer som spiller inn på motivasjon og trivsel

Optikerbransjen har gjennom et historisk blikk vært gjennom en stor endringsprosess, blant annet ved at utdanningsnivået har blitt høyere. En endring i retning økt utdannelse ser en også generelt i samfunnet (Jacobsen og Thorsvik, 2009). Det kan tenkes at overgangen til kunnskapssamfunnet har ført til at generasjonsforskjeller mellom virksomhetens ansatte har blitt ekstra merkbare, og derfor ført til en ekstra utfordring for utøvelse av ledelse. Der det tidligere var mulig å kontrollere og styre ved hjelp av regler, byråkrati og klare funksjonsområder må vi i dag ha en annen tilnærming (ibid). Yngre generasjoner legger i følge Jacobsen og Thorsvik (2009) vekt på at jobben skal gi interessante arbeidsoppgaver og gode læringsmuligheter. De ønsker å være selvstendig, ha inspirerende ledere og fleksibilitet i arbeidet. Tradisjonell ordre- og kontrollledelse virker ofte mot sin hensikt og kan føre til motstand i organisasjonen (ibid). En del av lederens oppgave er å motivere medarbeiderne til å arbeide mot organisasjonens mål. Motivasjonsfaktorer kan være ansvarsoppgaver, sosiale relasjoner, verdsetting fra omgivelsene og opplevelse av at arbeidet en utfører gir mening (Roos et al, 2013). Dersom ledelsen hjelper til slik at medarbeidernes personlige mål sammenfaller med virksomhetens mål, vil virksomheten kunne oppleve fremgang samtidig som medarbeiderne opplever personlig mestring (Johannessen og Olsen, 2010).

En motivert medarbeider vil med ledelsens hjelp kunne påvirke bedriftens effektivitet og resultater (Vanebo og Busch, 1988). Motivasjonen påvirkes av både indre og ytre belønning. Indre belønning har med menneskers indre behov og drivkrefter å gjøre, mens ytre belønning styres av bedriften og det virkemiddelet den ønsker å benytte for å stimulere til ønsket atferd (ibid). Indre motivasjon, som at arbeidstakerne føler at arbeidet de gjør er meningsfylte og interessante, er i større grad med på å motivere ansatte til bedre innsats enn ytre belønning, som bonusordninger og provisjoner (Stranden, 2014). Når igjen de ansatte føler at jobben er

morsom og gir en indre tilfredshet, gjenspeiles dette igjen på organisasjonen og kan føre til mer fornøyde kunder (ibid). Økt ansvar, frihet, fleksibilitet og medbestemmelse over egen arbeidshverdag vil kunne føre til at arbeidet oppleves meningsfullt for den enkelte og føre til økt trivsel på arbeidsplassen (Farbot, 2013). Ikke alle jobber kan bli mer utfordrende eller endres på. Rutinepregede oppgaver, dårlig med muligheter for å ta egne beslutninger, små lærings- og utviklingsmuligheter vil kunne føre til lav effektivitet på sikt (Vanebo og Busch, 1988).

Vi ønsker å trekke frem Frederick Herzberg sin trivsel- og motivasjonsteori (Vanebo og Busch, 1988). Herzberg gjorde en undersøkelse blant ingeniører og regnskapsfolk for å kartlegge årsakene til trivsel og mistrivsel, og delte resultatet i to kategorier: motivasjonsfaktorer og hygienefaktorer. Han konkluderte med at dersom motivasjonsfaktorene var til stede skapte dette trivsel, men det skapte derimot ikke mistrivsel dersom de ikke var til stede (ibid). Hygienefaktorer førte ikke til trivsel dersom de var til stede, men dersom de manglet førte det til mistrivsel (ibid). Under motivasjonsfaktorer er blant annet utviklingsmuligheter, anerkjennelse, arbeidsoppgaver, ansvar og karrieremuligheter (Grimsø 2003). Som hygienefaktorer nevnes personalpolitikk, ledelse, lønn, mellommenneskelige forhold, trygghet og status (ibid). Det er motivasjonsfaktorene som motiverer oss til innsats, mens hygienefaktorene ikke regnes altså ikke som motiverende i seg selv. En hygienefaktor med positivt fortegn vil være med på å skape et sunt arbeidsmiljø, mens en hygienefaktor med negativt fortegn vil være demotiverende. Lønn anses altså som å være en hygienefaktor som i seg selv ikke motiverer oss, men dersom den oppleves som dårlig eller urettferdig vil den kunne skape misnøye og være demotiverende i arbeidssituasjonen. Anser vi lønnen som grei, tar vi den som selvsagt (ibid).

Lønn innebærer det en arbeider skal ha utbetalt for sitt arbeid (Grimsø, 2003). I tillegg kan andre former for kompensasjon være eksplisitt eller implisitt inkludert, enten i form av faste tillegg eller tillegg som varierer. Ved rangering av hva ansatte setter høyest i arbeidssituasjonen kommer lønn et stykke ned på listen (ibid). Grimsø (2003) mener konklusjonen blir for enkel dersom vi mener at lønn ikke er så viktig. Dersom en oppfatter lønnen sin som rimelig og rettferdig så er en ikke så opptatt av den. De som sliter med å få endene til å møtes blir mer opptatt av lønnen og føler at innsatsen de gjør ikke kommer til uttrykk i den avkastningen arbeidet gir. De kan også føle seg bedre kvalifisert enn en kollega

som mottar samme eller høyere lønn. I slike situasjoner vil mest sannsynlig lønn stå høyt på rangeringslisten (ibid).

2.2 Ledelsens betydning

Ledere har et stort ansvar i en organisasjon, og vil få mye av krediten når ting går bra, men også ha del i ansvaret når ting går dårlig (Martinsen, 2005). Ledelse handler om å legge til rette for aktiviteter og relasjoner i en gruppe, ut i fra de verdier, planer og rammer lederen besitter (ibid). En leder må ha både vilje og evne til å påta seg ansvar for både bedriftens resultater og dens medarbeidere (Vanebo og Busch, 1988). Hvor effektiv lederen er i å nå organisasjonens mål kan måles både subjektivt og objektivt. Objektive mål finner vi blant annet i de økonomiske resultatene til organisasjonen og subjektive mål kan være kommunikasjonsevne, motivasjonsevne og innsats (Martinsen, 2005). Generell jobbtilfredshet og tilfredshet med lederen har en sterk sammenheng, det vil si at dersom kvaliteten på relasjonen mellom leder og medarbeiderne er god, vil det ha positiv innvirkning for organisasjoner (ibid). En leder vil kunne ha god nytte av å utvikle sine relasjonsferdigheter og øke sine kunnskaper i hvordan de kan stimulere sine medarbeidere til kreativitet og motivasjon (ibid). Ledere jobber i stor grad med mennesker, og ulike mennesker har igjen ulike behov og følelser. En lederstil som tar hensyn til medarbeidernes behov, som gir støtte, lytter, og gir god oppfølging vil fremme trivselen til medarbeiderne i langt større grad enn ledere som er sterkt oppgaverelaterte og autoritære (Bjørvik, 1987, Martinsen, 2005).

Alle har et behov for å føle seg sett og hørt, og en leder med omsorg for sine medarbeidere vil kunne ha stor positiv effekt for trivselen til den enkelte. Bieffekter av god ledelse er bedre helse, mindre sykefravær, høyere motivasjon, større arbeidsglede, bedre prestasjoner og andre muligheter for vekst (Johannessen og Olsen, 2010). En god ledelse med et godt arbeidsmiljø bidrar til et bedre omdømme, som igjen fører til konkurransefordeler for virksomheten (Johannessen et.al, 2009). Ledelsen har altså et ansvar for å få den enkelte medarbeider til å trives, samt legge til rette for at de ansatte skal få opplevelsen av et godt arbeidsmiljø.

2.3 Arbeidsmiljø

Arbeidsmiljøet består av psykososiale, organisatoriske og fysiske faktorer som omgir oss på arbeidsplassen (Svensli, 2013, Utdanningsforbundet, 2011). De psykososiale faktorene er subjektive opplevelser av samhold, kommunikasjon, forhold til ledelse og kolleger, samt stress og konflikter (Utdanningsforbundet, 2011). Organisatoriske faktorer kan være tilrettelegging og organisering av arbeidet, arbeidstid- og sted samt fleksibilitet i arbeidshverdagen (ibid). De fysiske faktorene er hvordan arbeidsplassens tekniske utforming er og påvirkningen den har på arbeidstakerne. Det kan være ergonomiske forhold, inneklima og om arbeidet er fysisk tungt og belastende (ibid). Det er arbeidsgiver, eller den som leder virksomheten i arbeidsgivers sted, som har ansvaret for at arbeidsmiljøet på arbeidsplassen samsvarer med gjeldende lover og regelverk (AML§1-8 og §2-1).

For å ha et godt arbeidsmiljø på arbeidsplassen er det viktig at arbeidsoppgavene oppleves som interessante og meningsfulle for den enkelte. Er det en ubalanse mellom det som forventes av en (krav) og det en faktisk makter (ressurser), oppleves arbeidsmiljøet som psykisk belastende og kan føre til at trivselen til den enkelte medarbeider synker (Johannessen og Olsen, 2010). For store krav skaper stress og kan føre til utslitthet, for små krav kan føre til passivitet og kjedsomhet. Både for små og for store krav kan føre til negativt stress, og dersom kroppen utsettes for negativt stress over tid vil det skje en økning av hormonet kortisol, som på sikt vil kunne gi en negativ helsemessig effekt (ibid). En kan oppleve belastningsslidelser, psykiske plager, langtidssykemelding og i verste fall kan en bli utbrent (ibid). Dersom medarbeideren opplever en god balanse mellom kravene vil det føre til en større mestringsfølelse og en følelse av at arbeidet gir mening. En god balanse oppleves dersom kravene tidvis ligger i overkant av hva en kan prestere, men en vet at det gis støtte og hjelp når det er nødvendig, dette gir følelsen av å ha et utviklende psykososialt arbeidsmiljø (ibid).

Dersom organisasjonen har klare mål og forventninger, anerkjenner de ansatte og legger til rette for gode relasjoner mellom medarbeiderne, vil det kunne forbedre de psykososiale forholdene på jobben som igjen vil påvirke de ansattes prestasjoner i positiv retning (Reineholm, 2013). Godt psykososialt arbeidsmiljø vil være med på å fremme god helse hos arbeidstakerne. Høye krav er assosiert med lavere prestasjon og dårligere helse, som igjen kan føre til mangelfull nyttig gjøring av egne ressurser. Ansatte som klarer å ta seg nytte av

ressursene de besitter er også mer kapabel til å ta steget ut å skifte jobb, dersom de føler det er aktuelt, sammenlignet med de som mangler ressurser (ibid).

Årsaken til at et arbeidsmiljø skaper negativt stress ligger ofte i dårlig organisering eller tilrettelegging av arbeidet, mangelfull kommunikasjon, belastende arbeidstidsordninger og prestasjonsbasert lønn (Arbeidstilsynet-5, uten dato). For å redusere opplevelsen av stress er støtte fra ledelse og kolleger viktig (ibid). En må føle at det en jobber med er meningsfullt og at en har kontroll over sin egen arbeidshverdag, for eksempel ved at en har medbestemmelse over oppgavene en utfører. I tillegg er varierende oppgaver, gode rutiner, god bemanning, tilstrekkelig med tid og ressurser til å utføre arbeidsoppgavene og ikke minst god opplæring viktig for å redusere stressnivået på arbeidsplassen og øke trivselen (Arbeidstilsynet-5, uten dato, Utdanningsforbundet, 2011). Trivselen utenfor arbeidslivet vil også kunne gjenspeile seg i trivselen på arbeidsplassen (Bjørvik, 1987). Hvis en opplever personlige utfordringer ellers i livet, som samlivsproblemer eller sykdom i familien, vil dette kunne påvirke arbeidshverdagen og føre til redusert trivselsopplevelse i arbeidet (ibid).

Problemet med å ivareta et godt arbeidsmiljø ligger ofte i manglende økonomiske og menneskelige ressurser samt utilstrekkelige systemer (Utdanningsforbundet, 2011). Små bedrifter, med under 20 ansatte, er ofte dårligere på systematisk oppfølging av arbeidsmiljøet enn hva store bedrifter er (Arbeidstilsynet-1, 2013). I små bedrifter må ofte arbeidsgiveren/daglig leder håndtere en lang rekke arbeidsoppgaver helt alene, som å administrativt arbeid, ta beslutninger og holde kontroll på økonomien (Moen, 2007). Veien blir til mens en går, og det blir ofte ikke tid til planlegging. Arbeidsmiljø er et omfattende tema som er lett å nedprioritere i en travel hverdag, og fokuset på arbeidsmiljø i små bedrifter har derfor lett for å havne i skyggen av andre oppgaver (ibid).

I henholdt til arbeidsmiljøloven er enhver medarbeider i en organisasjon pliktig til å bidra til et godt arbeidsmiljø (AML § 2-3). Arbeidstilsynet peker på at en skal bidra positivt slik at det blir en god arbeidsdag for alle, ta seg tid til de rundt seg, ta initiativ og foreslå forbedringer dersom en synes noe er negativt, være inkluderende på arbeidsplassen og ta avstand til mobbing (Arbeidstilsynet-4, uten dato) Dersom en opplever noe som er problematisk på arbeidsplassen vil det være hensiktsmessig å ta det opp med lederen, verneombud eller tillitsvalgte på arbeidsplassen (Utdanningsforbundet, 2011).

Kommunikasjon, som innebærer utveksling av informasjon mellom to eller flere personer, er en sentral nøkkel i relasjonsbygging (Håkonsen, 2004). Dersom vi klarer å være oppmerksomme, vise empati og lytte til det en kollega ønsker å kommunisere bidrar vi til en positiv relasjon. Som helsearbeider, i denne sammenhengen optiker, er det ikke bare relasjonen til kolleger som er viktig, men også relasjonen til kundene (ibid). Kommunikative ferdigheter er ingen garanti for at optikeren gjør en god jobb med kunden, men er et middel en kan bruke for og nå et felles mål sammen med kunden. Det vil være kvaliteten på relasjonen som skapes som avgjør om det blir en positiv opplevelse (ibid). Håkonsen (2004) trekker frem at bruken av fagspråk, som utvikles innenfor de fleste yrkesprofesjoner, kan være uforståelig for kunden og dermed bli et hinder for en god dialog. Han påpeker også at kommunikative ferdigheter bør inngå som en del av helsearbeidernes generelle kompetanse.

2.4. Turnover/personalgjennomtrekk

Misnøye med arbeidsplassen vil kunne føre til turnover, eller gjennomtrekk, i organisasjonen (Larsen, 2012). Turnover i en organisasjon behøver ikke skyldes at noe er «galt», andre faktorer, som et ønske om karriereskifte, kan likegodt være årsaken (ibid). Personer med høye ambisjoner og yteevne vil kunne forlate en organisasjon på jakt etter nye og mer utfordrende arbeidsoppgaver (Bjørkvik, 1987). At ansatte slutter i sine stillinger vil kunne føre til at all opplæring og investeringer som en har brukt på den ansatte er for gjeves og at bedriftens effektivitet dermed blir redusert. Det er derfor en fordel om ledelsen setter seg ned for å finne ut av årsakene til høyt personalgjennomtrekk, og om det for eksempel er forhold ved arbeidsmiljøet som ligger til grunn (ibid). Selv om turnover har sine negative sider, kan det også ha positive innvirkninger på bedriften at ansatte slutter i sine stillinger, blant annet ved at en får inn nye medarbeidere som ser jobben med friske øyne (ibid).

Jobber som er sterkt avgrensede, med lite ansvar, lite avveksling og mangelfulle læringsmuligheter vil kunne gi redusert behovstilfredsstillelse. Dette kan igjen føre til stor personalgjennomtrekk (Bjørkvik, 1987). På den annen side vil variasjon i jobben med meningsfulle arbeidsoppgaver, økt ansvar, støtte og respekt fra ledelsens samt gode læringsmuligheter kunne bidra til at en arbeidstaker trives på arbeidsplassen og dermed ønsker å bli der (ibid). Alle ansatte har på forhånd gjort seg opp visse forventninger til en ny arbeidsplass, for eksempel gjennom utdanning eller stillingsannonse, og dersom arbeidsplassen ikke lever opp til disse forventningene vil det kunne føre til at den ansatte

søker etter nye jobber (ibid). Dersom en medarbeider har en følelse av tilknytning til arbeidsplassen og identifiserer seg med den vil en ofte ha økt vilje og motivasjon til å bli værende på arbeidsplassen (ibid).

I organisasjoner der mye av produksjonen består i utførelse av tjenester, hvor for eksempel en konsulent gir råd til sine klienter eller en optiker undersøker synet til sine kunder, vil en være avhengig av å holde på de menneskelige ressursene og deres kompetanse (Jacobsen og Thorsvik, 2009). Det stilles store krav til medarbeidernes kompetanse og hvor godt en organisasjon fungerer kan avhenge av dette (ibid). Dersom en ansatt slutter vil en kunne miste verdifull kompetanse, og noe av organisasjonens utfordringer vil dreie seg om å beholde de gode medarbeiderne i en tid der det byttes jobber stadig oftere (ibid). Organisasjonens ledelse må legge til rette for at medarbeiderne får brukt sin kompetanse, motivere de og sørge for at de får mulighet til videreutvikling. På den måten kan ledelsen forsøke å beholde kunnskapen medarbeiderne besitter innad i organisasjonen (ibid). De som opplever at jobben er variert og får gode tilbakemeldinger vil oppleve en sterkere tilknytning til arbeidsstedet enn de med veldig rutinepregete arbeidsoppgaver (ibid).

Gode utviklingsmuligheter på arbeidsplassen, blant annet gjennom større utfordringer og muligheter for faglig utvikling, vil oppleves som motiverende for den ansatte og dermed gi økt ønske om å bli værende i bedriften (Work Lifeundersøkelsen, 2013). For å beholde på medarbeidere er det enkelte som benytter seg av bindingstid, hvor en ansatt skriver under på å være i organisasjonen over en viss periode, og dersom en forlater organisasjonen før bindingstiden er ute vil dette kunne gi økonomiske konsekvenser for den ansatte (Jacobsen og Thorsvik, 2009). De som er minst villige til å binde seg kan være de med flest alternative muligheter (ibid). En organisasjon kan prøve å beholde sine medarbeidere ved å appellere til de ansattes lojalitet. Det kan være ledelsen har vært generøs i å tilrettelegge medarbeiderens arbeidssituasjon slik at de passer sammen med medarbeiderens liv utenfor arbeidsplassen eller at en har fått muligheter til å utfordre seg med arbeidsoppgaver som er utenfor deres kompetanseområde (ibid). Det kan oppleves som illojalt å forlate en arbeidsplass som en opplever som generøs, og en vil derfor på grunn av samvittighetsårsaker ha et ønske om å bli. Flere kan ha lyst til å bytte arbeidssted, men lar være siden en kan oppleve at en mister for mye ved å slutte. En kan miste frynsegoder, god lønn, gode kolleger eller en kan rett og slett være fornøyd med arbeidsplassens fysiske plassering (ibid).

2.5 Hva tiltrekker arbeidssøkere?

Det er mange faktorer som påvirker rekrutteringen til en organisasjon (Grimsø, 2003). Det kan handle om type foretak (produksjon-, tjeneste- eller kunnskapsforetak), strategivalg, lederstil, bedriftskultur, størrelsen på bedriften, arbeidsmiljø (både fysisk og psykisk), økonomi og arbeidstidsordninger. I tillegg kommer bedriftens varierende behov for arbeidskraft og den ansattes mulighet til å disponere sin tid friere (ibid).

Grimsø (2003) viser til en undersøkelse som ble utført på 300 IT-ansatte i 1998 på oppdrag fra IDG Communications og Den Norske Dataforening. De ble spurt om hvilke faktorer som er viktig dersom de skal bytte jobb. Øverst på lista over hva som er viktig kom faglig videreutvikling, utfordrende og stimulerende miljø, fleksibel arbeidstid og at jobben er selvstendig. Lengre ned på listen ligger blant annet ønsket om høyere lønn, mer fritid, mer ansvar, fine lokaler og reisevirksomhet. Helt i bunnen havnet faktorer som firmabil og at jobben kan tilby barnehageplass (Fiksdal 1998 i Grimsø 2003).

Selv om lønn ofte havner langt nede på listen over faktorer som er viktig for dem i jobbsammenheng så er dette noe som mange vurderer i en rekrutteringsprosess. Dersom lønnen er basert på grad av ytelse vil dette kunne tiltrekke dem som er, eller tror de er, veldig produktive. Er lønnen basert på ansiennitet vil kanskje de, som ikke har planer om å bli lenge i organisasjonen, la være å søke på stillingen. Lønn som er knyttet til kompetanse vil virke tiltrekkende på kandidater med høy kompetanse (Grimsø, 2003). En ting som betyr mer for oss enn hva lønn gjør er muligheten til fleksibilitet og det å kunne styre mer av arbeidshverdagen vår selv. Som Grimsø (2003) trekker frem ville det for 20-30 år siden vært utenkelig at ansatte ikke var på jobb mellom klokken åtte og klokken seksten på ettermiddagen. Når bruk av fleksitid var i startgroppen møtte ordningen først stor motstand. Etterhvert innså en at ordningen var hensiktsmessig for alle parter. Begrepet *kjernetid*, tidspunktet på dagen hvor arbeidspresset er størst, ble etablert (ibid). Utover kjernetiden står arbeidstakere mer fritt til å kunne styre arbeidstiden sin selv enten ved å komme og/eller gå senere eller tidligere. Mange i arbeidslivet ser på muligheten til en mer fleksibel arbeidsdag som en viktig faktor. Noe som også har blitt mulig i enkelte jobber er å jobbe hjemmefra. Spesielt i småbarnstiden vil det for noen familier være nødvendig at den ene av foreldrene kan jobbe hjemmefra. En slik type ordning vil kunne tiltrekke seg kompetente menn og kvinner som er interessert i både familie og jobb (Grimsø, 2003).

Kort oppsummert vil redusert trivsel være en stor årsak til planer om et jobbskifte (Kjeldstad og Dommermuth, 2009). Dersom en ansatt har kommet så langt at han ønsker å skifte jobb, vil arbeidstakeren ofte søke til arbeidssteder som kan tilby faglige utfordringer og utvikling i jobben (Work Life undersøkelsen, 2013). Andre faktorer som kan spille inn ved jobbskifte er økt lønn, frynsegoder, ferieordninger, muligheten for hjemmekontor og økt fleksibilitet (ibid). De som har mulighet til å jobbe hjemme/ulike steder har bedre trivsel i jobben enn de som må være fast på arbeidsplassen hele arbeidsdagen (Kjeldstad og Dommermuth, 2009). Frihet og selvbestemmelse i arbeidet vurderes høyt på arbeidsplassen og et godt forhold til kolleger og ledelsen har stor betydning i arbeidshverdagen (ibid). I følge Grimsø (2003) er faktorene som påvirker vårt yrkesvalg våre evner, anlegg, holdninger og verdigrunnlag, utviklet gjennom nærkontakt med familie, utdanningssystem og vennekrets. Disse faktorene er også med å påvirke hva som virker tiltrekkende eller frastøtende i en fremtidig stilling (ibid).

2.6 Organisasjonskultur

Organisasjonskultur innebærer «*grunnleggende antakelser organisasjonen har opparbeidet seg og som har fungert bra nok til å bli betraktet som sant og dermed blir lært bort til nye medarbeidere*» (Jacobsen og Thorsvik, 2009:120). Det er verdiene, normene og virkelighetsoppfatningen organisasjonens medarbeidere har dannet i fellesskap (ibid). En sterk organisasjonskultur kan ha positiv effekt på arbeidsmiljøet i virksomheten. Når en arbeider etter samme normer, regler og verdier vil det opparbeides en gjensidig tillitt mellom ledelsen og ansatte, som igjen fører til økt trygghet og trivsel. Fellesskapsfølelsen er et viktig kjennetegn på et sunt og godt arbeidsmiljø og forsterkes ved en sterk organisasjonskultur (Jacobsen og Thorsvik, 2009).

I en organisasjon kan det dannes grupperinger med ansatte med ulike verdier, holdninger og normer. Disse gruppene, subkulturene, kan blant annet oppstå som følge av aldersforskjeller, ulik kjønnskultur og ulik utdanningsbakgrunn. Disse subkulturene kan arbeide side om side uten at det skaper problemer, men ulike kulturer kan også føre til at det oppstår konflikt i virksomheten ved at en har motstridende interesser (Jacobsen og Thorsvik, 2009). Et eksempel er subkulturer som oppstår på grunn av ulik utdanningsbakgrunn. Gjennom utdanning tilegner en seg ett sett verdier og holdninger som en tar med seg inn i arbeidslivet (ibid). Ofte søker en sammen med de med lik utdanningsbakgrunn på arbeidsplassen, og en opprettholder gjerne kontakt med yrkeskolleger på andre arbeidsplasser. Ved at en støtter hverandres

holdninger i arbeidet opprettholdes det tankesettet og de holdningene som en opparbeidet under utdannelsen. Det kan hende at organisasjonens normer og verdier kommer i konflikt med egne faglige normer og verdier, og på den måten kan konflikter og mistriivsel oppstå på arbeidsplassen (ibid). Ulike grupperinger i en organisasjon vil ha ulike interesser de ønsker å ivareta, og det vil kunne oppstå gnisninger mellom partene dersom en gruppe føler at deres interesser ikke blir ivaretatt (Vanebo og Busch 1988). Det vil være hensiktsmessig at de ulike medarbeiderne, på tvers av ulike «grupperinger» i organisasjonen, identifiserer seg med organisasjonens overordnede mål, da vil alle kunne oppleve felles fremgang når organisasjonen gjør det bra og føle solidaritet på tvers av ulike grupperinger (ibid).

Rollekonflikt

En person vil alltid sitte på flere ulike roller, for eksempel: familiefar, nabo, medarbeider, rådgiver, helsearbeider. Rollene kan deles inn i formelle og uformelle roller, hvor rollen som familiefar eller nabo er uformelle roller, mens rollen som rådgiver i et firma vil være en formell rolle (Sander, 2014). Ved de formelle rollene vil en få utdelt et ansvars- og myndighetsområde som en skal ivareta (ibid).

I en organisasjon vil en kunne oppleve ulike typer konflikter. Jacobsen og Thorsvik (2009:167) kommer meg følgende utsagn i boken sin: «*Det hevdes at konflikt oppstår når det er vanskelig å forene ulike interesser.*» En konflikt vil alltid være en subjektiv opplevelse som gjør at selv om den ene parten opplever at det er en konflikt så er det ikke sikkert den andre parten opplever det samme (ibid). I denne oppgaven har vi valgt å fokusere på rollekonflikter. Rollekonflikt oppstår når en må forholde seg til motstridende forventninger knyttet til ulike roller, eller dersom det ikke er overenstemmelse mellom personens oppfatning av en rolle og omgivelsens forventninger (ibid). Dersom en opplever rolleforventninger som er i strid med hverandre vil dette igjen kunne føre til økt stress og belastning (Bjørvik, 1987). En kan oppleve ulike forventninger fra ulike hold som kan være vanskelig å oppfylle uten at det går utover en av partene (Jacobsen og Thorsvik, 2009). For eksempel kan en mellomleder oppleve at toppledelsen forventer at han skal støtte opp om deres avgjørelser, mens de underordnede forventer at han skal støtte opp om deres ønsker. Mellomlederen har i dette tilfellet et ansvar både ovenfor toppledelsen og de underordnede, men kan oppleve det som problematisk å tilfredsstille behovene til de ulike partene. Dette kan føre til økt stress, dårlig samvittighet og misnøye (ibid). Som optiker vil en kunne stå ovenfor etiske problemstillinger hvor en må

ivareta sin rolle som fagperson og kunne sette kundens interesse foran eventuelle krav om salg (Arild Krogh 2005 i Lewandowski og Bruun 2005).

Det kan også oppstå konflikter mellom rollen som familieforsørger og rollen som arbeidstaker, hvor en har en så krevende stilling i arbeidslivet at en ikke klarer å forene det med familielivet på en hensiktsmessig måte. For å klare å løse konflikter må en se på hva en selv og den andre part ønsker å oppnå (Johannessen og Olsen, 2010). Ved å se på mulighetene som finnes og ikke begrensningene, vil en kunne utvide perspektivet og se forbi problemene for så å finne mulige løsninger. Hvis en klarer å se forbi sitt eget perspektiv og observere konflikten fra den andres synsvinkel vil en har større forutsetninger for å håndtere konflikten (ibid).

2.8 Karriere og karriereutvikling

I følge Grimsø (2003) finnes det ingen universell definisjon av begrepet karriere, men i arbeidslivssammenheng er karriere et individs yrkesmessige livsløp. Dersom en tar en utdanning med sikte på et spesielt yrke eller stilling håper en ofte på «å gjøre karriere». Med dette menes en utvikling som gir prestisje, posisjon og penger (ibid).

Grimsø (2003) viser til at en karriere kan bevege seg i alle retninger. En som er langt oppe på karrierestigen omtales som en som har «gjort karriere» og dermed har lyktes. Denne utviklingen ses på som en vertikal karriereutvikling. En vertikal karriereutvikling kan også gå den andre veien, nemlig at en kan bli nødt til å gå trinnene ned på karrierestigen. I følge Grimsø (2003) trenger ikke horisontal karriereutvikling å bety radikale stillingsendringer, for eksempel dersom en næringsleder blir gårdsbruker. Horisontal karriereutvikling kan også bety at en har hatt ulike stillingsoppgaver innenfor en bransje eller organisasjon, og har vært på stort sett samme stillingsnivå.

Vi mennesker er orientert mot å realisere våre personlige karrieremål på grunnlaget vi har om egne sterke og svake sider, anlegg, interesser, behov og forventninger (Adams, 1991 i Grimsø, 2003). Endrede sosiale verdier fører til at våre individuelle karrierebehov endres i takt med behovet for videreutvikling, interessante oppgaver, dekning av materielle behov i etableringsfasen, mer tid med familien og lignende (ibid).

2.9 Alminnelig arbeidstid og overtid

Arbeidsmiljølovens definisjon på arbeidstid er *den tid som arbeidstakeren står til disposisjon for arbeidsgiveren* (Arbeidstilsynet-3, uten dato). Grimsø (2003) viser til at det er arbeidsgiver og arbeidstaker som blir enige om arbeidstidens lengde og fordeling.

Arbeidsmiljøloven har satt en øvre grense på 9 timer i løpet av 24 timer og 40 timer i løpet av syv dager (Arbeidstilsynet-2, uten dato, AML § 10-4). Ved arbeid utover avtalt arbeidstid, men at det er innenfor lovens grenser for alminnelig arbeidstid vil det være snakk om merarbeid. Det blir altså overtid dersom det arbeides utover dette (ibid). Grensene for overtidarbeid er til for å beskytte arbeidstakere mot for stort press fra arbeidsgiveren. Bestemmelsen gjelder kun for én arbeidsgiver, så det er ikke tatt med i betraktning at en kan ha flere arbeidsgivere (Grimsø, 2003). I følge arbeidsmiljøloven har en krav på et tillegg på minst 40 prosent av avtalt timelønn, og det er ikke tillatt å lage en avtale om en lavere prosentsats (AML § 10-6). En har muligheten til å avspasere overtid time mot time, men en skal i tillegg alltid få utbetalt overtidstillegget (Arbeidstilsynet-2, uten dato, AML § 10-6).

2.10 Studier som kan relatere seg til vår tematikk

NOF og SI hadde en arbeidslivsundersøkelse blant optikere i 2013. Her kommer det fram at de som ønsker å forlate bransjen gjør det på grunn av arbeidstider, lønnsnivå i forhold til arbeidstider, små arbeidsmiljø med få utviklings/karrieremuligheter og salgspress (NOF og SI, 2013). Undersøkelsen viser at optikerne er mest fornøyd med det sosiale arbeidsmiljøet og minst fornøyd med arbeidstid i helgene. Når det gjelder trivselen er det de optikere med grunnutdannelse (bachelor) som trives dårligst mens eiere av egne forretninger trives best. Noen viktige trivselsfaktorer for optikeren er et trivelig og sosialt arbeidsmiljø, gunstige arbeidstider samt anledning for relevant og interessant etterutdanning (ibid). Det er størst frafall blant de under 30 år, og størstedelen som forlater bransjen har jobbet 5 år eller mindre. I følge undersøkelsen trives menn bedre enn kvinner (ibid). Begynnerlønnen til en optiker er i snitt 379 000 kr (NOF og SI, 2013 og Jervell, 2013). Optikeren når gjennomsnittlig årsinntekt på 462 000 kr etter 7-10 år og topplønn på 540 000 kr etter 25-30 år i bransjen (ibid).

En undersøkelse gjort i Australia viser at unge, kvinnelige optikere har høyere risiko for å oppleve jobbrelaterte plager, som ubehag/smerter i nakke, skulder, arm, rygg, føtter og ankler (Long et al. 2011). Jobbrelaterte plager var årsaken til at enkelte valgte å bytte jobb eller

skifte arbeidsoppgaver (ibid). Repeterende arbeidsoppgaver, mange undersøkelser i løpet av dagen og ugunstige arbeidsverktøy ble trukket frem som mulige årsaker til de fysiske plagene. I tillegg kan psykososiale faktorer som høyt arbeidspress, mangel på motivasjon og misnøye føre til fysiske plager (ibid).

En annen undersøkelse viser at det som får den australske optikeren til å trives i jobben er kontakten de får med kundene, følelsen av å kunne hjelpe og løse problemer og at de har utfordrende arbeidsoppgaver (Long et al., 2013). 5 % av de undersøkte forteller at de ikke liker jobben som optiker (ibid). Undersøkelsen viser at det er forskjell på de som er eiere og de som er ansatte, de som er eiere trives best med kundekontakten og de ansatte trives best med det sosiale arbeidsmiljøet. Det som får optikeren til å oppleve stress i hverdagen er stor arbeidsmengde, hvor det å holde tritt med avtalene i timeboka kan være en utfordring, og komplekse kunder. Andre stressfaktorer var utilgjengelige eller upassende utstyr og forhold til kolleger (ibid).

En studie gjort blant norske sykepleiere viser at de som angret på valg av yrke gjorde det av årsaker som stort arbeidspress, mengden og tyngden på arbeidet, stort ansvar, ubekvem arbeidstid og lav lønn/verdsetting. Sammenlignet med andre yrker følte de at de ikke fikk nok igjen for den innsats som ble lagt til grunn (Frøland, 2005). Innholdsmessige sider ved arbeidet som interessante oppgaver, faglige utfordringer og godt arbeidsmiljø er det som er hovedfokuset ved vurdering av nytt arbeidssted, lønn er ikke like viktig (ibid).

2.11 Optometriutdanningens innhold

Siden et av våre forskningsspørsmål går ut på å se på om det er samsvar mellom optometriutdanningen og det en møter i arbeidslivet, har vi valgt å se på studieplanen til optometriutdanningen ved HBV for perioden 2015 – 2018. Vi har benyttet oss av HBV sine nettsider for å få oversikt. Kort oppsummert beskriver HBV hvilken kunnskap en skal inneha etter endt studie slik:

«Ved fullført bachelorgrad i optometri skal kandidaten ha oppnådd den kunnskap og ferdighet og generell kompetanse i naturvitenskapelige, samfunnsvitenskapelige og kliniske emner som er nødvendig for å arbeide selvstendig som optiker både nasjonalt og internasjonalt. Kandidaten har tilegnet seg kunnskap om samhandling med andre yrkesgrupper. Kandidaten har oppnådd ansvarsbevissthet og utviklet nødvendige holdninger

og ferdigheter for livslang læring.

Kandidaten kan utføre omfattende undersøkelser av øynene og synet, herunder bestemmelse av synsstyrke og brillestyrke, oppdage/diagnostisere øyesykdommer og okulære manifestasjoner av systemiske sykdommer, følge opp og henvise videre til annet helsepersonell der det er påkrevet, samt habilitering og rehabilitering av mennesker med nedsatt synsfunksjon.»²

Det nevnes på nettsidene sine at en optikers hovedoppgave er å undersøke befolkningens øyne og syn, samt behandle synsfeil eller henvise videre til lege eller øyelege dersom en finner det nødvendig. Videre står det at linsekompetansen er en del av optometriutdanningen, det vil si at alle som nå er nyutdannede optikere vil kunne tilpasse kontaktlinser til sine kunder.

² Sitat fra HBV sine nettsider: <https://www.hbv.no/bachopto/category18871.html>

3 Metodisk fremgangsmåte

I dette kapitlet vil vi presentere den metodiske fremgangsmåten vi har benyttet til innsamlingen av empirisk materiale. Metode betyr opprinnelig «veien til målet» og for å finne veien til målet må en aller først vite hva målet er (Kvale, 2004). Målet med undersøkelsen vår var å utdype nærmere om hvorfor optikere velger å slutte i bransjen. Vi ønsket å finne årsaken til og forstå noe vi har liten informasjon om på forhånd, samt at vi ønsket å få frem så mange nyanser som mulig.

3.1 Kvalitativ datainnsamling

For å samle inn data valgte vi en kvalitativ fremgangsmåte. Denne fremgangsmåten egner seg godt til fenomener en har lite kunnskaper om på forhånd, og som en ønsker å gå i dybden på. De vanligste former for kvalitativ datainnsamling er intervjuer og observasjoner (Jacobsen, 2013). Ved å benytte en kvalitativ metode rekker en vanligvis kun over et fåtall informanter. Dette skyldes at innsamlingsprosessen av data krever mye tid, både i forkant, under og etter hver informantkontakt. I tillegg vil en etter hvert kunne oppleve et mønster av gjentakende informasjon, og dermed vil ytterligere antall informanter ikke kunne bidra til så mye «nytt» (Jacobsen, 2013).

Ved kvalitative undersøkelser er det viktig å skape et tillitsforhold til informantene, dette gjøres ved den personlige kontakten som etableres mellom forsker og informant. Nærheten til informantene gjør det mulig å få en detaljert beskrivelse av den enkeltes opplevelser, og da også et godt nyansert bilde av fenomenet. Det kan tenkes at enkelte vil oppleve denne personlige kontakten med forskeren som for «nærgående» og at det ville vært lettere for dem å svare på et spørreskjema, som er vanlig ved kvalitative undersøkelser (Jacobsen, 2013). Hensikten med undersøkelsen vår var ikke å få innsikt i sensitive opplysninger, men heller informasjon om personlige opplevelser, oppfattelser og meninger. For å få fram slik informasjon var det mest hensiktsmessig for oss å benytte en kvalitativ forskningsmetode hvor vi gjennomførte intervjuer av våre informanter. Dette er en metode hvor vi fikk gått i dybden på enkeltpersonenes ulike ståsteder slik at vi kunne få tak i hvorfor den *enkelte* optiker velger å slutte i yrket.

3.2 Metodologisk analyse av problemstillingen

Hensikten med empiriske undersøkelser er å fremskaffe kunnskap (Jacobsen, 2002). Ved å gjennomføre et halvstrukturert intervju håpet vi å komme frem til noen empiriske resultater omkring vår problemstilling. Vi har valgt følgende overordnede problemstilling, med påfølgende underspørsmål:

Hvorfor slutter optikere som har jobbet under 6 år i bransjen?

- *Hvilken betydning har arbeidsoppgaver, karriere- og utviklingsmuligheter, arbeidssted, arbeidstider, og lønn hatt i deres valg om ikke å utøve yrket sitt lenger?*
- *I hvilken grad har ledelsen påvirket deres valg om ikke å utøve yrket sitt lenger?*
- *Var det overenstemmelse med hva en tillærte seg på optometristudiet og hva som møtte en i arbeidslivet?*
- *Hvilke kriterier er lagt til grunn før valg av nytt studie og/eller yrke?*

For å analysere problemstillinger finnes det i følge Jacobsen (2002) tre ulike dimensjoner. Problemstillingen kan være klar eller uklar, forklarende (kausal) eller beskrivende (deskriptiv) og vi må ta et valg om vi ønsker å generalisere eller ikke. Da vi har lite forhåndskunnskaper om fenomenet vårt kan problemstillingen kategoriseres som uklar, eller eksplorerende (Jacobsen, 2013). Vi ønsker å få en dypere forståelse av hva fenomenet består av for å oppnå mer klarhet og kunnskap på området.

Det er ikke like «rett frem» å avdekke om problemstillingen vår er beskrivende eller forklarende. Vi vet lite om fenomenet på forhånd, og i følge Jacobsen (2013) er det vanskelig å gi en fornuftig forklaring på fenomenet uten å ha beskrevet den på forhånd. Vi har i følge problemstillingen vår et ønske om å *forklare* årsaker til at optikere velger å slutte i bransjen etter relativt kort tid, men for å kunne forklare kreves det altså at fenomenet er beskrevet på forhånd.

Til sist må en se på om en ønsker å generalisere eller ikke. For å kunne generalisere må utvalget være over en viss størrelse og må trekkes på en spesiell måte (Jacobsen, 2013). Vi kommer til å konsentrere oss om et færre antall informanter, og en generalisering er ikke viktig for oss og i utgangspunktet heller ikke gjennomførbart. Vi kan likevel ikke utelukke at

årsakene vi kommer frem til kan være en gjenganger blant optikere i samme situasjon, og at det kan være en del av bransjens problemer.

3.3 Valg av undersøkelsesdesign

Det finnes ulike typer design som passer til forskjellige problemstillinger, og da gjelder det å finne det undersøkelsesopplegget som egner seg best til vår problemstilling. Dette valget vil også ha konsekvenser for vår undersøkelses gyldighet og pålitelighet.

Undersøkelsesopplegget kan ifølge Jacobsen (2002) klassifiseres etter to dimensjoner. For det første om studien går i bredden (ekstensivt) eller i dybden (intensivt), og for det andre om studien er beskrivende (deskriptiv) eller forklarende (kausal). Dybde sier noe om hvordan vi ønsker å nærme oss det fenomenet vi skal undersøke (hvor mange nyanser vi skal få med oss), mens bredden omhandler hvor mange undersøkelsesenheter vi ønsker å uttale oss om (hvor bredt vi skal gå ut). Ved valg av undersøkelsesopplegg har vi kommet fram til at intensivt design passer best til vår problemstilling. Ved intensive opplegg forsøker en å få frem så mange detaljer som mulig fra få individer (Jacobsen, 2013), og det er nettopp økt dybdekunnskap vi ønsker å oppnå i vår oppgave. Vi har ikke et ønske å undersøke hvor mange som opplever fenomenet på en bestemt måte, men heller den enkeltes forståelse og fortolkning av fenomenet.

Siden vi hadde begrenset tid til å innhente data, samt analysere dem, så anså vi åtte informanter som mange nok variabler i vår oppgave. I utgangspunktet hadde vi tenkt å intervjuer ti informanter, men vi så raskt at mye gikk igjen i svarene vi fikk og derfor stoppet vi etter åtte intervjuer.

Valg av studie

Innenfor intensive undersøkelsesdesign kan en se for seg to ulike studietyper; case-studier og små N-studier (Jacobsen, 2002). I små N-studier fokuseres det på et spesifikt fenomen som gjerne kan ses fra ulike ståsteder, denne formen for studie egner seg best når en ønsker en rik beskrivelse av fenomenet på tvers av flere steder eller situasjoner (Jacobsen, 2013). Når vi ønsker å beskrive en bestemt situasjon vil i følge Jacobsen (2013) et case-studie være best egnet. I case-studier fokuseres det på enheter som kan avgrensnes både i tid og rom, her vil rom kunne være en bestemt gruppe eller organisasjon, og tid være en bestemt hendelse. Vi har som mål å få rik informasjon om en bestemt situasjon, de optikerne som har valgt å forlate

bransjen etter få år. Det er vanskelig å se et klart skille mellom hvilke av disse to studieformene som vår undersøkelse klassifiseres under, da det er en glidende overgang mellom disse oppleggene. Men siden vår studie kan sies å være avgrenset i rom (gruppen optikere som har valgt å slutte), vurderer vi undersøkelsen i retning mot et case-studie.

3.4 Det kvalitative forskningsintervjuet

Formålet med det kvalitative forskningsintervjuet er å forstå verden fra informantens side, å få frem betydningen av vedkommende sine erfaringer og avdekke deres opplevelse av verden (Kvale, 2004).

Intervjuguide

Vi ønsket å benytte et halvstrukturert intervju hvor vi utarbeidet en intervjuguide med noen spørsmål vi ønsket svar på. Ved å bruke halvstrukturert intervju kontra strukturert intervju ga vi rom for at vi ikke trenger å følge de oppsatte spørsmålene slavisk. Dette ga oss en større sjanse for å få de opplysningene eller vinklingene vi ikke forutså på forhånd. I følge Jacobsen (2002:133) er en intervjuguide «*en oversikt over hvilke tema vi skal innom i løpet av intervjuet*». Hensikten med en intervjuguide er å ha en liste over ting en ønsker å komme inn på under intervjuet. Guiden kan enten være et detaljert oppsett med nøyaktige spørsmålsformuleringer eller en grov skisse med emner som skal dekkes (Kvale, 2004).

Vi hadde som nevnt utarbeidet en intervjuguide med en grov skisse over emner vi ønsket å komme innpå, og vi utarbeidet rundt 25 spørsmål som vi brukte som rettleiding under intervjuene. Vi hadde mange spørsmål, og det var ikke et mål for oss å få svar på alle. Vi skilte mellom de spørsmålene vi mente vi trengte svar på og de spørsmålene som ikke var like høyt prioritert. Vi utarbeidet mange spørsmål slik at vi under intervjuene var trygge på at vi kunne stille spørsmål som passet til den enkelte. Det er ofte oppfølgingsspørsmålene til de enkelte informantene som viser seg å være viktigst, dette fordi vi her får muligheten til å gå i dybden på det som vil kunne bidra til noe nytt (Kvale, 2004).

I følge Kvale (2004) kan hvert enkelt intervju spørsmål evalueres etter en dynamisk og en tematisk dimensjon. Et godt intervju spørsmål bør bidra dynamisk med å skape en god intervjuinteraksjon, og tematisk til å produsere kunnskap (ibid). Kvale (2004) fremhever at spørsmålene ved et intervju bør være deskriptive. Blir det for mange «*hvorfor*»-spørsmål kan

det minne mer om en muntlig eksamen fremfor et intervju. Målet er å få frem spontane beskrivelser fra informantene og den gode historien til den enkelte, fra start til slutt (ibid).

Hvordan velge ut informanter?

Første steg mot et intervju var å finne ut hva vi faktisk ønsker å undersøke, altså vårt fokus. Så måtte vi finne ut hvem som var aktuelle informanter, hvordan og hvor intervjuene skulle foregå. Vi avgrenset raskt informantene til optikere som har slutten innen seks år i bransjen. Vi så bort fra de som eventuelt var blitt uføretrygdet. Målet vårt var å intervju de som har arbeidet i optiske forretninger. Også de som har arbeidet andre steder, som øyeklinikk eller hjelpemiddelsentral, var aktuelle å se på, men bare dersom de har jobbet i en optisk forretning *i tillegg* til å ha erfaringer fra andre typer arbeid i bransjen. I de senere årene har det blitt utdannet flest kvinnelige optikere, og vi antok derfor at kvinner ville være representert høyere i undersøkelsen vår enn menn. Alle de åtte informantene våre er kvinner og dermed fikk vi ingen synspunkter fra mannlige kandidater. Alderen på informantene var mellom 26 og 38 år. Tre av informantene hadde barn og seks av informantene hadde samboer/ektefelle. Fire av informantene var i gang med en helt ny utdanning og fire hadde startet i nye jobber. En av våre informanter arbeidet fortsatt med å ta vakter (helger/kveldstid) i en optisk forretning mens hun holdt på med en ny utdanning. Som student har en gjerne behov for en biinntekt, og hun valgte derfor å bruke sin kompetanse som optiker mens hun studerte til et annet yrke. Vi så ikke på det som negativt at hun fortsatt hadde en liten fot innenfor bransjen, tvert i mot, hun bidro med «ferske» refleksjoner om hvorfor hun valgte å starte på en helt ny utdanning.

Det er sjeldent en opererer med representative utvalg i kvalitative metoder, da antall personer en må snakke med blir for stort (Jacobsen, 2013). Vi ønsket bevisst å velge ut informanter som kunne gi oss spesiell interessant informasjon, istedenfor å fokusere på at det skal gjenspeile bredden eller være representative for populasjonen generelt.

Hvordan få tilgang til informanter?

Gjennom samarbeid med Norges Optikerforbund fikk vi tilgang på kontaktinformasjon til tidligere medlemmer av forbundet. Tidligere medlemmer behøvde ikke å ha sluttet som optikere, de kunne ha meldt seg ut av andre årsaker, men det var blant disse vi kunne finne de som var aktuelle for oss. I tillegg til hjelp fra NOF har vi bekjente i bransjen som var veldig behjelpelig med kontaktinformasjon til aktuelle informanter. Vi ble nødt til å benytte oss av

den såkalte «snøballeffekten», hvor informantene våre tipset oss om andre aktuelle kandidater (Jacobsen, 2013). Det kan være vanskelig å få rekruttert nok informanter til en kvalitativ undersøkelse, da temaene ofte er personlige og nærgående. Det krever også at informanten har mulighet til å sette av tid til en slik undersøkelse. For å komme i kontakt med de aktuelle informantene valgte vi å benytte oss av e-post for å invitere de med på undersøkelsen, beskrive problemstillingen vår og hensikten med undersøkelsen.

Styrken med kvalitativ metode er at vi kan endre våre kriterier underveis, og dermed velge ut nye informanter i forhold til nye kriterier. Vi valgte derfor å ikke lage avtaler med alle informantene i starten, i tilfelle vi ønsket å endre på kriteriene underveis. Å avlyse avtalte intervjuer tar seg ikke godt ut dersom vi skulle finne ut at enkelte informanter ikke er aktuelle likevel (Jacobsen, 2013).

Gjennomføring av intervjuene

Vi endte til slutt opp med 8 intervjuer som ble gjennomført i perioden 21. august til 14. desember 2014. Lengden på intervjuene var på gjennomsnittlig 43 minutter hver.

I følge Kvale (2004) er det den menneskelige interaksjonen i intervjuet som produserer vitenskapelig kunnskap. Det er opp til intervjueren å klare å skape en god kontakt og en atmosfære som fører til at informantene føler seg trygg nok til å snakke fritt om sine egne opplevelser og følelser. Det er gjennom aktiv lytting, og ved å uttrykke interesse, forståelse og respekt for det informanten sier at en oppnår god kontakt. Intervjuets første minutter er avgjørende (ibid).

Informantene bør få informasjon både før og etter intervjuet. Informasjonen inkluderer formålet med intervjuet, bruken av opptaker og lignende (Kvale, 2004). Hvordan intervjuet skal gjennomføres må også tas stilling til. Ansikt-til-ansikt-intervjuer er ofte kostbart (Jacobsen, 2013) og tidkrevende i forhold til telefonintervju. Det vil være fordeler og ulemper med begge intervjuformer. Det kan nok være lettere å få til en god og fortrolig samtale ved å møte informantene personlig, samtidig som vi vil kunne få verdifull informasjon gjennom kroppsspråket til informanten. På grunn av lange avstander, høye kostnader og tidspress lot det seg ikke gjøre å gjennomføre kun ansikt-til-ansikt-intervjuer. Av de åtte intervjuene møtte vi 5 ansikt-til-ansikt, mens 3 av intervjuene ble gjennomført ved hjelp av videosamtale. Vi bestemte oss på forhånd for å ta noen intervjuer hver, da det er svært tidkrevende å reise rundt

i landet. Vi måtte ta stilling til om vi skulle velge et naturlig eller kunstig sted for gjennomføring av ansikt-til-ansikt intervju (Jacobsen, 2013). Et naturlig sted vil for eksempel være informantens hjem, et sted han/hun kjenner godt fra før. Et kunstig sted vil være informantens kontor eller et møtelokale. Informantene kan opptre forskjellig i kunstige og naturlige kontekster (ibid). Et «nøytralt» sted, som hverken informanten eller undersøker kjenner til, finnes i følge Jacobsen (2013) ikke, alle steder vil påvirke intervjuet på en eller annen måte. Intervjuene som skjedde ansikt-til-ansikt ble gjennomført på en lokal cafe på hjemmeplassen til informanten. Vårt inntrykk var at alle sammen syntes dette var en trygg og fin plass å gjennomføre intervjuet på.

Når en starter et intervju vil det være hensiktsmessig å informere hvem vi er, hensikten med undersøkelsen, hvor mange som skal intervjues og hvordan anonymisering foregår (Jacobsen, 2013). Denne introduksjonen av oss vil kunne virke beroligende for informanten og ufarliggjøre situasjonen. Vi begynte alle intervjuene med en liten prat om løst og fast som ikke gikk direkte på intervjuet. Det kunne gå på alt ifra om turen fra jobb og til avtalt sted gikk greit eller ved å snakke litt om vær og føreforhold. I tillegg spurte vi alle informantene om de hadde noen spørsmål før vi begynte selve intervjuet, samt om de var fortrolig ved bruken av lydopptaker. For å gi en myk oppvarming begynte vi med de litt mer generelle spørsmålene, sånn som alder, sivilstatus og om de har barn, før vi gikk over på å stille de mer utdypende og forklarende spørsmålene. Under intervjuene var vi bevisste på å innta en lyttende posisjon, samt bekrefte det vi hører ved hjelp av nikk og oppfølgingsspørsmål der det passet seg. Vi lot informantene få prate så mye fritt som mulig uten avbrytelser. Dersom noe var uklart stilte vi et bekreftende spørsmål for enten å få bekreftet eller rettet opp i den forståelsen vi satt. Noen informanter svarte kort og presist på spørsmålene og en måtte da prøve å få de til å utdype ytterligere, mens andre hadde mye på hjertet som de ønsket å dele når de først fikk et spørsmål. Før vi avsluttet intervjuet spurte vi alltid om de hadde noe de ønsket å tilføye før vi rundet av på en takknemlig måte.

Lydopptaker

For å få med oss alle detaljer av samtalen ønsket vi å benytte oss av lydopptaker. Vi fikk da mulighet til å konsentrere oss om *hva* informanten sa istedenfor å fokusere på å skrive ned alt som ble sagt. Selv om vi benyttet oss av lydopptaker, noterte vi ned stikkord fra intervjuet underveis. Disse stikkordene kan virke som en indeks på hva som finnes på opptakene, samt som en ekstra effekt for å vise at det informanten forteller oss er interessant og nyttig for oss

(Jacobsen, 2013). Vi passet på å informere informantene på forhånd om at vi kunne komme til å ta notater underveis for vår egen del selv om vi også benyttet oss av lydopptaker, dette for å unngå at informanten ikke trodde de sa noe som var «uvanlig» når vi noterte ned noe.

Ulemper med bruk av lydopptaker kan være at informanten føler seg usikker på måten å ordlegge seg på og at det kan oppstå tekniske problemer underveis som forstyrrer intervjuet (Jacobsen, 2013). Vi forsikret informanten om at bruk av lydopptaker ville være en ekstra sikkerhet både for vår del og for informantens del, og at ingen andre enn oss fikk høre lydopptaket. Ved bruk av lydopptaker kunne informanten være sikker på at hun blir sitert riktig og vi kunne være sikker på at all relevant informasjon ble korrekt dokumentert.

Ingen av våre informanter var negative til bruk av lydopptaker. Likevel opplevde vi i noen tilfeller at de fortsatte å snakke og spørre om undersøkelsen vår etter at lydopptakeren var slått av. I følge Kvale (2004) kan informanter føle seg tryggere når det de sier ikke blir tatt opp. Vi sitter likevel ikke igjen med noen følelse av at lydopptakeren hemmet informantene under intervjuet. Alle virket veldig engasjerte og oppriktige i sine svar.

3.5 Analyse av kvalitative data

Å analysere betyr i følge Kvale (2004) å dele opp noe i biter eller elementer. Ved et åpent intervju gir informanten en fortelling til forskeren, og selve transkripsjonen kan ha form som en fortellende tekst. Fortellingen blir delt opp i enkeltbiter, som enkeltavsnitt, setninger eller ord (ibid). Før vi analyserte datamaterialet vårt måtte vi renskrive intervjuene våre, dette gjorde vi direkte etter intervjuene, når intervjuene fortsatt var «ferske». Hovedintrykkene og refleksjonene er også noe vi skrev ned så snart som mulig etter et intervju (Jacobsen, 2013).

Når vi var ferdig med renskrivningsprosessen beskrev, systematiserte og kategoriserte vi datamaterialet som vi hadde samlet inn. For å få en oversikt over materialet måtte vi redusere og forenkle informasjonen og deretter fortolke data for å lete etter sammenhenger, meninger og årsaker. I tolkningsfasen prøvde vi å finne ut av hva som lå under overflaten. Det er belysningen av det usagte, det som ligger mellom linjene, som kan være det mest interessante ved en undersøkelse og som vi ville prøve å få tak i (Jacobsen, 2013). Vi måtte forsøke å se de enkelte intervjudelene i en helhet, se på hva de har til felles og hva som skilte de ut, samtidig som vi måtte holde øynene åpne for detaljene. Denne vekslingen mellom å se på detaljene og helheten kalles for hermeneutisk metode (ibid).

Kvale (2004) viser til fem analysemetoder for intervjuforskningen, det er meningsfortetting, meningskategorisering, narrativ strukturering, meningsfortolkning og ad hoc meningsgenerering. Jacobsen (2013) viser til innholdsanalyse og narrativ analyse. Meningskategorisering fra Kvale (2004) ser ut til å ligne det Jacobsen (2013) kaller for innholdsanalyse, hvor en deler inn intervjuet i kategorier for lettere å kunne sammenligne ulike tekster. Resultatene kan uttrykkes med ord, tall, figurer og diagrammer (ibid).

Det finnes som nevnt flere ulike analysemetoder. Vi har latt oss inspirere av innholdsanalyse og meningskategorisering hvor vi har sortert datamaterialet vi samlet inn i forskjellige kategorier. Når vi delte datamaterialet inn i ulike kategorier tok vi utgangspunkt i forskningsspørsmålene våre. Ved å samle data som passer sammen i de ulike gruppene ble det lettere å få oversikt og vi kunne sammenligne de ulike delene av intervjuene.

I fasen hvor vi så på sammenhengen mellom kategoriene lagde vi en oversikt over hvordan fenomenene så ut til å henge sammen. I oversikten har vi benyttet oss av direkte sitater fra undersøkelsen for å synliggjøre sammenhengen mellom ulike kategorier. Både generelle funn og avvik har vi forsøkt å understreke, for eksempel ved at vi har trukket ut sitater som både beskriver generelle funn og sitater som beskriver avvik.

Vi valgte å nummerere informantene fra 1 til 8 i tilfeldig rekkefølge, dette for at vi lettere skulle ha oversikt over datamaterialet vårt. Sitatene har vi merket med informantnummer i oppgaven.

Gyldighet og pålitelighet

Når analysen var ferdig måtte vi gjøre en kritisk drøfting av gyldighet og pålitelighet for å vurdere om konklusjonene våre var gode og til å stole på. Vi måtte vurdere den interne gyldigheten, om vi hadde fått tak i det vi ønsket å få tak i og om resultatene kunne oppfattes som riktige. For å teste gyldigheten kan en kontrollere undersøkelsen og konklusjoner mot andre eller en kan foreta en kritisk gjennomgang av resultatene selv (Jacobsen, 2013). Vi valgte å kontrollere resultatene opp mot den litteraturen vi anså som relevant for undersøkelsen vår. Validering gjennom test av respondentene kunne vært en mulighet vi kunne benyttet oss av for å finne ut om informantene våre kjente seg igjen i resultatene vi presenterte (ibid). En gunstig måte for oss å gjøre dette på kunne være å sende ut en foreløpig rapport til de vi intervjuet, hvor vi ba om å få en kommentar på innholdet. Grunnet tidspresset vi sto ovenfor valgte vi ikke å gjøre dette.

Videre har vi stilt spørsmålstegn om vi har intervjuet de riktige personene og om de har formidlet sann informasjon. En tommelfingerregel er at når informasjonen kommer fra flere uavhengige kilder vil beskrivelsen av fenomenet ofte være gyldig (Jacobsen, 2013). Det har vært stor overenstemmelse blant våre informanter. I tillegg er de utdannet på ulike tidspunkter og har arbeidet på ulike steder i landet. Vi føler derfor beskrivelsen av våre informanters oppfatninger som gyldige.

Når det gjelder ekstern gyldighet representerer våre informanter ikke et bredt utvalg, for det første fordi vi har relativt få informanter og for det andre fordi vi har fokusert på en liten del av optikerne. Det vil derfor ikke være et mål for oss å generalisere resultatene. Resultatene fra en slik type undersøkelse som vi har foretatt kan generaliseres til teoriplan dersom en har argumenter som holder mål (Jacobsen, 2013). En må uansett være forsiktig i kvalitative studier som baserer seg på få enheter med å komme med sterke generaliseringer (ibid).

Det er også viktig å reflektere over at informantene vil kunne bli påvirket av selve intervjusituasjonen. Ulike kontekster vil kunne gi ulike effekter av resultatet og dermed påvirke påliteligheten til studiet (Jacobsen, 2013). Om en foretar intervjuet hjemme hos informanten, på arbeidsstedet eller et «nøytralt» sted vil alle påvirke informanten på ulike måter, og dette er noe en må tenke gjennom og ha i bakhodet når en analyserer data. En må også være bevisst på undersøkelseeffekten som kan oppstå under intervjuet, hvor intervjuerens nærvær er med på å skape spesielle resultater (ibid). I tillegg vil unøyaktig registrering av data og unøyaktig analyse virke inne på påliteligheten.

3.6 Etiske betraktninger

Kvale (2004) peker på tre etiske regler for forskning på mennesker. Disse er: det informerte samtykket, konfidensialitet og konsekvenser. Informert samtykke går ut på at informantene skal være informert om undersøkelsens overordnede mål, fordeler og ulemper ved å delta, samt at en står fritt til å eventuelt trekke seg fra undersøkelsen (ibid).

Konfidensialitet er å unngå å offentliggjøre personlige data som kan føre til at identiteten til informantene avsløres (ibid). Det varierer fra undersøkelse til undersøkelse om informantene er anonyme eller ikke. Dersom de ikke er anonyme er dette noe de frivillig er med på.

Jacobsen (2002) trekker frem at alle personer har rett på en frisone som ikke nødvendigvis skal undersøkes.

Kvale (2004) mener at alle som gjennomfører undersøkelser har ansvar for å tenke gjennom konsekvensene for de som deltar i undersøkelsen. I tillegg er det viktig å reflektere over konsekvensene for den eventuelle større gruppen informantene representerer. Optikere som har sluttet i bransjen er en såpass liten gruppe i den store sammenheng, hvor utvalget vårt av informanter er enda mindre, at det for spesielt interesserte vil være mulig å identifisere enkeltpersoner i datamaterialet, for eksempel ved at en kobler utsagn opp mot kjønn eller alder. På grunn av muligheten for å bli identifisert har vi valgt å anonymisere dataene vi presenterer. Dette har vi gjort ved å slette data som kan identifisere enkeltpersoner, som alder og kjønn, og heller gitt informantene et tilfeldig identifikasjonsnummer mellom 1 og 8.

3.7 Begrensninger og ulemper ved vår kvalitative studie

En av ulempene med vår studie var at informantene våre bor spredt utover landet. Dette blir både kostnadskrevende og tidskrevende. Vi valgte derfor å gjennomføre 3 av 8 intervjuer gjennom videosamtale. Kvalitative studier blir fort ressurskrevende og en har derfor ikke muligheten til å intervju så mange som en gjerne skulle ønske. Alle intervjuene skal også transkriberes og analyseres, noe som begrenser antallet informanter tidsmessig også.

I følge Jacobsen (2002) er fleksibiliteten i den kvalitative metoden stor. Ofte kan problemstillingen endre seg etter hver som intervjuene pågår og ny informasjon kommer frem. Vi har endret litt på problemstillingen underveis, dette for at vi lettere skulle klare å finne aktuelle informanter. Vi har også endret noe på forskningsspørsmålene underveis på bakgrunn av de svarene vi fikk under intervjuene.

Den store fleksibiliteten i den kvalitative metoden kan føre til at en går mer og mer i dybden og ender opp med et altfor omfattende datamateriale (ibid). Vi opplevde at det var lett og fordype seg i datamaterialet vårt nærmest i det uendelige. For å unngå at vi gikk for dypt i et emne brukte vi alltid forskningsspørsmålene som en veiledning, og hensikten vår var å besvare disse spørsmålene.

3.8 Sammendrag

Målet vårt var å finne svaret på vår problemstilling, om hvorfor optikere forlater bransjen etter kort tid, gjennom å forstå verden og opplevelsen fra informantenes side. Kvalitativ metode ble veien til målet vårt. Vi endte opp med å gjennomføre 8 intervjuer som ble transkribert i sin helhet. Deretter plukket vi ut sitater og uttalelser som vi har drøftet i forhold til teorien som er introdusert i teorikapittelet. Vi vil i neste kapittel drøfte det innsamlede materialet.

4 Analyse og drøfting

Analysekapittelet har vi valgt å dele inn etter de fire forskningsspørsmålene som vi har utarbeidet. Først vil vi drøfte hvilken betydning arbeidsoppgaver, karriere- og utviklingsmuligheter, arbeidssted, arbeidstider og lønn har hatt på deres valg om å slutte som optikere. Vi har valgt å se på disse faktorene hver for seg.

Videre vil vi se på om ledelsen har hatt noe å si for informantenes avgjørelse. Har de følt seg ivaretatt og opplevd en god ledelse i sitt arbeid som optiker? Deretter ser vi nærmere på om det er overensstemmelse med det de lærte under utdannelsen og det de møtte ute i arbeidslivet. Til slutt vil vi drøfte hvilke faktorer som gjorde at de valgte det yrket de nå utøver, eller det yrket de ønsker etter ytterligere studier.

4.1 Hvilken betydning har arbeidsoppgaver, karriere- og utviklingsmuligheter, arbeidssted, arbeidstider og lønn hatt i deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger?

Her har vi splittet opp de ulike faktorene i egne underkapitler og undersøkt de hver for seg. Vi har valgt å slå sammen arbeidssted og arbeidstider fordi det tydelig kommer frem blant våre informanter at disse to faktorene henger tett sammen.

4.1.1 Hvilken betydning har arbeidsoppgaver hatt i deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger?

Med arbeidsoppgaver mener vi alle de oppgaver våre informanter utførte på arbeidsplassen. Vanlige oppgaver for våre informanter var å utføre synsundersøkelser, jobbe med salg i butikken, arbeide på verksted med produksjon og reparasjon av briller samt holde butikken presentabel. En vil også kunne ha administrative oppgaver som å holde oversikt over inntekter og utgifter og sørge for at varelageret i butikken er tilfredsstillende.

I teorikapittelet kommer vi frem til at mye av trivselen på en arbeidsplass vil kunne relatere seg til de oppgavene en er satt til å utføre. Er oppgavene lite utfordrende og ensformige vil en kunne oppleve arbeidssituasjonen som demotiverende (Work Lifeundersøkelsen, 2013). Trivselen vil også synke dersom en ikke opplever muligheter for faglig - eller karrieremessig

utvikling (ibid). Nyere litteratur viser at dagens arbeidstakere setter stor pris på fleksibilitet, medbestemmelse og muligheter for personlig utvikling på arbeidsplassen (ibid). Dersom arbeidstakerne føler at arbeidsoppgavene de utfører er varierte og meningsfulle, vil det kunne bidra til økt indre motivasjon og glede i arbeidet (Stranden, 2014).

Det som går igjen blant våre informanter er at de følte de fikk lite utfordringer i arbeidshverdagen og kunne oppleve arbeidsoppgavene som rutinepreget og kjedelige.

«Det var, jeg kjeda meg på jobb og virkelig følte at jeg ikke hadde brukt hjernen min i løpet av 3 år. Jeg kjeda meg og følte jeg aldri ble utfordra. Det var veldig rutine og autopilot.»

Informant 3

«Jeg følte at jeg ble en robot som rett og slett gjentok meg selv, dag ut og dag inn.»

Informant 4

«Det ble jo veldig mye rutine når du jobber i butikk. Det er jo ikke så mye som er unormalt da.»

Informant 2

Følelsen av å være i utvikling står sterkt på prioriteringslisten når en vurderer trivselen på en arbeidsplass, og dersom en opplever at arbeidsforholdene er lite stimulerende vil en lettere gå steget ut å se seg om etter andre jobber (Bjørvik, 1987). Våre informanter forteller om en jobb med gjentakende sykluser gjennom en hel arbeidsdag og liten mulighet for variasjon. Det å ta synsundersøkelser og selge briller var hovedoppgavene, og de følte ikke at de ble faglig utfordret i den grad de ønsket. Det var lite rom for faglige diskusjoner i etterkant av synsprøvene eller på slutten av dagen. Når de ikke fikk den faglige bekreftelsen de behøvde følte de at de kom i en modus hvor de bare utførte oppgavene uten å måtte anstrenge seg eller tenke på hva de egentlig gjorde, de følte de gikk på «autopilot». Det var enighet om at arbeidsoppgavene i seg selv var lite krevende og at selv om hver kunde var ny, så var det ikke så mye nytt de kunne eller hadde kapasitet til å komme frem til. Det var kun rom for å utføre et visst antall undersøkelser på synsprøverommet. De som hadde lyst til å sjekke kundene grundigere, på bakgrunn av faglige ønsker, hadde ofte ikke muligheter til det grunnet tidspresset de sto ovenfor. Det blir også trukket frem av flere at det var interessant å kunne oppdage øyesykdommer, men at de ved slike tilfeller henviste direkte til øyelege uten å bruke

alt for mye tid på undersøkelser i butikken. De følte derfor at de fikk begrenset med faglig utvikling også på dette området.

Det vi kan se er at informantene våre opplever at arbeidsoppgavene som ensformige og lite anstrengende. De savnet flere faglige utfordringer i hverdagen. For å oppleve et godt arbeidsmiljø på arbeidsplassen er det viktig at arbeidsoppgavene oppleves som interessante og meningsfulle for den enkelte medarbeider (Johannessen og Olsen, 2010). For store krav vil kunne føre til stress og for små krav vil kunne føre til passivitet og kjedsomhet. Både for store og for små krav over tid vil kunne føre til negativt stress og redusert trivselsopplevelse i jobben (ibid).

Butikkarbeid med salg av briller og rekvisita er en stor del av mange optikers arbeidshverdag, og inntjening gjennom salg vil nødvendigvis være avgjørende for at en optisk forretning skal klare å overleve. Dette arbeidet er det mange av våre informanter som ikke trives med og helst skulle gjort mindre av, eller vært foruten.

«Man skal være en ordentlig kremmer for å gjøre en god jobb som optiker. Man skal virkelig kunne selge, være en person som får energi av å være sammen med mennesker.»

Informant 8

Flere nevnte at fokuset på å selge ble større enn fokuset på å gjøre en god jobb på synsprøverommet og at de følte et stort personlig ansvar for at butikken skulle gjøre det godt. Det kunne oppleves som stressende å skulle forholde seg til et brillesalg som optikeren selv ikke alltid følte at kunden behøvde.

Hos flere kom det frem at mersalget ble en belastning, at de skulle strebe etter å selge en brille nummer to eller dyrere glass og innfatning.

«Det ble for mye salgspress. (...) Det blir mer fokus på salg og inntjening for han [lederen] enn det gjør å være ærlig mot kunden.»

Informant 6

«Det er så veldig fokus på salg. (...) Du blir jo brukt til de grader for å selge, ikke sant. Du skal helst selge brillen før du går ut av undersøkelsesrommet. (...) Det ble litt for mye butikkmedarbeider.»

Informant 2

«Det er stressende, og spesielt når man hele tiden skal selge et produkt og føle at man presser det på dem, selv om det er frivillig.»

Informant 8

Dersom bedriftens normer og verdier ikke samsvarer med egne faglige normer og verdier vil det kunne føre til konflikter og mistriksel på arbeidsplassen (Jacobsen og Thorsvik, 2009). Denne følelsen, av at arbeidsoppgavenes hovedtyngde ligger en annen plass enn det en forventet under utdannelsen, gikk igjen.

«Jeg er veldig ærlig og synes det blir veldig vanskelig å skulle selge noe jeg er fullt klar over at de egentlig ikke trenger, for å si det sånn. (...) Det blir litt mye salg og lite fag føler man.»

Informant 1

Gjennom utdanning vil en tilegne seg visse normer og verdier som en ønsker å etterstrebe i praksis, og dersom en blir satt til å gjøre oppgaver som strider mot ens egne prinsipper kan det føre til redusert trivsel (Jacobsen og Thorsvik, 2009). Her kommer det frem en opplevelse av at ledelsens forventninger til resultatoppnåelse gikk på bekostning av egne verdier og oppfatninger, en opplevelse av at rollen som helsefagarbeider går litt på bekostning av rollen som selger. Under kapittel «4.5 Andre funn», vil vi komme tilbake til tematikken rundt opplevd rollekonflikt.

Flere nevner kombinasjonen av arbeidsoppgaver og tidspress som årsaker til at trivselen på arbeidsplassen ble redusert. For å redusere stress på arbeidsplassen bør en ha gode rutiner, god bemanning og tilstrekkelig med tid og ressurser til å utføre arbeidsoppgavene (Arbeidstilsynet-5, uten dato, Utdanningsforbundet, 2011). Flere av informantene våre følte at tiden ikke strakk til og at dagene bar preg av gjentakende oppgaver som en skulle utføre på kortest mulig tid. De kjente også på ansvaret de hadde ovenfor kunden, at de som fagperson var ansvarlig for at kunden fikk den rette behandlingen og oppfølgingen. Dette var spesielt krevende som nyutdannet.

«Også var det liksom timer etter hverandre hele tiden, så du fikk jo ikke noe pusterom. (...) Da skal du ta alt av anamnese, refraksjon, synsfelt, trykk, fundusbilde, optomap, og helst selge en brille. På 40 minutter. OG du skal stå inne for jobben du gjør da.»

Informant 4

«Det var ikke flust av tid, og det var veldig mange timer som var booket inn.»

Informant 8

En australsk undersøkelse blant optikere bekrefter at det å holde tritt med avtalene i timeboken kunne være en utfordring og føre til en stressende arbeidshverdag (Long et al. 2013). En annen undersøkelse blant australske optikere trekker frem at repeterende oppgaver og mange undersøkelser i løpet av en arbeidsdag kunne føre til fysiske plager blant unge, kvinnelige optikere, som igjen gjorde det nødvendig å bytte jobb (Long et al. 2011). Psykososiale faktorer som stort arbeidspress, mangel på motivasjon og misnøye vil kunne redusere trivselen for optikerne og gi fysiske plager (ibid). En sammenheng mellom våre informanternes opplevelse av fysiske plager og valget om å bytte arbeid har vi ikke sett på. Det vi kan se er at våre informanter opplevde rutinepregede oppgaver, høyt arbeidspress og etter hvert manglende motivasjon som sammen bidro til redusert trivsel. Misnøye og negativt stress vil kunne påvirke kroppen psykisk så vel som fysisk (Johannessen og Olsen, 2010). Selv om flere nevner høyt tidspress som en negativ faktor, er det også enkelte som nevner at de følte dagene gikk for sakte grunnet få kunder i løpet av en dag. Her kommer vi tilbake til opplevelsen av negativt stress. Både opplevelsen av for mye tid og for lite tid vil kunne føre til negativt stress og dermed redusere trivselen på arbeidsplassen (Johannessen og Olsen, 2010).

Selve kundekontakten trekkes også frem som medvirkende årsake til redusert trivsel blant enkelte av våre informanter. De følte det kunne være krevende å jobbe så tett opp mot mennesker og alltid være blid og imøtekommende.

«Det var det at jeg mistrivedes veldig med å jobbe så tett opp mot mennesker, fordi de krevde så mye av meg som jeg opplevde var veldig privat.»

Informant 8

«Etter at jeg har sluttet i jobb har jeg skjønt at, at jeg ikke trivdes med pasientkontakten.»

Informant 3

Det var mange undersøkelser de skulle gjøre på kort tid, samtidig skulle de forklare, svare på spørsmål, gi kunden gode anbefalinger og helst selge produkt(er). Selv om kundekontakten kunne oppleves som anstrengende, var det enighet blant våre informanter om at de likte følelsen av å kunne hjelpe andre. En undersøkelse gjort blant australske optikere kan bekrefte at følelsen av å kunne hjelpe var medvirkende årsaker til trivsel på arbeidsplassen (Long et al. 2013).

Sammendrag

På spørsmålet om hvilken betydning arbeidsoppgavene har hatt i deres valg om å slutte som optiker ble flere momenter trukket frem. Det som det er stor enighet om er at hverdagen bar preg av rutinepregede oppgaver med lite rom for variasjon. De følte arbeidsoppgavene ga begrenset med faglig utfordring. Fokuset på salg av briller, spesielt det å skulle selge en tilleggsbrille, ble trukket frem som et stort minus. Når de så la tidspress oppå det hele kjente flere at hverdagen ble preget av stress, og tidspresset ble større enn det de følte de klarte. De kjente på at tiden per kunde kunne bli knapp, spesielt med tanke på at de som optikere var ansvarlig for den jobben de gjorde og skulle stå inne for den. Det kunne føles som et stort ansvar, spesielt som nyutdannet. Alle nevnte elementer vil kunne føre til negativt stress over tid og gi økt mistrivsel på arbeidsplassen (Johannessen og Olsen, 2010).

4.1.2 Hvilken betydning har karriere- og utviklingsmuligheter hatt i deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger?

I følge Grimsø (2003) anses karriere som et individs yrkesmessige livsløp. I vår oppgave har vi, med karriere- og utviklingsmuligheter, fokusert på muligheten til å kunne videreutdanne seg, gå på kurs, få nye arbeidsoppgaver og andre ansvarsområder.

Det var stor enighet blant våre informanter om at det fantes gode muligheter for å kurse seg opp og videreutdanne seg innen faget. Mange trakk frem masterutdanningen ved Høgskolen i Buskerud og Vestfold (HBV). Det var også stor enighet om at de ikke trodde en videreutdanning ville ført til at de selv hadde fått mulighet til å gjøre noe nytt på arbeidsplassen.

«Man ser jo det at selv de som tar master blir sittende på synsprøverommet eller stå i butikken de også.»

Informant 8

«Du kan jo ta masterutdanningen, men jeg vet ikke om du får gjort så mye mer.»

Informant 6

«Du kommer like langt med en bachelor bortsett fra at de kanskje på sykehusene plukker mer av de med master, men jeg føler ikke egentlig at det var noe krav til det.»

Informant 7

De nevnte at det for egen del kanskje ville gitt dem en større trygghet i arbeidet de gjorde, men at de til syvende og sist ville gjort akkurat de samme arbeidsoppgavene, selv med en videreutdanning.

«Jeg vurderte masteren i optometri, men (...) jeg vet at den masteren ikke ville tatt meg videre. Den ville ikke tatt meg til noen nye utfordringer i arbeidet som jeg ikke allerede hadde, hvis jeg ikke hadde byttet jobb til noen nye typer jobb. Selvfølgelig øyelege kunne vært relevant med forskjellige typer patologi. Men jeg følte at hvis jeg tok den masteren var jeg fortsatt på stedet hvil der jeg var, man kan jo selvfølgelig bruke den kunnskapen man lærer i jobben, absolutt, men for min del som følte at jeg var litt misfornøyd i den posisjonen jeg var i, så følte jeg at den ikke ville tatt meg noen steder.»

Informant 5

Opplevelsen av at en har reduserte muligheter til å gjøre andre oppgaver i butikken en jobber i, eller få andre typer jobber, gjorde at enkelte følte at de sto på stedet hvil. De hadde et stort ønske om å «komme seg videre», men følte at mulighetene til større utfordringer eller videreutvikling ikke var tilstede i den grad de ønsket.

«Det er et veldig smalt fag.. det er ikke så mye jeg kunne jobbe med. Jeg følte meg nok veldig fastsatt og at det var det som gjorde at jeg ville gjøre noe helt annet.»

Informant 5

Enkelte trakk også frem at de ikke ønsket å ta en masterutdanning, og heller ikke linsekompetansen grunnet bindingstiden de ville fått på arbeidsplassen. Linsekompetansen er nå en del av optometriutdanningen, det vil si at alle som nå er nyutdannede optikere vil kunne

tilpasse kontaktlinser til sine kunder³. Ingen av våre informanter hadde linsekompetansen som en del av studiet og halvparten av informantene valgte å ikke ta linsekompetansen ute i arbeidslivet. I organisasjoner hvor en del av produksjonen består i å utføre tjenester vil en være avhengig av å holde på de menneskelige ressursene og deres kompetanse (Jacobsen og Thorsvik, 2009). Dersom en ansatt slutter vil en kunne miste verdifull kompetanse, og bindingstid vil være en måte å holde kompetansen innad i organisasjonen (ibid). Dersom en i utgangspunktet ikke trives i jobben vil det trolig føre til at en ikke ønsker å binde seg til arbeidsplassen og da vil en heller ikke få muligheten til å ta en videreutdanning gjennom arbeidsplassen. Alle våre informanter nevnte at de ville fått bindingstid dersom arbeidsplassen skulle påkoste en videreutdanning.

«Hvis du tok master kunne du få opp til fem år bindingstid. Og uten at du gikk veldig mye opp i lønn, og at du nødvendigvis ikke får brukt det kurset du tar i daglig, du får ikke brukt det i praksis og du får ikke holdt det ved like. Så da er det ganske bortkasta. Så det var ikke at mulighetene ikke var der, men de var ikke så reelle.»

Informant 4

I tillegg til å ta masterutdanning ble det også nevnt at mulighetene var til stede for å få et økt administrativt ansvar. Det var muligheter for enkelte optikere som arbeidet i en kjedebutikk å ta steget bort fra den helsefaglige biten og heller arbeide på et hovedkontor.

«Jeg var assisterende butikksjef og fikk tilbud om butikksjefvikariat og sånne ting. Så sånn sett så var det åpenbart muligheter for utvikling. De tar godt vare på de ansatte. Det er mulig å komme på hovedkontor og jobbe med sånne ting og. Men vet ikke om det var det jeg hadde lyst til heller.»

Informant 3

«Jeg fikk mer administrativt ansvar, jeg var assisterende butikksjef en stund, og hadde veldig god kontakt med ledelsen og følte at de stolte på meg og at jeg var en bra ansatt.»

Informant 5

Selv om mulighetene var tilstede for administrativt ansvar var ikke det nok til at informantene ønsket å fortsette i arbeidet. De ønsket utfordringer på andre plan.

³ Høgskolen i Buskerud og Vestfold. *Bachelor i optometri*. Faktaside. Tilgjengelig fra: <https://www.hbv.no/bachopto/category18871.html>

En av våre informanter trakk frem vanskelige forhold på arbeidsplassen som årsak til at det ikke var muligheter for karriere- eller utviklingsmuligheter. Her ville ikke ledelsen støttet opp om videreutdanning, og dersom temaet ble nevnt så ble en møtt med motstand.

«Ikke der jeg har vært nå. Det føler jeg ikke. Men der var jo alt motstand.»

Informant 6

Samme informant poengterte at en i andre optikerbutikker nok har større muligheter for videre- og etterutdanning, men nevnte samtidig at å skifte arbeidsplass til en annen butikk ikke var ønskelig. Dette på bakgrunn av at det totalt sett var så mange faktorer som veide ned i forhold til mulige positive fordeler.

Det var altså ingen av våre informanter som tok masterutdanning innen optometri. Dette skyldes til dels at de ikke følte at en mastergrad ville tatt de videre i karrieren, men også at de ikke ville ta risikoen ved å utdanne seg ytterligere i et yrke de i utgangspunktet ikke trivdes i. De optikere som velger å ta en masterutdanning vil mest sannsynlig allerede være de som trives i jobben, og dermed også ha et potensiale for å trives enda bedre ved å videreutdanne seg. De vil kunne føle at den økte kunnskapen de tilegner seg ved ytterligere studier vil gjøre at de med større sikkerhet kan ta riktige avgjørelser i arbeidet, og at en eventuell bindingstid ikke virker så skremmende. Selv om flere av våre informanter nevnte at en masterutdanning innenfor optometri ville smalnet yrkesvalget ytterligere, vil trolig en videreutdanning kunne gi et springbrett ut til andre relevante jobber innen optikerfaget, og på den måten gi økt bredde i jobbmulighetene. Det kan for eksempel tenkes at det er lettere å få jobb som optiker på sykehus dersom en har en mastergrad, eller på en øyeklinikk hvor en arbeider sammen med en øyelege. En av våre informanter vurderte dette, men anså sannsynligheten for å få en jobb på et sykehus eller ved en øyeklinikk i nærheten av bostedet sitt som såpass liten at det ikke var tvil om at hun heller ville satse på en helt ny utdanning.

Sammendrag

Vi spurte våre informanter om hvilken betydning karriere- og utviklingsmuligheter har hatt for deres valg om å bytte bransje. Våre informanter følte at det var muligheter for videreutdanning innen faget, men at de ute i arbeidslivet ikke ville få tatt nytte av utdannelsen i den grad de ønsket. Dersom en føler seg låst i en arbeidssituasjon, eller står på stedet hvil, vil det kunne gjøre at trivselen på en arbeidsplass reduseres (Kjeldstad og Dommermuth, 2009).

Når en arbeidstaker ser seg om etter ny jobb vil mulighet for faglig- og karrieremessig utvikling stå høyt på prioriteringslisten (Fiksdal 1998 i Grimsø 2003). Dersom en ikke finner slike muligheter reelle i den bransjen en allerede opererer i, vil det være naturlig å søke utfordringer innen andre bransjer. Blant våre informanter har enkelte valgt å starte fra bunnen av på en ny utdanning, mens andre igjen har fått nye jobber på steder der en ikke behøver en spesifikk utdanningsbakgrunn.

4.1.3 Hvilken betydning har arbeidssted og arbeidstid hatt i deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger?

Med arbeidssted i denne sammenheng mener vi i hovedsak butikkarbeid, enten på kjøpesenter eller i en gatebutikk. Hovedforskjellen mellom disse to arbeidsstedene vil ofte være åpningstidene hvor en på et kjøpesenter vil måtte forholde seg til senterets åpningstider, mens ledelsen i en gatebutikk ofte vil kunne være med å avgjøre åpningstidene selv. Når det gjelder arbeidssted ble både selve butikkarbeidet, men også åpningstidene en får ved å jobbe på et kjøpesenter, trukket frem som ulemper og medvirkende årsaker til redusert trivsel.

«Jeg skjønnte at jeg ikke ville jobbe i butikk resten av livet.»

Informant 3

«Det er ikke så fristende med en senterjobb.»

Informant 7

«Jeg synes det er så merkelig at optikere absolutt skal være på et kjøpesenter.»

Informant 4

Det var flere som hadde erfaring med å jobbe både på et kjøpesenter og i en gatebutikk, og de foretrakk helt klart å jobbe i en gatebutikk. Dette på grunn av hyggeligere arbeidstider.

Arbeidstid er den tid som arbeidstakeren står til disposisjon for arbeidsgiveren

(Arbeidstilsynet-3, uten dato). I vår oppgave har vi tatt utgangspunkt i arbeidsdagens lengde, arbeidsdagens starttid og sluttid samt fleksibilitet og mulighet for endringer når vi bruker ordet *arbeidstid*. Det ble klart gjennom samtalene med våre informanter at ubekvem arbeidstid og lite fleksibilitet i arbeidstiden hadde stor innvirkning på trivselen til den enkelte. Arbeidstidene ble beskrevet som ugunstige og vanskelig å forene med fritid.

«Arbeidstidene er lite forenelig med familieliv.»

Informant 3

«Arbeidstidene er faktisk viktigere for meg enn lønn. Jeg vil heller gå litt ned i lønn og ha hyggeligere arbeidstider, enn å jobbe på et senter og tjene mer.»

Informant 4

«Det eneste som var dumt var jo jobbtidene, lønna og til en viss grad arbeidsoppgavene også.»

Informant 2

«Det er ekstremt ugunstige arbeidstider å forholde seg til, som familie, hvis man vil det på sikt.»

Informant 5

Det som er interessant er at både de uten barn og de med barn følte det på samme måte. På forhånd hadde vi sett for oss at informantene med barn kunne ha vanskeligheter med å kombinere jobb i optikerbutikk med familielivet, men også våre informanter uten barn uttrykker vanskeligheter med å kombinere jobb og privatliv. Arbeidstidene var hos de fleste som jobbet på kjøpesenter fordelt på ulike vakter, hvor 10.00-17.00, 10.00-18.00 og 12.00-20.00 eller 21.00 var ganske vanlig. I tillegg var det jobb hver andre eller hver tredje lørdag, med typisk arbeidstid 10.00-18.00. De som hadde erfaring fra gatebutikk opplevde arbeidstidene som bedre enn de som jobbet på kjøpesenter. Her åpnet de gjerne klokken 09.00 i ukedagene og stengte 16.30, 17.00 eller 18.00, samt at de også jobbet hver andre eller hver tredje lørdag.

«På senter innebar det å jobbe lørdager og fram til kl. 20, når senteret stengte. Jobbet 6 timer på lørdagene. Jobbet annenhver lørdag. Det er ikke optimalt i det hele tatt.»

Informant 8

«Først så tenkte jeg at dette kan jeg bare ikke gjøre resten av livet på grunn av arbeidstidene at jeg måtte gjøre noe annet. Etter hvert ble jeg bare veldig lei.»

Informant 3

Kveldsvaktene ble ofte fordelt jevnt på alle ansatte i butikkene som våre informanter arbeidet i, og når det var en optiker sin tur å jobbe kveld opplevde flere at de måtte være alene på jobb. Det hendte også at optikere var alene på lørdager eller når kjøpesenteret de arbeidet i hadde nattåpent. De som sto alene som optiker på kveldene og lørdagene fikk en følelse av at de ikke fikk gjort nytte av utdannelsen sin. Når en står alene som optiker på jobb vil en ikke ha mulighet til å utføre enkelte oppgaver som er spesielt rettet mot utdannelsen en har tatt, for eksempel å ta synsundersøkelser, siden en vil være avhengig av å ha noen til å passe butikken mens en er på synsprøverommet.

«Det er ikke noe hyggelig å jobbe som optiker, på en måte og ta en bachelor og ende opp med kveldsjobbing og lørdagsjobbing. Det virker litt meningsløst og unødvendig i hvert fall.»

Informant 4

Både de med og uten barn følte de ble usosiale på grunn av ugunstige arbeidstider. De beskrev arbeidstiden som en «mellomvakt» som ikke ga fordeler hverken den ene eller den andre veien. Det opplevdes som vanskelig å få utnyttet fritiden før arbeidsdagens start, samt at de ikke fikk gjort så mye etter arbeidstid heller.

«Jeg jobbet på et senter som hadde vakt enten fra ti til seks eller tolv til åtte. Jeg fikk ikke gjort noe særlig før jobb og jeg fikk ikke gjort noe når jeg kom hjem fra jobb.. Det var, ja, veldig ugunstig.»

Informant 4

De informantene som har barn opplevde det som vanskelig å kombinere arbeidstidene med familielivet, og da ble det spesielt trukket fram vanskeligheter med å finne en god løsning for å kunne hente barna i barnehagen og samtidig jobbe hundre prosent. En av våre informanter valgte å gå ned i stillingsprosent for å kunne hente i barnehagen. En annen følte at jobben som optiker i butikk ikke var forenelig med hverken mann eller barn:

«Du skal hente i barnehagen, altså det går jo ikke, du ser jo ikke barna dine, eller mannen din for den saks skyld. Du må nesten være singel hvis du skal være optiker.»

Informant 4

Mangel på fleksibilitet i arbeidstiden var også en gjenganger blant våre informanter. Dersom en behøvde noen timer fri en dag, måtte dette planlegges i god tid i forveien siden timebøkene

fort ble fulle og det var lite muligheter for at andre medarbeidere kunne overta synsprøvene dersom en behøvde fri.

Det var enighet blant informantene om at arbeidstidene var ugunstige og at de ønsket de kunne begynne på jobb tidligere for så å kunne avslutte arbeidsdagen tidligere. Mange skulle ønske at de i større grad kunne styre dagene selv, med tanke på å komme litt senere en dag eller gå litt tidligere. Blant to av våre informanter ble det nevnt at det periodevis var nødvendig med 10-timers arbeidsdager, uten mulighet for avspasering av overtidstimene, grunnet mangel på personell.

«Det er ikke valgfritt å ta ut de timene når det passer deg. Da skal det passe butikkens mønster og timeboka i forhold til butikken. Jeg følte at du arbeidet ganske godt og stilte deg til rådighet og var til stedet hvis det var behov, men det å få tilbake det du har lagt igjen på en valgfri måte var veldig dårlig. Du måtte hele tiden anslå timeboken og hvordan det var i butikken.»

Informant 5

«Selv om det står at du kan ta det utbetalt eller som avspasering. Så måtte du til og med begynne å krangle og dokumentere at du hadde jobbet så mye. Enda de har fått timelister og gått igjennom alt på forhånd.»

Informant 6

De følte de ga mye av seg selv til arbeidsplassen, at de strakk seg langt for å hjelpe til, uten å få så mye igjen for det. De ønsket det kunne være mer fleksibilitet i arbeidstidene.

Sammendrag

Det å kunne styre hverdagen litt selv, ha mulighet for å jobbe både hjemmefra og fra arbeidsstedet, og kunne starte og slutte arbeidsdagene etter egne behov er noe mange arbeidstakere ser etter i nye jobber (Work Life undersøkelsen, 2013). For en optiker som jobber i en optisk forretning vil det naturlig være vanskelig å ta arbeidet med seg hjem, så fremt en ikke har en administrativ stilling som gjør det mulig å jobbe hjemmefra. Selv om muligheten hadde vært til stede å arbeide hjemmefra, med for eksempel administrativt arbeid, ville det vært vanskelig å få til på arbeidsplassene der våre informanter arbeidet. Dette på grunn av knappe menneskelige ressurser på arbeidsplassen. I de butikkene våre informanter

arbeidet i var de grunnet få ansatte avhengig av at alle var til stede på arbeidsplassen for å få en god flyt.

4.1.4 Hvilken betydning har lønn hatt i deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger?

Lønn er det en arbeider skal ha utbetalt for sitt arbeid, og ved rangering av hva ansatte setter høyest i sin arbeidssituasjon kommer lønn et stykke ned på listen (Fiksdal 1998 i Grimsø 2003). I vår oppgave innebærer lønn at ansatte får betalt for den jobben de gjør etter gjeldene lover og regler.

Flere av informantene forteller at de som optiker følte at de fikk helt greit betalt, men at de ble svært overrasket over lønnsnivået når de sluttet som optiker og begynte i ny jobb. Alle våre informanter som har skiftet bransje har gått opp i lønn.

«Jeg jobbet mye og synes jeg fikk greit betalt, helt til jeg gikk over til [ny jobb]. Da blir man litt paff rett og slett. Jeg gikk opp over 35 000 når jeg gikk over til [ny jobb]. Og det var bare i lønn. Jeg var forberedt på å gå ned.»

Informant 5

Denne informanten trakk også frem andre goder som var vel så viktige som lønn, blant annet mulighet for fleksibel arbeidstid og fri hver helg. En annen informant fortalte om en lønnsøkning på 150 000 kr ved å skifte jobb til et helt annet yrke.

Flere fortalte at det ikke var gode rutiner for overtidbetaling på arbeidsplassen, og i ekstreme tilfeller måtte de krangle seg til å få den lønna de hadde krav på. Det ble også nevnt at arbeidsgiveren ofte foretrakk at de ansatte avspaserte timene, men at det samtidig nesten var umulig å få avspasert, grunnet dårlig fleksibilitet på arbeidsplassen. Overtidstillegget, som en etter arbeidsmiljøloven har krav på (AML § 10-6), ble hos enkelte av våre informanter heller ikke utbetalt når en avspaserte overtidstimene. Her ble overtiden avspasert time mot time. Manglende overtidbetaling var noe flere reagerte negativt på. Det var forventninger om at de skulle stille opp ved behov, men uten å få betalt for det.

«Jeg har ikke én gang opplevd å få overtidbetaling etter 4 år i butikk. Det hender jo du er på jobb i lange, lange dager, men du får aldri noe mer igjen.»

Informant 5

«Alle måtte skjønne at du måtte stille opp. Men det skulle ikke være nødvendig med overtidsbetaling.»

Informant 6

«Jeg føler vi ble litt utnyttet. Det er ikke så hyggelig å stille opp ekstra og gjøre noe ekstra når du føler at du ikke får noe igjen for det.»

Informant 4

Noen fortalte at de regelrett måtte krangle seg til overtidsbetaling, noe de mente burde være en selvfølge:

«Jeg fikk krangla meg til 50 % overtidstillegg (...) I dette firmaet var det bare jeg som fikk overtidsbetalt, for jeg var så sint.»

Informant 6

Andre igjen savnet å få lønnstillegg grunnet ugunstige arbeidstider:

«Jeg fikk jo hverken kveldstillegg eller helgetillegg.»

Informant 2

Det var ikke selve grunnlønnen våre informanter ikke trivdes med, det var heller systemene rundt overtidsbetalingen som ble et irritasjonsmoment for enkelte, og som igjen gikk utover trivselen. Lønn anses som en hygienefaktor, og ikke en motivasjonsfaktor som motiverer oss. Dersom lønnen oppleves som dårlig eller urettferdig vil den kunne føre til misnøye, samt være demotiverende (Grimlø, 2003). Når våre informanter opplevde at de fikk mangelfull utbetaling av overtidstimene førte dette til frustrasjon og redusert trivsel. Flere opplevde at startlønnen var god, men at lønnen stagnerte ganske fort:

«Jeg begynte ganske bra, men så gikk jeg ikke så mye opp i løpet av de tre årene jeg var der.»

Informant 7

«Men jeg synes jeg fikk helt grei lønn, men jeg tenker at det er ikke en enorm lønnsutvikling, så jeg ville liksom maks gått opp hundre tusen i løpet av livet mitt og det synes jeg ikke er så mye å hoppe i taket over.»

Informant 3

En kjente ekstra godt på dette, ved at nyansatte fikk høyere startlønn enn ansatte som hadde vært i bedriften lenge. Denne informanten følte ledelsen rekrutterte nye optikere ved å tilby høy lønn, men ikke fulgte opp med lønnsøkning i ettertid.

«Nye ansatte fikk mye høyere lønn enn vi som hadde jobbet der lenge.»

Informant 6

Lønn ble ikke trukket frem av våre informanter som en av hovedårsakene til at de valgte å forlate bransjen, heller en tilleggsfaktor som bidro til at totalopplevelsen av å jobbe i butikk ble trukket ned. Lønn er oftest ikke en utløsende faktor til å skifte jobb, det er heller andre faktorer, som ønske om mer utfordrende arbeidsoppgaver og fleksibel arbeidstid, som står i sentrum ved valget om å bytte jobb (Grimsø, 2003). En av våre informanter valgte som nyutdannet å jobbe som optiker i butikk selv om hun syntes lønna i utgangspunktet var dårlig:

«Jeg synes det var dårlig betalt som nyutdannet»

Informant 4

Dette kan tyde på at det var andre faktorer en lønn som gjorde at hun valgte den aktuelle arbeidsplassen. Når vi spurte våre informanter hva de hadde sett for seg i møte med arbeidslivet, svarte flere at lønna ikke var så viktig, det som var viktig var at arbeidsoppgavene var interessante.

En av våre informanter oppsummerer lønna slik:

«Du får like bra betalt og bedre arbeidstider ved å gjøre noe annet enn det du er utdannet til.»

Informant 4

Sammendrag

Lønn er noe en ikke tenker så mye over før den eventuelt oppleves som urettferdig, inkludert at det ikke er samsvar mellom det arbeidet en nedlegger på arbeidsplassen og det en får utbetalt (Grimsø, 2003). Våre informanter satte interessante arbeidsoppgaver og en fleksibel arbeidsdag høyere enn lønn. Manglende overtidstillegg virket negativt inn på trivselen deres.

4.2 I hvilken grad har ledelsen hatt å si i deres valg om ikke å utøve yrket sitt lenger?

Vi spurte alle våre informanter om ledelsen hadde noe å si for deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger. En svakhet med dette spørsmålet kan være manglende kunnskaper om ledelse blant våre informanter. Svarene vi fikk på dette spørsmålet er basert på informantenes personlige oppfatninger om ledelse. En leder påvirker flere faktorer, som motivasjon, rutiner og organisering (Johannessen og Olsen, 2010), noe som lett kan ses på som separate faktorer og ikke faktorer som går under ledelsen. Hvem som var lederen i de ulike butikkene informantene arbeidet i varierte. De som arbeidet i en kjede oppfattet både butikksjefen og de som jobbet på et hovedkontor som ledelsen, mens de som arbeidet i en frittstående forretning opplevde eier(ne) som leder(e). Vi har alle et behov for å bli sett og hørt. Med en leder som ser sine ansatte vil en kunne oppnå både bedre prestasjoner, høyere motivasjon og mindre fravær blant de ansatte (Johannessen og Olsen, 2010). Vi ønsket å se på om informantene våre følte seg sett og hørt på arbeidsplassen, og om ledelsen klarte å bygge et godt og trygt miljø hvor alle trivdes med sin arbeidshverdag. Vi så også på i hvilken grad de opplevde at ledelsen var til stede for dem. Hovedvekten la vi på om ledelsen hadde en direkte, eller eventuelt indirekte, rolle i deres valg om å slutte som optikere etter få år.

Ved å se på helheten av intervjuene har vi kunnet lage en totalvurdering på om ledelsen hadde noe å si for valget deres om å slutte i arbeidet som optiker. På spørsmål om de følte seg ivaretatt av ledelsen svarte en av informantene:

«Ja, absolutt godt ivaretatt.»

Informant 3

Et godt forhold til ledelsen, samt god kommunikasjon, er med på å påvirke arbeidsmiljøet (Utdanningsforbundet, 2011). En av informantene syntes dialogen med ledelsen gikk fint, men opplevde at reglene rundt overtid og arbeidstid ikke ble fulgt slik de skulle etter arbeidsmiljøloven. Dersom en ikke føler seg ivaretatt av ledelsen kan dette føre til uheldige virkninger som økt fravær, dalende motivasjon og mindre ytelse (Johannessen og Olsen, 2010).

«Jeg må si at jeg hele tiden hadde veldig god dialog med ledelsen, men jeg synes samtidig at dem hadde noen holdninger og retningslinjer som jeg over hodet ikke var enig i. Jeg synes ikke du fikk rettighetene som du har krav på etter Arbeidsmiljøloven. De [ledelsen] prøver seg alltid føler jeg, og så må du kjempe din egen kamp.»

Informant 5

Ledelsen har et stort ansvar i en organisasjon, og må ha både vilje og evne til å påta seg ansvaret for både bedriftens resultater og ens medarbeidere (Vanebo og Busch, 1988). Dersom kvaliteten på relasjonen mellom leder og medarbeiderne er god, vil det ha positiv innvirkning for organisasjonen, generell jobbtilfredshet og tilfredshet med lederen har en sterk sammenheng (Martinsen, 2005). Optikere arbeider som oftest selvstendig og optikerforretninger består gjerne av få ansatte i den enkelte butikk. Arbeidsdagen til informantene våre opplevdes ofte som hektisk og enkelte savnet tid til å kunne snakke og rådføre seg med lederen eller andre medarbeidere:

«...at du ofte ikke har noen å rådføre deg med, og hjelp der og da. Du er mye alene.»

Informant 4

Stort arbeidspress og følelsen av at tid virkelig er penger gikk igjen hos mange. Det som ga penger i kassa var ikke synsundersøkelsene, men salgsbiten. Som nevnt under kapittelet om arbeidsoppgaver var ikke alle komfortabel med salg til kundene kun for å tjene penger. Når en opplever et negativt press fra ledelsen, både tidspress, men også til å utføre en oppgave som en ikke trives med, så vil dette kunne gi misnøye med ledelsen.

«...jeg synes ledelsen trykker veldig mye ned overhodet ditt, og jeg følte meg ikke ivaretatt i det hele tatt.»

Informant 4

Flere opplevde å bli målt i arbeidet sitt og at det stadig krevdes mer av dem:

«Man føler liksom at man blir målt mer på antall briller som man selger enn om man faktisk har gjort en god jobb da. Jeg føler at det blir veldig feil for meg i hvert fall.»

Informant 1

«Vi skal ha så og så mange timer, du skal selge så og så mange briller per time, du blir sånn målt og veid hele tiden og.. det kreves mer og mer og mer og.. uten at du får mere tid eller

opplæring til å gjøre de tingene du skal gjøre da, nødvendigvis.»

Informant 4

Selv om det kom frem at ledelsen la vekt på at optikerne skulle ha nytt og oppdatert utstyr, samt at de fikk nødvendige kurs innen salg og øyehelse, var det stor enighet blant alle våre informanter om at det faglige miljøet på arbeidsplassen ikke var prioritert fra ledelsens side.

«Det var ikke noe særlig utviklet faglig miljø for å si det sånn.»

Informant 2

«Salgsbiten er veldig sterkt fra ledelsens side. For det er de som sitter og teller penger og det er deres lommebok det går til.»

Informant 5

Det viste seg at flere opplevde å kun bli sett dersom de solgte nok briller. De savnet fokus på det faglige, det de følte de var utdannet til. En av informantene sa dette angående positiv feedback:

«Du får ikke noe positiv feedback hvis du er faglig flink.»

Informant 2

Enkelte av våre informanter hadde en oppfatning av at det var lett å få tak i nye optikere. De følte ledelsen ikke strebet etter å ta vare på og lytte til optikerne de hadde ansatt og kjente seg lite verdsatt. De følte de ikke hadde noen makt i en forhandlingssituasjon i den forstand at dersom de ikke ønsket å følge ledelsens kjøreregler var det uansett ikke noe problem å erstatte dem. Følelsen av å ikke bli verdsatt på arbeidsplassen kan virke negativt inn på trivselen og føre til redusert motivasjon (Reineholm, 2013).

«Jeg føler at problemet er at det er så enkelt å få tak i nye folk, og de bryr seg ikke. Så de tar ikke vare på de de har, du føler deg veldig overkjørt ofte. (...) Jeg synes det er veldig synd at de ikke verdsetter de ansatte mer.»

Informant 4

Det er arbeidsgiver, eller den som leder virksomheten, som har ansvaret for at arbeidsmiljøet på arbeidsplassen samsvarer med gjeldende lover og regelverk (AML §1-8 og 2-1). Ledelsen er ansvarlig i å opprettholde et godt psykososialt, organisatorisk og fysisk arbeidsmiljø

(Svensli, 2013, Utdanningsforbundet, 2011). Ledelsen skal altså bidra til godt arbeidsmiljø på arbeidsplassen, og være til stede for å motivere de ansatte og legge til rette for god læring og oppfølging (Johannessen og Olsen, 2010). Psykososiale faktorer som stress, dårlig kommunikasjon og mangelfull ledelse blir trukket frem blant våre informanter som medvirkende årsaker til redusert trivsel. Årsaken til at et arbeidsmiljø skaper negativt stress ligger ofte i dårlig organisering eller tilrettelegging av arbeidet, mangelfull kommunikasjon og belastende arbeidsordninger (Arbeidstilsynet-5). De fleste av våre informanter følte de klarte å opprettholde et greit forhold til ledelsen selv om de ikke var fornøyde med arbeidet ledelsen utførte, men det var enkelte som opplevde relasjonen til ledelsen som vanskelig. Når ledelsen er noen som en ikke ønsker å møte i løpet av arbeidshverdagen kan en påstå at ledelsen har sviktet. En av våre informanter forteller dette:

« ... når du går på jobb og håper du ikke ser sjefene og du håper dem ikke kommer innom i dag, så er det ikke noe koselig. Jeg må jo bare ærlig innrømme det.»

Informant 6

En annen forteller:

«Har opplevd og min egen mening er at det er gjennomsyret dårlig personalpolitikk i optikerbransjen, rett og slett.»

Informant 5

Å ha en tydelig leder, som går frem som et godt forbilde og er tilstedeværende i de ansattes arbeidshverdag, var savnet hos enkelte av våre informanter.

«Syns det hadde vært litt greit hvis det hadde vært litt mer faste rammer...at sånn og sånn er det og ikke ha det litt sånn flytende. Beskjeder og sånt var kanskje ikke den sterkeste siden. Du hørte litt fra andre og litt sånn.»

Informant 7

De savnet at lederen var synlig på arbeidsplassen og følte de fikk manglende muligheter til opplæring, veiledning og hjelp ved behov.

«Jeg ble kastet fullstendig rett ut i det. Jeg hadde en butikksjef som var så sløv. Var det fint vær en dag sendte han en melding og sa at han ikke kommer på jobb.»

Informant 8

Andre beskrev ledere som var tilstede på jobb, men som virket uinteresserte i å bistå med veiledning til de ansatte. De følte det var lettere å spørre om hjelp og veiledning av sine kolleger enn av lederen sin.

«Men samtidig følte jeg at det var medarbeiderne jeg spurte og ikke lederen/sjefen. Han var mindre opptatt av å gi meg hjelp, og det så jeg veldig ofte igjen i dem vi hadde som praksisstudenter. Der han sto som veileder og der han ikke var interessert i å dele kunnskap i forhold til det faglige.»

Informant 5

En fraværende leder, både ledere som var fysisk fraværende og ledere som var fraværende i sin væremåte, virket negativt inn på våre informanter. Det ble trukket frem at lederen i hovedsak fokuserte på det økonomiske, og at resten ble litt glemt. Det er ingen tvil om at en leder har ansvar for at en bedrift skal nå sine økonomiske mål, men at de også skal være en god støttespiller, motivator og veileder for sine medarbeidere kan kanskje komme i glemmeboka hos enkelte. Det er fort at fokus på arbeidsmiljø blir nedprioritert på små arbeidsplasser (Moen, 2007), selv om det er svært viktig for trivselen og motivasjonen til den enkelte.

Jevnlige medarbeidersamtaler vil kunne bidra positivt til at den enkelte medarbeider føler seg ivaretatt på jobb. De fleste av våre informanter hadde jevnlig medarbeidersamtaler, men enkelte opplevde disse samtalene som mer negativt enn positivt. De følte at fokuset under medarbeidersamtalene var på hvor gode/dårlige selgere de var. De fikk oversikt over hvor stor prosentandel av synsprøvene de solgte brille til, gjennomsnittlig brillepris og det ble satt mål for hvor mange briller de skulle selge i løpet av en viss periode.

Et godt forhold til ledelsen, samt selvbestemmelse i arbeidshverdagen er viktig for trivselen (Kjeldstad og Dommermuth, 2009). Vi opplevde at det var temmelig stor misnøye med ledelsens arbeid blant våre informanter. Flere følte at de ble presset til å prestere mer uten å få noe igjen for det. De ble ikke sett for hvor faglig flinke de var, men etter hvor mye de klarte å selge en brille for.

I kapittel «4.1.4 Hvilken betydning har lønn hatt i deres valg om å ikke utøve yrket sitt lenger?» kommer det frem at det er stor misnøye blant ledernes håndtering av overtidsarbeid. De savnet ordnede forhold rundt overtidsbetaling og avspasering og følte at ledelsen ikke var

interessert i de ansattes beste på dette området. Enkelte forteller også at ledelsen ikke ville dekke utgifter som ikke var medarbeidernes ansvar å dekke:

«Jeg har aldri fått dekt reise til et medarbeiderseminar, som da er obligatorisk, det har jeg dekt selv av egen lomme. (...) Det er mange kamper som man har lyst til å kjempe som det er vanskelig å komme i mål med. (...) Man har ikke en ordentlig fagforening som støtter opp ansatte.»

Informant 5

Selv om de fleste oppga andre mer avgjørende grunner til at de sluttet som optikere kan vi se på svarene vi har fått at ledelsen ikke alltid bidro positivt til informantenes trivsel.

Sammendrag

På spørsmålet om hvilken betydning ledelsen hadde for deres valg om å bytte yrke gikk det igjen hos de fleste at de ikke var positive til arbeidet som ledelsen utførte, men at ledelsen ikke var den avgjørende grunnen til at de sluttet. Slik vi ser det har ledelsen hatt en stor medvirkende årsak til at våre informanter ikke trivdes i jobben sin. En ledelse som ikke var tilstede og som de ikke kunne søke råd hos førte til misnøye og mistriivsel blant våre informanter. Mange var skuffet over at ledelsen verdsatte salg fremfor det å være faglig dyktig. De følte at deres kompetanse som optiker ikke ble satt pris på i høy nok grad. I tillegg savnet de ordnede forhold rundt overtidsbetaling og avspasering samt muligheter til medbestemmelse over sin arbeidshverdag. Dersom en ikke trives med arbeidsoppgavene, arbeidstidene og ledelsen vil terskelen for å slutte i jobben være lavere (Kjeldstad og Dommermuth, 2009).

4.3 Var det overenstemmelse med hva en tillærte seg på optometristudiet og hva som møtte en i arbeidslivet?

Under et utdanningsløp vil en gjøre seg opp tanker omkring hva som venter en når en skal begynne å utøve yrket. Ved optometristudiet, som så mange andre helserelaterte studier, er det praksisperioder underveis i studiet som blant annet gir studentene et innblikk i hvordan arbeidsdagen til en optiker er. Vi spurte våre informanter om det var overensstemmelse med hva de lærte under studiet og hva de møtte ute i arbeidslivet.

Flere syntes det var lite overenstemmelse mellom det de lærte under studiet og det de fikk brukt som optikere. De opplevde at de lærte mye om øyesykdommer, som når det kommer til stykket, er noe øyelegene skal behandle og følge opp videre (Lewandowski og Bruun 2005).

En informant forteller:

«... jeg føler det var mer patologisk vektlagt i Kongsberg enn det jeg på en måte har bruk for når jeg kom ut. At det var ikke det at jeg ikke kunne finne brillestyrke, det var det jeg følte at jeg hadde masse kunnskaper jeg ikke fikk brukt for. Du kan innmari mye om sykdommer som du ikke kan gjøre noe med.»

Informant 3

Informanten legger så til:

«Om jeg kan putte en diagnose på det så hjelper det ikke. Samtidig lærte vi at vi skulle diagnostisere minst mulig i henvisningen. Jeg følte det var litt paradoksalt fra høgskolen sin side, at de ville lære deg mest mulig om diagnosene, samtidig skulle vi ikke diagnostisere for det hadde vi ikke rett til å gjøre.»

Informant 3

Når vi ser på studiestedet, HBV, sine nettsider står det at en etter endt optometriutdanning skal kunne *«utføre omfattende undersøkelser av øynene og synet, herunder bestemmelse av synsstyrke og brillestyrke, oppdage/diagnostisere øyesykdommer og okulære manifestasjoner av systemiske sykdommer, følge opp og henvise videre til annet helsepersonell der det er påkrevet, samt habilitering og rehabilitering av mennesker med nedsatt synsfunksjon»*⁴

Det fortelles at optikers hovedoppgave er å undersøke befolkningens øyne og syn, samt behandle synsfeil eller henvise videre til lege eller øyelege dersom en finner det nødvendig. Det kan se ut til at våre informanter opplever stor samsvar mellom hva de fikk vite om studiet på forhånd og selve studiet, men at de ikke følte samsvar mellom studiet og det de møtte ute i arbeidslivet.

⁴ Sitat fra HBV sine nettsider: HBV - Høgskolen i Buskerud og Vestfold. *Bachelor i optometri*. Faktaside. Tilgjengelig fra: <https://www.hbv.no/bachopto/category18871.html>

Selv om de fleste av våre informanter følte at de ikke fikk brukt den helsefaglige kunnskapen så mye som de ønsket, var det enkelte som hadde hatt mye bruk for den helsefaglige biten i arbeidslivet og som gjerne skulle ønske det hadde vært mer av det under studiet:

«Jeg kunne godt tenkt meg å hatt mer av det helsefaglige på skolen, har brukt mye av det.»

Informant 6

Siden en som optiker vil ha et ansvar overfor kunden å henvise til de rette instansene dersom det skulle være nødvendig, vil det være naturlig at en under studiet tilegner seg tilstrekkelig kunnskap om relevante sykdommer. Våre informanter følte den helsefaglige undervisningen under studiet var spennende og noe de trivdes godt med, og at de derfor skulle ønske de kunne bruke det mer i arbeidslivet. De savnet et bredere fagmiljø.

Informantene tenkte på forhånd ikke over at en stor del av en optikers hverdag består av salg av brilleglass og innfatninger, og de var derfor ikke forberedt på at arbeidshverdagen ble bestående av så mye butikkarbeid.

«Men jeg var nok ikke så forberedt på at det var så mye butikkjobb.»

Informant 2

Ved optometristudiet er det, i følge erfaringene til våre informanter, ikke et eget fag hvor en lærer om salg av briller og innfatninger. Når det gjelder denne biten av optikeryrket måtte våre informanter i stor grad tilegne seg kunnskap gjennom kurs på arbeidstedet og egne erfaringer. Når vi undersøkte studieplanen til optometriutdanningen ved HBV kunne vi heller ikke se at det har kommet et eget fag som innebærer salg av briller og innfatninger⁵. Dette er eventuelt noe som vil inngå i praksisperiodene.

«Vi har jo ikke en gang et eget fag på skolen som går på det med salg og farger og ansiktsfasonger, det må du bare lære deg selv, eller har eventuelt kjeden noen kurs.»

Informant 4

De savnet et eget fag under studiet som fokuserte på dette med butikkarbeid. Under praksisperioden de hadde fikk de en viss formening om butikkarbeid, men de følte at rollen som selger burde kommet tidligere i utdanningsforløpet. Kommunikasjon er, som Håkonsen

⁵ HBV - Høgskolen i Buskerud og Vestfold. *Bachelor i optometri*. Faktaside. Tilgjengelig fra: <https://www.hbv.no/bachopto/category18871.html>

(2004) trekker frem, viktig når en jobber opp mot kunder, pasienter og klienter. God kommunikasjon betyr ikke at du trenger å være faglig flink, men det er et verktøy for å skape en god relasjon til kunden (ibid). Som optiker møter en alle slags mennesker, og en kan oppleve at ikke alle er like enkle å forholde seg til. Mangelen på salgstrening, og mangelen på hvordan en kommuniserer og forholder seg til de forskjellige menneskene en møter som optiker, ble trukket frem:

«Det er veldig mye av det vi lære på skolen som var fullstendig bortkastet. De burde heller hatt salgstrening eller hvordan man skal takle en kunde med ulike personligheter, hvordan man skal reagere, hva man skal gjøre med seg selv i situasjoner man opplever.»

Informant 8

Alle våre informanter valgte optometriststudiet ved rene tilfeldigheter. De hadde et ønske om å jobbe med mennesker, samtidig som den tekniske biten sto sentralt. Enkelte kom over muligheten til å bli optiker ved at de selv brukte briller og/eller kontaktlinser. Felles for de fleste var at de hadde sett seg ut å jobbe innen helse, og ble forespeilet at optikeryrket kunne by på varierte og spennende arbeidsoppgaver:

«Det var mest helseyrke og at man kan jobbe med folk, jeg synes det virket som en god utdanning.. der og da.»

Informant 5

En av våre informanter uttrykte misnøye med at hun ikke følte hun fikk brukt utdannelsen tilstrekkelig ute i yrkeslivet:

«Jeg ble veldig lei av det at jeg aldri følte at jeg fikk brukt for det jeg hadde en utdanning til egentlig.»

Informant 3

Opplevelsen av å ha tatt en helsefaglig utdanning for så å jobbe som selger i en butikk blir nevnt av flere:

«Jeg tenker at det er veldig synd det med at man føler at man tar en bachelor for å jobbe i butikk nesten.»

Informant 1

«Du finner fort ut at du ikke blir det helsepersonellet du føler du utdanner deg til. (...) det er en økonomisk og salgsmessig bit som er for stor for at jeg skal føle at det er verdt det.»

Informant 5

Under utdanning vil en tilegne seg visse normer og verdier som en ønsker å bringe videre ut i arbeidslivet. En gjør seg opp noen forventninger til hva som møter en ute i arbeidslivet og tar med seg en pakke med kunnskap i håp om å få bruk for den. Når en opplever at forventningene ute i arbeidslivet strider mot den oppfatningen en har gjort seg, kan en oppleve at det oppstår en konflikt mellom de ulike rollene (Bjørvik, 1987). En optiker vil kunne føle at ansvaret om å være en god selger vil kan komme i veien for ansvaret en har i forhold til å være en god helsefagarbeider. Rollekonflikter kan føre til økt påkjenning og stress i arbeidshverdagen, og utløse dårlig samvittighet og en følelse av at ikke strekker til (ibid).

Sammendrag

Mange av informantene våre følte at det på enkelte områder var lite overenstemmelse mellom hva de tillærte seg på optometriststudiet og hva som møtte de ute i arbeidslivet. De var ikke forberedt på at butikkarbeid var en såpass stor del av arbeidshverdagen. Mye tillært teori om for eksempel øyesykdommer ble ikke benyttet ute i arbeidslivet i den grad de ønsket. Flere la ikke skjul på at de syntes studiet var krevende og måtte jobbe hardt, og det for å føle at de ikke fikk brukt utdannelsen sin når en kom ut i arbeid.

4.4 Hvilke kriterier er lagt til grunn før valg av nytt studie og/eller yrke?

Vi ønsket å se nærmere på om det var noen spesielle faktorer som var avgjørende for yrkesvalget, eller valg av studie, etter å ha forlatt optikerbransjen. Høyere lønn, frynsegoder og muligheten til fleksibilitet (som for eksempel hjemmekontor) er noen faktorer som gjør det ønskelig å bytte jobb (Work Life undersøkelse, 2013). Som nevnt er ikke lønn like avgjørende i valget om å skifte jobb som muligheten til selvbestemmelse, et godt arbeidsmiljø og utfordrende arbeidsoppgaver (Kjeldstad og Dømmermuth, 2009). Det er liten tvil om at våre informanter synes det er bedre med andre arbeidstider enn det en ofte finner i optikerbransjen, og har lagt stor vekt på dette i valg av nytt arbeidssted eller utdanning. De av våre informanter som er i gang med en ny utdanning har vært nøye med å finne studier hvor en i ettertid kan ha arbeidstid fra åtte til fire, med muligheter for å kunne styre arbeidshverdagen i

langt større grad enn de opplevde før. De har også lagt vekt på at en etter endt studie har et bredere utvalg av arbeidsplasser enn de følte de hadde som optiker. Arbeidsfri hver helg er også et kriterium som ble lagt stor vekt på ved valg av nytt studie eller yrke.

Flere er ærlige på at de ikke savner kundekontakten og synes det er godt å kunne sitte på et eget kontor. Som optiker omgås du kunder enten ute i butikken eller inne på undersøkelsesrommene. Mange måtte holde øye med butikken i lunsjen også, og være tilgjengelig hele tiden. Her er to sitater fra noen informanter som verdsetter å sitte på egne kontorer uten kundekontakt:

«Har jeg en dårlig dag på jobb nå så kan jeg bare lukke døra. Man trenger ikke å prate med kunder.»

Informant 2

«Deilig å kunne velge litt selv når man skal omgås andre.»

Informant 8

Som nevnt er selvbestemmelse, samt det å kunne styre dagen sin i større grad selv en faktor som øker trivselen på jobb (Kjeldstad og Dommermuth, 2009). Både muligheten til fleksitid og hjemmekontor er noe som tiltrekker arbeidssøkere, ikke minst arbeidssøkerne som er i småbarnsfasen (Grimsø, 2003). Disse trivselsfaktorene ble trukket frem når informantene fortalte om den nye arbeidshverdagen sin:

«Du kan i mye større grad styre dagen selv»

Informant 8

«Det er veldig barnevennlig jobb siden du kan ta med jobben hjem.»

Informant 2

«Jeg synes det er veldig greit at jeg kan variere arbeidsdagen sånn som jeg vil, jobber 8-16 med fleksitid liksom.»

Informant 7

«Du har fleksitid. Kan komme og gå litt som du vil. Du kan i mye større grad styre dagene selv»

Informant 5

Ugunstige arbeidstider var noe mange av informantene synes var negativt med optikeryrket. I sine nye yrker hvor de jobber kun dagtid, gjerne fra åtte til fire, så ser de at det er mye lettere å få hverdagen til å fungere.

«Lettere kunne tilpasse hverdagen til familielivet»

Informant 6

«Åtte til fire og fri hver helg.»

Informant 2

Selv om lønn ikke ble lagt vekt på som en av hovedårsakene til at våre informanter valgte å slutte som optikere, følte mange at det var en medvirkende årsak når de satt alt i sammenheng. De ble mer oppmerksomme på hvilke yrker som hadde godt betalt, i tillegg til at de la vekt på andre goder, som mulighet for fleksibel arbeidstid og hjemmekontor, og var mer bevisste i sitt valg av nytt yrke.

En av våre informanter nevnte lønn som et av sine kriterier ved valg av nytt yrke, samt at hun ikke ønsket salg over disk:

«Ikke salg over disk. (...) Lønn. Jeg har bedre lønnsstigning der jeg er nå»

Informant 7

Mange hadde en formening om at det var mangelfulle systemer i optikerbransjen generelt, og trakk frem mangel på rutiner rundt overtidsbetaling og kveldstillegg som eksempler, samt at optikere ikke har en egen fagorganisasjon de kan organisere seg i. Fordelene med å arbeide i en større organisasjon blir beskrevet slik av en av våre informanter:

«Du har så mange rettigheter og goder som andre kjemper for deg, du må ikke ta de kampene selv, og det ligger folk bak deg når du kommer.»

Informant 5

Det å velge et yrke som hadde muligheter for varierende arbeidsoppgaver og gode muligheter for egenutvikling blir også trukket frem som viktige faktorer når en skulle velge yrke på nytt (Fiksdal, 1998 i Grimsø, 2003). Enkelte var veldig bevisst på hvilke yrker de ville ha etter at de hadde sluttet som optiker, mens andre igjen valgte ut i fra de stillingene som var tilgjengelig i det område de ønsket å jobbe.

«Jeg trives bedre på flere måter. Det er arbeidstid selyfølgelig, så er det lønn og så er det utviklingsmuligheter liksom.»

Informant 1

En studie gjort blant norske sykepleiere viser at stort ansvar, stort arbeidspress, ubekvem arbeidstid og lav lønn/verdsetting var årsaker til at de angret på sitt yrkesvalg (Frøland, 2005). Ved vurdering av nytt arbeidssted la de vekt på interessante arbeidsoppgaver, faglige utfordringer og godt arbeidsmiljø (ibid). Selv om sykepleieryrket og optikeryrket ikke er direkte sammenlignbare, kan vi se en sammenheng mellom trivselsfaktorene og hva en ser etter på et nytt arbeidssted. Ved valg av nytt studie eller arbeidssted ønsket våre informanter å ha gunstige arbeidstider, gode utviklingsmuligheter og et trivelig arbeidsmiljø.

Sammendrag

De kriteriene som ble lagt til grunn ved valg av nytt yrke eller studie var gunstige arbeidstider, lokalisering, altså at jobben fantes der de ønsket å bo, samt gode muligheter for egenutvikling. Et ønske om å ha en fleksibel arbeidsdag ble trukket frem av både de som byttet yrke direkte og de som studerer med tanke på en annen jobb i fremtiden. Flere var tydelig på at de ikke ønsket kundekontakt og valgte derfor en kontorjobb. Fordeler som høyere lønn og flere rettigheter var noe de opplevde som svært positivt etter å ha begynt i den nye jobben, men det var i seg selv ikke et kriterium for valget de tok. Ordnete forhold på den nye arbeidsplassen med et godt arbeidsmiljø ble også trukket frem som viktig.

4.5 Andre funn

Enkelte av informantene merket allerede under studiet, spesielt under praksisperioden, at optikeryrket kanskje ikke var det rette for dem. Samtidig følte de at de hadde brukt såpass mye tid på studiet at de ønsket å fullføre. Når en allerede under studiet merker at en ikke har «havnet på rett hylle» kan det føre til at en ikke ønsker å arbeide lenge i yrket etter endt utdanning. De av våre informanter som allerede følte på dette under studiet håpet å få en annen opplevelse av yrket når de kom ut i arbeidslivet.

Informantene erfarte at en hektisk timeplan på jobb førte til at det ofte ikke var tid til å ta en ordentlig lunsjpause. Dersom de var alene i butikken måtte de spise mens de stadig kikket ut i lokalet for å se om det kom noen kunder. Dette ble opplevd som stressende siden de ikke fikk

anledningen til å koble ut i en halvtime mens de spiste. Det sosiale miljøet på arbeidsplassen, hvor de sammen kunne sette seg ned og snakke om hverdagslige ting, ble et savn hos våre informanter. Lunsjpauser vil være et naturlig sosialt samlingssted på en arbeidsplass, men informantene våre endte ofte opp med å måtte spise alene i butikken. En sa dette angående lunsjen sin:

«(...) det var ofte at jeg ikke fikk de 30 minuttene jeg egentlig hadde krav på.»

Informant 4

I to av intervjuene ble det trukket fram at en av fordelene i den nye jobben de hadde fått, faktisk var å kunne spise lunsjen sin i fred. Som nevnt var det ikke så lett å få til i jobben som optiker:

«Ordentlig lunsj i kantine, og jeg kan bare sitte i lunsjen. Jeg må ikke svare på jobbrelaterte spørsmål, jeg kan sitte og nyte maten.»

Informant 4

«Det er en av de deilige tingene som er nå. Du kommer til kantina, så sitter du der i en halvtime- tre kvarter og har lunsj da i stede for å sitte vakt og kikke etter om det kommer noen kunder. Det er en veldig annerledes hverdag da. Det er sånne småting.»

Informant 2

Mange av informantene kjente på dobbeltrollen i forhold til det å både skulle være en fagperson, med de beste rådene og den nødvendige veiledningen, og samtidig en selger med visse forventninger fra ledelsens side i forhold til omsetning.

«Du vil jo gjerne være en rådgiver i forhold til å gi de beste rådene til kunden samtidig som du vet at du også blir målt på at du selger mest mulig. Det er litt sånn at hvis du selger en brille...så prøv å selge en lesebrille i tillegg.»

Informant 1

«Det har vært veldig dobbeltrolle. Du blir jo brukt til de grader for å selge, ikke sant. Du får beskjed om at kunden stoler på deg og det er du som skal selge dette. Det er du som.... Alt det du sier stoler kunden på for du er jo fagpersonen.»

Informant 2

«(..) du skal på en måte være helsearbeider og selger da»

Informant 4

Opplevelsen av rollekonflikt har blitt nevnt i flere av kapitlene, men siden forskningsspørsmålene våre ikke går direkte på dette med rollekonflikt har vi valgt å utdype det nærmere under «andre funn». Rollekonflikt oppstår når en må forholde seg til motstridende forventninger knyttet til ulike roller, eller dersom det ikke er overenstemmelse mellom personens oppfatning av en rolle og omgivelsens forventninger (Jacobsen og Thorsvik, 2009). Dersom en opplever rolleforventninger som er i strid med hverandre vil dette kunne føre til økt stress, belastning og dårlig samvittighet (Bjørnvik, 1987). På en arbeidsplass vil ulike grupperingen har ulike interesser de ønsker å ivareta (Vanebo og Busch, 1988), og det kan hende organisasjonens normer og verdier kommer i konflikt med egne, normer og verdier (Jacobsen og Thorsvik, 2009). Våre informanter kunne oppleve det som vanskelig å skulle tilfredsstille ledelsens krav samtidig som de skulle ta hensyn til hva de selv følte var riktig. I tillegg opplevde enkelte en konflikt mellom rollen som arbeidstaker og rollen som privatperson, de kjente på at det var vanskelig å forene arbeidslivet og familielivet på en hensiktsmessig måte. Dersom en har en jobb som er vanskelig å kombinere med familielivet på grunn av for eksempel ugunstige arbeidstider, vil dette kunne bli en belastning (Jacobsen og Thorsvik, 2009).

Som optiker stilles det store etiske krav til å klare å ivareta både rollen som fagperson og sette kundens interesser foran eventuelle krav om salg (Arild Krogh, 2005 i Lewandowski og Bruun, 2005). Våre informanter følte at begrunnelsen for salg av tilleggsbriller til tider kunne være mangelfulle og salgspresset av og til kunne være på kanten av det forsvarlige. Det ble nevnt at forventningen ledelsen hadde til salg kunne gå på bekostning av etiske verdier.

«Det var også det å oppleve at jeg gikk på akkord med egen moral og etikk.»

Informant 8

De som hadde muligheten til å jobbe på brilleverksted trakk dette frem som en av favorittoppgavene. På verkstedet kunne de trekke seg litt tilbake og bare fokusere på arbeidsoppgaver som ikke krevde noe av de som selger. Det opplevdes som befriende å kunne slippe kundeansvaret innimellom, og verkstedet ble beskrevet som et «fristed» i en ellers så rutinepreget hverdag.

Det gode forholdet informantene hadde til kolleger var noe som bidro til å trekke opp trivselen til den enkelte. Dette samsvarer med undersøkelsen som NOF og SI hadde blant optikere i 2013, hvor det sosiale miljøet ble trukket frem som det deltakerne var mest fornøyd med.

«Jeg trivdes med dem jeg jobbet sammen med. Det var ikke noe et problem.»

Informant 1

«Jeg har alltid hatt helt fantastiske kolleger»

Informant 8

«Jeg trivdes meget godt i den optikerbutikken jeg jobbet, det var et fint miljø blant de ansatte.»

Informant 5

Avslutningsvis spurte vi våre informanter om de kunne tenke seg å jobbe som optiker igjen. Mens enkelte over hodet ikke kunne tenke seg å jobbe som optiker igjen, var det andre som ikke la skjul på at de savnet jobben som optiker, men at de da ville jobbet andre steder enn i butikk.

«Det skal mye til for at jeg tar jobb som optiker i butikk igjen.»

Informant 5

En av våre informanter svarte dette:

«I teorien så er det jo det mest interessante jeg kunne tenke meg å jobbe med, men i praksis så er det ikke det.»

Informant 2

Sammendrag

På funn som ikke går direkte på forskningsspørsmålene våre kommer det frem at flere av informantene allerede under studiet følte at yrket ikke var det rette. Dette merket de spesielt under praksisperioden, hvor de fikk et grundigere innblikk i hvordan en optikers hverdag så ut. Enkelte nevner også vanskelige lunsjforhold i butikken som medvirkende årsak til redusert

trivsel. De savnet å kunne spise lunsjen sin i ro og mak med kolleger. Ved valg av nytt arbeidssted blir lunsj sammen med kolleger trukket frem som en viktig trivselsfaktor. Mange av informantene kjente på en dobbeltrolle i forhold til det å både skulle være en fagperson, med de beste rådene og den nødvendige veiledningen, og samtidig en selger med visse forventninger fra ledelsens side i forhold til omsetning. Dersom en opplever rolleforventninger som er i strid med hverandre vil dette kunne føre til økt stress, belastning og dårlig samvittighet som igjen fører til redusert trivsel (Bjørvik, 1987).

De som hadde muligheten til å jobbe på brilleverksted trakk dette frem som en av favorittoppgavene. Noe som også bidro til økt trivsel var det gode forholdet de hadde til kolleger.

Vi spurte også våre informanter om de kunne tenke seg å jobbe som optiker igjen, her var det enighet i at de ikke hadde ønsket om å jobbe som optiker i butikk.

4.6 Oppsummering, diskusjon og refleksjon av funn

For å finne svaret på hvorfor våre informanter valgte å slutte som optikere, må vi se på flere faktorer. Det er ikke én spesifikk årsak eller hendelse som har gjort at de tok avgjørelsen om å slutte, men flere elementer som til sammen utløste et ønske om å forlate jobben som optiker i butikk. Vi fikk inntrykk av at valget om å slutte i jobben var et vanskelig valg å ta for alle, og at de brukte god tid på denne prosessen. Avgjørelsen virket veloverveid basert på de erfaringene de hadde gjort seg. Årsaken til at de sluttet kan skyldes faktorer som er spesielle for den enkelte butikk, men også faktorer som er mer generelle på tvers av optikerforretninger. Det er viktig å huske på at svarene vi har fått fra våre informanter er basert på betraktninger de har gjort seg i ettertid, og å finne ut de nøyaktige årsakene til at de valgte å slutte kan være vanskelig.

Når det gjelder arbeidsoppgaver var det enighet blant alle våre informanter om at de opplevde en rutinepreget hverdag som gjorde at de ikke følte at de ble utfordret i arbeidet eller fikk utviklet seg som optikere i jobben. Mange syntes ikke de fikk brukt utdannelsen sin i stor nok grad og at de derfor stagnerte faglig. De savnet mer utfordring i hverdagen. Som vi har nevnt tidligere er det ikke alle jobber som kan bli mer utfordrende eller endres på. De med rutinepregede oppgaver og små lærings- og utviklingsmuligheter vil kunne oppleve redusert

trivsel i arbeidshverdagen. Når en føler at arbeidsoppgavene er avgrensede med lite avveksling vil dette igjen kunne føre til at en ønsker å skifte jobb (Bjørvik, 1987).

Det å jobbe med salg ble trukket frem som en oppgave de egentlig ikke hadde et stort ønske om å utføre. Det å selge en brille til en kunde som har behov for det opplevdes ikke i seg selv som noe negativt, det var heller presset de kjente på om å selge mer enn én brille per kunde. De følte også at de måtte prøve å selge dyrere glass eller innfatning og tilby andre tjenester en det de følte var nødvendig. Når det gjelder salgsbiten vil det nok være store forskjeller fra optiker til optiker. De som trives i bransjen og i yrket vil muligens synes salgsbiten både kan være spennende og stimulerende i hverdagen, samt føle at de har utviklingsmuligheter på dette området i tillegg. Med tanke på arbeidsoppgaver vil hver enkeltes interesser spille inn i forhold til hva en liker og ikke liker. Vi har kun snakket med informanter som ikke trivdes i jobben som optiker i butikk og blant disse er det enighet om at å jobbe med salg trekker totalinntrykket ned. Dersom det er slik at optikere jevnt over i bransjen ikke trives med salgsbiten, kan en stille seg spørsmålet om en optisk forretning burde ta bedre betalt for optikerens kompetanse, slik at en kan fokusere mindre på produksalg?

Flere av våre informanter opplevde kundekontakt som en utfordring. De valgte utdannelsen blant annet fordi de ønsket å hjelpe mennesker, men opplevde en konflikt i forhold til det og både være helsearbeider og butikkarbeider/selger. Det er ikke sikkert de var forberedt på hvor stor del av hverdagen som ble bestående av kundekontakt. Som årsaker til valg av studie er det flere som trekker frem muligheten for å kombinere teknisk arbeid med kundekontakt, og de hadde kanskje sett for seg en hverdag hvor en kunne variere graden av kundekontakt i større grad enn det de opplevde.

Ingen av våre informanter valgte å ta en mastergrad innen optometrifaget. De var enige om at det var gode muligheter for kurs og videreutdanning i faget, men at de nødvendigvis ikke kom seg videre på karrierestigen av den grunn. De hadde en formening om at en fortsatt ville måtte utføre de samme arbeidsoppgavene med en mastergrad, og at fordelene med en masterutdanning ville vært at de fikk økt sin kompetanse og sto faglig sterkere. De så ikke behovet for videre kompetanse så lenge de arbeidet som optiker i butikk. En nevner at hun vurderte å ta master innen optometri, men at hun ikke kom til å gå opp i lønn etter endt utdanning. I tillegg måtte hun binde seg til arbeidsplassen over flere år, og dette bidro til at hun ikke anså videreutdanning som aktuelt. En kan spørre seg om det er nødvendig med en mastergrad når en jobber i butikk dersom en ikke vil dra nytte av kunnskapen ved at en får

andre arbeidsoppgaver, eller mer utfordrende arbeid? Kan det tenkes at masterutdanningen passer bedre for de som allerede arbeider på et sykehus/øyeklinikk eller som har planer om å jobbe på sykehus/øyeklinikk? For å svare på disse spørsmålene må en nødvendigvis snakke med informanter som har tatt en masterutdanning. Det nevnes blant informantene våre at en masterutdanning innen optometri ville ført til at de ble mer låst faglig. Informantene opplevde at valgmulighetene i forhold til arbeidssted som optiker i utgangspunktet var begrenset og at dersom de spisset sin kompetanse ytterligere ved å ta en masterutdanning ville de følt seg ytterligere låst til bransjen. Selv om masterutdanningen vil kunne være et springbrett ut til andre arbeidssteder innen optikerbransjen må en se på sannsynligheten til å få seg arbeid andre steder enn i en butikk.

Noen av våre informanter hadde mulighet til å få økt administrativ ansvar og på den måten kunne få andre arbeidsoppgaver. Dette ble sett på som positivt for de det gjaldt, men førte likevel ikke til et ønske om å bli i jobben som optiker i butikk. Det at våre informanter ikke ønsket å utdanne seg ytterligere innen optikerfaget bunner kanskje i at de ikke ønsket en videreutdannelse i et yrke de i utgangspunktet ikke trivdes i.

Opplevelsen av ugunstige arbeidstider ble trukket frem som en av hovedårsakene til at våre informanter valgte å slutte som optiker i butikk. Så lenge en optiker arbeider i en butikk må en ofte følge åpningstidene til butikken og når en har arbeidssted på et kjøpesenter er det nødvendigvis kjøpesenterets åpningstider en må følge. Vil det være mulig å ha åpningstider fra 08.00 til 16.00 selv om en har lokale på et kjøpesenter? Jobben som optiker i butikk ville muligens virket mer attraktivt dersom standarden var «normale» arbeidstider.

Informantene opplevde det som vanskelig å kombinere arbeidstiden med fritiden. Grunnet små arbeidsforhold var det vanskelig å få fri dersom de hadde behov for det og det å kunne avspasere etter eget ønske var et savn blant flere.

Mange opplevde i tillegg å måtte jobbe en del overtid uten reelle muligheter for avspasering av overtidstidene og hvor overtidstillegg ikke var en naturlig del av lønnsutbetalingen.

Arbeidstider hver andre eller tredje lørdag ble også sett på som ugunstig. Flere fikk en følelse av at de på lørdager kun var på jobb for å «passe på» butikken, da var de ofte alene og hadde derfor ikke muligheter til å utføre synstester. Det samme gjaldt ved kveldsarbeid.

Lønn hadde ikke en stor betydning for valget om å forlate bransjen. Her var det mer mangelfulle rutiner rundt overtidsbetaling som førte til mistriivsel og frustrasjon for de som opplevde det. I tillegg følte de at lønna ikke forsvarte de ugunstige arbeidstidene. Flere nevner

at de ikke fikk goder som kveldstillegg eller helgetillegg og at dette trakk helhetsinntrykket ned. En annen ting som ble nevnt var at de opplevde at lønna stagnerte raskt. Det kan tenkes at dersom rutinene rundt overtidsbetalingen og lønnsnivået generelt var høyere kunne dette bidratt til å trekke helhetsinntrykket i positiv retning.

De fleste trakk frem mangelfull ledelse som en negativ faktor. Dette hang sammen med at de opplevde at lover og regler ikke ble fulgt, blant annet i forbindelse med overtidsarbeid. I tillegg følte flere at ledelsen var mer opptatt av butikkdelen av arbeidet enn den faglige delen. De følte det ble stilt krav fra ledelsen om «mersalg» og at dette ofte kunne være et samtaleemne under møter. Et av temaene under medarbeidersamtalene kunne være hvordan de skulle bli enda bedre selgere. Fokuset på faglig dyktighet var et savn blant flere av våre informanter. Enkelte nevner også at de som nyutdannet ble kastet rett ut i arbeidslivet med mangelfull veiledning og støtte fra ledelsen, og at de kjente på et stort ansvar. For å holde på gode medarbeidere er det viktig at ledelsen legger til rette for at ansatte får brukt sin kompetanse i tillegg til at de støtter og motiverer dem (Jacobsen og Thorsvik, 2009). De som opplever at jobben er variert og får gode tilbakemeldinger vil oppleve en sterkere tilknytning til arbeidsplassen enn de med veldig rutinepregete arbeidsoppgaver (ibid).

Det blir også nevnt ledere som til tider ikke var til stede i virksomheten, og at dette førte til en større avstand til ledelsen. Resultatet av ledere som ikke var fysisk til stede i butikken førte til at ledelsen i følge våre informanter ikke hadde oversikt over hva som foregikk på arbeidsplassen. For å ivareta et godt arbeidsmiljø på en arbeidsplass vil lederen ha en sentral rolle. Ledelsen har et ansvar i forhold til å motivere sine medarbeidere, gi råd og veiledning samt tilrettelegge arbeidshverdagen dersom det er behov. De av våre informanter som ikke hadde en tilstedeværende ledelse, følte at den daglige driften ble overlatt til medarbeiderne i butikken. De fikk et inntrykk av at en som leder hadde rettigheter til å kunne styre dagene slik en selv ville ved å komme og gå slik en selv ønsket, og dersom de trengte hjelp måtte de henvende seg til kolleger.

To av våre informanter satte mangelfull oppfølging i sammenheng med at det var enkelt for ledelsen og finne nye optikere. De anså seg som lett erstattelige, og følte at ledelsen ikke gjorde nok for å ivareta de optikerne som allerede jobbet i bedriften, for det var bare å finne noen nye dersom noen sluttet. I følge den informasjonen og litteraturen vi har gått igjennom er oppfattelsen fra bransjens side at det utdannes for få optikere i Norge (Lewandowski og Bruun, 2005). Ut fra dette er det interessant at nevnte informanter oppfatter det motsatte.

Det kan muligens forklares i at enkelte områder er mer attraktive blant optikerne enn andre, og at det faktisk er lettere å få tak i optikere enkelte steder enn andre.

De fleste av våre informanter oppfattet at ledelsen var utilstrekkelig. De savnet noen som ga veiledning og støtte. Problemet med å ivareta et godt arbeidsmiljø ligger ofte i manglende økonomiske og menneskelige systemer (Utdanningsforbundet, 2011). Optikerbutikkene våre informanter jobbet i besto gjerne av få ansatte. Ved små arbeidsforhold må lederen gjerne håndtere en lang rekke arbeidsoppgaver helt alene (Moen, 2007). Veien blir til mens en går, og arbeidsmiljø kan være lett å nedprioritere i en hektisk hverdag (ibid).

Det var enighet blant våre informanter om at det på enkelte områder var lite overenstemmelse mellom studiet og det som møtte en i arbeidslivet. Her ble butikkarbeidet trukket frem som et eksempel på noe de ikke var forberedt på at de måtte utføre i så stor grad.

De savnet et eget fag under studiet som tok opp dette med salg og hvordan en skal kommunisere med kundene. Enkelte følte også at det under studiet var et stort fokus på å tillære seg kunnskaper om øyehelse, og at dette fokuset ble for stort i forhold til det en har behov for i arbeidslivet. Oppsummert føler flere av informantene at de ikke fikk brukt utdannelsen sin i den graden de ønsket, satt på spissen følte de at de tok en treårig utdanning for å stå i butikk og selge. Med det ansvaret optikerne har i å henvise til rette instanser dersom det skulle være nødvendig, er det klart at en under studiet må tilegne seg en viss kompetanse for at en skal kunne ta de rette beslutningene når en kommer ut i arbeidslivet. Informantene våre følte at det de ble forespeilet *før* studiet samsvarte godt med *utdannelsen*, men at *utdannelsen* ikke samsvarte med det som de møtte ute i *arbeidslivet*. Vi vet ikke om dette er en generell oppfatning blant optikerne, men om denne følelsen stemmer med den jevne optiker kan en stille spørsmål om utdannelsen er basert på feile premisser eller om det er arbeidsplassene som gir optikerne «gale» oppgaver?

Den siste tiden har det vært stort fokus blant HBV, NOF og SI om å rekruttere flere studenter til optikerutdannelsen (Helland, 2013). En økning i antall søkere vil naturlig være svært gunstig for bransjen. Vi har valgt å se på de som har sluttet i bransjen, men det vil være naturlig å tro at en stor del av optikere der ute trives godt, også som selgere. Vi har alle våre ulike interesser, og det å være en selger vil nok for mange komme helt naturlig. En kan spørre seg om økt informasjon om jobben som butikkarbeider på studiestedets nettsider ville kunne bidra til økt treffsikkerhet blant søkerne? Dersom for eksempel salgsbiten blir opplyst i

klarere tekst, vil det muligens trekke andre søkere til studiet enn de som søker i dag, og færre vil falle fra under studiet eller som nyutdannet.

Ved valg av nytt studie eller arbeidssted har våre informanter vært opptatt av å finne et yrke med arbeidstider fra 08.00 til 16.00 og fri i helgene. De har fokusert på muligheten til å kunne styre arbeidsdagen selv, ved å benytte seg av fleksitid. Noen har også mulighet for hjemmekontor, som gir de muligheten til å være ytterligere fleksible. Andre forhold de har sett på ved valg av nytt yrke er muligheten for egenutvikling/faglig utvikling, varierte arbeidsoppgaver og et trivelig arbeidsmiljø. Dette sammenfatter godt med litteratur på området. Arbeidstakere vil ofte søke til arbeidssteder som kan tilby faglige utfordringer og utvikling i jobben samt økt fleksibilitet (Work Life undersøkelsen, 2013). Frihet og selvbestemmelse i arbeidet vurderes høyt og et godt forhold til kolleger og ledelsen har stor betydning for trivselen i arbeidshverdagen (Kjeldstad og Dommermuth, 2009). Alle våre informanter som har startet i ny jobb har gått opp i lønn til tross for at de ikke har en formell utdanning i det arbeidet de utfører. De satte ryddige arbeidsforhold høyt, spesielt med tanke på overtidbetaling.

Noen av informantene merket allerede under studiet, spesielt i forbindelse med praksisperioden, at yrket ikke passet dem, men siden de først hadde begynt, og lagt ned mye tid og energi i det, ønsket de å fullføre utdannelsen. De håpet at de likevel skulle trives bedre når de kom ut i arbeidslivet. Det kan tenkes at de som mistrives allerede under studiet lettere vil kunne mistrives ute i arbeidslivet. En annen faktor som kom frem under intervjuene var følelsen informantene fikk av å måtte kombinere rollen som helsearbeider med rollen som selger. De følte rollene kom i konflikt med hverandre og at det skapte stress og frustrasjon i arbeidshverdagen. Fra kundens ståsted kan en tenke seg at det er enkelt å forholde seg til ett sted når en skal få tatt en synsundersøkelse og kjøpe synshjelpemidler. Dette stiller imidlertid store etiske krav til optikerne som fagpersoner. Som optiker i butikk vil en ha visse krav fra ledelsen om å bidra til bedriftens omsetning samtidig som en skal ha kundens beste i fokus.

Våre informanter var fornøyd med det sosiale arbeidsmiljøet på arbeidsplassen, herunder forholdet de hadde til sine kolleger. De som hadde muligheten til å jobbe på brilleverksted trakk dette frem som en av favorittoppgavene. Da vi spurte våre informanter om de kunne tenke seg å jobbe som optiker igjen, var det stor enighet i at de ikke hadde ønsker om å jobbe som optiker i butikk igjen.

5 Konklusjon

I dette kapittelet vil vi oppsummere og sammenfatte de funnene vi har kommet frem til gjennom vår undersøkelse. Vi har sett på hvorfor optikere som har jobbet under seks år i bransjen slutter, mer spesifisert hvorfor de forlater jobben som optiker i butikk. De faktorene vi så nærmere på var betydningen arbeidsoppgaver, karriere- og utviklingsmuligheter, arbeidssted, arbeidstider og lønn hadde å si på valget deres om å slutte som optiker. Videre så vi på om ledelsen hadde hatt noen betydning i deres valg, samt om det var overensstemmelse mellom det de lærte på studiet og det de møtte i arbeidslivet. Til slutt ønsket vi å vite litt om hva de så etter da de valgte nytt yrke eller studie. Grunnene til at våre informanter valgte å forlate jobben som optiker er sammensatte. De har tatt veloverveide valg og brukt mye tid på å ta den endelige avgjørelsen.

Som hovedårsaker til at de valgte å slutte som optiker nevnes ugunstige arbeidstider, rutinepregede og ensformige arbeidsoppgaver, konflikt mellom rollen som helsefagarbeider og butikkarbeider samt utilstrekkelig ledelse. De følte arbeidstidene var svært vanskelig og forene med fritiden, grunnet en «midt i mellom» vakt som spiste opp mye av dagen, ettermiddagen og kvelden. I tillegg var arbeidstid hver andre eller tredje lørdag noe de ikke ønsket. De følte lønna ikke forsvarte de ugunstige arbeidstidene, det at de ikke fikk goder som kveldstillegg og helgetillegg trakk helhetsinntrykket ned. Mange opplevde i tillegg å måtte jobbe en del overtid uten reelle muligheter for avspasering av overtidstimen og som heller ikke fikk utbetalt overtidstillegg ved lønnsutbetalinger. De som arbeidet på kjøpesenter trivdes dårligere med arbeidstidene enn de som hadde erfaring fra gatebutikk.

Arbeidsoppgavene de hadde i butikken ble oppfattet som rutinepregede med lite variasjon. Det ble nevnt at dagene var veldig like og at de fort gikk på «autopilot», hvor de nesten ikke trengte å tenke før de utførte en oppgave. Enkelte beskrev at de rett og slett kjedet seg på jobben. I tillegg nevner flere at den salgsmessige biten ble for stor. De trivdes ikke med fokuset på å selge produkter, og da spesielt når det var snakk om «mersalg». De følte rollene som helsefagarbeider og «selger» kom i konflikt med hverandre og at det skapte stress og frustrasjon i arbeidshverdagen.

At ledelsen var lite inspirerende og motiverende kommer også frem som årsaker til redusert trivsel blant informantene våre. De følte ledelsen ikke fokuserte på faglig dyktighet og savnet muligheter for faglige diskusjoner. De forteller om dager hvor tidspresset var så stort at det ikke ble rom for å gjøre annet enn det som var mest nødvendig. Enkelte nevner også at de som nyutdannet ble kastet rett ut i arbeidslivet med mangelfull veiledning og støtte fra ledelsen, og at de kjente på et stort ansvar i forbindelse med å ta de rette vurderingene under synsundersøkelsene. De ønsket en tydelig ledelse som støttet opp om arbeidsmiljøloven. En gjenganger blant informantene var ledelsens dårlige systemer rundt overtidsbetaling.

Mange av informantene våre følte at det på enkelte områder var lite overenstemmelse mellom hva de tillærte seg på optometristudiet og hva som møtte de ute i arbeidslivet. De var ikke forberedt på at butikkarbeid var en såpass stor del av arbeidshverdagen. Mye tillært teori om for eksempel øyesykdommer ble ikke benyttet ute i arbeidslivet i den graden de ønsket. Flere følte de tok en helsefaglig bachelorutdanning for å jobbe som selger i butikk. De skulle ønske de fikk brukt utdannelsen sin mer i hverdagen.

På spørsmål om de var gode karriere- og utviklingsmuligheter i bransjen var informantene enige om at det var gode muligheter for videreutdanning innen faget, men at de ute i arbeidslivet ikke ville fått nye utfordringer så lenge de arbeidet som optiker i butikk.

I innledningen stilte vi spørsmålet: *Løper optikeren til noe eller fra noe?* Dette kan vi ikke svare konkret på basert på vår empiri, men det vi ser tendenser til blant våre informanter er at de løp *til* gunstige arbeidstider og mer fleksibilitet i arbeidshverdagen. De søkte etter yrker som lett lot seg forene med familieliv, og som i tillegg hadde frynsegoder de ikke opplevde å få som optiker i butikk. Samtidig ønsket de gode utviklingsmuligheter og et trivelig arbeidsmiljø.

Så lenge arbeidslivet til optikerne i butikk er organisert slik det er nå må en kanskje akseptere at det innad i bransjen er en viss gjennomtrekk. At optikere lett kan la seg friste til andre yrker etter hvert som de for eksempel stifter familie.

6 Innvendinger

Vår undersøkelse er basert på åtte optikers synspunkter og erfaringer, hvor alle var kvinner. Dersom vi hadde hatt flere informanter, med en jevn blanding mellom menn og kvinner, ville vi fått et bredere materiale og trekke konklusjoner ut fra. Våre informanters synspunkter kan ikke generaliseres til alle optikere i samme situasjon, men en kan likevel ikke utelukke at funnene vi kommer frem til kan være en gjenganger i bransjen og en del av bransjens problemer. For å få et bredere bilde, og ved eventuell videre forskning, vil det være hensiktsmessig med ytterligere intervjuer. En kan da få et bilde av om det gjelder bransjen generelt eller om en kan finne geografiske forskjeller, samt om det er forskjeller mellom menn og kvinners oppfatninger. I tillegg vil det vært interessant å forske nærmere på ledernes erfaringer til tematikken, om de kjenner seg igjen i medarbeidernes beskrivelser.

Litteraturliste

AML - Lov om arbeidsmiljø, arbeidsmiljø og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven) (AML).

LOV-2014-06-20-26 fra 01.07.2014. Tilgjengelig fra:

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62/> Nedlastet 24.04.15

Arbeidstilsynet-1 (07.02.2013). *Farligere på jobb i små bedrifter*. Tilgjengelig fra:

<http://www.arbeidstilsynet.no/nyhet.html?tid=237992> Nedlastet 24.04.15

Arbeidstilsynet-2 (uten dato). *Hva er overtid?* Faktaside. Tilgjengelig fra:

<http://www.arbeidstilsynet.no/fakta.html?tid=78157> Nedlastet 30.04.15

Arbeidstilsynet-3 (uten dato). *Arbeidstid*. Faktaside. Tilgjengelig fra:

<http://www.arbeidstilsynet.no/fakta.html?tid=78151> Nedlastet 30.04.15

Arbeidstilsynet-4 (uten dato). *Slik kan du bidra til et godt arbeidsmiljø*. Artikkel. Tilgjengelig fra: <http://www.arbeidstilsynet.no/artikkel.html?tid=228856> Nedlaster 06.05.15

Arbeidstilsynet-5 (uten dato). *Stress på arbeidsplassen*. Faktaside. Tilgjengelig fra:

<http://www.arbeidstilsynet.no/fakta.html?tid=78247> Nedlastet 20.01.14

Bjørvik, I. K. (1987) *Arbeids og leder psykologi* Bedriftsøkonomens Forlag as, Oslo

Farbot, A (10.05.13) *Kunsten å gi medarbeidere makt*. Tilgjengelig fra:

<http://forskning.no/arbeid-ledelse-og-organisasjon-organisasjonspsykologi/2013/05/kunsten-gi-medarbeidere-makt> Nedlastet 27.03.15

Frøland, O. (2005) *Fra student til sykepleier*. Diakonissehjemmets Høgskole, Bergen

Fængsrud, A. (2015) *Bachelor i optometri*. Høgskolen i Buskerud og Vestfold, 13.4.2015.

Tilgjengelig fra: <http://www.hbv.no/studietilbud/bachelor-i-optometri/> Nedlastet 01.05.15

Grimsø, R. E. (2003) *Personaladministrasjon*. 3. utgave, 4. opplag. Gyldendal Akademisk, Oslo.

Helland, M. (2012) *Det legendariske 1980-kullet?* Optikeren nr. 4, 2012:4

Helland, M. (2013) *Storsatsing på rekruttering* Optikeren nr. 2, 2013:4

Helland, M. (2013) *Høytid og utmerkelser på HiBu*. Optikeren nr. 4, 2013:6-7

Helsetilsynet (2013) *Personer med autorisasjon eller lisens som helsepersonell fordelt på helsepersonellkategorier*. Tilgjengelig fra:

<https://www.helsetilsynet.no/no/Tilsyn/Hendelsesbasert-tilsyn/Oversikt-over-helsepersonell/Personer-autorisasjon-lisens-helsepersonellkategorier/> Nedlastet: 11.03.14

Hermansen, K.W. (2015) *Kongsberg øker mest*. Tilgjengelig fra:

http://www.laagendalsposten.no/Kongsberg_øker_mest-5-64-35363.html?ns_campaign=editorial.article&ns_mchannel=editorial.facebook&ns_source=editorial.facebook&ns_linkname=editorial.share.article&ns_fee=0 Nedlastet 01.05.2015

HBV - Høgskolen i Buskerud og Vestfold. *Bachelor i optometri*. Faktaside. Tilgjengelig fra:

<https://www.hbv.no/bachopto/category18871.html> Nedlastet 09.05.15

Håkonsen, K. J. (2004) *Innføring i psykologi*. 3. utgave, 2. opplag. Gyldendal Akademisk, Oslo.

Jacobsen, D. I. (2002) *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskaplig metode*. Høyskoleforlaget AS, Kristiansand.

Jacobsen, D. I. (2013) *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskaplig metode*. 2. utgave. Høyskoleforlaget AS, Kristiansand.

Jacobsen, D. I. og Thorsvik, J. (2009) *Hvordan organisasjoner fungerer*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS, Bergen.

Jervell, A.N. (2013) *Lønn er viktig for optikere*. *Optikeren* nr. 5, 2013:20-21

Johannessen, J. A. og Olsen, B. (2010) *Positivt lederskap - Jakten på de positive kreftene*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS, Bergen.

Johannessen, J. A et al. (2009) *Omdømme: Rykter, sladder, og tøvprat*. Cappelen Akademiske forlag, Oslo

Kjeldstad, R. og Dommermuth, L. (2009) *Hver fjerde ønsker å bytte jobb* *Samfunnspeilet* nr.1, 2009:29-35

Kvale, S. (2004) *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal Norsk Forlag AS, Oslo.

Larsen, H. B. (2012) *Tilrettelegging for positivt sykenærver på arbeidsplassen. En kvalitativ studie av ansattes og ledes opplevelse av tilrettelegging for positivt sykenærver*. Masteroppgave, NTNU

Lewandowski, I. (2011) *Diplomer og priser på skoleavslutningen*. *Optikeren* nr. 4, 2011:6-7

Lewandowski, I. og Bruun, S. (2005) *Fra optikk til optometri. Optikerbransjen frem til 2005*. Stens Trykkeri AS

- Long, J. et al. (2011) *Risk Factors for Physical Discomfort in Australian Optometrists*. Optometry and Vision Science. Vol. 88, No. 2, februar 2011: 317-326
- Long, J. et al. (2013) *What do clinical optometrists like about their job?* Clin Exp Optom Vol. 96, No. 5, september 2013:460-466
- Martinsen, Ø. L. (2005). *Lederskap - spiller det noen rolle?* Forskningsrapport 5/2005. Handelshøyskolen BI, Nydalen
- Means, K. og HBV *Fakta om optikeryrket*. Tilgjengelig fra: <http://www.blioptiker.no/>
Nedlastet 20.05.15
- Moen, Anette (2007). *Hvorfor har ikke små bedrifter bedrifthelsetjeneste? - en kvalitativ undersøkelse*. Universitetet i Oslo
- NOF og SI (2013). *Rapport til styrene: Arbeidslivsundersøkelse februar-april 2013*. Norges Optikerforbund og Synsinformasjon, Oslo
- Olsen D.Ø (2007) *Flest jenter blir optikere*. Nyhetsbyrået Newswire, 10.04.2007. Tilgjengelig fra: <http://www.newswire.no/art/8148> Nedlastet: 02.04.2014
- Reineholm, Cathrine (2013) *Psychosocial Work Conditions and Aspects of Health*. Linköping University, Sweden
- Roos, G. et al. (2013) *Strategi - en innføring*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS, Bergen
- Sander, K. (2014). *Sosiale roller (Uformelle- og formelle roller)*. Tilgjengelig fra: <http://kunnskapssenteret.com/sosiale-roller-uformelle-formelle-roller/> Nedlastet: 21.04.15
- Statistisk sentralbyrå (uten dato) *Tabell: 04858: Sysselsatte per 4. kvartal, etter kjønn og yrke (avslutta serie)*. Tilgjengelig fra: <https://www.ssb.no/statistikkbanken/SelectVarVal/Define.asp?MainTable=SysseLYrkeKj02&KortNavnWeb=regsys&PLanguage=0&checked=true> Nedlastet:11.03.14
- Stranden, A.L (06.05.14) *Motiverte ansatte gir mer fornøyde kunder*. Tilgjengelig fra: <http://forskning.no/ledelse-og-organisasjon-marked-penger/2014/04/motiverte-ansatte-gir-mer-fornoyde-kunder> Nedlastet 27.03.15
- Svensli, Marianne (2013) *Psykososialt og organisatorisk arbeidsmiljø*. Tilgjengelig fra: <http://www.arbeidslivet.no/Arbeid1/Arbeidsmiljo-og-HMS/Psykososialt-og-organisatorisk-arbeidsmiljo/> Nedlastet 24.04.15

Utdanningsforbundet (2011) *Om arbeidsmiljøet - veiledning for arbeidsplasslitsvalgte.*

Revidert utgave 10/2011. Tilgjengelig fra:

https://www.utdanningsforbundet.no/upload/Diverse/Pdf-filer/Publikasjoner/Brosjyrer/2/2011%20veiledningshefte_arbeidsmiljo_N.pdf Nedlastet 24.04.15

Vanebo, J.O. og Busch, T. (1988) *Organisajon, ledelse og motivasjon.* Engers Boktrykkeri

Work Life-undersøkelse (02.09.2013) *Work Life-undersøkelse: Halve Norge er klare for jobbskifte.* Tilgjengelig fra: <http://www.manpowergroup.no/Presse/Work-Life-undersokelse-Halve-Norge-er-klare-for-jobbskifte/> Nedlastet 26.03.15

Vedlegg 1: Intervjuguide

Presentasjon av oss selv, samt temaet for oppgaven.

Vi skriver en masteroppgave om optikerbransjen og hvilke faktorer som spiller inn når en velger å forlate bransjen. Vi vil ta utgangspunkt i tematikken rundt arbeidsmiljø og trivsel.

Bakgrunnsinformasjon

Tidspunkt

Navn

Alder

Kjønn

Sivilstand

Barn?

Overordnet problemstilling

Hvorfor slutter optikere som har jobbet under 6 år i bransjen?

Forskningsspørsmål

- *Hvilken betydning har arbeidsoppgaver, karriere- og utviklingsmuligheter, arbeidssted, arbeidstider og lønn hatt i deres valg om ikke å utøve yrket sitt lenger?*
- *I hvilken grad har ledelsen påvirket deres valg om ikke å utøve yrket sitt lenger?*
- *Var det overenstemmelse med hva en tillærte seg på optometristudiet og hva som møtte en i arbeidslivet?*
- *Hvilke kriterier er lagt til grunn før valg av nytt studie og/eller yrke?*

Spørsmål

- Kan du begynne med å fortelle litt om din bakgrunn?
- Hvorfor valgte du å utdanne deg til optiker?
- Vurderte du andre yrker?
- Hvilket år var du ferdig utdannet?
- Hvilken oppfatning fikk du av yrket under studiet?
- Hvilken type arbeidssted hadde du? Hvor arbeidet du?
 - Gatebutikk, senterbutikk + eventuelle andre arbeidssteder som øyelege, leverandører eller hjelpemiddelsentral
 - Hva visste du om arbeidsstedet når du søkte på stillingen?
 - Vurderte du eller søkte du på andre typer stillinger?
 - Hvordan var ditt møte med arbeidsplassen, ledelse og kolleger?

- Hvilke arbeidstider hadde du?
- Hva slags ambisjoner hadde du som optiker?
- Føler du at du fikk benyttet din kompetanse?
- Fikk du den hjelpen og veiledningen du trengte som nyansatt?
- Trivdes du i jobben?
- Hvilke arbeidsoppgaver hadde du?
- Hvordan opplevde du ledelsen?
- Hvordan opplevde du arbeidsmiljøet?
- Hvor mange år var du yrkesaktiv som optiker?
- Var du tilfreds med lønna du hadde?
- I hvilken grad oppfatter du deg selv som optiker nå?
- Har du fortsatt interesse for informasjon rundt optikerbransjen nå? Har du noen sysler som relaterer til optikerbransjen?

Yrkesendring

- Når valgte du å bytte yrke?
- Hvorfor valgte du å bytte yrke? (Eks. påkommentar: Det var interessant... Forstår jeg deg rett...)
- Hvordan reagerte venner/familie/kolleger på dette?
- Føler du at arbeidsmuligheter/utviklingsmuligheter/arbeidssted/arbeidstider/lønn har hatt noe å si for valget om å bytte yrke?
- Hva gjør du nå?
 - Hvorfor valgte du akkurat dette yrket?
 - Hva lette du etter ved valg av nytt yrke?
 - Har du tatt utdanning innen dette yrket? (Hva/hvor)
 - Har du jobbet lenge i nåværende yrke?
- Hva er likhetene mellom nåværende yrke og optikeryrket?
- Hva er forskjellene mellom nåværende yrke og optikeryrket?

Føler du at det er noe viktig rundt temaet som vi ikke har kommet inn på? Er det noe du vil tilføye?

Vet du om andre tidligere optikere som kunne vært interessert i å være med i denne undersøkelsen?

Takk for at du tok deg tid til å stille opp.

Vedlegg 2: Informert samtykke

Vi er Marianne Bongo-Wiik og Maria S. Svendby og studerer Master of Business Administration ved Universitetet i Nordland.

Vi skal skrive en masteroppgave om trivsel og arbeidsmiljø i optikerbransjen og det faktum at mange optikere velger å forlate bransjen. I den forbindelse skal de gjennomføre en undersøkelse blant optikere som har sluttet i bransjen og ønsker å invitere deg til å delta i undersøkelsen. Årsaken til at du blir kontaktet er at det er registrert at du ikke lenger arbeider som optiker. Dine meninger vil være svært verdifulle for oppgaven og vil kunne bidra til å finne gode svar på frafallsproblematikken slik at en kan utarbeide forslag til løsninger på dette området.

Om undersøkelsen:

Undersøkelsen vil foregå gjennom personlig intervju med Maria S. Svenby eller Marianne Bongo-Wiik, og vil gjennomføres i august. Intervjuet vil vare omtrent 1 time. Alle opplysningene vil bli behandlet konfidensielt og er kun tilgjengelig for Maria og Marianne. Resultatet fra undersøkelsen vil foreligge desember 2014 (**endret til mai 2015**) og vil bli presentert slik at det ikke er mulig å gjenkjenne enkeltpersoner. Resultatet vil deles med alle som har vært med i undersøkelsen samt Norges Optikerforbund og Synsinformasjon.

Vi håper du tar deg tid til å gi oss en tilbakemelding og at du ønsker å delta.

Du kan når som helst velge å trekke deg fra undersøkelsen.

Dersom du har spørsmål eller kommentarer er det bare å ta kontakt.