

Masteroppgave

**Ansatte i NAV sin opplevelse av balansen
mellom arbeidsglede og arbeidsbelastninger**

«Når du er ditt viktigste redskap»

Tanya Hunhammer

45 studiepoeng

89 sider

Helse- og sosialfag: Mestring og myndiggjøring

2023

37736 ord



HØGSKULEN
I VOLDA

Sammendrag

Bakgrunn/introduksjon: Mange NAV ansatte opplever arbeidet sitt som meningsfullt og at arbeidet gir følelse av mestring. Samtidig ser vi at NAV opplever stort gjennomtrekk av ansatte. De har en krevende arbeidssituasjon med mange mulige arbeidsbelastninger som de må håndtere i hverdagen. Fra forskning og empiri ser vi at der også er faktorer som styrker den ansatte sin trivsel og arbeidsglede. Oppgavens hensikt har vært å undersøke hvilke faktorer som styrker og reduserer trivselen til NAV ansatte, sett i sammenheng med begrepene compassion satisfaction og compassion fatigue. Til sammen viser dette, den ansatte sin opplevelse av profesjonell livskvalitet.

Tilnærming/metode: For å kunne undersøke NAV ansattes opplevelser av arbeidshverdagen, valgte jeg å utføre en kvalitativ studie, med utgangspunkt i problemstillingen og to forskningsspørsmål:

Hvordan opplever ansatte i NAV sosialtjenesten arbeidet sitt?

- Hva styrker trivselen til NAV ansatte?
- Hva reduserer trivselen til NAV ansatte?

Problemstillingen ble operasjonalisert gjennom temaer og spørsmål i en semistrukturert intervjuguide. Et utvalg på fem NAV ansatte på samme kontor, som arbeidet med sosiale tjenester, ble intervjuet hver for seg for å samle inn kvalitative data til besvarelsen av problemstillingen.

Funn/diskusjon: Hovedfunnene og diskusjonsdelen viser hvordan ulike faktorer påvirker NAV ansatte sin trivsel i arbeidet sitt. Det å jobbe med mennesker i vanskelige livssituasjoner, innenfor et system, både gir og tar energi. Basert på intervjuundersøkelsen som er grunnlaget for denne oppgaven, teori og forskning, ser vi at til tross for at dette er et høgst aktuelt tema i mange yrkesplattformer som omhandler omsorg for andre, er det allikevel lite anerkjent som problem som må håndteres. Konsekvensene er at mange ikke orker å stå i disse jobbene over tid, da det tæres på den profesjonelle livskvaliteten til ansatte.

Konklusjon: Til sammen ser det ut som at det viktigste vi gjør i denne sammenhengen er å erkjenne at det å jobbe som profesjonell hjelper, er et yrke som innebærer risiko for å oppleve overbelastning og bli utbrent. Den profesjonelle livskvaliteten er basert på opplevelser som

gir compassion satisfaction og compassion fatigue. For at hjelperen best mulig kan hjelpe, må også hjelperen ivaretas. Vi må få en felles forståelse for denne problematikken slik at det kan legges til rette for mer ivaretagelse av hjelperne: i virksomhetene, i samfunnet og i politikken.

Nøkkelord: profesjonell livskvalitet, compassion satisfaction, compassion fatigue, utbrenthet, arbeidsglede, NAV, arbeidsmiljø, sosialfag, hjelperrolle

Abstract

Background/introduction: Many NAV employees experience their work as meaningful, and that the work gives a sense of coping. At the same time, we see that NAV is experiencing a large turn-over of employees. They have a demanding work situation with many possible workloads that they have to deal with on a daily basis. From research we see that there are also factors that strengthen the employee's well-being and job satisfaction. The purpose of the assignment has been to investigate which factors strengthen and reduce the well-being of NAV employees seen in the context of the terms compassion satisfaction and compassion fatigue. Together, this shows the employee's experience of professional quality of life.

Approach/method: In order to investigate NAV employees' experiences of everyday work life, I chose to carry out a qualitative study, based on the issue and two research questions:

How do employees in the NAV social service experience their work?

- What strengthens the well-being of NAV employees?
- What reduces the well-being of NAV employees?

The issue was operationalized through themes and questions in a semi-structured interview guide. A selection of five NAV employees at the same office, who worked with social services, were interviewed separately to collect qualitative data to answer the issue.

Findings/discussion: The main findings and the discussion section shows how various factors affects NAV employees' well-being in their work. Working with people in difficult life situations, within a system, both gives and takes energy. Based on the interview survey that is the basis for this thesis, theory and research, we see that despite the fact that this is a highly relevant topic in so many professional platforms that deal with caring for others, it is still little recognized as a problem that needs to be dealt with. The consequences are that many can not bear to stay in these jobs over time, as the professional quality of life of employees is not good enough.

Conclusion: All in all, it seems that the most important thing we do in this issue, is to recognize that working as a professional helper is a profession that entails the risk of experiencing overload and get burned out. In order for the helper to be able to help as best as possible, the helper must also be looked after. We must gain a common understanding of this

problem, so that measures can be made for more care for the helpers: in businesses, in society and in politics.

Keywords: professional quality of life, compassion satisfaction, compassion fatigue, burnout, job satisfaction, NAV, working environment, social work, helper role

Forord

Det er flere som fortjener takk for sine bidrag i denne masterprosessen.

Først og fremst vil jeg gi en stor takk til de fem ansatte i NAV, som sa seg villige til å være mine informanter i studien. Deres viktige kompetanse og engasjement ovenfor brukerne og for hverandre i teamet, er uvurderlig. Jeg kjenner meg ydmyk i møte med deres oppdrag, og takknemlig for deres bidrag til min studie.

Institutt for sosialfag, ved Høgskolen i Volda, vil jeg takke for to lærerike år der jeg fått fordype meg i et spennende fagfelt.

Veileder Roar Stokken- en stor takk til deg for å ha vært en god støttespiller og mentor i prosessen med masteroppgavearbeidet. Du har vært tilgjengelig, engasjert og oppmuntrende hele veien.

Takk til samboeren og våre to barn som har vært tålmodige og støttende.

Takk til foreldre og svigerforeldre som har støttet på ene og andre måten, under hele studieløpet.

Høsten 2021 startet jeg på master i mestring og myndiggjøring ved Høgskolen i Volda. Studiet har bydd på opp og nedturer. Jeg føler jeg har vokst gjennom faglige og personlige prosesser underveis i studieløpet. Og jeg kjenner på takknemlighet og stolthet for å ha fått vært med på dette.

Ørskog, mai 2023

Tanya Hunhammer

Innhold

Sammendrag	i
Abstract	iii
Forord	v
Innhold	vi
Tabeller:	ix
1 Innledning.....	1
1.1 Introduksjon.....	1
1.2 Kontekst og aktualisering	2
1.3 Metode.....	3
1.4 Problemstilling.....	4
2 Kunnskapsgrunnlag.....	6
2.1 Bakgrunn	6
2.1.1 Den ansattes situasjon i NAV.....	6
2.1.2 NAV reformen, mandat og sosialpolitikk	6
2.1.3 Arbeidsmiljøet i NAV	10
2.2 Teori.....	14
2.2.1 I møte med brukerne	14
2.2.2 Som aktør i et system	17
2.2.3 Aktørens egne verdier	19
2.2.4 Betydningen av å gjøre hverandre gode	21
2.3 Forskning på feltet som omhandler omsorgsglede og omsorgstrøtthet.....	23
2.3.1 Profesjonell livskvalitet.....	24
2.3.2 Forskning på hvordan det er å jobbe i NAV	27
2.3.3 I forhold til arbeidsmiljøet.....	28
2.3.4 I forhold til organisatoriske og sosialpolitiske forhold	30

3	Metode.....	34
3.1	Min interesse for å skrive om den ansatte i NAV og deres opplevelse av arbeidshverdagen.....	34
3.2	Vitenskapsteoretisk ståsted.....	35
3.3	Utvalgskriterier.....	36
3.3.1	Utvalget.....	37
3.4	Kvalitativt forskningsintervju.....	38
3.4.1	Semistrukturert intervju.....	38
3.4.2	casestudie.....	41
3.5	Transkripsjon.....	42
3.6	Analyse.....	43
3.6.1	Analysemetode.....	43
3.6.2	Koding.....	43
3.6.3	Tekstkondensering.....	44
3.7	Etiske vurderinger.....	45
3.7.1	Rekruttering av informanter.....	46
3.7.2	Konsekvenser for informantene.....	46
3.8	Vurderinger av reliabilitet og validitet.....	47
3.8.1	Reliabilitet.....	47
3.8.2	Validitet.....	48
4	Funn.....	50
4.1	Det som bidrar til trivsel og arbeidsglede på NAV-kontoret.....	50
4.1.1	Motivasjon for arbeidet.....	50
4.1.2	Støtte og samarbeid i arbeidsmiljøet.....	52
4.1.3	Organisatoriske og politiske rammer.....	53
4.1.4	Holdninger fra innbyggerne og media.....	54
4.1.5	Egenomsorg.....	55

4.2	Faktorer som tar energi i arbeidet på NAV	57
4.2.1	Interaksjon med brukerne	57
4.2.2	NAV utad	58
4.2.3	NAV som en del av et større system	59
4.2.4	Opplevelsen av arbeidsmiljøet	61
5	Diskusjon.....	64
5.1	Faktorer som kan bidra til trivsel hos NAV ansatte	64
5.1.1	Motivasjon for arbeidet	64
5.1.2	Støtte og samarbeid i arbeidsmiljøet	67
5.1.3	Organisatoriske og politiske rammer	68
5.1.4	Holdninger fra media og politikere	70
5.1.5	Egenomsorg.....	71
5.1.6	Dette styrker trivselen hos NAV ansatte	73
5.2	Faktorer som kan bidra til å redusere trivselen hos NAV ansatte	75
5.2.1	Interaksjon med brukerne	75
5.2.2	NAV utad	77
5.2.3	NAV som en del av et større system	78
5.2.4	Arbeidsmiljøet som ressurs og belastning.....	81
5.2.5	Dette reduserer trivselen hos NAV ansatte	82
6	Konklusjon	86
7	Referanser.....	90
	Liste over vedlegg	94
	Vedlegg 1- Godkjenning fra SIKT	1
	Vedlegg 2- Skjema for frivillig samtykke.....	1
	Vedlegg 3- Intervjuguide	1

Tabeller:

Tabell 1 Informant-tabell 37

1 Innledning

1.1 Introduksjon

I en arbeidsmiljøundersøkelse i NAV fra 2018, viser den at ansatte i NAV opplever arbeidsoppgavene sine som meningsfulle og at de fleste ansatte føler mestring i jobben sin (Ingelsrud & Salomon). Tross dette kommer det også frem at en stor del av de ansatte opplever høy grad av dårlig samvittighet og bekymringer som de bærer på. De ansatte mestrer systemvilkårene ved å tilpasse seg, men det viser seg at disse tilpasningsstrategiene ikke fungerer tilfredsstillende når det gjelder håndtering av kontinuerlige spenningsforhold (Øvrelid, 2018). I en rapport vises det til at informantene som er ansatt hos NAV, gjentatte ganger snakker om høy turnover og høgt sykefravær som et opplevd problem (Fossestøl et al., 2020). Dette fører blant annet til økt arbeidspress på de som er gjenværende.

Litteraturen på området gir kunnskap om ulike utfordringer NAV ansatte møter i arbeidet sitt, men det er lite kunnskap om hvordan de ansatte balanserer i spenningsfeltet mellom opplevelsen av arbeidsglede (compassion satisfaction) og omsorgstrøtthet (compassion fatigue). Det pekes på mangel på ressurser som tid til å følge opp brukere etter den enkeltes behov, det å ha tid og kompetanse til god interaksjon, og tid til tett oppfølging ved behov (t.d. Bråthen, 2020; Riis-Johansen et al., 2018). I litteraturen belyses det at de strukturelle rammene i NAV begrenser det sosialfaglige arbeidet (t.d. Røysum, 2010; Øvrelid, 2018). En del forskningslitteratur viser også til at arbeidsoppgavene til NAV ansatte er mange og noen ganger er de motstridende (t.d. Bergheim & Rugkåsa, 2022; Helgøy et al., 2011).

Konsekvenser av disse utfordringene kan føre til utbrenthet og som gir utslag i sykemeldinger og at ansatte slutter. I oppgaven vil vi se nærmere på hva NAV-ansatte opplever i arbeidet sitt som gir energi og motivasjon og hva som tar energi, og hvilke utslag dette gir. Dette sett i lys av begrepene compassion satisfaction (arbeidsglede) og compassion fatigue (omsorgstrøtthet).

Helsebelastningen hos ansatte i hjelpeyrker kan man måle helsekonsekvenser på med ulike verktøy, det mest brukte verktøyet er testen ProQOL- Professional Quality of Life (Isdal, 2017; ProQOL, u.å.). Verktøyet måler de negative og positive konsekvensene ved å hjelpe andre i vanskelige livssituasjoner. Skalaen her viser ulike nivå for compassion satisfaction (CS) og compassion fatigue (CF). Dette verktøyet er ment for enhver ansatt i hjelpeyrker, for eksempel sosialarbeider, lærer, politi osv. Ved å forstå de ulike positive og negative

mekanismene ved hjelpearbeidet, kan det øke hjelperen sine evner til å hjelpe brukere og bidra til at hjelperen finner en god balanse i opplevelsen av arbeidet. Ved å utføre fem kvalitative intervju hos en sosialtjeneste på et mindre NAV kontor, gjøres en casestudie som undersøker hvordan de ansatte opplever balansen mellom det som gir og tar arbeids glede.

1.2 Kontekst og aktualisering

Innledningsvis ser vi at de ansatte i NAV opplever arbeidet sitt som meningsfullt og at de mestrer sine arbeidsoppgaver godt. Tross dette sitter en del ansatte igjen med negative følelser, som dårlig samvittighet og bekymring knyttet til sine brukere. Belastninger oppleves i møte med brukere og i forbindelse med rammene man jobber innenfor. Belastningene en opplever i hjelpeyrkene er viktig at vi forstår mer av, for å kunne forebygge og behandle det.

Måten NAV arbeider på gjennom systembetingelser og arbeidsvilkår undergraver den tradisjonelle sosialfaglige kompetansen (Øvrelid, 2018). Det er viktig å se på hvilke muligheter sosialarbeiderne har for å gjøre spenningsfeltene mindre komplekse og samtidig styrke yrkesprofesjonens verdier. Ansatte i NAV viser sin frustrasjon over mangelen på opplevelse av mestring av arbeidsoppgavene sine, mangelfull opplæring og vanskelig for å finne ut hvordan de best mulig kan hjelpe brukerne (Røysum, 2010). Dette på bakgrunn av den velkjente NAV-reformen som ble vedtatt våren 2005 (Arbeids- og sosialdepartementet, u.å.).

I møter med mennesker som søker hjelp hvor de er ekstra utsatt for fattigdom, diskriminering, sosiale og/eller emosjonelle utfordringer, misbruk og omsorgssvikt, kan være givende å jobbe med, men også komplekst og utfordrende (Lauridsen, 2022). Det virker som om det kontinuerlige presset på evaluering, effektivitet og tid førte til mindre tid til å være menneskelig og reflektere med kolleger. I denne studie meldte hjelperne (informantene) om at de kunne føle seg usikre og koblet fra seg selv, og gjorde det de måtte for å «overleve».

Mange fagpersoner og studenter hadde ikke opplevd å bli lyttet til, og hadde aldri vært trygg nok til å være sårbar og reflektere over hvordan sin egen kommunikasjon påvirket møtet med brukere og kollegaer.

Mye tyder på at dette er et høgst aktuelt og viktig tema, og at dette kan ha nytteverdi til også andre fagfelt hvor de viser til samme utfordringer eksempelvis i barnevernstjenesten, hos politiet, rusbehandlere, sykepleiere osv. Det som de har til felles er at de fungerer som

profesjonelle hjelpere og at hjelpeyrket er et risikoyrke og vi blir påvirket av å hjelpe andre (Isdal, 2017). Det er viktig å belyse og øke forståelsen for å kunne gjøre noe med disse utfordringene, dette som bidrag til en positiv faglig utvikling og utvikling av tjenester i hjelperelasjon med mennesker. Det handler om hvordan de ansattes opplevelser er i organisasjonen NAV. Denne oppgaven ønsker å belyse dette ved bruk av teori om mestring, omsorgstrøtthet, jobbtilfredshet, sosialfaglig utvikling- og utøving og profesjonsautonomi. Også teori om ledelseskultur er sentralt for å si noe om hvordan leder kan påvirke ansattes opplevelse av arbeidsglede. For å produsere kunnskap om hva som fører til at NAV ansatte blir i jobben sin og hva som mulig fører til sykmeldinger og oppsigelser, fokuserer vi på hva som gir og hva som tar energi i arbeidet til de ansatte. Dette vil variere fra person til person, men en del av de samme mekanismene vil dukke opp og vi får nærmere innblikk på hva som øker arbeidsgleden og hva som senker den.

Det spesifikke kontoret hvor intervjuene har funnet sted, er utvalgt på bakgrunn av at de jobber etter spesialistmodellen, de har gått bort ifra generalistmodellen som har vært og fortsatt brukes rundt omkring i landets NAV-kontor. På denne avdelingen jobber de ansatte kun med sosiale tjenester hvor de gir økonomisk sosialhjelp regulert av sosialtjenesteloven (2009). Denne hjelpen skal fungere som et «sikkerhetsnett» ved å gi et nøkternt livsopphold når brukeren ikke har andre muligheter for inntekt på nåværende tidspunkt, men med mål om at brukeren skal bli i stand til å hjelpe seg selv med tiden (Fossestøl et al., 2016). NAV-reformen skal fungere som et likeverdig samarbeid mellom kommunen og staten, og organiseringen av samarbeidet har sin innvirkning på hvordan det sosialfaglige arbeidet i NAV utøves i praksis på kontorene. Sosialfaglig arbeid kan være vanskelig å definere, men her trekkes det frem noen fellesfaktorer i undersøkelsen. De mener at sosialtjenesteloven er en skjønnsbasert lov hvor den ansatte skal prøve å se brukeren sin situasjon i en helhet og den enkelte brukers individuelle behov (Fossestøl et al., 2016). De ansatte må basere sine handlinger og avgjørelser på faglige begrunnelser på hvorfor noen får og andre ikke. I sosialfaglig arbeid bruker NAV ansatte seg selv som det viktigste verktøyet. De gir hjelp og ivareta mennesker i vanskelige, langvarige og komplekse livssituasjoner, gjennom samtaler og tett oppfølging.

1.3 Metode

Denne oppgaven er basert på en casestudie på et NAV kontor med utførelse av kvalitative, semistrukturerte intervju i 2023 med fem ansatte. Alle fem jobber i et sosialøkonomisk team

hvor de kun jobber med sosiale tjenester. Intervjuene har en viss struktur uten å være helt fastsatt, og med mulighet for fleksibilitet. Informantene fikk tilsendt kort informasjon med hovedspørsmålene i stikkordsform, for å ha en viss spontanitet i svarene under intervjuet. En casestudie tillater at det står for seg selv uten å referere til andre, lignende caser. Man kan se på den valgte casen som en illustrasjon til noe større, ett tilfelle av noe (Berg, 2017). Ved å ta i bruk den valgte forskningsmetoden har det til hensikt å ta del i informantenes sosiale verden- få frem deres forståelse og hva de finner mening i. Å få deres beskrivelser av sin virkelighet og deres tause kunnskap. På denne måten kan forskeren finne ut av motivene som ligger bak handlinger og holdninger. Jeg har valgt denne tilnærmingen fordi jeg mener dette er en god måte som belyser mitt tema og min problemstilling.

1.4 Problemstilling

Implikasjonen er at hvis man som ansatt opplever balanse på jobb, blir jobben en ressurs i den ansatte sitt liv. Og på den måten også bidrar til et godt og produktivt arbeidsmiljø. Dette også for å hindre høy turnover og sykemeldinger, som er en kjent problemstilling i NAV og andre belastende yrker.

Problemstillingen jeg ville ha svar på var: Hvordan opplever ansatte i NAV sosialtjenesten arbeidet sitt?

For å svare på problemstillingen er den delt opp i to forskningsspørsmål.

Den ansatte i NAV blir påvirket av mange faktorer i sin arbeidshverdag. Hva den ansatte opplever som styrkende for trivselen sin vil være varierende, ut ifra den enkelte ansattes oppfatning. Derfor er det viktig å forstå hva de ansatte selv opplever som forutsetninger for å trives i arbeidet sitt, til tross for at de også må stå i ulike utfordringer daglig. Det første forskningsspørsmålet setter søkelys på den ansatte sin opplevelse av hva som fører til trivsel i arbeidssituasjonen sin, og lyder som så: **Hva styrker trivselen til den ansatte?** For å få et godt bilde av hva som bidrar til de ansattes opplevelse av arbeidsglede, er det også sentralt å kartlegge hva som minsker trivselen i arbeidet. Det andre forskningsspørsmålet er derfor: **Hva reduserer trivselen til den ansatte?**

I undersøkelsen av problemstillingen trengs det noen avklaringer. Hvordan den NAV ansattes opplevelse av arbeidssituasjon vurderes som krevende. De opplever å stå i ulike spenningsfelt og i hjelperelasjon til mennesker med til tider langvarige, sammensatte livssituasjoner. Hvor

krevende dette er opplevs subjektivt fra hjelper til hjelper. De mulige konsekvensene er at erfarne ansatte slutter i jobben sin, eller blir sykemeldt da arbeidet oppleves som for belastende. Dette er negativt på flere plan. Negativt for den ansatte selv som opplever nederlag ved å ikke mestre å stå i arbeidet sitt, negativt for arbeidsplassen hvor medarbeiderne blir nødt til å ta ekstra arbeid for å dekke opp for den som sykemeldes eller slutter og til en ny dukker opp, som også vil trenge tid til å læres opp i sin nye stilling, i tillegg vil brukerne av tjenesten miste sin faste veileder som de har bygd opp en relasjon sammen med. Det er NAV ansatte sin opplevelse av hva som gir trivsel, som undersøkes i denne oppgaven. Menneskene som jobber i NAV, er sentrale i utførelsen av tjenestene. Relasjonen mellom veilederen og brukeren kan omtales som et verktøy som brukes for å hjelpe brukerne av NAV sine tjenester (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 22). For å forstå og svare på problemstillingen og forskningsspørsmålene, ser vi på de ansatte sin opplevelse av profesjonell livskvalitet, i lys av teori knyttet til begrepene compassion satisfaction og compassion fatigue. Dette kommer i neste kapittel, kunnskapsgrunlaget.

Begrepet NAV ansatt brukt i denne oppgaven, dette gjelder de som jobber innenfor lovgivningen i sosialtjenesteloven i NAV. Også ord som hjelper og profesjonell yrkesutøver blir brukt synonymt med NAV ansatt for at språket ikke skal være repeterende.

2 Kunnskapsgrunnlag

2.1 Bakgrunn

Dette kapittelet handler om situasjonen til den NAV-ansatte som jobber etter lov om sosiale tjenester. Det er vanlig at de ansatte i NAV har ulike utdanningsbakgrunner, men hvor de i dette arbeidet utfører sosialfaglig tjeneste (Skippervik & Oltedal, 2022). De ansatte i NAV dekker et stort faglig felt med sine ulike profesjonsbakgrunner, eksempelvis kan de ha utdanning som økonom, jurist, sosiolog, samfunnsviter, pedagog, vernepleier, barnevernspedagog eller sosionom. Det skal handle om hvordan de jobber, rammene for deres arbeid og deres arbeidssituasjon. Dette kan gi innsikt i hva som kan være med på å påvirke hvordan den ansatte opplever å stå i dette arbeidet.

2.1.1 Den ansattes situasjon i NAV

Vi ser at det er ulike mekanismer som er med på å påvirke den ansattes opplevelse av arbeidsforholdene i NAV, og på ulike nivå av arbeidet. Videre i dette kapittelet ser vi nærmere på det overordna nivået, vi ser de ulike spenningsforholda de ansatte møter i sin arbeidssituasjon og vi ser hvordan arbeidsmiljøet kan påvirke.

2.1.2 NAV reformen, mandat og sosialpolitikk

NAV- reformen blir omtalt som den største reformen innen velferdssystemet i moderne tid, og det er både stat og kommune som samarbeider for å levere tjenester til innbyggerne (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, u.å.). Det er satt opp fire hovedmål til reformen; å få flere i arbeid og aktivitet- og minke mottakere av stønad, forenkle tjenestene, gjøre tjenestene effektive og helhetlig og ha tilpassede tjenester etter brukerne sitt behov. NAV- reformens opprinnelse kan dateres tilbake til 2001, da foreslo sosialkomiteen for Stortinget at Regjeringen burde vurdere alternativet for en felles etat for sosialtjenesten, Aetat og trygdeetaten. Ved å samle disse tre etatene skulle det forhindre at brukerne ble kasteballer i systemet. Stortingsproposisjonen stilte ingen krav til intern organisering i arbeids- og velferdsforvaltningen, men det ble utarbeidet en plan for hvordan reformen skulle operasjonaliseres (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, u.å.). Regjeringens forslag ble behandlet og fikk gjennomslag med stor margin i Stortinget i mai 2005. Det første NAV-

kontoret åpner i oktober 2006 (Arbeids- og sosialdepartementet, u.å.). Arbeids- og velferdsetaten er et forvaltningsorgan som ligger under Arbeids- og inkluderingsdepartementet, og som tidligere nevnt er det på oppdrag fra Stortinget NAV har fått som samfunnsoppdrag som baseres på fire lover. I denne oppgaven ligger fokuset på de ansatte som arbeider etter lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen. Hvor formålet er å styrke levekårene for mennesker som har det vanskelig, jobbe for at brukerne skal få økonomisk og sosial trygghet, dermed at den enkelte kan få mulighet til å leve og bo for seg selv, styrke overgangen til arbeidslivet og bidra til at brukerne kan delta aktivt i samfunnet (NAV, 2022).

Forskning viser at NAV- reformen ble til på grunn av behov for økt effektivitet av tjenestene (Røysum, 2010, s. 41–42). Og at det skulle gi en økt fleksibilitet for statet og kommunen å tilpasse tjenestene lokalt hos den enkelte kommune og dens behov. Hun mener at kommunene i enda sterkere grad i sine tjenester etter sosialtjenesteloven, var tvungen til å la seg styre av økonomiske, kostnadsnyttige og rasjonelle måter å tenke og handle på. Dette er prinsipper som har samlebetegnelse New Public Management (NPM). På bakgrunn av dette førte reformen og NPM til økt fokus på målstyring, effektivitet, brukerorientering, strategisk ledelse, ulike kontrollformer og kvantifisering. Som konsekvens av dette, mener hun at det går ut over den faglige yrkesutøvelsen i NAV. Med det menes at NPM-tenkningen kommer fremfor sosialfaglige verdier og sosialfaglig arbeid.

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (Sosialtjenesteloven, 2009) er dreven av norske kommuner hvor de står fritt til å utøve på en selvstendig og demokratisk måte (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 38–39). Dette stammer fra det kommunene tradisjonelt sett har hatt ansvar for opp gjennom historien og som dagens lov er basert på, nemlig den tidligere sosialomsorgsloven fra 1964. Tjenestene som omhandler helse og sosiale forhold blir delt opp i ulike lovverk. Den enkelte kommune kan velge å ta på seg flere tjenester enn de som i utgangspunktet blir pålagt dem, eksempelvis ansvar for rusomsorgen eller ansvar for introduksjonsordningen for flyktninger som bosettes. Dette gir utslag ved at man opplever at ulike Nav-kontor gir ulike tilbud, fra kommune til kommune. Lik andre velferdslover, er formålet til sosialtjenesteloven å bedre vilkårene til vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, og styrke forbindelsen til arbeid (2009, §1). Blant den alminnelige innbyggeren sies det på folkemunne at om du ikke evner å betale nødvendige utgifter eller forsørge deg selv, har du rett på sosialhjelp.

Nylig har det kommet frem kritiske stemmer om hvordan sosialtjenesteloven i praksis hjelper mennesker i nød, ikke bare økonomisk, men sosial nød (Fløtten et al., 2023). Flestparten av de som står i matkø, 84 %, får en eller flere stønader fra NAV. Blant noen av forholdene som nevnes at er årsaken til at de står i matkø er blant annet at de har gjeldsproblemer som bidrar til at det er vanskelig å komme ut av en vanskelig økonomisk situasjon, eller at stønadene de får fra NAV er for lave til å dekke de reelle utgiftene sine eller de har liten eller ingen tilknytning til arbeidslivet. Det pekes på at mange av de som intervjues har sammensatte behov og de mener at vi har et fragmentert hjelpeapparat som gjør det vanskelig for den enkelte å få den helhetlige og tette oppfølgingen som det trenger for å komme ut av den vanskelige livssituasjonen de står i. I rapporten stiller de blant annet spørsmål om kravet til dokumentasjon gjør at terskelen for å søke hjelp hos NAV blir for høy og at rommet for å utøve skjønn i hvert enkelt tilfelle er for lite. Bildet i rapporten viser at veien til arbeidslivet og økonomisk og sosial selvstendighet, er lang for mange.

Sosialpolitikken har utformet et begrep som blir kalt «arbeidslinja», dette går ut på at utformingen av velferdsytelsene har som mål å motivere brukere til å jobbe fremfor å motta trygd eller økonomisk sosialhjelp (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 54). Der finnes ulike virkemidler for å få til dette, men det viktigste har vært økende bruk av aktivitetsvilkår. Dette vises ved at brukerne må dokumentere at de har søkt på ledige stillinger, må møte til aktiviteter til avtalt tid, og delta i arbeidslivet som en del av tiltaksarbeid. Dette prinsippet om arbeidslinja kan historisk sett relateres helt tilbake til 1834, der inntekten fra arbeidslivet skulle være mer fordelaktig enn å motta stønad. Det ble på 1990-tallet et vendepunkt i den norske sosialpolitikken ved at det i større grad ble lagt vekt på motivasjonen til den enkelte bruker for arbeid. Vektlegginga på samfunnsøkonomisk effektivitet ble enda sterkere, og det ble mindre viktig å ta hensyn til menneskelig verdighet. Den moderne arbeidslinja fikk en utpreget holdning hvor «pisk» var viktigere enn «gulrot» som virkemiddel for å få folk ut i arbeid. Som resultat har dette ført til overføring av ansvar over på den enkelte bruker og bort i fra samfunnet som ansvarlig for om folk er ute i arbeid eller ikke. Etter andre verdenskrig at de nordiske velferdsmodellene utviklet seg og har til felles at de har rause universelle ordninger og har et bredt omfang av tjenester til innbyggerne. Det viktigste NAV gjør er å få folk ut i arbeid eller hjelpe de som er i arbeid å tilrettelegge ved behov, ved siden av å sikre at den enkelte evner å forsørge seg selv (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 54–56). I innføring av arbeidslinjen har det ikke vært en del av det, å skulle utføre sosialfaglig arbeid (Øvrelid, 2018, s. 105). Sentralt i sosialfaglig utførelse har relasjonsarbeid i møte med mennesker, sett i

sammenheng med sosiale og politiske kontekster, vært viktig. Det kritiske punktet her er hvordan implementeringen av arbeidslinja påvirker den autonome utøvelsen i arbeidet og yrkesutøverens tause kunnskap. Hva man kollektivt sett anerkjenner som legitim kunnskap og ikke, blir påvirket av denne delen av sosialpolitisk virkemiddel. Forskning viser til at ansvaret har blitt overført fra samfunnet til enkeltindividet, at de som opplever å ha utfordringer i livet sitt har seg selv å klandre (Røysum, 2010, s. 48). Styringsdiskursen som råder i NAV, hvor brukerne opplever seg som ansvarlige for sine problemer, vises de også en tillit til at de kan klare få seg arbeid og forsørge seg selv. På denne måten kommer NAV- ansatte i disposisjon når det gjelder å påvirke brukeren til å forme ens liv. De er med på å få brukeren til å tilpasse seg i en retning som staten ønsker, og får brukeren til å tenke om seg selv at det er dette som skal til for å være selvstendig. Forskeren mener at dette bidrar til å endre tankegangen til profesjonsutøveren og står i kontrast til den autonome profesjonelle. Og dette strider imot den moderne holdningen til den kunnskapsrike og selvstendige ansatte.

I alle av landets kommuner har de NAV kontor, hvor de blant annet yter sosiale tjenester. Det er tjenester som *kvalifiseringsprogrammet* som skal gi hjelp og støtte til brukere som søker arbeid (Krokstad & Hara, 2022, s. 227–228). Det er et fulltidsopplegg som innebærer aktiviteter, utdanning og opplæring som skal bidra til å gjøre overgangen til arbeid enklere. Innunder sosiale tjenester har de *økonomisk rådgivning* til brukere som befinner seg i en vanskelig økonomisk situasjon, av ulike årsaker. NAV har også en egen telefonlinje for de som trenger økonomi- og gjeldsrådgivning. For de som befinner seg i en akutt situasjon hvor de *mangler bolig*, plikter NAV sosiale tjenester å hjelpe med dette. I tillegg skal denne enheten i NAV behandle søknader om økonomisk stønad, som skal sikre inntekt til et forsvarlig livsopphold for den enkelte bruker. Flere av profesjonsutøvere som jobber i NAV mener at oppfølgingen av brukere av langtids sosialhjelp ikke får den hjelpen de har krav på (Røysum, 2010, s. 48). Dette mener de er på grunn av at det etter NAV- reformen var innført, ikke ble satt av mer midler til flere ansettelser, noe som var nødvendig for at slik oppfølging skulle skje. Det trekkes i artikkelen frem at brukere som deltar i kvalifiseringsprogrammet har behov for sosialfaglig oppfølging, men stiller seg kritisk på om det i praksis er rom for dette.

Oppsummert ser vi at det å jobbe i NAV og med sosiale tjenester er ett komplekst fagfelt med flere spenningsmoment hvor den ansatte opplever å bli dratt mellom ulike krav og forventninger. Vi har sett på hvordan NAV-reformen oppstod, hva som var hensikten og ulike kritiske innvendinger som har dukket opp i etterkant. Lenger inn i oppgaven skal vi se

nærmere på hvordan den ansatte opplever å jobbe i dette systemet og hvordan dette kan påvirke den enkeltes trivsel i arbeidet og hvilke konsekvenser det kan føre til.

2.1.3 Arbeidsmiljøet i NAV

Det har vært undersøkt hvilke ulike faktorer som kan virke belastende i arbeid hos NAV. Faktorene som kom frem var kvantitative krav, kognitive krav, rollekonflikt, emosjonelle krav, relasjonelt arbeid, trakassering og konflikter (Ingelsrud & Salomon, s. 9–19). De *kvantitative kravene* handler om forholdet mellom mengden arbeid og tiden du har til rådighet til å utføre arbeidet. Belastningsfaktorene her innebærer tidspress, at det håper seg opp med arbeid, at arbeidsmengden ikke fordeles jevnt og opplevelsen av at den begrensede tiden går utover den faglige kvaliteten i yrkesutøvelsen. Denne rapporten viser også at de med midlertidig ansettelse og har mindre ansiennitet melder om mindre kvantitative krav enn de med fast ansettelse og som har mer enn 5 års ansiennitet. Tidspress blir ansett som det som gir størst belastning. De ansatte opplever da at arbeidet hopper seg opp og det er for høye produksjonskrav til den enkelte ansatte. Målingene på ulike NAV kontor, på ulike avdelinger og i størrelser påvirker hvordan de opplever produksjonskravet. Dette har sannsynligvis sammenheng med hvordan de ulike kontorene velger å organisere seg. De ansatte i rapporten uttrykte at det var belastende å stadig måtte prioritere de sakene som hastet mest og ikke føle at en har tid til å gjøre jobben så grundig som en kunne ønske.

De *kognitive kravene* går ut på hvor vanskelig de ansatte opplever at arbeidsoppgavene er og om en opplever at man mestrer de. Om der er ubalanse der, opplever de kognitive kravene som noe som tapper en for krefter. De ansatte på mindre NAV kontor meldte om større kognitive krav enn de på store NAV kontor. Det kan handle om at de på små kontor har færre ansatte som må dekke en bredere spekter av NAV sine tjenester til brukerne.

Når arbeidsoppgavene til den ansatte opplever som i strid med egne verdier, faglige prinsipper eller står i skvis mellom ulike krav for å få jobben utført, kan dette kalles å oppleve *rollekonflikt*. I rapporten er det de ansatte på større NAV kontor som opplever rollekonflikt. Og det er veilederne som møter brukerne i person som opplever dette sterkest, saksbehandlerne som fatter vedtak befinner seg i en mer beskyttende posisjon. Også forfatterne Skogstad og Harris (2021, s. 30) skriver om dette med opplevelse av rollekonflikt i møte med blant annet brukere, som bidrag til belastning og stress i arbeidet. De mener at dette

skjer i relasjoner til andre på jobben, hvor vi opplever krav og forventninger vi ikke klarer å innfri.

Det er de ansatte som jobber mye i menneskemøter at belastninger i form av *relasjonelt arbeid og emosjonelle krav* oppstår. Når ansatte opplever at de gir mer enn de får oppstår det en ubalanse som kan gi konsekvenser som utbrenthet og omsorgstrøtthet, på sikt. Mennesker i vanskelige livssituasjoner er ofte det de ansatte møter i NAV og dette kan tappe veilederen for krefter. Det er de ansatte på kontorene som har de ansiktsnære møtene med brukerne, mens de som jobber i forvaltningen ikke har det. Dette viser at arbeidsoppgavene og organiseringen påvirker kravene de ansatte møter i sitt arbeid. I kontakt med brukerne kan det oppstå *trakassering og grenseoverskridende atferd*. Det er satt opp tiltak, både fysiske og organisatoriske for å forhindre hendelser som dette, og der er rutiner for at de ansatte skal melde ifra om dette når slike hendelser skjer. Ansatte meldte om episoder hvor de opplevde personangrep eller å bli skjelt ut som en årsak til at de fikk en dårlig arbeidsdag. Det er sentralt at de ansatte opplever at man har muligheten til å melde ifra om og få støtte av kollegaer og leder når man blir utsatt for uønskede hendelser. Det hender at man opplever *konflikter* på arbeidsplassen i forhold til kollegaer eller til leder, oftest meldes det om konflikter mellom ansatte og leder. Konflikter kan ha som ytterste konsekvens at de eskalerer og er til skade for virksomheten. En forskningsartikkel (Endresen & Moe, 2012, s. 10–11) hvor informantene i studien bekrefter nettopp dette, at opplevelsen av å ha kollegaer å støtte seg på er svært viktig. Særlig når en har saker som er utfordrende å finne løsninger på. Hos noen av kontorene hadde de opprettet en mentorordning som gav mer erfarne ansatte ekstra ansvar for å støtte kollegaer som var ferskere i jobben. Forfatterne Skogstad og Harris (2021, s. 36) viser til at sosial støtte fra kollegaer er viktig for trivsel og helse, både for å kunne støtte seg på angående utfordrende saker, men også ved å få positive tilbakemeldinger. Kollegaer med humor og som inspirerer påvirker i positiv forstand. Og det samme kan skje ved motsatte tilstander, det kan føre til belastninger.

I den samme rapporten gjorde de undersøkelser knyttet til det som gav mestring hos ansatte i NAV (Ingelsrud & Salomon, s. 19–32). Disse faktorene kan bidra til økt arbeidsglede hos de ansatte og fravær av slike faktorer kan bidra til at arbeidet oppleves som belastende. Første faktoren handler om *rolleklarhet* som innebærer om den ansatte har kontroll over hva som er deres ansvarsområde og hva som kreves av de i jobben. De ansatte ga tilbakemeldinger i rapporten om at de opplevde et høgt arbeidspress, og at det var stor forskjell mellom de målene som var satt for NAV og mulighetene til å nå de for de ansatte. En annen faktor som

ble trukket frem var hvordan *organiseringen av arbeidet* opplevdes, på sånn måte at de kunne arbeide uten unødvendige hinder. Når organiseringen av arbeidet oppleves som bra, gir dette de ansatte god flyt, som kan sees i sammenheng med å oppleve mestring og mindre stress. I rapporten har de ansatte gitt tilbakemelding på i hvilken grad de opplever at organiseringen, arbeidsprosessene og rutineene i virksomheten, bidrar til at de får utøvd arbeidet sitt på en tilfredsstillende måte, opplever at arbeidsmengden er likt fordelt mellom de ansatte og at dette ikke bidrar til å hindre de i å planlegge og koordinere i arbeidet sitt. Tilbakemeldingen er at dette påvirker i «noen grad». Endresen og Moe (2012, s. 14) viser i sin forskning at deres intervjupersoner var samstemt i opplevelsen av at de ulike avdelingene på NAV mangler felles arenaer å møtes på for å reflektere og utarbeide felles forståelse for viktige deler av arbeidsoppgavene som kom til nytte for den enkelte ansatte. Enda en faktor som rapporten har fått tilbakemelding fra ansatte om er opplevelsen av *kontroll* i arbeidet. Det handler om hvordan de opplever å ha muligheter til å påvirke beslutninger i saker og fordeling av ressurser som trengs i sine saker. De ansatte meldte om at de opplevde å ha høy grad av kontroll og at de satte pris på muligheten til å styre sin egen arbeidshverdag. Men mangel på tid og høge kvantitative krav fikk som konsekvens at den ansatte følte mindre kontroll der følelser som håpløshet og lite mestring ble trukket frem. Undersøkelsen i rapporten viser at dette ikke er veldig utbredt. *Medvirkning* blir også trukket frem som en faktor, og da innebærer det hvordan den ansatte opplever å ha påvirkningsmuligheter i forhold til selvbestemmelse, innflytelse og faglig ansvar, noe som er hentet fra arbeidsmiljøloven. Tilbakemeldingene fra de ansatte var positive, de opplevde stor grad av medvirkning på arbeidsplassen sin. Det er sentralt at man ikke bare kan ytre seg, men det må gjenspeiles i at det faktisk fører til endringer. Når det kommer til *lederrollen og lederstøtte* i NAV, innebærer den å sørge for at arbeidet blir organisert på en slik måte at enheten når NAV sine satte mål. NAV er en politisk styrt virksomhet og lederen må følge føringer som er bestemt oven ifra og samtidig tilrettelegge for medvirkning hos medarbeiderne, det kan være en vanskelig balansegang. Lederstøtte går ut på i hvilken grad de ansatte føler at de får støtte fra lederen og får nyttige tilbakemeldinger. Her kommer det frem at de ansatte føler de får støtte fra leder, men at det er sjelden leder spør om hvordan de har det på jobb. I en forskningsartikkel (Endresen & Moe, 2012, s. 13) melder informantene i studien om en klar misnøye over relasjon til sin leder. Dette gjaldt flere kontorer som gav tilbakemelding på. De ansatte meldte til sin nærmeste leder om utfordringer de hadde i sine arbeidsforhold, men opplevde seg avvist og ikke tatt på alvor. *Målstyring* trekkes også frem som et element i arbeidsmiljøet. Det

lages regelmessige rapporter om arbeidet som gjøres både på avdelingen, men også for den enkelte ansatte. Dette kan virke belastende på den måten at det ikke nødvendigvis oppleves som relevant det som måles. Noen ansatte på kommunalt nivå ga tilbakemelding på at styringsmålingene ikke hadde tilnærminger som passet til de sosialfaglige utfordringene og at dette som fag ikke hadde så stor tyngde etter innføringen av NAV-reformen. De som jobber som veiledere på NAV kontor gir tilbakemelding om at det hender at de får dårlig *opplæring* ved ansettelse grunnet stor arbeidsmengde og at det at de stadig må oppdatere seg på nye regler og digitale verktøy påvirker opplevelsen av stress i jobben. I en forskningsartikkel som handler om arbeidsmiljø og sosialkapital i NAV (Endresen & Moe, 2012, s. 10) forteller en av informantene i studien og som jobber i NAV om å ha nettopp slik erfaring rundt opplæring. Den ansatte uttaler at han har tilgang på en mappe med opplæring, men åpner den ikke på grunn av mangel på tid. Det å ha gode *læringsmuligheter* på jobben er en viktig faktor for trivselen til de ansatte da dette bidrar til at man blir inspirert og motivert. På dette feltet gir de ansatte uttrykk for at de har gode faglige utviklingsmuligheter, men har lite muligheter karriereutvikling. Den siste faktoren som trekkes frem i rapporten som kommer innunder mestringsfaktorer, handler om *faglig integritet*. Her gir ansatte inntrykk av at de opplever arbeidet sitt som meningsfullt og at de får brukt sine evner og kompetanse på en god måte. Ansatte på de mindre kontorene melder om at de i liten grad føler at arbeidet går på akkord med deres faglige verdier, mens de på større kontor opplever at det gjør det i større grad. Videre i rapporten kommer det frem at de ansatte som har lavere skår på mestringsfaktorene og opplever i sterkere grad belastningsfaktorene, er de som melder om at de ikke ser for seg å skulle fortsette å jobbe i NAV om 5 år (Ingelsrud & Salomon, s. 42).

Når det gjelder jobbtilfredshet handler det i teorien om hva som er hovedgrunnen til lite fravær fra arbeidet (Einarsen et al., 2021, s. 380–387) . Dette begrepet innebærer gjerne en helhetlig tilfredshet, men bestående av enkeltfaktorer, i en generell vurdering av jobben. Det kan være faktorer som; å føle seg verdsatt, ha gode relasjoner med kollegaer, brukere eller leder, rammer for arbeidet, opplevelse av trygghet, mestring osv. Man tenker at hvis det er overveiende faktor med kilder til stress og belastninger, og mindre av faktorer som gir arbeidsglede, fører dette til konsekvens med forhøyet fravær blant ansatte. Men ifølge forfatterne Einarsen et al. (2021) trenger det ikke nødvendigvis å være slik. De mener at det er et komplekst bilde hvor kombinasjonen mellom den ansattes faktiske muligheter til å gå på jobb og motivasjonen for å gå på jobb er det som avgjør om man velger å møte eller ikke.

Samlet sett kan vi si at der er ulike og mange faktorer som er med på å påvirke den ansattes arbeidsglede og omsorgstrøtthet. Rapporten utført av Ingelsrud og Salomon (2018) oppfører mange sentrale elementer som inngår i de ansattes trivsel og mistrivsel. Vi ser at forfatterne Endresen og Moe (2012) og Skogstad og Harris (2021) langt på vei, bekrefter det de ansatte rapporterer om. Og vi har sett at opplevd mistrivsel ikke automatisk er det som fører til økt fravær på jobben (Einarsen et al., 2021), noe som indikerer at høgt nærvær på arbeid ikke nødvendigvis er en god måleenhet som viser om ansatte trives på jobb eller ikke.

Disse mekanismene vil settes i sammenheng med empirien fra intervjuundersøkelsene senere i oppgaven, i funndelen og diskusjonsdelen. Denne kunnskapen er viktig for å forstå hva som konkret er med på å påvirke de ansatte sin profesjonelle livskvalitet. I teorikapittelet setter vi konkrete situasjoner og opplevelser som NAV ansatte møter, i sammenheng med teori knyttet til begrepene compassion satisfaction og compassion fatigue.

2.2 Teori

Rammeverket for teorikapittelet dannes gjennom litteratur om omsorgstrøtthet (compassion fatigue) og arbeidsglede (compassion satisfaction). Disse to teoretiske perspektivene undersøker hjelpearbeiderens behov for å trives i arbeidet sitt, og hva som kan bidra til å redusere trivselen til den ansatte i en arbeidskontekst.

2.2.1 I møte med brukerne

Mottakere av økonomisk sosialhjelp er en heterogen gruppe, men man kan ofte knytte ulike utfordringer til disse brukerne som bl.a. avhengighet av ulike typer som rus, spill, shopping osv., helse, vanskelige oppvekstbetingelser, fattigdom, diskriminering (Bergheim & Rugkåsa, 2022). Relasjonen mellom veilederen og brukeren kan omtales som et verktøy som brukes for å hjelpe brukerne av NAV sine tjenester (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 22). For å få til en god arbeidsrelasjon er det viktig at partene er enig i at de sammen skal komme frem til løsninger. Det NAV forventer av en medarbeider som jobber med sosiale tjenester, kan konkretiseres ned til fire ulike roller (Frøyland, 2020): en administrator som sørger for å dekke brukerens grunnleggende behov, bygge relasjoner hvor man sørger for å opprette kontakt, er en som muliggjør, ved at man finner arbeidsmuligheter ved aktiv oppsøking, har kontakt med potensielle arbeidsgivere, sørger for kontakt mellom bruker og arbeidssted, og

jobbutvikler, hvor den ansatte tilrettelegger for brukeren sin opplevelse av mestring og oppfølging på arbeidsplassen.

Arbeidsrelasjonen er et viktig moment i å utøve omsorg, ved å vise at man ønsker å hjelpe brukeren (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 22–23). Veilederen har kunnskaper om rettigheter og muligheter som brukeren kan dra nytte av. Og siden veilederen har muligheter til å ta avgjørelser og innhente informasjon om den enkelt bruker i sitt system, finnes der en makt ubalanse i relasjonen. Og for en del brukere oppstår det en ambivalens til det å skulle ta imot hjelp eller klare seg selv. Å jobbe etter sosialtjenesteloven (2009, §17) hvor hjelperen utøver økonomisk veiledning til en bruker, er en del av å yte omsorg (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 24). Men kan av brukeren oppfattes som enda en måte for NAV å få makt og kontroll over brukeren, siden den ansatte i dette arbeidet får oversikt over brukerens økonomi og stiller muligens spørsmål som hos brukeren sees på som anklager. For at dette arbeidet skal fungere godt er tonen i relasjonen viktig og yrkesutøverens kommunikasjonsferdigheter et sentralt moment.

Hvordan brukerne opplever seg som et anerkjent subjekt, vil avhenge av hvordan de blir møtt av hjelperen de møter og hvordan samhandlingen dem imellom skjer (Ekeland, 2021, s. 157–160). Relasjonsutfordringer er et kjent tema hos de som arbeider i hjelperelasjoner. Det er sammensatt av kommunikasjon, etikk, skjønn og hvordan hjelperen tar i bruk ulike metoder. Der er rammer for hvordan hjelperen kan gå frem i hjelpearbeidet og som påvirker det relasjonelle forholdet. I de moderne tider har rollen til profesjonelle hjelperer blitt kritisert for å bruke og ha for mye makt i forhold til brukeren. Det har blitt argumentert frem til at det må gis mer makt til brukeren, og mindre til hjelperen. Det har skjedd endringer de siste tiårene, som har ført til mindre autonomi og frihet hos hjelperne. Dette fører til motsetninger i hjelpearbeidet. Det handler om hvordan hjelperne skal klare å hjelpe, når de har mindre autonomi til å hjelpe med. Et annet dilemma er at som konsekvens at denne kritikken har det oppstått økende styring og kontroll som skal gi mindre makt hos hjelperen og som vi ser er en del av moderniseringen av offentlig virksomhet. Utfordringen blir da at hjelperen står i enda en skvis, som består av å innfri forventninger om standardisering i arbeidsutførelsene, mens brukerne ønsker individualisering (Bergheim & Rugkåsa, 2022; Ekeland, 2021). Når hjelperer i NAV møter dette i arbeidshverdagen, kan det oppleves belastende og i verstefall føre til sykefravær og oppsigelse (Ingelsrud & Salomon; Skogstad & Harris, 2021). Og Isdal (2017) mener, som vi ser nærmere på i neste avsnitt, at belastninger ansatte møter ofte, er de som sliter mest på oss.

I arbeidet med å hjelpe mennesker i sårbare situasjoner, hender det at det gir sterke inntrykk (Isdal, 2017, s. 45–48). Du har de ekstreme hendelsene som for de fleste fremstår som logisk at de påvirker sterkt på den som skal hjelpe. Så finnes de dagligdagse belastningene, som dukker opp ofte, kanskje flere ganger daglig i arbeidssituasjonen din og som kan være så vanlig at du slutter å tenke noe særlig over det. Eksempelvis kan det være å møte brukere som er preget av depresjon, smerter, angst, sorg, ønsker å ta sitt eget liv, forteller triste historier eller historier om sine traumer. Dette er noe som kan virke belastende på hjelperen, spesielt når dette skjer over tid. Og ofte har ikke arbeidsplassene rutiner eller planer rundt oppfølging av dette. Dette blir den ansatte med vandt til med tiden, det vil si at disse gjentakende belastende opplevelsene blir normalisert. Vi slutter å tenke over det vi står oppe i. Dette kan være positivt i så måte at vi orker å stå møter med mennesker i sårbare situasjoner uten å bli overveldet eller få panikk. Det negative utfallet kan være at vi slutter å være bevisst og ikke reflekterer over situasjonene lenger, og vi får da heller ikke bearbeidet inntrykkene i hodet eller emosjonelt sett. Da kan et viktig verktøy for håndtering av slike belastninger være at vi stopper opp og tar oss selv i å tenke over hva vi jobber med, hva opplever jeg i arbeidet mitt hver dag, og hva er egentlig jobben min? Som hjelper i velferdssystemet møter du hundrevis av ulike brukere, mange av disse setter ikke særlige spor (Isdal, 2017, s. 55–59). Men noen brukere og enkelte situasjoner vil feste seg hos deg, her er noen forhold som avgjør om det som setter spor; a) inntrykket er overveldende og sjokkerende, altså traumatiske, b) eller at inntrykket treffer oss personlig og vekker sterke følelser i forhold til egne livserfaringer, c) vi får en sterk tilknytning i relasjon til brukeren, noen som påvirker oss i sterkere grad enn andre, d) når inntrykk kommer brått på oss. Å anerkjenne at hjelpeyrket er et risikoyrke hvor arbeid med mennesker i vanskelige livssituasjoner vil prege oss og i verste fall gjøre oss syke, er helt vesentlig for å kunne ta kontroll. Dette er til hjelp, for oss selv og hverandre (Isdal, 2017).

Sterke inntrykk og opplevelser gir belastninger i hjelpearbeid med mennesker (Isdal, 2017, s. 64–70). Disse belastningene kan kategoriseres i tre deler; strukturelle- og sosiologiske, direkte og indirekte belastninger. Den første delen kan eksempelvis være hjelpere som befinner seg i en situasjon i møtet med brukere hvor brukeren befinner seg i nød og lidelse, men hvor systemet du jobber innenfor er inhuman. Sosialpolitiske innstramninger kan bidra til at hjelperen sitt arbeid oppleves som ekstra belastende ved at de må følge regler som de er uenige i og ikke kan gjøre noe med. Dette kan virke tyngre belastende enn selve møtet med enkeltmennesker. Strukturelle forhold basert på politisk og organisatorisk nivå, angår de

sosialpolitiske føringene og det er der endringer må gjøres for å bedre situasjonen (Bergheim & Rugkåsa, 2022). I arbeidet som hjelperer kan man komme ganske nær den enkelte bruker som har komplekse og alvorlige problemer. Å møte dette hver dag eller ofte kan være veldig tungt for hjelperen. Den andre delen som omhandler direkte belastninger, er situasjoner som hjelperen blir direkte påvirket av. Det kan være vold der brukeren fysisk angriper deg, trusler som får deg til å føle deg utrygg, krenkelser som utføres som verbal vold, grenseoverskridende atferd hvor hjelperen blir utsatt for blotting, beføling eller at brukeren kommer veldig tett fysisk på deg eller avvisning hvor brukeren tydelig viser at hen ikke vil ha noe med deg å gjøre. Dette er belastninger som påvirker og aktiverer oss emosjonelt (Ingelsrud & Salomon; Isdal, 2017). Trusler skjer oftere enn fysiske angrep. I NAV er det mange hjelperer som opplever dette jevnlig, og det rapporteres at flere kvinnelige ansatte opplever dette, enn mannlige. Og dette er en del av arbeidshverdagen til NAV-ansatte (NAV, 2023). Aktivering kan virke beskyttende på den måten at vi klarer å holde oss rolig og tilpasse oss til situasjonen, men baksiden er at det påfører hjelperen stress som oppleves belastende. Den tredje og siste delen, de indirekte belastningene, vi får innsikt i brukernes lidelser. Det kan være helseutfordringer, traumer eller smerter. Som hjelperer møter vi daglig mennesker som lider av ulike grunner, og dette er kanskje den største belastningen hjelperen har siden inntrykkene skjer så ofte. Denne typen belastninger blir ofte lite anerkjent i arbeidsmiljøene der dette er aktuelt (Isdal, 2017).

Ut ifra denne kunnskapen kan vi så langt konkludere med at teorien viser tydelig hvordan møtet med sårbare mennesker, er med på å gi og ta energi. Som hjelperer er du et viktigste verktøyet i hjelpen som gis til brukerne. Som følge av hvordan vi blir påvirket av møtene med brukerne, er bevissthet rundt hva dette kan gjøre med oss, viktig. Den beste måten å forstå dette på er at det er først ved anerkjennelse av den ansatte sin opplevelse av CF og CS og hva dette innebærer, at vi kan jobbe med å forebygge CF og styrke den enkelte sin CS. Siden problemstillingen setter søkelys på hvordan de ansatte i NAV sosiale tjenester opplever arbeidshverdagen sin, skal vi ta med oss denne kunnskapen videre når vi kobler datamaterialet til diskusjonsdelen. Videre vil vi se nærmere på hvordan systemet rundt hjelperen, kan påvirke opplevelsen av arbeidssituasjonen.

2.2.2 Som aktør i et system

Begrepet compassion fatigue kom frem i 1995 av Charles Figley (Isdal, 2017, s. 130). Andre ord som går ut på noe av det samme er omsorgstrøtthet eller medfølelsestrøtthet. Figley definerer dette begrepet slik; «.. en tilstand av utmattelse og dysfunksjon (biologisk, psykologisk og sosialt) som er et resultat av langvarig eksponering for andres lidelse. Compassion fatigue er en naturlig konsekvens over tid av å hjelpe, eller ønske å hjelpe personer som er traumatisert eller som lever i smerte.» Her ser vi igjen at tid er et vesentlig moment. Compassion fatigue er noe som oppstår etter gjentatte møter med brukere som har det vondt, over tid. Det skjer gradvis at hjelperens motivasjon og empati avtar med tiden og en kjenner mer og mer på utmattelse knyttet til hjelpearbeidet. Symptomene er de samme som ved utbrenthet og ved vikarierende traumatisering, og viser seg som følgende; liten innsats og tro på at jobben vi gjør er av betydning- noe som kan gi inntrykk til våre kollegaer og leder at vi er late, prøver å unngå å ta på seg ekstra oppgaver- kan gi inntrykk av å være ansvarsløs, den ansatte blir opphengt i små detaljer og i prinsipper- tar bort oppmerksomheten på helheten, negative følelser knyttet til arbeidet, kollegaer og til leder (Isdal, 2017).

Et begrep som er aktuelt i denne sammenhengen er begrepet vikarierende traumatisering som sier noe om viktige forandringer i hjelperens kropp og sinn (Isdal, 2017, s. 121–124). Dette er opplevelser som påvirker hjelperens selvfølelse og syn på livet og at dette er følelser som blir sterkere over tid. Dette påvirkes av hvor tungt traumatiserte brukerne hjelperen møter er og hvor mange man møter i sin arbeidshverdag. Vikarierende traumatisering ligner mye på begrepet sekundærtraumer, men går lenger i sin beskrivelse av hvordan brukernes smerte kan påvirke sine hjelpere. Eksempler på hvordan dette kan vise seg hos hjelperen er; følelse av hjelpeløshet og håpløshet, følelse av aldri å gjøre nok, redusert kreativitet, grandiositet- hjelperen føler seg uunnværlig; «jeg er den eneste som kan hjelpe, kjenner seg nummen og likegyldig, skyld, utmattelse, redusert evne til å oppfatte eller forstå situasjonens kompleksitet. Hjelperen kan oppleve å føle seg som ofre på samme måte som brukeren (Isdal, 2017).

Begrepet New Public Management (NPM) er ikke noen helhetlig teori eller oppdelte teorier som er lagt sammen. «Det kan snarere forstås som en argumentasjon for administrasjon basert på spesifikke doktriner og tilhørende begrunnelser» (Høstmølingen, 2014, s. 3). Bakgrunnen for denne logikken kommer fra nyliberalismen. Den nyliberalistiske retningen fant sted på 1980- og 90- tallet på alle verdens kontinenter hvor målet var å styrke den enkeltes rettigheter, mer styring etter lover og regler og tanken om det frie marked. Nyliberalismen baserte seg på styring på den ene siden med troen på selvstyre, frihet og valgmuligheter versus på den andre

siden hadde de sentrale faktorer som prestasjonsmål, kvalitetstilsyn og standardisering. Disse elementene satte konteksten for den selvstendige yrkesutøveren som var satt til å utføre oppgaver relatert til samfunnsoppdraget (Høstmælingen, 2014). Dette skulle være en del av utviklingen av det moderne velferdssystemet. Det vokste frem profesjonskritikk, helsekøer ble større og det foregikk ukontrollert vekst av velferdsstaten. Dette førte til at det måtte skje endringer i systemet. I denne utviklingen hadde nyliberalismen søkelys på markedslogikken i samfunnsorganisasjonene, og på den måten kom NPM frem som et resultat på moderniseringen. Igangsetting av NPM hadde som mål å få mer ut av ressursene i velferdsstaten og koste mindre (Ekeland, 2021, s. 121). Den nyliberale styringen finnes i mange former, og har til felles med NPM å utvikle og drive velferdsstaten effektivt, mer individuelt tilpassede tjenester til brukernes behov, en mer rettferdig praksis og yrkesutøvelsen mindre byråkratisk og stivt (Ekeland, 2021, s. 123–124).

Den ansatte i NAV har altså et sammensatt yrke, som er i endring. Med rammer som gir føringer for arbeidet, som oppleves som motsetningsfylte og hemmende for det sosialfaglige arbeidet. Disse ytre makrorammene blir satt i verk av Regjeringa, Storting og lokalpolitikken. De igjen blir påvirket av det som rører seg i politikken utover i Europa. I arbeidet med sosiale tjenester, kan vi derfor se at den ansatte som aktør i et system, har i stor grad betydning for hvordan de opplever arbeidssituasjonen sin. Dette vil også ha påvirkning på de ansatte sine faglige og personlige verdier, i utførelsen av arbeidet.

2.2.3 Aktørens egne verdier

I yrkesetisk arbeid kan man finne motsetninger som kan være utfordrende å stå i (Banks, 2013). Du har forholdet mellom personlig engasjement og faglig ansvarlighet. Dette er grunnleggende i sosialfaglig arbeid og det kan oppstå en kreativ spenning mellom disse forholdene som utgjør det fagetiske bakteppet til den profesjonelle yrkesutøveren.

I sosialfaglig arbeid har det opp gjennom tidene blitt avdekket en motsetning mellom det personlige og individuelle versus det institusjonelle og samfunnsmessige forholdet (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 245–246). De ulike ståstedene er ment som noe som skal fylle hverandre og ikke måles opp som motpoler. Om man ser ca. 50 år tilbake i tid, var arbeidet på sosialkontorene delt inn i behandling og forvaltning. I behandlingstilnærmingen var søkelyset på brukerens måte å oppfatte seg selv på, mens i den andre tilnærmingen skulle fokuset ligge på lover og rammer for praktiseringen av arbeidet. Dette kan vi gjenkjenne i

måten den ansatte i NAV opptrer den dag i dag, i sin rolle som både veileder og saksbehandler. Som fagperson må du som veileder bruke din egen forforståelse når du skal prøve å sette deg inn i brukers situasjon, og i dette møtet vil den ansatte sine verdier og normer spille en viktig rolle. I den profesjonelle yrkesutøvelsen må man systematisk grunnge hva som ligger bak skjønnsutøvinga som utføres i arbeidet, og på den måten skjer avgjørelsene på et faglig grunnlag. I sosialtjenesten finner det sted en spenning som foregår mellom to prinsip, hvor den ene baseres på likebehandling og det andre handler om at den enkelte sak skal behandles individuelt (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 247–248). Spørsmålet blir da om alle skal få det samme eller forskjellig, og i forhold til rettssikkerhetsnormene kreves det av den ansatte å skulle basere sine avgjørelser upartisk og uvilkaarlig. Skjønnsutøvingen er regulert for å hindre vilkaarlig behandling som hindrer at veilederen påvirkes av personlige holdninger og preferanser i hjelpearbeidet til innbyggerne.

Noen hjelpere kan i fortvilelse og emosjonell utmattelse være anklagende mot seg selv ved å stille seg spørsmål om hvorfor man tar dårlig valg for seg selv ved å jobbe med det man gjør (Isdal, 2017, s. 275). Man undrer seg over hva som gir mening med arbeidet en har valgt. Teori knyttet til begrepet selvaktualisering, som vi får ved å ha en betydning utover oss selv, dette kan gjelde for verden eller samfunnet, eller andre mennesker. Det er det som gir oss mening i å stå i arbeidet, dette er noe jobben gir tilbake til deg som helper. Som helper befinner du deg i en rolle hvor du både gir og du får. Det kan kalles *sekundærvitalisering* når du som helper opplever at noe «løsner» i samarbeid med bruker (Øiestad, 2015). Noe som sees på som en positiv utvikling i brukers situasjon, små endringer i rett retning. Det skjer en form for vitalisering hos brukers når helperrelasjonen oppleves som god og kan gå begge veier. At det oppstår vitalisering både hos brukers og helperen. Også skjer det også at man som helper ikke føler at en er til hjelp og resultater eller fremgang uteblir for den gjeldende bruker. Eller opplever at brukers er aggressiv, er preget av psykisk smerte eller forteller om traumatiske historier. Alle følelser og det som skjer i relasjonen mellom helper og bruker, påvirker en i større eller mindre grad, både positivt og negativt. Begrepet sekundærvitalitet kan sees på som det motsatte av det velkjente begrepet *sekundærtraumatisering*. Som mennesker preges vi av hverandre på godt og vondt. I arbeidet som helper vil en oppleve at dette er en del av arbeidslivet vårt. Og det som gir oss energi, tar ikke bort det som tar energi. Det blir en del av vår helhetlige opplevelse av arbeidshverdagen som helper. Å innse at hjelpeyrket er et risikoyrke er viktig (Isdal, 2017, s. 276–277). Det bidrar til bevissthet rundt viktigheten av at vi blir tatt hensyn til av våre ledere, medarbeidere

og oss selv. Hvis ikke kan det få konsekvenser i form av at det kan påvirke vår trivsel på jobben og med arbeidet, men også i privatlivet og våre relasjoner utenom arbeid. Vi må anerkjenne som hjelpere at det ikke er alt vi kan rekke eller bruke tid på, men at vi fortsatt kan være gode hjelpere selv om vi ikke rekker alt vi gjerne skulle ha gjort.

«Brillene» som vi ser med i profesjonelt hjelpearbeid kan gi utfordringer for utøvingen av arbeidet (Kvalsund, 2007, s. 141–144). Det handler om den profesjonelle hjelperen sine forutsetninger for å forstå problemene en møter i arbeidet. Dette blir hjelperen sin handlingsteori som får følger for hvordan arbeidet en er satt til, håndteres. Sosiologen Max Weber deler handlingene opp i to kategorier der *målrasjonell* handling går ut på at den ansatte bevisst velger utvalgte verktøy som fører brukeren mot mål som leder til økt selvstendighet, mestring og myndiggjøring. Så har du har de *verdirasjonelle* handlingene hvor den ansatte har bevissthet rundt egne spesifikke verdier og holdninger, og de er uavhengig av om de fører videre til noe mål. Den sosiale handlingen skjer altså ikke tilfeldig i den sosiale verdenen. Når den profesjonelle utøveren ikke er bevisst hvilke handlingsteorier en baserer sine avgjørelser på, er sannsynligheten stor for at handlingsteorien ikke når frem med godt resultat. Arbeidet utføres på rutiner og vaner. Det er ved bevisstheten rundt egne handlingsmønstre at refleksjon kan skje og dermed mønstre utvikles til det bedre (Kvalsund, 2007).

Over har vi sett på ulike sider ved hjelperen sine verdier, som kan ha innvirkning på NAV ansattes opplevelse av vitalisering i arbeidet sitt. Ettersom at arbeidet som hjelper oppleves som tvetydig, er den beste måten å forstå dette på er å erkjenne akkurat dette som en del av arbeidet. I denne sammenhengen vil forebyggende tiltak være blant annet at det innad i arbeidsmiljøet er en holdning om å gjøre hverandre gode, en viktig støtte i opplevelsen av CS hos de ansatte.

2.2.4 Betydningen av å gjøre hverandre gode

Fra vi er nyfødt til dagen vi dør, er vi avhengig av å få tilbakemeldinger fra de rundt oss (Spurkeland, 2020). Vi søker bekreftelser og oppmerksomhet. Mange voksne har gjennom livserfaringer lært seg å undertrykke og bortforklare dette behovet, men det er der like fullt i vårt indre følelsesliv. I vår kultur sies det at om du ikke hører noe, så gjør du ting riktig. Det har blitt en felles aksept. Det at vi som voksne i arbeidslivet søker bekreftelser, blir ikke anerkjent. Selv om at vi får lite tilbakemeldinger, i arbeidslivet eller i privat sammenheng, vil ikke si at behovet ikke er der. Det er grunnleggende i oss alle. Fravær av tilbakemelding i

form av hilsener når du kommer eller drar fra jobb, blir invitert med til lunsj osv. skjer det neglisjering. Du som arbeidstaker har blitt redusert til et produksjonsredskap. Om du en dag slutter eller blir sykemeldt, er det ingen som spør etter deg. Som konsekvens gir dette lav selvfølelse og dårligere helse. Gode relasjoner mellom medarbeidere og ledere fører til bedre helse. I en relasjon foregår det en form for balansering. Personer som gir lite tilbakemeldinger til andre, ender ofte opp med å få lite og vil leve i en slags isolasjon. På denne måten kan en hel kultur oppleve å utvikle relasjonell hjelpeløshet eller relasjonell raushet knyttet til dette. Det viser seg at norske bedrifter og offentlige virksomheter ofte har svak tilbakemeldingskultur. Konsekvensen er at de gir de ansatte følelsen av å ikke være akseptert og integrert. Det er mye å hente på å trene opp og styrke tilbakemeldingskulturen i bedriftene og virksomhetene. Dette er særlig et lederansvar og kan bidra til å styrke medarbeidernes tilhørighet, fellesskap, motivasjon og helse.

Gruppedialoger er som et spill i team eller avdelinger (Spurkeland, 2020). Det er her resultatene skapes, eller uteblir. Gruppedialogenes kvalitet er langt viktigere enn det mange tenker. Relasjonelle og følelsesmessige prosesser foregår hele tiden, i tillegg til faglige prosesser. Alle i gruppen har behov for å medvirke. Dialogen må ende opp i oppsummeringer eller konklusjoner for at en skal oppleve at det kommer noe nyttig ut av anstrengelsene. Det trenger ikke føre til åpenbare resultater, det skjer mye læring via slike prosesser i en gruppe. Ofte er det bare det faglige innholdet som får anerkjennelse og fokus, men de relasjonelle resultatene er i realiteten like viktige for at alle skal ha eierskap til resultatene. Kvalitet i gruppedialoger handler om samspill og helhetsperspektiv. Viktige relasjonsresultat er gruppens opplevelse av fellesskap, motivasjon, trivsel og respekt. Gruppedialoger handler om å gjøre hverandre gode. Det vil si alle former for personlig relasjonell interaksjon som får noen andre til å føle økt psykisk sterkere, mer kompetent og i stand til å få frem sine beste sider.

Til sammen ser vi at i arbeid som NAV ansatt er relasjonen mellom bruker og ansatt svært viktig for å få ønskede resultater. Dette krever samarbeid, dermed er det en form for gjensidig avhengighet i relasjonen dem imellom. En NAV ansatt er forventet å prestere i fire ulike roller med de krav og forventninger i forhold til det arbeidet. Imidlertid ser vi også at brukerne kan oppleve ambivalens i forhold til det å skulle ta imot hjelp, noe som kan gjøre samarbeidet og relasjonen mer krevende. I denne sammenhengen kommer det frem at i møter med mennesker i sårbare situasjoner er hjelpere mer utsatt for høye emosjonelle krav og belastninger, samtidig som at hjelperen opplever å stå fast i et system som legger rammer for hvordan arbeidet skal

utføres. Det er paradoksalt at hjelperen med tiden har fått mindre makt og autonomi i profesjonsutøvelsen, men samtidig er forventet å ha makt og autonomi nok til å kunne hjelpe. Bedre kjent som den nyliberalistiske tankegangen. Konsekvensen av å ha rollen som hjelper, kan være at en opplever compassion fatigue. En tilstand hvor en føler seg utmattet, at ting er håpløst og vanskelig for å se løsninger og muligheter. Hjelperen får da redusert evne til å forstå sakens kompleksitet og nyanser. I fremveksten av den moderne tids nyliberalisme og NPM, er markedslogikken med tankegangen om at kunden, i NAV er det brukeren, som alltid har rett. Den ansatte står da i spenningsfelt mellom å skulle innfri brukeren sine krav og forventninger om individuelt tilpasset tjenester og i tillegg må en innfri systemet sin krav om standardisering og effektivitet i utføring av tjenestene. Disse motsetningene kan være belastende å stå i, og en møter de ofte i hverdagene. Følelser som fortvilelse, frustrasjon og utmattelse kan oppstå i møte med disse stadige skvisene. Dersom dette kommer veldig ut av balanse vil det kunne påvirke motivasjonen og trivselen til å jobbe i hjelperrollen. Dessuten ser vi at ulike former for tilbakemeldinger er sentralt for vår opplevelse av tilværelsen, både i jobbsammenheng og privat. Som følge av en sterk tilbakemeldingskultur kan styrke vår trivsel på jobb, kan fravær av dette eller overkant av negative hendelser være belastende og ta energi. Det samme kan vi konkludere med så langt i forhold til gruppedialoger i tema eller avdelinger. Når det skjer gode prosesser, både relasjonelt og faglig, er dette noe som kan styrke ansatte sin trivsel. Og det motsatte tilfellet når man ikke får slike dialoger til å fungere på en hensiktsmessig måte. Ved å være bevisst disse ulike mekanismene, kan vi utnytte bedre det som virker styrkende på ansatte sin trivsel.

Vi kan bruke teorien her for å forstå datamaterialet i form av at vi har sett på ulike faktorer som påvirker de ansatte sin krevende arbeidssituasjon. Vi kan sette dette i sammenheng med datainnsamlingen, hvor vi vil kunne se på hvordan det oppleves fra de ansatte sitt ståsted.

Videre i neste delkapittel skal vi se nærmere på relevant forskning knyttet til oppgavens mest sentrale begrep, compassion satisfaction og compassion fatigue.

2.3 Forskning på feltet som omhandler omsorgsglede og omsorgstrøtthet

Det er forsket på Professional Quality of Life, forkortet ProQOL (ProQOL, u.å.), hvor man kan måle den profesjonelle livskvaliteten til hjelperen, det er gjort forskning på hvordan arbeidsglede og omsorgstrøtthet kjennetegnes blant de ansatte. Hvordan dette vises og hva som kan gjøres med det. Vi ser det på individnivå, i organisasjonen og på overordnet nivå.

2.3.1 Profesjonell livskvalitet

Profesjonell livskvalitet handler om hvordan du som jobber som profesjonell hjelper, opplever ditt arbeid som hjelper (ProQOL, u.å.). I denne rollen kan du bli påvirket av individuelle, samfunnsmessige, nasjonale og internasjonale kriser og hendelser. De som jobber som hjelper befinner seg eksempelvis i yrker som helsearbeidere, sosialfaglige yrker, lærere, politi, sykepleiere og andre som yter tjenester til mennesker med behov for hjelp og omsorg. Profesjonell livskvalitet deles opp i to deler, *arbeidsglede* (compassion satisfaction) og *omsorgstrøtthet* (compassion fatigue). Omsorgstrøtthet blir igjen delt opp i to deler, *utbrenthet* hvor du opplever følelser som utmattelse, frustrasjon, sinne og depresjon, og *sekundærtraumatisk stress* hvor du har negative følelser som består av frykt og arbeidsrelaterte traumer. Profesjonell livskvalitet for de som er i hjelpeyrker har vært et tema som har utviklet seg de siste tjue årene. Det har vært lite kjent at helsen kan utvikle seg negativt, det å arbeide som profesjonell hjelper. Det kan få alvorlige konsekvenser for individet, deres familie og nære andre, det kan påvirke hjelpen de yter og det kan være uheldig for organisasjonen de jobber for. Også har vi de positive effektene av å jobbe i hjelpeyrker, ved at det føles godt å kunne hjelpe andre. Via erfaring og noe forskning som viser til at særlig tiltak som gjøres i organisasjonen kan være med å bidra til å styrke de ansatte sin opplevelse av arbeidsglede og minimere risikoen for utviklingen av omsorgstrøtthet og sekundærtraumatisering (Stamm, 2010, s. 8–11). Fenomenet livskvalitet er et sammensatt bilde fordi det henger sammen med flere elementer; som egenskaper i arbeidsmiljøet (organisatorisk og arbeidsoppgaver), individets personlige egenskaper og hvordan individet blir påvirket av hendelser som innebærer primære og sekundære traumer i arbeidsmiljøet. Å legge innsats for å øke den profesjonelle livskvaliteten kan være et viktig område for å forebygge at ansatte i hjelpeyrker blir værende i jobben og som kan bidra til å styrke de ansatte, som er nødvendig når man har krevende arbeidshverdager (Prost & Middleton, 2020). For å kunne hjelpe andre, er det en viktig forutsetning at hjelperen klarer å ta vare på seg selv og de rundt seg. Den profesjonelle livskvaliteten til den enkelte som er ansatt i hjelpeyrke, kan måles ut ifra en skala mellom omsorgsglede og omsorgstrøtthet (Stamm, 2010). ProQOL brukes som et måleverktøy for ansatte i mange ulike yrkesprofesjoner, det kan være lærer, lege, barnehageansatt, sykepleier, sosialarbeider osv.

Nasjonal og internasjonal forskning viser at de som jobber i hjelpeyrker er i risiko for å utvikle utbrenthet og sekundærtraumatisk stress (CS) på bakgrunn av de kontinuerlige stressende og emosjonelle belastningene man er utsatt for som yrket innebærer (Bloomquist et al., 2015). Begrepet Compassion Fatigue (CF) som handler om det belastende effektene man får ved å jobbe med mennesker med ulike sårbarheter og som drar energi (Bride et al., 2007; Stamm, 2010). Der finnes et forhold mellom hjelperens opplevelse av compassion fatigue og compassion satisfaction (CS), hvor hjelperen kan oppleve begge deler i sin arbeidshverdag. CF/CS skjer når den ansatte blir eksponert for stressende situasjoner i arbeid med mennesker som søker hjelp. Det kan være mennesker som er traumatisert, de kan ha hatt en vanskelig barndom, opplevd krig og å være på flukt, har psykiske problemer, avhengighetsproblematikk osv. Du kan få følelsen av at det du gjør i jobben din, ikke gjør en forskjell for den du prøver å hjelpe. Du kan sitte med følelsen av håpløshet. Det kan være i forbindelse med at du jobber i et arbeidsmiljø som er lite støttende og/eller at du har en jobb som har svært høy arbeidsbelastning. Dette kan bidra til at du blir mindre effektiv i arbeidet ditt og innebærer høyere risiko for å bli utbrent. CS er det som skjer når den ansatte opplever glede ved å mestre sin jobb på en tilfredsstillende måte, ved å hjelpe brukerne. Det kan også oppstå når du opplever glede i forhold til kollegaene dine eller arbeidsmiljøet i jobben din. Hvis du har en høy skår på denne skalaen, innebærer det at du føler deg mer fornøyd med din kapasitet til å være en god omsorgsperson i arbeidet du utfører.

ProQOL som måleverktøy på ansattes CS og CF har vært og er fortsatt mye brukt rundt i verden (Heritage et al., 2018). Dette måleverktøyet bør vurderes å brukes med forsiktighet da det har blitt avdekt hull og målingsmangler som gir feil indikasjoner i resultatene. Selv om at de som utfører sosialfaglig arbeid uttrykker at de opplever at det er viktig med egenomsorg for å håndtere deres krevende arbeidsliv, viser det seg at dette i praksis blir vektlagt i liten grad (Bloomquist et al., 2015). Så der er et stort potensial for virksomheter med ansatte i menneskelig tjenesteutøving, i større grad å benytte seg av å nytte gjøre egenomsorg som et verktøy for å bedre profesjonell livskvalitet hos hjelperne.

For å kunne bruke ProQOL som et verktøy for å styrke ansatte sin trivsel kan det være en ide å utarbeide gjennomtenkte planer (Stamm, 2010, s. 25). En individuell plan for seg selv som ansatt knyttet til egenomsorg, kanskje i samarbeid med en veileder, mentor eller leder om vedkommende ønsker det. Man kan også utarbeide en plan for en arbeidsgruppe eller personalgruppe som sier noe om hva man trenger for å styrke den profesjonelle livskvaliteten.

Det er i mellommenneskelig interaksjon man knytter utbrenthetsproblematikken hos de som jobber i hjelpeyrker (Feize & Faver, 2019; Lauridsen, 2021, 2022). I hjelperrollen møter man mennesker med sammensatte livssituasjoner og har ofte liten tro på og/eller hatt negative erfaringer i møte med velferdssystemet, dette er for mange ansatte krevende arbeid (Lauridsen, 2021, s. 356). Mange som befinner seg i hjelpeyrkene opplever det som meningsfullt og blir motivert av å hjelpe andre. Kanskje har man selv opplevd, eller noen som står en nær, å få den hjelpen man trengte. Om hjelperen opplever at det ikke er nok tid og ressurser til å gjøre denne delen av jobben, kan det oppleves belastende for den ansatte. Hjelperer kan oppleve å få de samme følelsene som brukerne de hjelper har; utrygghet, frustrasjon, manglende mestring, sinne, nedstemthet og utmattelse. Viktige årsaker til omsorgstrøtthet og arbeidsbelastninger er at den profesjonelle hjelperen føler emosjonell og fysisk utrygghet. Studenter i sosialfaglige utdanninger og lignende utdanninger har vist seg å ha for lite fokus på egenomsorg og hvordan være forberedt og håndtere emosjonelt utfordrende arbeidssituasjoner. Å få kunnskap om hvordan styrke emosjonell trygghet, relasjonell bevissthet og hvordan ha medfølelse for seg selv og andre rundt i vanskelige situasjoner.

Oppsummert ser vi at profesjonell livskvalitet handler om hvordan de som yter tjenester i hjelpeyrker, har det. Dette kan måles på en skala mellom omsorgstrøtthet (compassion fatigue) og arbeidsglede (compassion satisfaction). Dette fenomenet er lite kjent, men utvikles stadig da det oppleves som aktuelt å jobbe med for virksomheter som yter tjenester innen hjelpeyrkene og hvor man opplever arbeid med høye emosjonelle krav i relasjoner til andre. Det handler om å være bevisst på hva som gir energi og hva som tapper, og hva slags tiltak som kan hjelpe for å styrke arbeidsgleden og forebygge utbrenthet og sekundærtraumatisering. Å gjøre seg kjent med og hente kunnskap om dette temaet er viktig for å forebygge stressrelaterte plager og sykemeldinger og redusere turnover blant ansatte i hjelpeyrkene. Selv om at der er tiltak man kan gjøre i form av egenomsorg hos den enkelte ansatte, blir det påpekt i forskningen at det er viktig at ansvaret ligger hos det organisatoriske og i systemet, ikke at det er mangler hos det enkelte individ. Vi har også sett at det finnes verktøy for å måle hvor den enkelt ligger på skalaen, men at dette ikke nødvendigvis gir det rette bildet av den faktisk opplevde situasjon hos den ansatte. Til sist ser vi hva krevende emosjonelle situasjoner kan bestå i og en bevisstgjøring og kunnskap rundt dette kan gi økt trygghet i hjelperrollen. Videre i neste delkapittel skal vi se nærmere på forskning knyttet til hjelperrollen i NAV.

2.3.2 Forskning på hvordan det er å jobbe i NAV

Over 30 år med forskning viser til at arbeid med mennesker er særlig belastende (Isdal, 2017). NAV- ansattes utfordringer som de møter i det daglige, kan gi følelse av maktesløshet og stress (Øvreid, 2018). Ansatte i kommunale sosialtjenester har hatt tradisjon for å være behandlingsorientert, i motsetning til andre sider ved NAV hvor trykdeetaten har vært rettighetsorientert og arbeidsformidlingen har jobbet arbeidsrettet (Røysum, 2013). For brukere som er i kontakt med NAV sosiale tjenester, er det viktig å bli møtt av profesjonelle hjelpere som viser omsorg, støtte og tilstedeværelse. Dette, i kombinasjon med de krav og forventninger i arbeidet denne tjenesten innebærer, krever profesjonell håndtering. En sårn arbeidssituasjon kan bidra til et stort følelsesmessig press som hjelperen er forventet å skulle håndtere. Vi vet at slike stadige belastninger kan bidra over tid til risiko for at hjelperen ender opp med lengre tid sykefravær eller finner seg en annen jobb (Isdal, 2017). Veiledere i NAV omtales som kjent som bakkebyråkrater som utfører tjenester for velferdsstaten og må forholde seg til velferdsstatens mål om arbeidslinja og det brukerne har rett på ifølge lover og regelverk. Arbeidssituasjonen er kjent for å være kompleks og med mange og noen tidvis motstridende arbeidsoppgaver (Lauridsen, 2021; Riis-Johansen et al., 2018; Øvreid, 2018). I forskningen som har blitt gjort på NAV de siste årene peker på at ansatte opplever å stå i ulike dilemmaer som kan oppleves som belastninger for de ansatte; kvantitative krav, kognitive krav, rollekonflikt, relasjonelt arbeid og emosjonelle krav, trakassering og konflikter. Det som blir trukket frem som det som kan styrke trivselen og som dermed gir energi er; rolleklarhet, god organisering av arbeidet, opplevelsen av kontroll på arbeidet, medvirkning, godt ytringsklima, lederstøtte, kollegastøtte, god opplæring og gode læringsmuligheter (Ingelsrud & Salomon). Men også kjente skviser er fremtredende i forskningen; 1) utøvelse av profesjonelt skjønn versus standardisering av arbeidsmetoder (Riis-Johansen et al., 2018), 2) å gå bort i fra den tradisjonelle etatsstyringen, også betegnet som New Public Management og utvikle NAV som organisasjon i retning til fagutvikling og kunnskapsstyring, betegnet som New Public Governance (Breit et al., 2019), 3) å jobbe etter generalistmodellen er å prioritere bort å jobbe sosialfaglig med brukernes situasjoner (Breit et al., 2019), 4) kravet om at tjenestene skal tilpasses den individuelle brukeren sine subjektive opplevelser, behov og ønsker versus de føringene som er bestemt om «synlig» aktivitet og få brukerne raskt over i praksis og arbeidstrening i det ordinære arbeidslivet (Bråthen, 2020), dette er noe av det forskningen sier at NAV står i. Arbeidstilsynet har understreket at et stort arbeidspress, nye

yrkesroller og følelser av at arbeidsoppgavene er vanskelig å håndtere, kan ha hatt negative effekter på helsen til veiledere (Lauridsen, 2021, s. 354). Forhåpentligvis kan bevisstgjøring og innsikter bidra til endringer i hjelperrollen og hvordan man jobber i feltet. Det å utvikle en bevissthet og forståelse rundt egne emosjonelle reaksjoner, kan det føre til at hjelperen får en økt forstående og empatisk handlingsmønster i møte med krevende og stressende situasjoner i arbeidshverdagen (Lauridsen, 2021, s. 370). Slike refleksjoner og bevisstgjøring kan eksempelvis skje i sirkelveiledning sammen med andre i hjelperrollen.

Gjennom dette delkapittelet ser vi at det å jobbe i NAV er krevende på mange måter; faglig, emosjonelt og organisatorisk. Og at dette kan virke belastende på den enkelte ansatte og for arbeidsmiljøet, hvor konsekvensene kan være økt sykefravær og høy turnover. Vi ser også at det har skjedd en utvikling nasjonalt og internasjonalt innen politikk og økonomi der effektivitet, økonomi og arbeidslinja har vært sentrale styringslinjer. Noe forskning peker på at dette er årsaken til at det sosialfaglige arbeidet presses bort, da det blir ansett som mindre viktig. Politikken vektlegger arbeidsoppgaver som er synlig målbare og ønsker at NAV skal vise gode tall på resultater. Det er derfor interessant når vi videre i neste delkapittel skal se nærmere på forhold i arbeidsmiljøet, hvilke utfordringer er mest fremtredende og hva kan vi si om det i forhold til den profesjonelle livskvaliteten.

2.3.3 I forhold til arbeidsmiljøet

I en arbeidsmiljøprofil, finner vi yrkesgruppen som jobber innenfor det sosiale feltet, eksempelvis vernepleiere, rådgivere og miljøarbeidere, med ca. 44 000 ansatte (Statens Arbeidsmiljøinstitutt, u.å.). På dette oversiktsbildet ser vi ulike problematiske faktorer som denne yrkesgruppen opplever, dette sett i forhold til gjennomsnittet for andre ansatte. Søylene som peker til høyre viser faktorer hvor denne gruppen er mer utsatt enn gjennomsnittet, mens søylene på venstresiden viser faktorer hvor de er mindre utsatt enn gjennomsnittet.

Utfordrende faktorer som er mest fremtredende er høye emosjonelle krav hvor man i høy grad er utsatt for andres negative følelser eller må skjule sine egne på jobb. Det kan være følelser som tristhet, aggresjon eller frustrasjon. Andre faktorer er opplevelser med vold eller trusler, der man har opplevd dette siste året på arbeidsplassen. En del rapporterte om opplevd ubehagelige konflikter, med leder, kollegaer eller brukere. Mye tyder på at høye emosjonelle krav og opplevelser av trusler og vold i sosialfaglig arbeid, er et problem (Ingelsrud & Salomon; NAV, 2023; Wasson et al., 2020).

Forskning på hva som virker belastende og hva som virker beskyttende i arbeid med sårbare mennesker, peker på mye av det samme. Risikoen for utbrenthet er helt klart til stede og har alvorlige konsekvenser for den enkelte som opplever det, for virksomheten og for samfunnet (Nielsen et al., 2023). Forskning peker også på at det de ansatte som er nyutdannede og yngre innebærer høyere risiko for utbrenthet, da de i større grad blir påvirket av det som skjer på jobben. Med arbeidserfaring kommer også utvikling av mestringsstrategier i forhold til stress og belastninger i arbeidet, som tar tid å opparbeide seg (Baugerud, 2019, s. 241–242). Videre kan vi se at det pekes på at det å se på personlige ressurser er hensiktsmessig, og at mestringsmekanismer hos den enkelte kan virke beskyttende mot stress relaterte problemer. Det er viktig at søkelys på mestringsstrategier og sosial støtte legges på organisatorisk nivå, til forskjell fra individnivå hvor fokuset blir negativt og ansett som mangler hos den enkelte. At den ansatte at tilgang på veiledning fra rutiner kollegaer eller noen eksterne, har vist seg å virke styrkende i møte med belastende situasjoner i arbeidet (Baugerud, 2019; Prost & Middleton, 2020).

I en annen forskning finner vi at det er lite fokus på hvordan ansatte kan få psykiske helsekonsekvenser når de blir utsatt for ugunstig sosial atferd på arbeidsplassen (Sterud & Hanvold, 2021, s. 13). Dette er påtagende siden omsorgsnæringen innebærer nettopp denne typen utfordringer, hvor vi ser betydningen av sosiale stressfaktorer øker i takt med mengden av sosiale interaksjoner de ansatte har med brukere, klienter, pasienter og medarbeidere. Ugunstig sosial atferd i en arbeidsplasskontekst, innebærer all atferd som kan karakteriseres fysisk og verbal vold. Det gjelder trusler, trakassering, mobbing, voldshandlinger og verbale angrep. I forhold til arbeidsmiljøet blir faktoren sosial støtte nevnt som en sikker buffer mot utbrenthet og stress, hvor de viktigste kildene til å få dette er via medarbeidere, veileder og i virksomheten generelt (Nielsen et al., 2023, s. 3–4). Sosial støtte blir ansett som en mestringsressurs som innebærer verbal og non-verbal kommunikasjon mellom to eller flere parter som bidrar til å minke usikkerhet om situasjonen, selvet eller relasjonen. Sosial støtte kan bidra til å øke følelsen av å ha kontroll av situasjonen en står i. Forskning knytter dette også til de som er i stillinger med høye emosjonelle krav. Slik støtte fra veiledere og kollegaer kan bidra til å styrke den enkelte ansattes innebygde ressurser, styrke motivasjonen og redusere stresset den ansatte opplever i arbeidshverdagen. Dette er dermed en viktig støtte å ha med seg. Organisasjonsstøtte innebærer at det gis ressurser, kommunikasjonen, forsterkningen og oppmuntringen som kan bidra til å styrke de ansatte sin trivsel. Og at virksomheten legger til rette for å de brife etter emosjonelle krevende opplevelser, er dette

med på å forebygge de negative effektene som kan komme av å jobbe med emosjonelt krevende arbeidsoppgaver.

Forskning viser til ulike former for verktøy som kan benyttes for å måle i hvilken grad den ansatte opplever utbrenthet (compassion fatigue), men det advares om at resultatene ikke alltid er like pålitelige. Det har kommet frem resultat som har vist at den ansatte har scoret høyere på utbrenthet, enn det som er opplevd hos den som målingen har blitt utført på (Bride et al., 2007, s. 161). For å få et sikkert resultat på dette, bør det utføres av erfarne profesjonelle på dette emnet som kan vurdere tiltak ut ifra en sammensatt og helhetlig vurdering. For å kunne gi et fullstendig bilde av ansattes opplevelse av jobbtildfredshet, må man huske at dette fenomenet er sammensatt, og påvirkes av og påvirker de ulike nivåene (Bride et al., 2007).

Over har vi sett en arbeidsmiljøprofil som viser hva ansatte som jobber med mennesker, opplever som særlig utfordrende. Ikke overraskende kom det frem at høye emosjonelle krav og det å bli utsatt for vold og trusler, var det som var mest fremtredende. Og forskning viser at de som er nyansatt og nyutdannede er de som har størst risiko for å oppleve omsorgstrøtthet, da de opplever inntrykk og situasjoner sterkest, de blir mer preget. Og det er i de sosiale interaksjonene med pasienter, brukere, klienter eller andre, som fører til opplevelsen av høye emosjonelle krav på arbeidsplassen. Dette kan forstås på den måten at kollegial støtte og organisatorisk støtte er viktig for å styrke ansatte sin profesjonelle livskvalitet og forebygge omsorgstrøtthet. Dette tar vi med oss videre og se på dette i kombinasjon hvordan vi kan forstå empirien fra intervjuundersøkelsene. Og om man går for å måle de ansattes profesjonelle livskvalitet, bør det skje på en grundig måte hvor man foretar en sammensatt og helhetlig vurdering.

Videre skal vi ser mer på hvordan overordnede forhold kan påvirke hvordan mennesker i hjelpeyrker, opplever å stå i arbeidshverdagen sin.

2.3.4 I forhold til organisatoriske og sosialpolitiske forhold

Forskning viser til at emosjonell utmattelse og følelsen av håpløshet i hjelpeyrker, utgjør en reel risiko for utbrenthet og at fagpersoner slutter i jobben sin (Prost & Middleton, 2020). Symptomer på utbrenthet er også at hjelperen står med følelsen av å ha redusert lidenskap og engasjement, da en opplever at innsatsen man legger i jobben ikke gjør en forskjell allikevel.

Det kan føre til at man blir kyniske og depersonaliserer og man får en følelse av uvirkelighet og at der er en avstand fra seg selv. Der finnes organisatoriske forhold som kan forebygge denne utfordringen. Ved at arbeidsplassen har søkelys på de ansattes kompetanse og kapasitet, kan dette være en faktor som kan minke den ansatte sin følelse av håpløshet og emosjonell utmattelse. Også at de ansatte har en god tilhørighet til arbeidsplassen og lederen, fremfor at det bare er en plass man må være for å få lønn, kan dette bidra til å hindre ansatte i å ville slutte. Andre gode organisatoriske tiltak kan være; øke tilgang til sosial støtte og bidra til at det gis tid og rom for å håndtere stressfaktorer som kan virke belastende på de ansatte (Prost & Middleton, 2020).

Det har vært forsket på hvordan de politiske føringer de siste tretti årene har vært med å påvirke hvordan blant annet sosialpolitikken og videre former de organisatoriske rammene som man jobber innenfor i hjelpeyrkene. Det handler om nyliberalismen som er begrepet som er satt som målene og resultatene innenfor politikken og økonomien, det som har skjedd er utviklingen av kapitalismen, som vi ser i ulik grad i alle verdens (Evetts, 2011; Høstmælingen, 2014; Vetlesen, 2011). Dette tankesettet å drive politikk og økonomi på, blir fremstilt som det eneste alternativet. Det handler om at regjeringen og befolkningen skal styres etter den globale kapitalismens tankesett. Det handler om å få folk til å tenke at de har frihet og valg, men som egentlig er det motsatte, vi blir systemstyrt. Tankesettet har blitt snudd fra et «vi-perspektiv» til et du-høster-det-du-sår «jeg-perspektiv» (Vetlesen, 2011). Denne forskyvningen av holdning har bidratt til strukturtilpasningsprogrammer som har ført til ulike reformer som går ut på kutt i offentlige utgifter, fremstilt som at dette er ulike tilbud innenfor forskjellige politikkområder. Nyliberalismen har blant annet som konsekvens at det skjer en maktubalanse mellom arbeid og kapital. Profesjonaliteten har vært og er i endring, hvor staten har som prosjekt å styrke det kommersielle og kalle det for en form for profesjonalitet (Evetts, 2011). Endringene viser seg i form av hierarki, byråkrati, produksjons- og resultatmål og standardisering av arbeidsoppgavene. Dette kan karakteriseres som organisatoriske, heller enn profesjonsbasert form for kontroll over arbeidet.

Vi har sett på hva slags symptomer hjelpere har når de er utbrente, og hvilke konsekvenser det kan få. Forskningen viser til viktigheten av å tilrettelegge for organisatoriske tiltak som virker støttende og styrker de ansatte sin arbeidsglede. I løpet av de siste tretti årene har politiske føringer utviklet rammene og vilkårene som hjelpere jobber innenfor i velferdssystemet og at tjenester blir fremstilt som et valg brukerne har, men er egentlig en illusjon, og vi blir i stedet styrt i ønsket retning av styresmaktene. Ansvar og mentaliteten er forskjøvet fra et kollektivt

tankesett «vi» og over til individ tankesett «jeg», der det er opp til den enkelte å jobbe for å oppnå noe og om det går galt har du kun deg selv å skylde på.

Som gjennomgangen viser, så har NAV ansatte en krevende arbeidssituasjon. Opplevelsen av arbeidet er sammensatt fordi det er så mye som kan påvirke de ansatte sin opplevelse av trivsel. I den sammenhengen har vi sett at compassion fatigue kan komme til uttrykk på to måter, ved utbrenthet og ved sekundærtraumatisk stress. For å få et fullstendig bilde av den ansatte sin profesjonelle livskvalitet må en være seg bevisst på disse mekanismene og legge til rette for ivaretagelse, både på individ nivå, samfunns nivå og system nivå. Der finnes verktøy som proQOL hvor en kan måle hvor den ansatte befinner seg som en skala mellom CF og CS. Ettersom at dette ikke har viste seg å være et solid måleverktøy er det heller viktig å sette søkelys på de mekanismene som kan styrke trivselen hos hjelperne. Vi ser at NAV ansatte opplever situasjoner i hverdagene som både gir compassion satisfaction og compassion fatigue (Ingelsrud & Salomon; Øvrelid, 2018). Ettersom at dette er lite vektlegging på i virksomhetene og i samfunnet ellers, blir det ikke jobbet med for å styrke de ansatte sin profesjonelle livskvalitet. Forskningen viser til at vi som samfunn har en vei å gå der. Dette temaet må «opp i dagen», snakkes om, får søkelys i media, være tema hos de som utformer politiske føringer som legger rammene for hjelperne, vi må styrke den systematiske ivaretagelsen av hjelperne i virksomhetene hvor de arbeider, og åpenhet og bevissthet knyttet til denne problematikken kan hjelpe den enkelte å ta bedre vare på seg selv og sine kollegaer (Lauridsen, 2021; Prost & Middleton, 2020). Vi er ikke maskiner som har en av-bryter vi kan trykke på når vi drar hjem fra jobben. Vi må leve med de erfaringer vi gjør oss, også det som skjer i arbeidssammenheng. Det er viktig at det jobbes for at arbeidslivet oppleves som en ressurs i den ansatte sitt liv, og ikke motsatt. Hvordan hjelperen har det på jobb påvirker i mange ledd, direkte og indirekte. Konsekvensene av å ikke ta dette på alvor kan være årsaken bak sykefravær og ansatte som slutter i jobben (Prost & Middleton, 2020). Ettersom vi har fått økt kunnskap om dette, er det viktig at det blir gjort noe med. Siden stabilitet i arbeidsmiljøet og i relasjonen til brukerne, også kan styrke kvaliteten på tjenestene som ytes i det sosialfaglige arbeidet.

Videre i oppgaven vil vi sette kunnskapen fra kunnskapsgrunnlaget i sammenheng med det som er hentet i datainnsamlingen. Og deretter drøfte de to begrepene som har vært presentert tidligere i forhold til profesjonell livskvalitet: arbeidsglede og omsorgstrøtthet. Vi skal se på hvordan dette fungerer og henger sammen på de ulike nivåene: individ, arbeidsmiljø,

organisatorisk og politisk. I det påfølgende kapitlet om metode, vil vi se hvordan forskeren har gått frem i datainnhenting og hvorfor det har blitt gjort på denne måten.

3 Metode

Oppgavens problemstilling setter søkelys på den ansatte i NAV sin subjektive opplevelse av hva som gi arbeidsglede og hva som er belastende i sin arbeidssituasjon. Med bakgrunn i dette er det benyttet en fenomenologisk hermeneutisk tilnærming i metode valget. Dette ble gjort ved å utføre dybdeintervjuer av fem ansatte på et utvalgt NAV kontor, på en avdeling som kun arbeider etter sosialtjenesteloven, i mars 2023.

3.1 Min interesse for å skrive om den ansatte i NAV og deres opplevelse av arbeidshverdagen

Motivasjonen og inspirasjonen til å skrive om dette temaet har kommet fra mange år som hjelpearbeider, med relasjonsarbeid til mennesker som grunnlag for arbeidet som utøves. Mine egne erfaringer er utgangspunktet i ønsket om å skrive om dette, og har hatt ønske om å utforske hva som skjer med hjelperen, i arbeid med mennesker som befinner seg i vanskelige og komplekse livssituasjoner. Det har blitt en kjent problemstilling at i en del hjelpeyrker skjer det belastninger, som man møter ofte og tidvis intense, situasjoner. Dette kan påvirke hjelperen i så stor grad at det påvirker deg som individ på privaten, det kan påvirke arbeidsplassen og arbeidet du er satt til å utføre og det kan påvirke samfunnet som hjelperen er en del av. Vitenskapelig kunnskap blir ansett som en påstandskunnskap, ved at språket og forståelsesrammene våre er mellom oss og verden, vil det si at kunnskapen vi har er sosialt konstruert. Og den må kunne etterprøves av andre forskere (Bukve, 2021, s. 38–39). Kunnskapen vi har er sosialt og språklig konstruert, men er ikke vilkårlig siden den enkelte påstand eller det enkelte argumentet kan vurderes om det er bedre eller mer sannsynlig enn noe annet. Mine livserfaringer vil derfor ha betydning for prosjektet.

Mine erfaringer fra arbeidslivet vil ha sine fordeler og ulemper (Kvale & Brinkmann, 2015). Erfaringer fra hjelperrollen kan ubevisst ligge som bakteppe og komme til syne i oppgaven i form av påstander eller verdier hos meg, om hvordan ting fungerer eller jeg tenker at burde fungere i det profesjonelle yrkeslivet. Men mine erfaringer kan være ressurs ved at jeg har god kjennskap til temaet jeg skriver om i dette prosjektet. Vi forstår verden ut ifra vår egen forforståelse, så det er viktig å ha noen forholdsregler knyttet til dette (Bukve, 2021, s. 31–33; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 268). En forholdsregel kan være å gå grundig til verks ved å reflektere rundt egne holdninger og erfaringer knyttet til temaet i oppgaven, eller ta på seg det

kritiske blikket på egen lesning, se på ulike alternative tilnærminger, som kan gi en nødvendig avstand til din egen forståelse og på den måten hindre at det blir teoretisk monotont. Det er da viktig i arbeidet med kunnskapsgrunnlaget, i datainnsamlingen, underveis i analysen og i drøftingsdelen, at jeg har et reflektert forhold til egne forutinntatte holdninger og viser dette åpent i oppgaven. På denne måten blir min forforståelse mer gjennomslukt og kan være en ressurs i forskningsprosjektet.

3.2 Vitenskapsteoretisk ståsted

Metodevalget i denne oppgaven baserer seg på fenomenologien. Dette er en filosofi og metode basert på Edmund Husserl, hvor fokuset ligger på menneskets bevissthet og hvordan begivenheter vises for hver enkelt ut ifra et førstepersonsperspektiv (Tjora, 2018, s. 31–34). En hovedfaktor hos den fenomenologiske sosiologien er at forhold som livsverdenens grunnlag, det sosiale liv og menneskelige opplevelser, er et godt utgangspunkt for erfaringsbaserte studier og arbeid med teorier, ved at det ikke tas for gitt. Skal vi forstå den yrkesprofesjonelle hjelperen, og hvordan det oppleves å stå i det krevende arbeidet som det innebærer, må vi spørre om deres erfaringer. To begrep som brukes hver for seg, men også i lag er hermeneutikk og fenomenologi (Dalland, 2012, s. 57–58). Hermeneutikk handler om fortolkningslære hvor man prøver å finne ut av noe og forklare noe som fremtrer som uklart. Fenomenologi handler om fenomen, i slike undersøkelser har man søkelys på verden sånn som den erfares fra for eksempel hjelperens eget perspektiv. Så metoden i denne datainnsamlingen er inspirert av fenomenologien og hermeneutikken ved at vi stoler på den erfaringsbaserte kunnskapen som den NAV ansatte har opparbeidet seg gjennom sitt arbeidsliv i NAV, og forskeren forsøker å fortolke det som kommer frem i intervjuene for å få forklart det som fremstår som uklart.

I tillegg til at det har vært her og nå situasjoner underveis i intervjuene, har intervjuene i etterkant blitt transkribert og analysert. Her er det hermeneutikken som lærer den kvalitative forskeren hvordan man skal analysere tekster og klare å se videre fra her og nå situasjonen. Her bør forskeren evne å være bevisst på de kontekstuelle fortolkningsbetingelsene basert på historie og tradisjon (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 74). I nåtidens intervjuforskning er det en utfordring med eksempelvis partisk subjektivitet hvor arbeidet blir vurdert som upålitelig og dårlig utført, da har forskeren bare sett seg ut bevis som samsvarer med deres egne oppfatninger, og hvor forskeren gjør fortolkninger og rapporterer bare det som støtter deres

egne konklusjoner og velger bort det som viser seg av andre fortolkninger som viser andre sider av saken. Subjektivitet som viser et mangfold av ulike perspektiver og stiller forskjellige typer spørsmål til den samme teksten og kommer frem til ulike konklusjoner eller fortolkninger, blir ansett som en styrke i intervjuforskningen, og kalles perspektivisk subjektivitet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 239).

Prosjektet baserer seg på forskerens tolkning av det som skjer i intervjusituasjonene, og av de transkriberte tekstene. Videre i dette kapitlet beskrives utvalget, det kvalitative forskningsintervjuet, intervjusituasjonene, utføringen av transkripsjonen, analysen, etiske refleksjoner og kvaliteten på studien. Noen etiske vurderinger er også utført underveis i dette kapitlet.

3.3 Utvalgskriterier

Intervjuene som er utført i denne studien, er gjort med ansatte som jobber i en NAV avdeling som arbeider spesifikt kun med sosiale tjenester, det vil si at de jobber spesialisert og ikke generalisert. Resten av dette NAV-kontoret arbeidet etter generalistmodellen, så organisatorisk jobbet de etter ulike arbeidsmodeller.

De ansatte ble rekruttert ved at jeg i utgangspunktet henvendte meg til leder av det aktuelle NAV kontoret, og hvor informasjon om studien ble delt videre til de ansatte på den ene avdelingen og hvor de ansatte selv ga tilbakemelding til forskeren med ønske om å delta i studien. Ved å gjøre det på denne måten ble det sørget for at ingen andre enn den enkelte informant og forskeren visste at de var med i prosjektet. På bakgrunn av at prosjektet behandlet personopplysninger søkte jeg og fikk godkjenning fra SIKT Personverntjenester (se vedlegg). Gjennom hele prosjektet har det vært viktig å ivareta informantenes konfidensialitet. Den første kontakten med informantene har vært direkte mellom de og meg, ikke via leder. På telefon og e-post ble det avtalt hvordan og når intervjuene skulle gjennomføres. Det ble gjennomført intervju både fysisk på kontoret til den ansatte og digitalt med lydopptak. Informantene fikk tilsendt informasjonsskrivet fra SIKT med blant annet informasjon om at det var frivillig å delta og at de når som helst kunne trekke tilbake sitt samtykke. Planen var å intervju mellom sju og ti informanter, men dette var en liten avdeling så det endte med fem informanter. Det var problematisk å skulle henvende seg til andre NAV-kontor da dette er en casestudie, og denne spesifikke avdelingen er casen i dette prosjektet. Dermed er kapitlene med teori og forskning lenger opp i oppgaven utvidet for å tilføre mer

oversikt og perspektiv til denne studien. Det vil si at dette også er delvis en dokumentstudie, som fungerer som supplement til intervjuforskningen.

3.3.1 Utvalget

For å gi et bilde på datamaterialet som er samlet inn har jeg laget en informanttabell som gir en oversikt (Stokken et al., 2022, s. 205):

Tabell 1 Informant-tabell

Informant	Utdanning	Dato	Lengde
I 1		13.03.2023	30 min
I 2		13.03.2023	41 min
I 3		15.03.2023	53 min
I 4		17.03.2023	55 min
I 5		23.03.2023	70 min
			Totalt: 249 min

De NAV- ansatte som er med i denne studien jobber i noe som de kaller for sosialøkonomisk team (sosøk.) hvor de jobber etter spesialistmodellen, og forvalter etter lov om sosiale tjenester. Alle hadde jobbet på dette teamet siden det ble opprettet i starten av 2017. Og noen hadde jobbet flere år med sosiale tjenester før det også. Jeg spurte om deres spesifikke utdanningsbakgrunn, men har valgt å ikke føre dette opp i informanttabellen for å sikre informantene sin anonymitet. Jeg har intervjuet begge kjønn i denne studien, noen hadde lik utdanningsbakgrunn, andre hadde ulik. De ansatte sin opplevelse av hva som styrker og hva som reduserer deres trivsel på arbeidsplassen er et sensitivt tema, derfor har jeg valgt å ikke bruke informasjon som kan relateres til steder eller personer (Kvale & Brinkmann, 2015). Alle NAV- ansatte i studien har flere års erfaring på dette feltet. Jeg hadde sett for meg å ha mellom fem til ti informanter, men det endte med kun fem som ville delta i studien. Jeg har derfor valgt å supplere med å utvide forskning på feltet for å få frem variasjoner i

datamaterialet. Dette er med på å bidra til å styrke grunnlaget for drøftingen av datamaterialet (Stokken et al., 2022, s. 130).

3.4 Kvalitativt forskningsintervju

Kvalitative forskningsintervjuer er valgt for dette prosjektet siden intervjuforskning er et godt verktøy for å samle menneskers personlige opplevelser, og passer godt til å undersøke prosjektets problemstilling som går ut på å hente kunnskap om NAV ansatte sine opplevelser av arbeidssituasjonen sin. Antall informanter i prosjektet kan sies å være i fåtall. Det finnes fordeler ved å bruke fåtall i en undersøkelse da det muliggjør at forskeren kan være mer grundig i gjennomførelsen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 149). Ved å nytte seg av kvalitativ forskning er det rom for grundige tolkninger av enkelttilfeller, noe som brukes i mange tilfeller i humanvitenskapelig litteratur eksempelvis. For studenter som gjerne har begrenset med tid til gjennomføring av forskningen, er kvalitativ metode en god løsning som gjør prosjektet lettere å utføre. Det er informantenes subjektive opplevelser av sin arbeidshverdag som er grunnlaget for datainnsamlingen i dette prosjektet.

3.4.1 Semistrukturert intervju

Jeg valgte å utføre semistrukturerte intervju i undersøkelsen for å få innsikt i informantenes egne opplevelser i arbeidslivet. Denne metoden benyttes når forskeren vil kunne fortolke betydningen av det informantene deler (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 22). Denne formen for intervju er valgt for å la informantene gi en så fri beskrivelse som mulig, uten bestemte forutsetninger. Når spørsmålene i intervjuene er semistrukturerte, vil det si at samtalen er delvis lagt opp i en viss rekkefølge på spørsmålene som er utarbeidet av forskeren på forkant av intervjuene. Men strukturen er ikke helt fastlåst (Stokken et al., 2022, s. 155). Men så dukker spørsmålet opp om i hvilken grad man under kvalitative intervjuer klarer å unngå å påvirke informantene (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 44). Både i benyttelse av kvalitativ og kvantitativ studie, vil forskerens subjektivitet være med å påvirke studien, i design og tolkning. Det vil si at forskeren som faglig subjekt spiller en viktig rolle for hvordan analysen utarbeides (Tjora, 2018, s. 84). Da er det viktig hvordan forskningen blir presentert, altså transparens eller gjennomsiktighet, et sentralt moment for å vise åpent for slike forhold. Spørsmål som er viktig å besvare er eksempelvis; hvordan har undersøkelsen blitt utført, hvilke valg har blitt

gjort på hvilket tidspunkt og hvorfor, hvordan har informantene blitt rekruttert, hvilke utfordringer har oppstått underveis i studien, hva slags teorier har blitt benyttet og hvordan har dette blitt brukt. Så god transparens viser i hvilken grad disse valgene gis uttrykk for i studien. Dette er noe jeg har forsøkt å etterstrebe i dette prosjektet.

Intervjuene i studien har blitt gjennomført basert på en intervjuguide, som ble utarbeidet i forkant av intervjuene, se vedlegg. Informantene fikk ha intervjuguiden fremfor seg underveis i intervjuet for å gjøre situasjonen mer forutsigbart for informantene og sikre at de kunne følge spørsmålsrekkefølgen uten for mye hopping hit og dit. Det gjorde også at når de snakket seg litt bort eller ikke husket spørsmålene, kunne de bare se på intervjuguiden for så å fortsette å svare. Spørsmålene i intervjuguiden var viktig for struktureringen i analysen i etterkant av intervjuene (Kvale & Brinkmann, 2015). Det ble i forkant av alle intervjuene signert på samtykke til å delta på intervju og at det ble utført lydopptak av dette. Å gjøre lydopptak kan øke tilliten mellom informanten og intervjueren ved at dette gir mer rom for å være mer deltagende i samtalen heller enn å måtte skrive underveis.

Som forsker har jeg vært bevisst på å ha en sensitiv tilnærming under intervjuene, og vært oppmerksom på informantene. Disse to forholdene omtales av Kvale og Brinkmann i deres karakteristikkk av det kvalitative forskningsintervjuet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45–49). Det handler om hvordan man skal gå frem for å få til et semistrukturert og empatisk livsverdenintervju. At forskeren har sensitivitet under intervjuene handler om flere ting. Det kan være at det kreves et oppfølgingsspørsmål eller at forskeren er i en lyttende posisjon, for å komme nærmere informanten sin fortelling. På spørsmål som jeg oppfattet at var vanskelig eller særlig sensitivt for informanten, sørget jeg for å trygge vedkommende ved å understreke at deres fortelling ville bli så anonymisert som overhode mulig når det ble brukt i prosjektet. Og lite gjenkjenbart for andre som kom til å lese oppgaven i fremtiden. Ved flere anledninger var jeg borti slike tilfeller, med behov for å forsikre at anonymiteten ble ivaretatt. Jeg valgte noen ganger å få utdypinger og presiseringer i de temaene, det var tydelig at det var tema som var vanskelig å snakke om. Så i etterpåklokskap kan det tenkes at når en skal snakke om hva som får ansatte til å trives og ikke på arbeidsplassen, så burde en kanskje ta intervjuene en annen plass enn akkurat der. Skulle jeg utført intervjuene på nytt, hadde jeg nok utført de hjemme hos den enkelte eller en annen og nøytral plass. Og på den måten hindre at andre rundt som man skulle oppleve at var ubehagelig om de hørte det som ble sagt, ikke var til stede. Forskningsintervjuet er et intervju hvor kunnskap produseres gjennom samspillet, i den sosiale interaksjonen som foregår mellom menneskene (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 49).

Både forskeren og informanten agerer på den andre og påvirker hverandre. Denne interaksjonen oss i mellom kan utløse ulike følelser hos den andre, da har særlig jeg som intervjuer et ansvar for å ikke skulle tråkke over informantene sine personlige grenser ved å være kapabel til å trå varsomt rundt den mellommenneskelige dimensjonen i samspillet. Det har vært ønskelig at de som ble intervjuet satt igjen med opplevelsen av at det var en interessant og en positiv opplevelse å bli intervjuet. Det er et sentralt element i denne forbindelsen å huske på at forskningsintervjuet er en profesjonell samtale med en tydelig asymmetrisk maktbalanse mellom forskeren og informanten, et element som er lett å overse (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 51–53). Derfor er anerkjennelsen av denne dimensjonen viktig å ha i bevisstheten i hele intervjuprosessen som en del av de etiske vurderingene som gjøres.

Intervjuene foregikk både ansikt til ansikt på kontorene til informantene, i to tilfeller ble intervjuene utført digitalt på video. Det ble under alle intervjuene kun gjort lydopptak, ikke videopptak. Dette var fordi jeg tenkte at det var best å ha de videre prosessene med transkribering og analyse, med de samme forutsetningene. Tanken var at jeg kanskje ville komme til å tillegge ekstra oppmerksomhet på kroppsspråk eller lignende fra videopptak, og dermed ville det bli utført analyse på ulike grunnlag. Jeg vurderte om intervjuene skulle skje ved fokusgruppeintervju, men så raskt bort i fra det på grunn av sensitiviteten i temaet og at informantene kunne påvirkes negativt ved å være redd for å komme med egne opplevelser i frykt av negative reaksjoner fra de andre, som da er deres kollegaer. Ved å intervju flere informanter samtidig som en gruppe, kan det være til hjelp ved at forskeren sparer tid og de som gruppe kan få snakket med hverandre rundt ting en ikke har tenkt så mye på eller snakket så mye om ellers (Stokken et al., 2022, s. 149). Fokusgrupper kan medføre at man under intervjuet kan miste nyanser og perspektiv. Jeg vurderte at dette ikke var det beste alternativet for mitt prosjekt. Det er mulig at man får den beste kvaliteten ved å foreta intervjuene ansikt til ansikt, men ved å ta det over telefon eller digitalt kan det ha flere fordeler; gjøre at informanten er mer avslappet og opplever å kunne snakke friere, man får tak i informanter som er langt vekk, reduserer kostnader og tid på å skulle reise, denne måten gi litt mer anonymitet og det sikrer intervjueren sin trygghet (Stokken et al., 2022, s. 150). Informantene jobbet og bodde et par timers kjøretur fra meg, men det hendte at jeg allikevel var i der området og ved de tilfellene fikk jeg gjennomført tre av intervjuene. Der var absolutt flere fordeler med å ta de resterende digitalt. Og i tillegg vurderer jeg det som en fordel å få erfaring med å gjennomføre intervjuene i ulike settinger, da de på sine ulike vis hadde fordeler og ulemper.

3.4.2 casestudie

I en casestudie blir et samfunnsfenomen studert i sin virkelige kontekst og sett i et helhetlig perspektiv (Bukve, 2021, s. 125). Med denne metoden studerer vi fenomenene slik det reelt sett foregår, under ulike typer forhold. Man kan ta opp en eller flere caser hvor en benytter hovedsakelig kvalitative data. Casen i dette prosjektet er en spesifikk NAV avdeling hvor de jobber etter den spesialiserte modellen, og de ansatte der jobber kun innenfor sosialtjenesteloven. Denne avdelingen hadde få ansatte, under 15 personer og hadde ulike profesjonsbakgrunner og ulikt erfaringsgrunnlag. Formålet med prosjektet var å finne ut hvilke forhold som påvirker trivsel og mistrivsel hos ansatte i NAV. Det at denne utvalgte avdelingen hadde gått fra arbeide ut ifra generalistmodellen til spesialistmodellen var spesielt interessant siden dette blir skrevet om i nyere rapporter om NAV at er en ønsket utvikling grunnet arbeidsmiljø hos de ansatte. Også under intervjuene er dette et sentralt moment i spørsmålene om trivsel og mistrivsel hos den enkelte. Så ved å ta i bruk casestudie som metode får vi kunnskap om hva som styrker arbeidsgleden og eventuelt fører til omsorgstrøtthet hos de som arbeider som profesjonell hjelper.

Denne casestudien er fokusert ved at vi har et bestemt forskningsmål i tankene, nemlig å finne ut hvordan det oppleves å være i hjelperrollen, da med en teoretisk vektlegging på compassion satisfaction og compassion fatigue som er relevant for å finne dette ut. En grundig forskningsstudie av en spesifikk case, gir mulighet for å få innblikk i komplekse sammenhenger og de ulike forhold som er med på å påvirke resultatet av en utvalgt sak (Stokken et al., 2022, s. 132–133). Jeg har opparbeidet kunnskap induktivt, hvor erfaringene fra datainnhenting og analysen fra data har lagt grunnlaget for teoribyggingen.

Det å gjøre en casestudie, hvor det enkelte individs opplevelser undersøkes, kan man lure på om det har en generaliserbarhet, som har betydning utover det som blir undersøkt (Berg, 2017, s. 178). Når en casestudie er riktig utført, vil det kunne gi kunnskap som er overførbar til andre i lignende caser. Vi vil finne at lignende caser vil handle om samme logikken som i denne spesifikke studien. Helt det samme blir det uansett ikke, da det handler om mennesker og deres handlinger, holdninger og opplevelser. Ved å diskutere de ulike forbindelsene og si noe om hvordan ting sannsynligvis henger sammen, men vi kan ikke påstå at ett visst utfall vil være forventet.

3.5 Transkripsjon

Under alle intervjuene ble det gjort lydopptak. Lydopptakene ble gjort med min telefon og direkte lastet opp på nettskjemaappen. Lydfilene har vært lagret på nettskjema hvor det kreves feidepålogging for å få tilgang. Lydopptakene ble deretter slettet etter at transkribering og analyse ble gjennomført. Lydopptakene ble kun brukt underveis i transkriberingen, transkriberingen ble utført i et eget Word-dokument. I transkriberingen har informantene blitt anonymisert ved at jeg har nummerert de fra 1-5, og kunne ikke spores tilbake den enkelte informant. Intervjuene varte mellom 30 min og 70 min, totalt hadde jeg opptak på 249 min. Gjennomsnittlig varte intervjuene i 49,8 min. Transkriberingen endte til slutt på totalt 17585 ord. Det korteste intervjuet hadde 2413 ord og det lengste hadde 4100 ord, gjennomsnittlig ble det 3517 ord per intervju.

Jeg gjorde transkriberingen på alle intervjuene selv, og ingen andre har lyttet til dem. Forskere som gjør arbeidet med å transkribere datamaterialet selv, vil starte å analysere materialet i transkriberingsprosessen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 207). Forskeren vil under transkriberingen til en viss grad tenke tilbake på ulike sosiale og emosjonelle aspekter som skjedde under intervjuene, og ved det startet meningsanalysen av det som kom fram i intervjuene. Dette samsvarer med min opplevelse av denne prosessen. Under transkriberingen ble jeg bevisst på hva informantene fortalte, og la merke til ting som jeg ikke hadde oppfattet tidligere under intervjuene. Lydopptakene ble transkribert med tanken om at interessen ikke er hva som skjer i interaksjonen mellom forskeren og informanten, men det sentrale var informantens fortelling om hvordan de opplevde arbeidshverdagen sin. Transkriberingen har blitt skrevet på bokmål, og det er et bevisst valg å ikke ta med dialektuttalelsene til informantene, dette for å anonymisere. Så i transkriberingen har jeg både omskrevet dialekter til bokmål, og ikke tatt med pauser, latter, småord og ting som jeg har vurdert som å ikke ha relevans for oppgaven. I omdanningen fra muntlig språk til skriftliggjøring, kan det skje at informasjon kommer bort (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 205). Det innebærer tap av kroppsspråk, gester, stemmeleie osv. Jeg har derfor i analysen også hatt de muntlige intervjuene i bevisstheten, for å sørge for at mest mulig av informantens fortellinger om sin arbeidshverdag formidles riktig. Både de muntlige intervjuene og transkripsjonene er viktige for å få kunnskap om hvordan det oppleves å være i hjelperollen.

3.6 Analyse

Analysen av datamaterialet skjer allerede underveis i intervjuene med informantene (Kvale & Brinkmann, 2015). Dataanalysen kan deles inn i fire hovedfaser; transkribering, koding, gruppering og tekstkondensering, dette blir hovedtrekkene for å forklare hvordan jeg har gått frem og brukt analysemetoden på de transkriberte intervjuene.

3.6.1 Analysemetode

I analyseprosessen tok jeg utgangspunkt i Kvale og Brinkmann (2015) og forberedelse til intervjuanalyse, i tillegg til Stokken et al. (2022) med analyse av kvalitative intervju (Kvale & Brinkmann, 2015). For ferske forskere som har lite eller ingen erfaringer med å kode, er det å benytte koding en god måte så man enkelt kan bryte ned transkripsjonsmaterialet ned i ulike trinn (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 227). Dette har jeg merket, som uerfaren med å skulle jobbe kvalitativt. Ved å bruke denne måten å få konkretisert datamaterialet på, har vært til hjelp for meg i analyseprosessen. Utgangspunktet var å få de NAV-ansattes opplevelse knyttet til hjelperollen, og få dette via deres fortelling i intervjuene. Kategoriene var ikke bestemt i forkant, men kom intuitivt fra materialet.

Når vi ordner transkriberingen i system med forskjellige koder ved å sortere, gruppere og se dette i forhold til teori før vi videre setter ting i sammenhenger på basis av det konkrete som vi vil se på senere, vil det si at vi jobber induktivt (Stokken et al., 2022, s. 162–168). Innenfor analyse av kvalitative data er det forventet at forskeren finner et mønster i datamaterialet. En skal finne kunnskap som svarer på forskningsspørsmålene, men også oppdage om det skulle komme frem noe annet og uventet som ikke går direkte på forskningsspørsmålene. Noen ganger må disse justeres etter at funnene er på plass i prosjektet.

Jeg har jobbet med å systematisere transkripsjonene ved bruk av koding, kodegruppering og tekstkondensering som verktøy for å få til det.

3.6.2 Koding

Der finnes ulike dataprogram som kan nyttes til arbeidet med koding av transkripsjonene, noe som kan minimere tiden som brukes til å «klippe og lime» i dokumenter med «elektronisk saks» (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 226–229). Det finnes flere fallgruver som kan skje under

denne prosessen. Typisk at det skjer en avstand fra fortellingen til informantene, og viktig informasjon kan gå tapt. Dermed har jeg tenkt at ved å inngå å ta i bruk dataprogrammer som kan forenkle kodingen, har jeg holdt det som «enkelt» som mulig. Dette er et valg jeg tok, siden datamaterialet var av overkommelig mengde. Noen prosjekter har hundrevis av sider med transkripsjon, da må man ta i bruk dataprogram som gjør arbeidet mer overkommelig.

Ved å dele opp transkripsjonen i ulike deler som vi gjør under kodingen og tekstkondenseringen, er der en overhengende fare for å miste synet av helheten og sammenhengen i budskapet til informantene (Stokken et al., 2022, s. 168). Det er informantene sine fortellinger om sine opplevelser og erfaringer som har vært sentrale i datainnhenting og som forsker måtte jeg ha dette i bevisstheten gjennom skriveprosessene, etter intervjuene. Det har vært et mål at fremstillingen av informantene sine fortellinger er troverdige og speiler det informantene ønsket å formidle (Stokken et al., 2022, s. 37). I tillegg har jeg måttet sile ut det som virker mindre relevant for å svare på forskningsspørsmålene, dette for å få komme enda nærmere det som er essensen for datamaterialet som kommer til nytte i oppgaven.

I den neste del av kodingsprosessen grupperte jeg kodene etter der informantene snakket om «de samme tingene». Dette ble etter hvert strukturen på kodene. Måten grupperingen ble gjort på, var induktivt, slik som ved kodingen. Jeg tok en gjennomgang på alle kodene og plasserte de i grupper. Når jeg var ferdig med å gruppere alle kodene, sorterte jeg kodegruppene inn under forskningsspørsmålene mine.

3.6.3 Tekstkondensering

Etter prosessene med koding og kodegruppering av transkripsjonene, var neste steg tekstkondensering. For å gjøre dette laget jeg et nytt Word dokument hvor jeg gikk gjennom hva den enkelte informant hadde sagt i kodegruppen, videre oppsummerte jeg hva informanten hadde sagt. Til slutt laget jeg et sammendrag av hva informantene hadde sagt om kategorien totalt sett. Videre gjorde jeg det samme med alle kodegruppene. Resultatet på dette arbeidet endte i to Word-dokument, først gruppering av kodene også tekstkondenseringen. Dette og sitater fra de transkriberte intervjuene dannet grunnlaget for funnkapittelet. Oppsummert ser vi at det var en reduksjon fra 17585 ord til 5290 ord i dokumentet med koder, og etter tekstkondenseringen hadde dokumentet 1904 ord.

Med empiri nær koding og gruppekoding kom det frem underkategorier og viktige faktorer for opplevelse av arbeidshverdagen, fra datamaterialet. Denne måten var med på å sørge for at informantenes fortelling kom fram i analysearbeidet. Dette var en måte å sikre at jeg var bevisst på å unngå fallgruven som «ekspertgjøring» av det informantene sier, det vil si at forskeren setter informantenes meninger inn egne grupperinger (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 244).

Sitatene som har blitt brukt i denne oppgaven har blitt skrevet om fra ordrette transkripsjoner av muntlig tale omarbeidet til bokmål skriftspråkform (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 308).

Eksempelvis er et utklipp fra transkriberingen som så slik:

«Opplever samhold på dette kontoret. Holdningen: Vi gjør hverandre gode. Positivt å spørre og hjelpe hverandre. En raushet. Vi er avhengig av hverandre»

Omformulert til dette:

Jeg opplever samhold på dette kontoret. Vår felles holdning er: At vi gjør hverandre gode. Det er positivt å spørre og hjelpe hverandre. Her er en raushet og enighet om at vi er avhengige av hverandre».

På den måten blir tekstene enklere å forstå og mer lesbar skriftlig form, enn om det hadde stått som informantenes spontane muntlige formuleringer (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 308).

3.7 Ethiske vurderinger

Forskeren har en moralsk integritet å ivareta for at forskningsarbeidet skal være forsvarlig og pålitelig (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 108–110). Det handler om forskeren sin evne til å være sensitiv, empatisk og bevisst på moralske spørsmål og atferd og sette dette i forbindelse med utføring av intervju, siden du som intervjuer er det viktigste redskapet i denne metoden for å innhente kunnskap. Som ramme rundt utarbeidningen av en kvalitativ undersøkelse, finnes det fire forhold som er viktig å tenke på: informert samtykke, fortrolighet, konsekvenser og forskeren sin rolle. De etiske aspektene er særlig viktige ved kvalitative undersøkelser fordi maktforholdet mellom informant og intervjuer er usymmetrisk, hvor intervjueren er den som sitter med overvekten av makten. Å ha en etisk refleksivitet gjennom hele prosessen i arbeid med masteroppgaven har vært viktig. Jeg har derfor gjort rede for etiske vurderinger som har kommet frem underveis i metodekapittelet. Høgskolen i Volda har sine etiske retningslinjer i forhold til forskningsarbeid (Høgskolen i Volda, u.å.-a), nasjonale

retningslinjer (Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora, 2021), retningslinjene for personvern i forskning ved Høgskolen i Volda (Høgskolen i Volda, u.å.-b) lagt retningslinjer for hva som er riktig og ikke i forskningsarbeidet.

3.7.1 Rekruttering av informanter

Informantene ble rekruttert ved at jeg i februar 2023 sendte en e-post til en NAV leder, med forespørsel om deltagere til mitt masterprosjekt. Jeg formidlet hva jeg ønsket å undersøke, slik at de ansatte kunne gjøre valg om deltagelse på et informert grunnlag. Jeg vedla et informasjonsbrev i e-posten, dette var også samtykkebrevet som informantene signerte før intervjuene ble gjennomført. Jeg skrev at jeg hadde behov for fem til ti informanter og hvilket tidsrom jeg ønsket å få intervjuene gjennomført. Jeg gjennomførte to av intervjuene på kontoret deres, så de to vet om hverandres deltagelse i undersøkelsen. De resterende tre informantene som deltok, vet ikke om hverandre, av det jeg vet. De tre resterende intervjuene ble gjennomført digitalt, fordi det var praktisk på grunn av avstand. For å ivareta informantene har jeg anonymisert de i så stor grad som mulig, ved å ikke fremstille historier på en måte som kan identifisere den enkelte. Dette kan ha gått på bekostning av troverdigheten i det som har kommet frem i oppgaven, men med denne vurderingen kan dette forsvares med etiske hensyn (Kvale & Brinkmann, 2015).

3.7.2 Konsekvenser for informantene

I forkant og underveis i studien har jeg vurdert på hvilken måte konsekvensene for masteroppgaven, kunne ha for informantene som deltok. Blant annet vurderte jeg om jeg skulle foreta gruppeintervju kontra individuelle. Jeg landet på at individuelle intervju var mest hensiktsmessige fordi da ville de subjektive opplevelsene komme bedre frem, heller enn de ansatte som gruppe. I tillegg var det spørsmål i intervjuguiden som omhandlet deres opplevelser om kollegaer som gav mistrivsel, det ville ikke fungert å gjennomføre gruppeintervju av etiske hensyn. Med tanke på at spørsmålene omfattet forhold på arbeidsplassen, med kollegaer og leder, som handlet om mistrivsel. Det vil si at det hadde en viss sensitiv karakter. Kan jeg i etterkant se at å ta intervjuene på arbeidsplassen hvor andre kunne overhøre samtalene, ikke var det mest egnede stedet for intervjuene. Under de digitale intervjuene hadde to av tre informanter hodetelefoner, noe som bedret dette litt. Andre kunne

nok uansett høre ved nabokontor siden veggene mest sannsynlig ikke er lydtett. Dette er noe jeg tar med meg som en viktig lærdom.

I fremstillingen av dataene har jeg også gjort vurderinger om mulige konsekvenser det kan ha for informantene. Jeg har ikke tatt med direkte sitat fra informantene, men skrevet de om sånn at de ikke skal være gjenkjennbare for andre. Det kan handle om konkrete situasjoner som beskrives, lokaliseringen av kontoret, informasjon om utdanningsbakgrunn eller hvor mange år de har jobbet på dette spesifikke kontoret som da er casen for denne studien. Grunnen til dette er at temaet er sensitivt og utleverende om andre, derfor er det viktig at informantenes fortellinger ikke kan knyttes tilbake til dem. Kjønn og alder er også holdt utenfor, for å anonymisere enda mer. Dette bidrar til å gi konfidensialitet, samtidig som det gir leseren muligheter til å vurdere mine tolkninger. Alt av sitater har blitt skrevet om, men jeg har i størst mulig grad prøvd å ha en empiri nær omskriving av sitatene. Dette med tanke på å ivareta det informantene ønsket å formidle i sine fortellinger.

3.8 Vurderinger av reliabilitet og validitet

Det å gjøre vurderinger knyttet til reliabilitet og validitet, har vært en kontinuerlig bevisste refleksjoner jeg har gjort gjennom hele prosessen i arbeidet med masteroppgaven (Kvale & Brinkmann, 2015). Dette på samme måte som etiske vurderinger må skje fortløpende i arbeidet med studien. I gjennomføringen av de kvalitative forskningsintervjuene, har de kvalitetsmessige og etiske vurderingene blitt gjort om hverandre. Videre vil vi i delkapitlene se på mine vurderinger i forhold til dataene og kvaliteten ved det, om materialet er til å stole på og om det har vært treffende i forhold til undersøkelsen av NAV ansattes opplevelse av sin arbeidssituasjon.

3.8.1 Reliabilitet

Reliabiliteten på datamaterialet øker når forskeren får til en god beskrivelse av måten dataene er samlet inn på av de kvalitative intervjuene (Skrede, 2017). Det er med gode beskrivelser, at det blir mulighet for å gjennomføre samme studien på ny. Jeg har forsøkt å gjøre min for forståelse synlig for deg som leser, blant annet ved å fortelle om min bakgrunn for valg av tema i kapittel 3.1. Ved å synliggjøre dette i oppgaven, viser det at jeg som forsker er bevisst i forhold til hva jeg tar med meg i møte med informantene og det de forteller (Kvale &

Brinkmann, 2015; Tjora, 2018). Noen av forforståelsene jeg bærer med meg ligger i underbevisstheten hos meg som forsker. Når jeg vet dette, har jeg blitt mer bevisst under analyseprosessen, hva jeg tar med meg av forforståelse. Refleksiv objektivitet i kvalitativ forskning går ut på at forskeren reflekterer rundt egen bakgrunn og bidrag. Ved å gjøre dette sikrer forskeren å være objektiv knyttet til sin egen subjektivitet (Kvale & Brinkmann, 2015). Ved å være bevisst rundt refleksiv objektivitet, er målet mitt, at min forforståelse er åpen og i minst mulig grad er med på å påvirke datainnsamlingen. Jeg vil videre redegjøre mine vurderinger knyttet til utarbeidingen av spørsmålene og intervjusituasjonene.

Intervjuguiden har lagt strukturen for hvordan intervjuene ble utført. Den er laget basert på delkapitlene i kunnskapsgrunnlaget i oppgaven. I utarbeidingen av spørsmålene har målet vært å stille åpne spørsmål, som gir informantene muligheter for å komme med egne refleksjoner, uten å oppleve at svarene deres er rett eller feil. I samtykkeskjemaet skrev jeg derfor om akkurat dette. I tillegg til å ha åpne spørsmål i intervjuguiden, lagde jeg også underspørsmål slik at jeg fikk informasjon som var i retning av det jeg trengte for å kunne svare på problemstillingen. Jeg brukte spørsmålsformuleringene til Stokken et al. (2022, s. 152–156) i utformingen av intervjuguiden.

3.8.2 Validitet

Begrepet validitet handler om studien man utfører, undersøker det forskeren ønsker å undersøke (Bukve, 2021, s. 104). Og ekstern validitet går ut på hvor representativt en studie er for det fenomenet som utforskes. Eksempelvis et casedesign, som denne studien er, vurderes den eksterne validiteten ut ifra om casen er teoretisk eller strategisk representativ. Enkeltcasen i denne studien ble valgt på bakgrunn av at jeg visste at dette spesifikke kontoret hadde hatt en organisatorisk omorganisering i 2017 og at dette hadde fått en innvirkning på de ansatte sin trivsel. Det gjorde det ytterligere interessant å foreta intervjuundersøkelsene der. Dette gjorde at denne casen var av den litt uvanlige typen, da mange NAV kontor fortsatt jobber etter generalistmodellen. Internvaliditet går ut på om forskeren har gjort de rette vurderingene knyttet til årsakssammenhenger knyttet til datamaterialet (Bukve, 2021, s. 103). I drøftingen er datamaterialet satt i sammenheng med mønstrene mellom de teoretiske begrepene på den ene siden, og sett i forhold mønstrene i datamaterialet på den andre siden. På den måten har den interne validiteten blitt ivaretatt og forskningsdesignet har vært gjennomtenkt i forhold til relasjonen mellom datamaterialet og de teoretiske begrepene.

Valget om metode for å undersøke opplevelsene til informantene falt på kvalitative forskningsintervju, da dette er en metode som er god på å fange opp hvordan mennesker opplever noe (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 71; Tjora, 2018, s. 12). Dette med hensikten om at oppgaven har en metodisk treffsikkerhet i forhold til dens problemstilling og forskningsspørsmål (Tjora, 2018, s. 81). Dette var bakgrunnen i forhold til at valget falt på akkurat denne metoden for undersøkelsen.

Siden undersøkelsen omfattet et sensitivt tema knyttet til hva som bidrog til å redusere informantene sin trivsel i forhold til andre på arbeidsplassen, ble det som tidligere nevnt, informert i forkant av intervjuene om at de når som helst kunne trekke seg fra intervjusituasjonen og fra selve prosjektet, og at de ville i stor grad bli anonymisert i oppgaven (Stokken et al., 2022, s. 213). Dette for å trygge informantene fra å bli gjenkjent og skape tillit i intervjusituasjonene. Det som jeg i etterkant har innsett at kunne blitt gjort, var å utføre sitatsjekk. På den måten at informantene kunne få innsikt i deres transkriberte intervju, slik at de kunne sjekke og gi tilbakemeldinger på om det de sa ble fremstilt på en måte som ikke tilkjennega de eller ble fremstilt på feil måte i forhold til deres budskap under intervjuene.

Det er i denne studien tatt utgangspunkt i SDI-metoden, stegvis-deduktiv induksjon (Tjora, 2018, s. 16–19). Hvor analysen har foregått i steg for steg prosesser fra rådata til konsepter eller teorier. Dette er en måte å systematisere og kvalitetssikre kvalitativ forskning ved å vise de ulike prosessene «oppe i dagen». For å sikre relevansen til dataene, knyttes disse opp til forskning og teori som videre gir økt gyldighet og generaliserbarhet, i form av abduktiv tankegang. SDI-metoden har som mål å få til en konseptuell generalisering, hvor analysen skal resultere i en økt forståelse av fenomenene som studeres og at ny kunnskap ikke begrenses til den spesifikke casen som blir undersøkt. Dette arbeidet ser vi i drøftingskapittelet og i konklusjonen.

Som det har blitt nevnt tidligere i dette kapittelet, er det mulig at temaets sensitivitet og det faktum at intervjusituasjonen foregikk på deres kontor hvor andre kollegaer og ledere kunne fange opp det som ble sagt. Dette kan ha hatt innvirkning på forskningseffekten av denne studien. Utfallet kunne ha blitt annerledes om informantene befant seg på en annen plass hvor kollegaer og ledere ikke var innenfor rekkevidde. Dette kan ha begrenset informantenes muligheter til å snakke fritt. Dette kalles for en ekstern variabel, da dette er en faktor som ligger utenfor undersøkelsen, men som allikevel kan ha påvirket resultatet (Stokken et al., 2022, s. 217).

4 Funn

Vi søker kunnskap om hvordan NAV-ansatte opplever arbeidshverdagen, i utøvelse på bakgrunn av sosiale tjenester. Funnkapittelet er strukturert i oppdelinger knyttet til forskningsspørsmålene: det som styrker den ansatte sin trivsel og hva bidrar til å redusere den ansatte sin trivsel i arbeidshverdagen. Hver av disse forskningsspørsmålene ble analysert induktivt. I beskrivelsene under er begrepene hjelper, saksbehandler, ansatt og informant brukt synonymt for å få variasjon i teksten.

4.1 Det som bidrar til trivsel og arbeidsglede på NAV-kontoret

Ett av områdene vi har undersøkt, er hvilke faktorer som gir økt trivsel hos informantene som ble intervjuet. Empirien viser at det de ansatte opplevde som styrkende for trivselen på jobb var å jobbe med relasjonen i forholdet til brukerne, oppleve jobben som meningsfylt og at de fikk bruk for kompetansen sin, å kunne på ulike måter støtte seg på kollegaene sine og lederne. Alle informantene hadde valgt å jobbe i dette spesialiserte teamet, hvor de følte mestring på dette området. De med erfaring hadde lært å sette grenser for seg selv, noe som innebar blant annet, hvem som «eide» problemene i møte med brukerne. Disse situasjonene var utgangspunktet for informantene sine fortellinger rundt hva som gir økt trivsel på jobb.

Fem dimensjoner i informantene sine fortellinger om hva som styrket deres trivsel i arbeidet, kom frem under analysearbeidet. De fem er; motivasjon, støtte og samarbeid, organisatoriske og sosialpolitiske rammer, holdninger fra innbyggerne og media og egenomsorg.

4.1.1 Motivasjon for arbeidet

Et fellestrekk hos informantene er deres fortellinger om det å jobbe med mennesker, det å være i en posisjon til å kunne hjelpe andre til å få et bedre liv. Å være en som bidrar til å gjøre en forskjell for andre, oppleves som meningsfullt. Det beskrives blant annet gjennom informantenes fortelling om at de opplever at mange som kommer til møte hos den ansatte, ser ut til å ha høye skuldre og være preget av å være i en vanskelig situasjon, til å dra fra møtet med lavere skuldre og ved at brukerne gir uttrykk for at det hjalp å søke seg til NAV for å få hjelp.

En informant forteller at det å møte flyktninger ifra Ukraina og høre deres historier, bidrar til å forsterke følelsen av at den jobben en gjør er viktig og det føles bra å kunne hjelpe mennesker i sårbare situasjoner. Vi ser altså at der det er tid til samhandling med brukerne, bidrar det til opplevelse av arbeidsglede. Samtidig er det flere ansatte som påpeker at det siste året ikke har vært tid og rom for å prioritere denne siden av arbeidet, på grunn av mangel på ansatte og det store behovet for å utarbeide vedtak for at flyktningene fra Ukraina som blir bosatt i kommunen, har penger å leve av. En av hjelperne uttrykker seg slik om situasjonen: *«Det som styrker trivselen er når en har nok tid til å hjelpe den enkelte. Interaksjon med brukerne gir energi. Nå opplever jeg dilemmaet at jeg ikke har tid til å bygge relasjon med brukerne. Tiden går stort sett til å produsere vedtak. Vi er ikke rustet for å ta imot den mengden flyktninger som vi har fått, grunnet krisen i Ukraina. Vi må sikre at de har noe å leve av, da strekker ikke tiden til så mye annet. Vi har ligget bakpå siste året»*. Det viser en ansatt som opplever denne situasjonen som krevende, og har måttet håndtere dette i over ett år. Dette viser at informantene savner forståelse fra myndigheter over dem, i forhold til hva som kreves av ressurser når kommunen velger å ta imot det antallet flyktninger som de gjør vedtak om. Og at dette må balanseres i bedre grad enn det som praktiseres ved å øke antall ansatte for å kompensere for økt mengde arbeid. Under intervjuene virker det som om de ansatte opplever situasjonen med de ukrainske flyktningene ulikt. Noen uttrykker at de gleder seg til å gå på jobb og det å høre brukernes historier bare bidra til å bekrefte at den jobben de gjør er meningsfull, mens andre opplever situasjonen mer belastende i form av mangel på oppfølgingsarbeid relatert til de andre brukerne og når det gjelder å jobbe relasjonelt med brukerne.

Videre beskrives det av flere at tilbakemeldinger har sin innvirkning på motivasjon og trivsel på arbeidsplassen. En informant uttrykker seg om det slik: *«Det er godt når jeg får tilbakemelding fra brukerne om at de er tilfredse med jobben du gjør»*. En annen informant sier følgende: *«Noen ganger kunne jeg kanskje tenke meg mer tilbakemelding på jobben jeg gjør. Enten det er konstruktiv kritikk eller ros. Men sånn er jo hverdagene, jeg kunne sikkert gitt mer klapp på skuldra til mine kollegaer også»*. Dette viser et savn om tilbakemelding på jobben. Det å få tilbakemelding fra brukere, kollegaer, ledere har en signifikant betydning og burde kanskje få større plass i den norske arbeidskulturen enn slik den er per nå. Spurkeland 2020.

Dette viser at det flere av informantene har til felles, er at de motiveres av å hjelpe andre. Det å se at du som hjelper, er med på å gjøre en forskjell i andre menneskers liv. De ansatte uttrykker at dette er med på å gi økt arbeidsglede.

4.1.2 Støtte og samarbeid i arbeidsmiljøet

Hjelperne sin opplevelse av støtte og samarbeid var et av temaene i intervjuene. Dette sett i forhold til hva som styrker deres trivsel i en krevende arbeidssituasjon. Det var flere faktorer som skilte seg ut i denne sammenhengen. Informantene fortalte at det å stå sammen som et team og bruke hverandre når man hadde krevende situasjoner eller saker var viktig, at i vertfall en av lederne var fysisk og mentalt til stede mest mulig, ga en følelse av trygghet og en annen faktor var at det ble sett på som positivt å spørre og hjelpe hverandre.

En ansatt forteller, at det å ha et arbeidsmiljø med mye støtte fra en nærværende leder og kollegaer, bidrog til økt glede på jobb og følelsen av trygghet. En informant sa følgende: *«Jeg opplever samhold på dette kontoret. Vår felles holdning er: At vi gjør hverandre gode. Det er positivt å spørre og hjelpe hverandre. Her er en raushet og enighet om at vi er avhengige av hverandre»*. De ansatte var opptatt av at arbeidsmiljøet bar preg av samhold og det å bruke hverandre, bidrog til at man orket å stå i dette krevende arbeidet. At man ikke følte seg alene om de mest vanskelige og omfattende sakene, men hadde hverandre å støtte seg på. En annen informant uttalte seg sånn: *«I sosialøkonomisk team, støtter vi hverandre. Vi deler det vi tenker, og opplever som belastende. Og noen ganger må brukere skifte saksbehandlere, slik at en får en vridning i saken sin. På den måten får ikke en sak eller person «ete opp» veilederen sin»*. Dette viser at de i teamet kjenner seg igjen i de samme utfordringene, og på den måten vet at dette kan skje og derfor støtter og avlaster hverandre når en kollega er i en sånn situasjon. Det fremtre tydelig at de har behov for mekanismer for å avlaste hverandre, når de står i en krevende sak over tid. Det blir behov for nye øyne på saken for kanskje å se andre løsninger. Og at den krevende saken ikke får tyngde den ansatte i for lang tid, da kan saken oppleves som håpløs og fastlåst og belastningen i den krevende saken blir forsterket og i verste konsekvens fører til omsorgstrøtthet hos saksbehandleren.

Flere av informantene påpeker viktigheten av støtte, nettverk og samarbeid som en stor grunn til at de trivdes i jobben sin. En annen informant forteller om en annen form for håndtering når det låser seg i samhandling med brukerne: *«Noen ganger drar møtene med en bruker ut i tid, det er vanskelig å avslutte uten at det påvirker relasjonen negativt, da hender det at*

kollegaer kan hjelpe ved for eksempel si at jeg har en telefon som venter». Dette er også en måte å hjelpe hverandre i krevende situasjoner, og det kan virke som om det er først og fremst i de menneskelige interaksjonene som er emosjonelt krevende. Samtidig som de skal løse situasjonen, må de også opptre på en hensynsfull måte som ivaretar relasjonen dem imellom. De nevnte situasjonene virker som noe som skjer på daglig basis og har blitt normalisert. Over tid vil disse hyppige, daglige krevende situasjonene påvirke så belastende at det fører til utbrenthet eller at den ansatte ikke lenger orker å stå i jobben. Når det gjelder det å stå i jobben, forteller flere av informantene at de opplevde at det å være nyansatt i NAV var veldig krevende. Det var mye å sette seg inn i, og når du fikk henvendelser fra brukere, måtte en ofte si at dette visste en ikke, og måtte sjekke det ut for så å komme tilbake til dem. En ansatt sa følgende om dette: *«Kollegaene vet godt hvordan det er å være ny og trenge hjelp. Derfor gis det mye støtte oss imellom. Vi må ta vare på de nye så de ikke forsvinner. Alt er ukjent, og om en møter utfordrende brukere eller sånt, kan det bikke over og bli for mye. De slutter. Vi møter mennesker i kriser, og det gjør noe med oss. Som ny kjenner du ekstra på det å ikke klare å hjelpe, får nesten panikk selv».* Ved å ha vært gjennom det samme som den ferske ansatte står i, kan en få støtte fra sine kollegaer, og de har forståelse for hvor «skoen trykker». De vet at denne støtten er verdifull, og må prioriteres skal de nye blir værende i jobben. Dette samsvarer med måten informantene forklarer at de tenker og handler på rundt viktigheten av å gjøre hverandre gode og viktigheten av å ivareta kollegaene, på ulike måter. Ved å gjøre seg tilgjengelig for at andre kan spørre ved behov uten å måtte være redd for å være til bry, kan for eksempel gi følelsen av å ha kontroll på arbeidet.

Gjennom analysen ser vi, at de ansatte sin opplevelse av samhold i teamet er viktig for trivselen på jobb. De trekker frem at det å bruke hverandre, støtte og gjøre hverandre gode er noe de er bevisst på i denne avdelingen. Dette bidrar til at en ikke føler seg alene om å stå i de mest krevende sakene. De løser dette sammen ved å ha ukentlige møter for å drøfte saker. Og vi ser at de har ulike mekanismer som bidrar til å løse situasjoner som kan oppstå, og de gjør dette sammen og hjelper hverandre. Det kan de fordi de gjenkjenner selv hvilke situasjoner dette er gjennom erfaringer de har gjort seg tidligere. Dette viser at de ansatte har noenlunde de samme «brillene» på seg på jobb, som bidrar til god hjelp og støtte i den krevende arbeidshverdagen de står i.

4.1.3 Organisatoriske og politiske rammer

De ansatte sin opplevelse av hvordan de organisatoriske og sosialpolitiske rammene påvirket trivselen, var ett av temaene i intervjuene. Særlig ett element ble trukket frem som en viktig faktor, og dette var noe som var gjentakende for flere av informantene.

Det handlet om at det hjelperne i denne studien oppfattet som viktig i forhold til trivsel, var det faktum at de alle fem hadde vært med på en viktig organisatorisk endring som skjedde på kontoret våren 2017. De gikk fra å jobbe etter generalistmodellen hvor alle jobbet med alt og brukerne ble inndelt etter fødselsdato til den enkelte saksbehandler. De opplevde at saker kunne bli liggende lenge og at de ansatte mistrives på jobb. Det de gjorde var å skille ut arbeidet med sosiale tjenester for seg selv, det vil se de gikk over til spesialistmodellen. Hvor de ansatte fikk velge om de ville bli med i det teamet, eller jobbe med andre oppgaver. De fem informantene i denne studien var blant de som valgte å fortsette å jobbe i sosialøkonomisk team. Noe flere av de ansatte understreket at var en viktig faktor for at de trivdes med arbeidet. En informant sa følgende: *«Å jobbe som generalist var for tøft, hadde ingen mestring og folk ble sykemeldte. Vi fikk i tillegg dårlig opplæring. Sakene kunne bli liggende lenge. Fikk velge om en ville bli med i team sosialøkonomi. Vi i teamet stortrives med det. Det at vi er gode på et lite felt bidrar til å gi mestring. Jeg tror ikke mange NAV kontor i landet som har skilt ut sosiale tjenester slik som oss»*. En annen informant sa dette: *«Å jobbe spesialisert øker trivselen. Med generalistmodellen trivdes ikke folk, og det påvirket alle. Å jobbe spesialisert gir mye kompetanse på lite felt. Vi bruker hverandre i de vanskeligste sakene og står sammen om det. På denne måten blir sakene mer likebehandlet også»*. De ansatte merket det på trivselen når de endret måten de organiserte tjenestene på. At de som var igjen i teamet, fikk valget om de ville bli, hadde nok noe å si for motivasjonen for å utøve, og stå i dette arbeidet som fremstår som svært krevende.

I løpet av analysen har vi sett at informantene sin opplevelse av hvordan kontoret er organisert, har hatt en viktig betydning for hvordan de trives med sin arbeidshverdag. Ved å jobbe spesialisert opp mot sosiale tjenester, opparbeider seg kunnskap på et lite område hvor de bruker hverandre for å løse de mest krevende sakene.

4.1.4 Holdninger fra innbyggerne og media

Under intervjuene var det flere av informantene som opplevde omtale i media som belastende. Dette fordi det er for det meste bare negativt fokus, som oftest handler om mangler i systemet og feil som skjer.

En ansatt sa følgende: «*Det er jo lite positive tilbakemeldinger du ser, når media skriver om NAV. Da er det godt å tenke for seg selv at jeg vet at jeg utgjør en forskjell for veldig mange. Det må man bare prøve å ta med seg*». Man kan se dette i sammenheng med det informantene opplever i forhold til de negative omtalene i media, og at dette kan bidra til å forsterke brukerne sine holdninger i møte med de ansatte og tjenestene NAV er satt til å utføre.

En annen av informantene fortalte om sine erfaringer omkring dette: «*Jeg tenker at media ikke vet hva de snakker om, i omtale av NAV. Det er oss ansatte som får skylda når noe er negativt, men vi utfører i praksis det de har bestemt i politikken. Det er ofte fokus på det negative. Det er positivt med debatter rundt ordningene vi har og politikken. Eksempelvis så sliter vi med det boligsosiale arbeidet i kommunen, lovverket sier vi er pliktig til å hjelpe de som står uten bolig, men kommunen har ikke noe ledige kommunale boliger. Det er bra når slike mangler kommer frem i media, det muliggjør endringer*». Her opplever informanten det tosidig. Negativ omtale der politikere og innbyggere legger skylden dit hvor NAV ansatte opplever seg skyldig og sett ned på. Dette blir sett på som urettferdig og uriktig bilde, i forhold til det informantene selv har av seg og hvordan de utfører det daglige arbeidet. Det handler om mangel på anerkjennelse for jobben en gjør, og det tar energi. Samtidig ser vi at det at mangler påpekes i forhold til ressurser som ikke står i samsvar med lovverket politikerne har utarbeidet og som legger føringer for kommunen og NAV, blir sett på som positivt. Håpet er at det skal føre til endringer av det en ser at det er behov for, og hvor man ellers føler seg maktesløs og uten autonomi til å gjøre de endringene som trengs.

Oppsummert ser vi at de ansatte blir preget av de stadig negative sakene som kommer til uttrykk i media. I tillegg opplever man at politikerne legger ansvaret over på de ansatte, hvor de ansatte egentlig bare utøver det politikerne har bestemt. Samtidig mener en av de ansatte at noen av sakene som belyses i media kan ha en heldig innvirkning ved at det fører til ønsket endringer i systemet, hvor de har opplevd seg maktesløse og frustrerte, uten mulighet for påvirkning.

4.1.5 Egenomsorg

Egenomsorg kan utspille seg på flere måter. Flere av informantene forteller om nødvendigheten av å sette grenser for seg selv, som viktig. Og at dette er noe som kommer med erfaringer man gjør seg i arbeidet.

De ansatte formidler at de har behov for å legge ansvaret på brukerne sine problemer og situasjoner, til de som eier det. Som saksbehandler skal du informere, tilrettelegge og bistå for at de som søker hjelp får bedre muligheter til å løse utfordringene de står i jamfør det lovverket sier om sosiale tjenester. En informant forteller om det slik: *«Noen tror at det er jeg som skal rydde opp i, og løse deres situasjon. Så jeg må være tydelig om hvem som eier problemet, men å bidra med å nøste opp og hjelpe, det kan jeg. Jeg prøver å formidle at bare det å ha kommet hit er et positivt første steg i det å ta tak i egen situasjon»*. Dette viser at den ansatte har behov for å sette grenser i forhold til hvem som eier problemet og har først og fremst ansvar for å gjøre de tiltakene som trengs for å bedre en problematisk situasjon. Det viser seg at dette er en gjenganger som de ansatte møter i jobben i NAV, en annen informant sa følgende om dette: *«Man lærer med tiden å ikke ta andres problemer på deg selv, men gi ansvaret til den enkelte der det hører hjemme. Ofte sammensatte, dramatiske og uoverkommelige situasjoner. Ofte kan brukere se på det å søke hjelp hos oss som det ultimate nederlaget. Man kan kjenne på de samme frustrasjonene og håpløsheten som brukerne gjør. Det hjelper ikke. Det er tøft å være ny»*. Så i tillegg til å skulle sette grenser for seg selv i møte med brukere som befinner seg i kriser, kan den som er ny i arbeidet være ekstra sårbar for å ta på seg mer av dette ansvaret og kjenne på følelser som frustrasjon og håpløshet som brukeren bærer på. Den ansatte mangler da erfaring med tanke på å skulle gjenkjenne problemet ved å ta på seg brukeren sin situasjon over på egne «skuldre» og føre til ekstrabelastning i forhold til dette. En annen utfordring som en av informantene hadde opplevd, var å ta med seg «jobben» hjem. Særlig var det bekymringer knyttet til brukere og deres sammensatte og dramatiske situasjoner, som påvirket. Informanten uttrykte seg slik: *«Alle har jo en ryggsekk som innebærer at det kan være mange grunner til at ting blir håpløse. Vår rolle er å bygge dem, uansett hvor håpløst ting virker. Også kan man begynne å lure på om en selv har gjort det rette for at vedkommende skulle lykkes, når man opplever at man bommer fullstendig. Jeg har blitt flinkere til å ikke ta med meg jobben hjem. I starten kunne jeg tenke på disse sakene som det siste jeg gjorde før jeg sovnet på kvelden, og det første jeg tenkte på når jeg våknet. Man kan ikke berge andre sine liv på en måte. Når det er mer tunge saker, og det er barn inne i bildet, er det klart at jeg tenker mer på det»*. Det viser at den ansatte opplevde mer av denne type belastninger i starten av jobben på NAV, og at med tiden har innsett behovet for å sette grenser for å kunne ta bedre vare på seg selv og håndtering av en emosjonelt krevende jobb.

Dette viser at ulike former for egenomsorg er et sentralt moment for de profesjonelle yrkesutøverne som utøver omsorg i sitt yrke. Flere av informantene i denne intervjuforskningen uttrykker dette, og at det kommer først når de har opparbeidet seg erfaring gjennom flere år i sin rolle. Dette er en del av det som kan føre til omsorgstrøtthet, hvor den ansatte over tid og på hyppig basis, må håndtere krevende situasjoner.

4.2 Faktorer som tar energi i arbeidet på NAV

Det andre området som har blitt undersøkt, er hvilke faktorer som medfører mistriivsel og belastninger hos informantene som ble intervjuet. Empirien viser at det er faktorer ved arbeidssituasjonen deres som er krevende og hvorfor. Informantene forklarer med ord, og hvordan det kjennes på kroppen når det blir vanskelig.

4.2.1 Interaksjon med brukerne

Analysen viser at det å jobbe med relasjoner til brukerne oppleves tosidig. Noen av informantene uttrykker at de trives best når de får jobbe i interaksjon med brukerne, men det innebærer også situasjoner som tar energi og er vanskelig å håndtere. En informant forteller hvordan det som skjer i samhandling med brukerne, kan påvirke: «Jeg vil si jeg *blir veldig påvirket av det brukerne forteller; om seg selv, ting de har opplevd, om situasjonen de befinner seg i. Det de forteller ser jeg i lys av min egen situasjon og familie, det setter ting i perspektiv*».

En annen ansatt sier følgende: «*Det som reduserer trivselen er misfornøyde og trakasserende brukere. Og de som er vanskelig å få tak i, som er syke og en blir bekymret for. Desto flere brukere med slik problematikk i egen portefølje, jo mer belastende er det. Og det tar energi når porteføljen er for stor, du har for mange å følge opp. Det blir lite tid til å bygge relasjoner*». Det blir her nevnt flere faktorer i forholdet med brukerne som kan oppleves belastende. Slike situasjoner som den ansatte nevner her, inngår i det vi kaller emosjonelle høye krav som den enkelte må håndtere. Det at informanten her viser til å ha for mange på sin liste å følge opp og at dette går på akkord med å jobbe med relasjoner til brukerne, viser et manglende behov eller savn etter å ha muligheter til å ha mer tid til denne siden av arbeidet.

En ansatt beskriver hvordan det kan kjennes på kroppen når en føler seg emosjonelt overbelastet i jobbsammenheng: «*I noen krevende situasjoner er det sånn at du kan kjenne*

fysisk på at der er en klump, du spenner musklene og får vondter både her og der. Da er det viktig å tenke at det fysiske og psykiske henger sammen». Informanten har opplevd og blitt bevisst på kroppens reaksjoner på belastninger gjennom møter med brukerne. Det er en sammenheng mellom de emosjonelle belastningene en står i og kroppen sine reaksjoner når en ikke får bearbeidet det følelsesmessige. Dette er noe som kan virke belastende på hjelperen, spesielt når dette skjer over tid.

Dette viser at interaksjon med brukerne kan ha to sider, både at det tar og gir energi hos hjelperne. Det er givende når en opplever at hjelpen som gis fører til en positiv utvikling for brukeren, men informantene oppgir flere faktorer ved interaksjonene som oppleves belastende hos hjelperen.

4.2.2 NAV utad

Flere av informantene beskriver hvordan de blir påvirket av innbyggerne og media sine holdninger til NAV. Og at de opplever at det blir satt store forventninger til hva NAV skal gjøre, og at NAV skal løse «alle» problemer.

En informant forteller at det preget ekstra å være ny i NAV når negativ omtale skjer i media, og sa det slik: *«Som ny i NAV ble jeg påvirket av negativ omtale i NAV, jeg ble lei meg. Kommentarfeltene kunne gjøre meg mørkeredd. Jeg opplever en form for ansvarsfraskrivelse når jeg møter brukere som har det vanskelig, NAV må fikse holdning. Kanskje er vi bortskjemt? Nordmenn har blitt individualister, det gjenspeiler i media. Veldig fokus på hva vi har rett på, og brutte forventninger som gjør en sint».* Så i tillegg til negativ omtale av det som er den ansatte sin arbeidsplass, opplever man at de som skriver i kommentarfeltene gjerne bidrar til å forsterke det som kommer til uttrykk. Også lurte en kanskje om dette også gjelder de brukerne hjelperne møter på jobben. Dette kan føre til en usikkerhet og utrygghet i forbindelse med arbeidet på NAV kontoret.

En av informantene opplever å stå i et etisk dilemma og forteller: *«Vi står i etiske dilemma der du ønsker å hjelpe mennesker som du ser lever et tøft liv. Det skal mye til for å heve satsene, de skal klare seg akkurat. Det er arbeidslinja, det skal lønne seg å jobbe. Det er politikerne som legger føringer for hvor høye satsene skal være, men det er vi som får reaksjonene fra folk som ikke er fornøyde. Jeg er enig i at det skal lønne seg å jobbe, men å*

leve på sosialhjelp over tid er belastende. Særlig for barnefamilier som må leve fra hånd til munn».

En av informantene forklarer at det oppleves som at media og de som er med i debatter, står på utsiden av det som skjer i NAV. De som er på innsiden, opplever å se mange forskjellige saker og hvordan de utspiller seg. Informanten forteller: *«De som uttaler seg i media og debatter er de som står på utsiden av det som skjer her i NAV, vi som sitter her på innsiden vi ser veldig mange forskjellige ting. Jeg føler ikke det er en åpenhet for at ansatte fra NAV skal uttale seg offentlig. Mange føler seg tråkka på og urettferdig behandlet i NAV. Vi har en stor jobb å gjøre når vi skal kontrollere hvem vi gir ut penger til. Om de er berettiget å skulle få penger. Denne grundige jobben kan enkelte føle seg støtt av, vi spør en del rundt deres økonomi. De opplever seg gransket. Sosialhjelp skal være et sikkerhetsnett når du ikke har noe annet til å forsørge deg med. Sparepenger og eventuelt andre midler skal brukes først».*

Det som kommer frem her er at en del brukere hos NAV kan ha forventninger som strider imot det de har rett på, i deres situasjon. Og noen ganger kan slik misnøye være til diskusjon i leserinnlegg, debatter, gis uttrykk for i sosiale media og lignende. Hvor bare en side av en sak fremstilles, og andre sider av samme sak utelukkes.

Oppsummert ser vi at de ansatte forteller hvordan de stadig negative omtalene om NAV i media, sosiale media, kommentarfelt, leserinnlegg og lignende, påvirker informantene negativt. Særlig når man er ny som ansatt i NAV. Informantene opplever at det som kommer til uttrykk der ute, stemmer dårlig med deres opplevelse av det som skjer på deres arbeidsplass og bare en side av saken som belyses. I tillegg ser vi i analysen at informantene opplever innbyggernes holdninger bærer preg av at NAV skal kunne løse «alt». Blant annet gjennom det som kommer til uttrykk i møte med brukere, og i kommentarfeltene på offentlige innlegg om NAV.

4.2.3 NAV som en del av et større system

De ansatte forteller om ytre omstendigheter som påvirker i stor grad hvordan de har det på jobb. Og mulighetene for å påvirke disse omstendighetene, er utenfor deres kontroll og muligheter for å påvirke. De forklarer at dette preger deres individuelle trivsel og deres arbeidsmiljø.

Flere av informantene tar opp noe av det samme som har bydd på problemer for dem. Før jul ble det i regjeringen vedtatt at alle som fikk sosial hjelp av NAV, skulle få utbetalt 1000 kr ekstra. De ansatte fikk kort frist på å utføre arbeidet, noe som førte til stor påkjenning for flere. En av informantene forteller: «Vi fikk *stor arbeidsmengde nå før jul. Og vi ble ikke oppdimensjonert i forhold til alt arbeidet vi stod i. Både lokalpolitiske vedtak og nasjonalpolitiske vedtok, gav oss stor arbeidsmengde. Samme gjelde bosettinger av mange flyktninger, uten at vi får ekstra ressurser og dette kommer i tillegg til avtaler og frister som vi har*». Her ser vi at både på lokalpolitisk og nasjonalpolitisk nivå, direkte påvirker arbeidsbelastningene. Hvor det ikke blir prioritert ekstra ressurser eller noen form for kompensasjon for det arbeidet som de ansatte er satt til å gjøre. Her forteller også informanten om enda en situasjon som har påvirket arbeidsmengden uten at det tilføres ekstra ressurser for å håndtere dette. Situasjonen med å ta imot flyktninger fra Ukraina har bidratt til at de ansatte det siste året har måtte legge annet arbeid mer til side, og prioritert å fatte vedtak om økonomisk støtte da mennesker må ha penger å leve av. En av informantene uttrykker seg om dette: «Det har vært *masseprodusering av saker og vedtak siste året, grunnet krisen i Ukraina. Arbeidet har vært og er fortsatt ensidig og veldig stressende. Endelig etter ett år, har vi fått ressurser til å ansette to ansatte til*». En av de andre informantene uttrykker seg slik om situasjonen: «Det ble vedtatt av politikerne på nasjonalt nivå at *sosialhjelpsmottakere skulle få 1000 kr ekstra kort tid før jul, dette medførte enorm arbeidsbelastning på oss ansatte og reduserte veldig trivselen. Jeg ble så sliten og overarbeidet at julen ble ødelagt. Vi fikk ingen anerkjennning for jobben vi gjorde, det ble sett som en selvfølge at vi skulle jobbe i svært høyere tempo enn ellers og vi fikk ingen kompensasjon. Jeg opplever å ikke ha noen innflytelse på de rammene vi jobber innenfor. Vi blir styrt av kommuneledelsen og nasjonale politiske føringer. Dette i tillegg til en ellers krevende arbeidssituasjon. Jeg har vanskelig å se for meg å bli gammel i denne jobben. Vi møter mennesker i kriser og ser lite av det positive. Organisasjonen er så stor, og jeg føler meg som en liten brikke. Jeg må tenke på egen helse*». Med dette utsagnet ser vi at den ansatte opplever dette som et stort arbeidspress og som blir overbelastende med tiden. Det å ikke oppleve at en har påvirkning eller kontroll på situasjonen, bidra til enda en dimensjon i belastningene man står i. Og at dette kommer i tillegg til en ellers krevende arbeidshverdag, det kan bli for mye og ender med at ansatte finner seg annen jobb. Dette er et tap på individnivå, på organisasjonsnivå og for samfunnet. En av informantene belyser en annen systemisk utfordring: «Det er *belastende når jeg må sitte mye med økonomi, og regne på om de har rett stønad eller ikke. Jeg opplever at jeg blir*

distansert fra brukeren. Flyktningssituasjonen fra Ukraina er overbelastende, og fører til at jeg har ikke kapasitet til andre saker som også trenger å følges opp». Den situasjonen som beskrives av flere av informantene som har vart siste året, har fokuset hovedsakelig ligget på å masseprodusere vedtak om økonomisk støtte, hvor de ikke har hatt tid og ressurser tilgjengelig for å jobbe sosialt med sakene. Så det sosialfaglige arbeidet har blitt satt til side, da det mest akutte må gå foran og det innebærer å sørge for at brukerne har penger å leve for. I forhold til målstyring forteller en av informantene følgende: *«Vi blir målt på alt vi gjør, som også er bra. Men hvis målingene skal føre til at flest mulig går gjennom systemet, uten at en føler det er godt nok grunnlag lagt i bunnen. Hvis måltallene blir det viktigste, så kan det være uheldig for jobben som blir gjort. Man får kjørt brukerne gjennom et løp, men de vil jo ha behov for hjelp i etterkant også. En bør gjerne se lenger enn bare å ta folk gjennom et løp, for å sikre at dette blir noe varig».* Det vil si at de ansatte må forholde seg til et system preget av motsetningsfylte arbeidsoppdrag, som blir vanskelig å mestre i forhold til hvordan løse arbeidsoppgavene en er satt til på en god måte.

Under ett av intervjuene kom det frem fra en av informantene at når en ikke opplever støtte fra systemet og de som har bestemmelsesmakt, opplever en å ikke bli sett og hørt, dette påvirker selvsagt trivselen på jobb. Den ansatte uttrykte seg slik: *«Tjenestene vi på NAV utfører blir i stor grad bestemt på politisk nivå, og mange brukere strever selv om de får hjelp av oss, av ulike grunner. Det kunne kanskje vært hensiktsmessig om det ble pratet mer på tvers av de ulike nivåene, selv om vi skal gå tjenestevei. Jeg har inntrykk av at en del som sitter med bestemmelsesmakten ikke egentlig helt forstår hva dette har å bety».*

Som vi ser, opplever informantene at ytre omstendigheter er med på å påvirke hvordan de har det på jobb, i stor grad. De viser til krigen i Ukraina, som har bidratt til at de opplever stort arbeidspress. Dette har foregått det siste året. Informantene gir uttrykk for at de ikke opplever anerkjennelse fra de med bestemmelsesmakt, i forhold til håndteringen av situasjonen de står i. Konsekvensene er at de ikke har tid eller ressurser til å utføre de sosialfaglige delene av arbeidet, da de stort sett må prioritere de akutte sakene, som innebærer masseprodusering av vedtak om økonomisk støtte. Et annet moment vi ser i analysen, er hvordan målstyring og motstridende arbeidsoppgaver gir mangel på mestring i hvordan de ansatte skal løse arbeidsoppgavene sine.

4.2.4 Opplevelsen av arbeidsmiljøet

Det faktum at arbeidsmiljøet består av en gruppe mennesker preget av mangfoldighet, kan være med å berike og belaste trivselen hos den enkelte. Det å bruke hverandre for å løse de mest krevende og sammensatte sakene, oppleves tosidig trekker enkelte av informantene frem.

Informantene uttrykker veldig tydelig flere ganger i løpet av intervjuene at de ukentlige kollegiale drøftingene bidrar til; tilhørighet, samhold, å være sammen om de krevende og tidvis tunge sakene og at den enkelte blir utfordret på sitt sin og får innsikt i andre sin tankegang som setter sin egen tankegang i perspektiv. Så er det sånn at det ikke bare er positive sider ved denne måten å jobbe på. En av informantene forteller: *«Uenighet ved diskusjoner, kan ta energi. Vi er forskjellige, noen «snillere» enn andre og der er ingen fasit. I vår jobb må vi utøve skjønn. Vi må huske at det handler om mennesker»*. Her ser vi at ansvarsfølelsen av at det er mennesker som er avhengig av den vurderingen den ansatte gjør, bidrar til at en føler på presset. Presset til å ta de riktige avgjørelsene, knyttet til lovverket, NAV som organisasjon og til at brukerne får den hjelpen de trenger. De ansatte har sine forforståelser på bakgrunn av livserfaringer, utdanninger, verdier osv. Det er å forvente at i slike sammenhenger vil det oppstå diskusjoner og uenigheter. En av informantene forteller om en annen situasjon som påvirker trivselen i arbeidsmiljøet: *«Jeg har kjent på frustrasjon ved stor arbeidsmengde og kollegaer som kunne ha avlastet, som ikke har gjort det. Men da prøver jeg å tenke at vi er alle ulike, og har ulike forutsetninger for vår arbeidskapasitet. Det kan være at den arbeidsmengde den enkelte har, oppleves som mer enn nok akkurat nå. Jeg tenker at det er mange faktorer som spiller inn på hvordan du opplever arbeidet ditt. Saksmengden er ikke svart- hvitt»*. Det er mulig at denne kollegaen som nevnes i denne her sammenhengen, bærer på opplevelsen av å være omsorgstrøtt. Og en måte å håndtere dette på, er å sette grenser for seg selv, ved ikke å avlaste sine kollegaer selv om man kanskje burde.

Flere av informantene forteller om ledere sin rolle for trivselen til de ansatte. En av informantene sa følgende: *«Du vet aldri hva som dukker opp på døren. Vi er jo en stabil gjeng med god faglig tyngde og vet hvordan man skal håndtere vanskelige situasjoner, men allikevel føler jeg at vi har rett på å ønske oss å ha en leder tilgjengelig hos oss til enhver tid. For vår avdeling merker vi at dette er viktig. Det gir meg trygghet»*. Flere informanter mener at leder sin tilstedeværelse, både fysisk og mentalt i forhold til at vedkommende viser engasjement i å bistå eller tilrettelegge ved håndtering av særlig utfordrende saker som de ansatte må håndtere.

En av informantene forteller: «*Når leder ikke er tett på, blir det en avstand. Vi trenger en synlig leder med engasjement, og som forstår hva vi står i*». Det fremkommer tydelig et behov for at en av lederne prioriterer tilstedeværelse og faglig engasjement for å bidra til å løse NAV sitt samfunnsoppdrag, som en del av teamet.

Vi ser her at informantene opplever det å jobbe sammen som team, har to sider. På den ene siden er det godt å støtte seg på hverandre, og sammen har de masse kunnskap som brukes i å finne løsninger i de mest krevende sakene. På den andre siden oppleves de mange og noen ganger tidkrevende diskusjonene, som energitappende. Dette gjelder de ukentlige kollegiale møtene hvor de drøfter den enkeltes saker som de vil ha innspill på. Videre i analysen ser vi at de ansatte opplever ledere som fraværende og uengasjerte, som belastende. Og påpeker nettopp viktigheten av at dette er noe som prioriteres på deres arbeidsplass, for trygghet og trivsel. Ett annet moment som kom frem i analysen var en informant som fortalte om en kollega som bar preg av å være omsorgstrøtt. Og en måte å håndtere dette på for kollegaen var å sette grenser for seg selv, ved ikke å avlaste sine kollegaer selv om man kanskje burde. Informanten viste tegn til at dette kunne gi frustrasjon, men valgte å se at saker og folk har sine nyanser. Dermed var dette antagelig nok for den kollegaen.

5 Diskusjon

I dette kapittelet drøftes funnene opp mot forskningsspørsmålene. Drøftingen er delt opp i to kapitler med utgangspunkt i forskningsspørsmålene. Hvert av delkapitlene tar utgangspunkt i funnene fra forrige kapittel. I første delkapittel reflekteres det rundt hvilke faktorer som kan gi trivsel hos den NAV ansatte. I andre og siste delkapittelet rettes fokuset mot det som kan bidra til mistrivsel hos hjelperen og hva det kan innebære. Disse to delkapitlene vil samlet sett gi svar på problemstillingen; hvordan opplever NAV ansatte arbeidet sitt?

5.1 Faktorer som kan bidra til trivsel hos NAV ansatte

I første delkapittel søker vi kunnskap om hvilke faktorer som ansatte mener er viktig for å trives, med det krevende og viktige arbeidet de har i utøvingen av sosiale tjenester.

Fra funndelen ser vi at de ansatte opplever at; motivasjon, støtte og samarbeid i arbeidsmiljøet, organisatoriske og politiske rammer, holdninger fra innbyggere og media og egenomsorg, har alle innvirkning på hvordan de trives med arbeidet sitt.

Alle fem funnene blir sett i lys av begrepet compassion satisfaction (CS). Hvordan disse faktorene påvirker arbeidsgleden i arbeidet med sosiale tjenester, og hva kan være til hinder for å oppleve CS. Dette skal vi se nærmere på videre i første del av dette kapittelet, før vi deretter avslutter med å svare på oppgavens første forskningsspørsmål.

5.1.1 Motivasjon for arbeidet

Funnene viser at det å jobbe med mennesker og være i posisjon til å hjelpe, var viktige faktorer for motivasjonen og trivselen i arbeidet deres. Det følte godt å gjøre en forskjell i andres liv. Selvaktualisering oppstår når vi opplever en situasjon, hvor vi har en betydning utover oss selv, dette kan gjelde for verden eller samfunnet, eller andre mennesker (Øiestad, 2015). Det er det som gir oss mening i å stå i arbeidet, dette er noe jobben gir tilbake til deg som hjelper. Som hjelper befinner du deg i en rolle hvor du både gir og du får. Det kan kalles sekundærvitalisering når du som hjelper opplever at noe «løsner» i samarbeid med bruker. Noe som sees på som en positiv utvikling i brukeren sin situasjon, når det skjer små endringer i rett retning. Det skjer en form for vitalisering hos brukeren når hjelperelasjonen oppleves som god, og dette kan gå begge veier, at det skjer vitalisering både hos brukeren og hjelperen.

At der finnes tid og rom for interaksjon med brukere, tilfører arbeidsglede forteller flere at informantene. Dette reflekterer teori knyttet til NAV ansattes arbeidssituasjon, som viser til at arbeidsrelasjonen er et viktig moment i å utøve omsorg, ved å vise at man ønsker å hjelpe brukeren (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 22–23). Mange som befinner seg i hjelpeyrkene opplever det som meningsfullt og blir motivert av å hjelpe andre (Lauridsen, 2021, s. 356). Kanskje har man selv opplevd, eller hatt noen som står en nær, opplevd vanskeligheter ved å få den hjelpen man trengte. NAV ansatte har kunnskaper om rettigheter og muligheter som brukeren kan dra nytte av. I teorikapittelet som handler om profesjonell livskvalitet, ser vi at det hjelperens opplevelse av compassion fatigue (CF) og compassion satisfaction (CS) finner sted begge deler, i større og mindre grad (Bride et al., 2007; Stamm, 2010). Dette er en del av hjelperne sin arbeidshverdag. CF og CS finner sted når den ansatte blir eksponert for stressende situasjoner, i arbeid med mennesker som søker hjelp. Det kan være mennesker som er traumatisert, de kan ha hatt en vanskelig barndom, opplevd krig og å være på flukt, har psykiske problemer, avhengighetsproblematikk osv. Du kan få følelsen av at det du gjør i jobben din, ikke gjør en forskjell for den du prøver å hjelpe. Du kan sitte med følelsen av håpløshet. Det kan være i forbindelse med at du jobber i et arbeidsmiljø som er lite støttende og/eller at du har en jobb som har svært høy arbeidsbelastning. Dette kan bidra til at du blir mindre effektiv i arbeidet ditt, og innebærer høyere risiko for å bli utbrent. CS er det som skjer når den ansatte opplever glede ved å mestre sin jobb på en tilfredsstillende måte, ved å hjelpe brukerne. Det kan også oppstå når du opplever glede i forhold til kollegaene dine eller arbeidsmiljøet i jobben din. Hvis du har en høy skår på denne skalaen, innebærer det at du føler deg mer fornøyd med din kapasitet til å være en god omsorgsperson i arbeidet du utøver.

I funnene ser vi at det siste året har vært preget av mangel på tid og ressurser til å følge opp den siden av arbeidet som handler om å bygge relasjoner med brukerne. Det er grunnet stor økning av flyktninger fra Ukraina som har blitt bosatt i kommunen, og som har behov for økonomisk oppfølging slik at de har noe å leve av den første tiden. I forskning om situasjonen i NAV, bekreftes det at mangel på ressurser; som tid til å følge opp brukere etter den enkeltes behov, det å ha tid til god interaksjon, og muligheter til å ha tett oppfølging ved behov, er en del av normalen (Bråthen, 2020; Riis-Johansen et al., 2018).

I oppsummeringen av funnene om motivasjon, ser vi hva som styrker motivasjonen og trivselen hos de ansatte. Her ser vi at det å jobbe sammen og ha like arbeidsoppgaver, ikke nødvendigvis oppleves likt på skalaen for profesjonell livskvalitet. Det med opplevelse, er en subjektiv faktor, som varierer fra person til person. I forhold til arbeidsmiljøet blir faktoren

sosial støtte nevnt som en sikker buffer mot utbrenthet og stress, hvor de viktigste kildene til å få dette er via medarbeidere, veileder og i virksomheten generelt (Nielsen et al., 2023, s. 3–4). Sosial støtte blir ansett som en mestringsressurs som innebærer verbal og non-verbal kommunikasjon mellom to eller flere parter som bidrar til å minke usikkerhet om situasjonen, selvet eller relasjonen. Sosial støtte kan bidra til å øke følelsen av å ha kontroll av situasjonen en står i. Forskning knytter dette også til de som er i stillinger med høye emosjonelle krav. Slik støtte fra veiledere og kollegaer kan bidra til å styrke den enkelte ansattes innebygde ressurser, styrke motivasjonen og redusere stresset den ansatte opplever i arbeidshverdagen. Dette er dermed en viktig støtte å ha med seg. Organisasjonsstøtte innebærer at det gis ressurser, kommunikasjonen, forsterkningen og oppmuntringen som kan bidra til å styrke de ansatte sin trivsel. Og at virksomheten legger til rette for at det de brifes etter emosjonelle krevende opplevelser. Dette er med på å forebygge de negative effektene som kan komme av å jobbe med emosjonelt krevende arbeidsoppgaver.

I løpet av kapittelet som går ut på hva som motiverer informantene, kommer det også frem at det å få tilbakemeldinger er viktig for ansatte sin opplevelse av arbeidsglede. Dette ser vi henger sammen med det forskningsintervjuene viser, men også teori om viktigheten for det enkelte individ, å få tilbakemeldinger. Alle mennesker har et grunnleggende behov for å få tilbakemelding (Spurkeland, 2020, s. 96–103). Dette til tross for at vi med tiden, gjennom livserfaringer, har lært å undertrykke, skjule og bort forklare dette behovet. Så er det allikevel fullt til stede i vårt følelsesmessige indre liv. Særlig norske virksomheter, både offentlig og privat, har en svak tilbakemeldingspraksis. Dette til tross for at vi alle har dette som ett av våre helt grunnleggende behov. Det å få tilbakemelding handler om å bli lagt merke til, å bli sett. Ros og anerkjennende tilbakemeldinger er noen av de viktigste verktøyene vi har for å styrke andres motivasjon. Dette samsvarer med det Skogstad og Harris (2021, s. 36) mener, hvor de viser til at sosial støtte fra kollegaer er viktig for trivsel og helse, både for å kunne støtte seg på angående utfordrende saker, men også ved å få positive tilbakemeldinger. Kollegaer med humor og som inspirerer påvirker i positiv forstand. Og det samme kan skje ved motsatte tilstander, det kan føre til belastninger.

Med en sterk motivasjon for arbeidet, kan dette bidra til å redusere belastningene i det krevende arbeidet en er satt til å gjøre i sosiale tjenester. Ved å legge til rette og ha søkelys på det som mater drivkraften til de ansatte, for eksempel ved å gi og få tilbakemeldinger og sosial støtte, kan dette styrke de ansatte sin compassion satisfaction og dermed også den profesjonelle livskvaliteten. Det er viktig i denne sammenhengen, for at de ansatte skal orke å

stå i jobben sin over tid, og har betydning for det enkelte individ, men også arbeidsmiljøet og i forhold til tjenestene som utøves ovenfor brukerne.

5.1.2 Støtte og samarbeid i arbeidsmiljøet

På basis av funnene om støtte og samarbeid, ser vi at de ansatte opplever at de har noenlunde de samme «brillene» på seg på jobb. Noe som gir god hjelp og støtte, i de ulike utfordringene de møter på jobb. De ansatte var opptatt av at arbeidsmiljøet bidrog til samhold og det å løfte hverandre, var styrkende for trivselen til den enkelte. Dette bidrog til at man ikke følte seg alene om de mest vanskelige og omfattende sakene. I denne sammenhengen ser vi at dette samsvarer med det teorien sier, i forhold til hva som kan styrke trivselen og som dermed gir energi i arbeidsmiljøet; å ha opplevelsen av kontroll på arbeidet, medvirkning, godt ytringsklima, lederstøtte og kollegastøtte (Ingelsrud & Salomon). Videre kan vi se at det pekes på at det å se på personlige ressurser er hensiktsmessig, og at resiliens hos den enkelte kan virke beskyttende mot stress relaterte problemer. Det er viktig at fokus på mestringsstrategier og sosial støtte legges på organisatorisk nivå, til forskjell fra individnivå hvor fokuset blir negativt og ansett som mangler hos den enkelte. At den ansatte at tilgang på veiledning fra rutinerne kollegaer eller noen eksterne, har vist seg å virke styrkende i møte med belastende situasjoner i arbeidet (Baugerud, 2019; Prost & Middleton, 2020). Vi ser at funnet samsvarer med teorien om at «brillene» som vi ser med i profesjonelt hjelpearbeid, kan gi utfordringer for utøvingen av arbeidet (Kvalsund, 2007, s. 141–144). Det handler om den profesjonelle hjelperen sine forutsetninger for å forstå problemene en møter i arbeidet.

Ut ifra funndelen forteller flere av de ansatte at de opplevde det å være nyansatt, som særlig krevende. Mer krevende enn andre arbeidsplasser de har jobbet. Den ene informanten hadde fått beskjed fra kollegaer om at en var regnet som nyansatt de to første årene. I denne sammenhengen ser vi at forskning viser at de som er nyansatt og nyutdannede, er de som har størst risiko for å oppleve omsorgstrøtthet, da de opplever inntrykk og situasjoner sterkest, de blir mer preget.

Fra funnene i delkapittel om støtte og samarbeid i arbeidsmiljøet, ser vi at det finnes ulike mekanismer som bidrar til å løse situasjoner som kan oppstå, og de gjør dette sammen og hjelper hverandre. Det kan de fordi de gjenkjenner selv, hvilke situasjoner dette er gjennom erfaringer de har gjort seg tidligere. Det vi derimot ser, er at noe av forskningen rundt arbeidsmiljøet til de som er i hjelperykker, viser at det er lite fokus på hvordan ansatte kan få

psykiske helsekonsekvenser når de blir utsatt for ugunstig sosial atferd på arbeidsplassen (Sterud & Hanvold, 2021, s. 13). Dette er påtagende siden omsorgsnæringen innebærer nettopp denne typen utfordringer, hvor vi ser betydningen av sosiale stressfaktorer øker i takt med mengden av sosiale interaksjoner de ansatte har med brukere, klienter, pasienter og medarbeidere. Ugunstig sosial atferd i en arbeidsplasskontekst, innebærer all atferd som kan karakteriseres fysisk og verbal vold. Det gjelder trusler, trakassering, mobbing, voldshandlinger og verbale angrep. I en arbeidsmiljøprofil med et oversiktsbilde, finner vi yrkesgruppen som jobber innenfor det sosiale feltet, eksempelvis vernepleiere, rådgivere og miljøarbeidere, med ca. 44 000 ansatte (Statens Arbeidsmiljøinstitutt, u.å.). Utfordrende faktorer som er mest fremtredende er høye emosjonelle krav hvor man i høy grad er utsatt for andres negative følelser eller må skjule sine egne på jobb. Det kan være følelser som tristhet, aggresjon eller frustrasjon. Andre faktorer er opplevelser med vold eller trusler, der man har opplevd dette siste året på arbeidsplassen. En del rapporterte om opplevd ubehagelige konflikter, med leder, kollegaer eller brukere. Så ut ifra funn fra kapittel om støtte og samarbeid i arbeidsmiljøet, ser vi at de ansatte forteller at de tar i bruk ulike mekanismer som bidrar til å kunne mestre de nevnte utfordrende faktorene. Dette skjer gjennom støtte og samarbeid i arbeidsmiljøet. De forteller at det handler om å gjøre hverandre gode. Vi ser at forskningen samsvarer med det informantene fortalte om at med arbeidserfaring kommer også utvikling av mestringsstrategier i forhold til stress og belastninger i arbeidet, som tar tid å opparbeide seg (Baugerud, 2019, s. 241–242).

Med en arbeidspraksis som bærer preg av å være støttende og felles fokus på samarbeid, gjør at de ansatte opplever mer trivsel på jobb. Det skaper fellesskap, trygghet og gir opplevelse av mestring og kontroll i forhold til arbeidsoppgaver som skal løses og situasjoner som må håndteres. Dette er viktig for å innvirke til at arbeid blir en ressurs i den ansatte sitt liv, og ikke det som drar energi og blir i hovedsak belastende. På basis av funndelen, kan vi så langt konkludere at de nevnte faktorer er gode bidrag for å styrke den ansatte sin compassion satisfaction.

5.1.3 Organisatoriske og politiske rammer

Fra funnene i delkapittelet om organisatoriske og politiske rammer, ser vi at informantene sin opplevelse av hvordan kontoret er organisert, har hatt en viktig betydning for hvordan de trives med sin arbeidshverdag. Ved å jobbe spesialisert opp mot sosiale tjenester, opparbeider

de ansatte seg kunnskap på et lite område hvor de bruker hverandre for å løse de mest krevende sakene. Dette samsvarer med en rapport fra 2018. I denne rapporten viser de til at hvordan organiseringen av arbeidet opplevdes, vil de ansatte kunne arbeide uten unødvendige hinder, om organiseringen er godt fungerende (Ingelsrud & Salomon). Og når organiseringen av arbeidet oppleves som bra, gir dette de ansatte god flyt, som kan sees i sammenheng med å oppleve mestring og mindre stress. Videre i rapporten kommer det frem at de ansatte som har lavere skår på mestringsfaktorene og opplever i sterkere grad belastningsfaktorene, er de som melder om at de ikke ser for seg å skulle fortsette å jobbe i NAV om 5 år (s.42). I denne sammenhengen ser vi at forskning viser til at emosjonell utmattelse og følelsen av håpløshet i hjelpeyrker, utgjør en reel risiko for utbrenthet og at fagpersoner slutter i jobben sin (Baugerud, 2019; Prost & Middleton, 2020). Symptomer på utbrenthet er også at hjelperen står med følelsen av å ha redusert lidenskap og engasjement, da en opplever at innsatsen man legger i jobben ikke gjør en forskjell allikevel. Det kan føre til at man blir kyniske og depersonaliserer og man får en følelse av uvirkelighet og at der er en avstand fra seg selv. Der finnes organisatoriske forhold som kan forebygge denne utfordringen. Et sânt tiltak kan være å endre organisasjonsmodell for en avdeling, slik det har blitt gjort i dette casestudiet.

På basis av funnene, ser vi at alle fem informantene i denne intervjustudien, hadde vært med på en viktig organisatorisk endring som skjedde på kontoret våren 2017. De gikk fra å jobbe etter generalistmodellen hvor alle jobbet med alt, og brukerne ble inndelt etter fødselsdato til den enkelte saksbehandler. De opplevde at saker kunne bli liggende lenge og at de ansatte mistrikket på jobb. Det de gjorde var å skille ut arbeidet med sosiale tjenester for seg selv, det vil si at de gikk over til spesialistmodellen. De ansatte fikk velge om de ville bli med i det teamet, eller jobbe med andre oppgaver. De fem informantene i denne studien var blant de som valgte å fortsette å jobbe i dette sosialøkonomiske teamet. Noe flere av de ansatte understreket at var en viktig faktor for at de trivdes med arbeidet. Dette kan settes i sammenheng med forskning som sier at det å jobbe etter generalistmodellen er å prioritere bort å jobbe sosialfaglig med brukernes situasjoner (Fossestøl et al., 2016, s. 60). Dette er noe som diskuteres. Og det er en tydelig ønsket utvikling når dette bidrar på å styrke det sosialfaglige oppfølgingsarbeidet i forhold til sosiale tjenester.

Ut ifra diskusjonsdelen om organisatoriske og politiske rammer, kan vi så langt konkludere at hvordan NAV kontorene er i stand til å utføre sine tjenester og hva som påvirker opplevelsen av compassion satisfaction hos de ansatte i NAV, har sterke påvirkninger som følger fra organisatoriske tiltak og politikken som ligger i føringene.

5.1.4 Holdninger fra media og politikerne

Fra funnene i delkapittelet om holdninger og politikere, ser vi at informantene uttrykker savn om å bli tatt mer på alvor, ved at de med bestemmelsesmakt anerkjenner at økt arbeidsmengde må stå i balanse med ressurser som kreves. Dette er med på å påvirke opplevelsen av arbeidsglede, og mangel på kontroll og autonomi i den ansatte sin arbeidssituasjon. Vi kan sette dette i sammenheng med at vi befinner oss i nyliberalismens tid, hvor har tankesettet har blitt snudd fra et «vi-perspektiv» til et du-høster-det-du-sår «jeg-perspektiv» (Vetlesen, 2011). Denne forskyvningen av holdning har bidratt til strukturtilpasningsprogrammer som har ført til ulike reformer som går ut på kutt i offentlige utgifter, fremstilt som at dette er ulike tilbud innenfor forskjellige politikkområder. Nyliberalismen har blant annet som konsekvens at det skjer en maktubalanse mellom arbeid og kapital. Profesjonaliteten har vært og er i endring, hvor staten har som prosjekt å styrke det kommersielle og kalle det for en form for profesjonalitet (Evetts, 2011). Endringene viser seg i form av hierarki, byråkrati, produksjons- og resultatmål og standardisering av arbeidsoppgavene. Dette kan karakteriseres som organisatoriske, heller enn profesjonsbasert form for kontroll over arbeidet. En konsekvens kan være at ved at alt skal lønne seg holdning, påvirker hvilke ressurser de med beslutningsmakt tenker er nødvendig for å løse samfunnsoppdraget til NAV. Ved å styrke standardiseringen av arbeidsoppgavene og teknologi, vil det med tiden bli mindre behov for menneskelige ressurser.

Ut ifra funnene, ser vi at de ansatte blir preget av de stadig negative sakene som kommer til uttrykk i media. I tillegg opplever man at politikerne legger ansvaret over på de ansatte, hvor de ansatte egentlig bare utøver det politikerne har bestemt. På den andre siden, mener en av de ansatte at noen av sakene som belyses i media kan ha en heldig innvirkning ved at det fører til ønsket endringer i systemet, hvor de har opplevd seg maktesløse og frustrerte, uten mulighet for påvirkning. Som kjent fra teorien kan vi sette dette i sammenheng med at der finnes forskning som viser til at særlig tiltak som gjøre i organisasjonen kan være med å bidra til å styrke de ansatte sin opplevelse av profesjonell livskvalitet (Stamm, 2010, s. 8–11).

Fenomenet livskvalitet er et sammensatt bilde fordi det henger sammen med flere element; som egenskaper i arbeidsmiljøet (organisatorisk og arbeidsoppgaver), individets personlige egenskaper og hvordan individet blir påvirket av hendelser som innebærer primære og sekundære traumer i arbeidsmiljøet. Vi ser at det å ha muligheter for å påvirke og ha kontroll i

egen arbeidssituasjon, er styrkende for den ansatte sin trivsel i arbeidshverdagen. På en annen side kan vi se at forskning viser til at emosjonell utmattelse og følelsen av håpløshet i hjelpeyrker, utgjør en reel risiko for utbrenthet og at fagpersoner slutter i jobben sin (Baugerud, 2019; Prost & Middleton, 2020). Symptomer på utbrenthet er også at hjelperen står med følelsen av å ha redusert lidenskap og engasjement, da en opplever at innsatsen man legger i jobben ikke gjør en forskjell allikevel. Det kan føre til at man blir kyniske og depersonaliserer og man får en følelse av uvirkelighet og at der er en avstand fra seg selv.

Basert på det vi finner i funnkapittelet om holdninger fra media og politikere, kan vi så langt konkludere med at holdninger fra media og politikere har noe å si for de ansatte sin compassion satisfaction i NAV. Vi ser at mangel på å få frem noe av det positive som skjer i NAV, fører til opplevelse av at jobben som gjøres i NAV, ikke anerkjennes. Dette blir enda en belastning som de ansatte blir påvirket av, men det kan også bidra til positive endringer ved at de sidene av tjenestene en er satt til å utføre som ikke fungerer så godt, blir en prioritet fra de med bestemmelsesmakt.

5.1.5 Egenomsorg

Fra funndelen ser vi at flere av informantene har behov for å sette grenser i forhold til hvem som eier problemene, og dermed hvem som først og fremst har ansvar for å gjøre de tiltakene som trengs for å bedre en problematisk situasjon. Imidlertid ser vi at selv om at de som utfører sosialfaglig arbeid uttrykker at de opplever at det er viktig med egenomsorg for å håndtere deres krevende arbeidsliv, viser det seg at dette i praksis blir vektlagt i liten grad (Bloomquist et al., 2015). Så der er et stort potensial for virksomheter med ansatte i menneskelig tjenesteutøving, i større grad å benytte seg av å nytte gjøre egenomsorg som et verktøy for å bedre profesjonell livskvalitet hos hjelperne. I arbeidet med å hjelpe mennesker i sårbare situasjoner, hender det at det gir sterke inntrykk (Isdal, 2017, s. 45–48). Du har de ekstreme hendelsene som for de fleste fremstår som logisk at de påvirker sterkt på den som skal hjelpe. Så finnes de dagligdagse belastningene, som dukker opp ofte, kanskje flere ganger daglig i arbeidssituasjonen din og som kan være så vanlig at du slutter å tenke noe særlig over det. Eksempelvis kan det være å møte brukere som er preget av depresjon, smerter, angst, sorg, ønsker å ta sitt eget liv, forteller triste historier eller historier om sine traumer. Dette er noe som kan virke belastende på hjelperen, spesielt når dette skjer over tid. Og ofte har ikke arbeidsplassene rutiner eller planer rundt oppfølging av dette. Dette blir den ansatte med

vandt til med tiden, det vil si at disse gjentakende belastende opplevelsene blir normalisert. Vi slutter å tenke over det vi står opp i. Dette kan være positivt i så måte at vi orker å stå møter med mennesker i sårbare situasjoner uten å bli overveldet eller få panikk. Det negative utfallet kan være at vi slutter å være bevisst og ikke reflekterer over situasjonene lenger, og vi får da heller ikke bearbeidet inntrykkene i hodet eller emosjonelt sett. Da kan et viktig verktøy for håndtering av slike belastninger være at vi stopper opp og tar oss selv i å tenke over hva vi jobber med, hva opplever jeg i arbeidet mitt hver dag, og hva er egentlig jobben min?

Et av funnene, viser en annen utfordring som handlet om å ta med seg «jobben» hjem. Særlig gjaldt dette bekymringer knyttet til brukere og deres sammensatte og dramatiske situasjoner, som påvirket informantene emosjonelt. Den ansatte opplevde å bli mer påvirket av denne type belastninger i starten av jobben på NAV, og at med tiden har innsett behovet for å sette grenser for å kunne ta bedre vare på seg selv og håndtering av en følelsesmessig krevende jobb. I arbeidet som hjelpere kan man komme ganske nær den enkelte bruker som har komplekse og alvorlige problemer (Ingelsrud & Salomon; Isdal, 2017). Å møte dette hver dag eller ofte kan være veldig tungt for hjelperen. Den andre delen som omhandler direkte belastninger, er situasjoner som hjelperen blir direkte påvirket av. Det kan være vold der brukeren fysisk angriper deg, trusler som får deg til å føle deg utrygg, krenkelser som utføres som verbal vold, grenseoverskridende atferd hvor hjelperen blir utsatt for blotting, beføling eller at brukeren kommer veldig tett fysisk på deg eller avvisning hvor brukeren tydelig viser at hen ikke vil ha noe med deg å gjøre. Dette er belastninger som påvirker og aktiverer oss emosjonelt. I denne sammenhengen ser vi også at det er i mellommenneskelig interaksjoner man knytter utbrenthetsproblematikken hos de som jobber i hjelpeyrker (Feize & Faver, 2019; Lauridsen, 2021, 2022). I hjelperrollen møter man mennesker med sammensatte livssituasjoner og har ofte liten tro på og/eller hatt negative erfaringer i møte med velferdssystemet, dette er for mange ansatte krevende arbeid (Lauridsen, 2021, s. 356).

På basis av funndelen, kan vi konkludere med at det å ha fokus på egenomsorg i arbeidet i NAV, er et behov og en nødvendighet å opparbeide seg mer kunnskap og bevissthet rundt. På basis av funnene ser vi tydelig at dette var noe de ansatte lærte seg med erfaringer de gjorde seg. Forhåpentligvis kan bevisstgjøring og innsikter bidra til endringer i hjelperrollen og hvordan man jobber i feltet. Det å utvikle en bevissthet og forståelse rundt egne emosjonelle reaksjoner, kan det føre til at hjelperen får en økt forstående og empatisk handlingsmønster i møte med krevende og stressende situasjoner i arbeidshverdagen (Lauridsen, 2021, s. 370). Ut

ifra funnene, kan vi så langt konkludere med at egenomsorg har en viktig rolle for å styrke den profesjonelle livskvaliteten knyttet til compassion satisfaction.

Profesjonell livskvalitet handler om hvordan du som jobber som profesjonell hjelper, opplever ditt arbeid som hjelper (Stamm, 2010). De som jobber som hjelper befinner seg eksempelvis i yrker som helsearbeidere, sosialfaglige yrker, lærere, politi, sykepleiere og andre som yter tjenester til mennesker med behov for hjelp og omsorg. Profesjonell livskvalitet deles opp i to deler, arbeidsglede (compassion satisfaction) og omsorgstrøtthet (compassion fatigue). Ifølge Isdal (2017) er det sentralt å erkjenne at hjelpeyrket er et risikoyrke hvor arbeid med mennesker i vanskelige livssituasjoner vil prege oss og i verste fall gjøre oss syke. Dette er helt vesentlig å være seg bevisst, for å kunne ta kontroll. Dette kan være til hjelp for oss selv og hverandre i en virksomhet. Å arbeide med mennesker som trenger hjelp, kan gi sterke inntrykk på oss helpere. På den ene siden kan inntrykkene påvirke ved å berike og gi oss energi, men på den andre siden kan det også oppleves belastende. Å legge innsats for å øke den profesjonelle livskvaliteten kan være et viktig område for å forebygge at ansatte i hjelpeyrker blir værende i jobben og som kan bidra til å styrke de ansatte, som er nødvendig når man har krevende arbeidshverdager (Prost & Middleton, 2020). Denne første delen av kapitlet handler om å finne ut av hva de ansatte i NAV som arbeider med sosiale tjenester, opplever som styrkende for deres compassion satisfaction. Fra funnene i analysen ser vi fem elementer som er viktige for de ansatte. Det vi finner er at fellesnevnerne mellom alle fem, er at alt foregår i sosiale kontekster.

5.1.6 Dette styrker trivselen hos NAV ansatte

Forskningsspørsmål nummer en: «Hva styrker trivselen til den ansatte?»

Gjennom diskusjonskapitlet har vi sett på ulike faktorer som gir et godt bilde av hva som bidrar til å styrke de ansatte sin opplevelse av arbeidsglede. Først har vi sett på hva som motiverer de ansatte. Motivasjonen er drivkraften og den kan styrkes på ulike måter. Ved å få tilbakemeldinger fra de rundt, både kollegaer, ledere og brukerne og opplevelsen av at der er god sosial støtte på arbeidsplassen, og tid til relasjonsarbeid med brukerne. Forskning viser at det som gir helpere mening i å stå i arbeid med å hjelpe andre, er at noe i jobben gir tilbake til deg som hjelper. Du er i en rolle hvor du både gir og du får. At der finnes tid og rom for interaksjon med brukere, styrker de ansatte sin compassion satisfaction. Dette reflekterer teori knyttet til NAV ansattes arbeidssituasjon, som viser til at arbeidsrelasjonen er et viktig

moment i å utøve omsorg, ved å vise at man ønsker å hjelpe brukeren (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 22–23). Mange som befinner seg i hjelpeyrkene opplever det som meningsfullt og blir motivert av å hjelpe andre (Lauridsen, 2021, s. 356). Vi har sett på betydningen av et støttende fellesskap og felles vektlegging på samarbeid på arbeidsplassen. Dette styrker opplevelsen av fellesskap, trygghet, mestring og kontroll i forhold til arbeidsoppgaver som skal løses og situasjoner som må håndteres. Dette er viktig for å styrke de ansatte sin CS (Ingelsrud & Salomon, 2018). Organisatoriske og politiske rammer er en betydelig faktor for de ansatte sin trivsel. Et eksempel som flere av de ansatte understreket at var en viktig faktor for at de trivdes med arbeidet var at de hadde gått fra å jobbe etter generalistmodellen over til spesialistmodellen. Dette har gjort en enorm forskjell for de ansatte, og for tjenestene som utføres i utøving av sosiale tjenester. Forskning viser at det å jobbe etter generalistmodellen er å prioritere bort å jobbe sosialfaglig med brukernes situasjoner (Fossestøl et al., 2016, s. 60). Alle fem informantene hadde vært med på denne overgangen, og sett og opplevd effektene som dette tiltaket fikk. Holdninger fra media og politikerne er veldig synlige i det offentlige rom, og har derfor innvirkning også for den enkelte ansatte sin trivsel. Som oftest er det mye negativ omtale som skjer, og de ansatte kan oppleve at det blir sett på som at NAV ansatte gjør en dårlig jobb. Det er de som blir kritisert, ikke systemet som legger føringene. Allikevel kommer det frem at det er positivt når det settes søkelys på det som er mangelfullt, det kan bidra til at positive endringer skjer i systemet av de som har myndighet til det. Og vi har sett at egenomsorg er en sentral faktor som bidrar til den ansatte sin CS. Det må skje en økt bevissthet og kunnskap rundt dette som kan bidra til at ansatte i hjelperoller håndterer å stå i krevende situasjoner i arbeidshverdagen (Lauridsen, 2021, s. 370). Søkelys på hvordan man kan legge til rette for å ta vare på seg selv og hverandre, har en viktig rolle for å styrke den enkelte sin profesjonelle livskvalitet og CS. Vi som samfunn må erkjenne at hjelpeyrket er et risikoyrke. Arbeid med mennesker i vanskelige livssituasjoner vil prege oss, og i verste fall gjøre oss syke (Isdal, 2017). Dette er helt vesentlig å være seg bevisst, for å kunne ta kontroll. Dette kan være til hjelp for oss selv og hverandre i en virksomhet. Å arbeide med mennesker som trenger hjelp, gir sterke inntrykk på oss hjelpere. Overordnet for disse fem elementene er at de alle skjer i sosiale kontekster. Og at denne problemstillingen får for lite fokus. Det snakkes for lite om hvordan det oppleves å stå i dette krevende arbeidet og hvordan styrke ivaretagelsen av de ansatte. Ved å anerkjenne at hjelpeyrket er et risikoyrke med behov for å prioritere å legge til rette for det som øker de ansatte sin compassion satisfaction, vil det kunne ha flere positive konsekvenser. Når arbeidet til de ansatte oppleves som en ressurs i

livet fremfor en belastning, øker det sannsynligheten for relasjonell stabilitet for brukerne som skal ha oppfølging. Det er også positivt for virksomhetene å ha stabilitet i personalet da de sitter på verdifull kompetanse, som vil være et stort tap ved eventuelle sykefravær eller oppsigelser. Det å jobbe i hjelpeyrker finnes i store deler av vårt samfunn. Dermed vil det også være en viktig og positiv konsekvens for samfunnet, om vi velger å vektlegge mer kunnskap om hva som styrker compassion satisfaction og god profesjonell livskvalitet hos hjelperne.

5.2 Faktorer som kan bidra til å redusere trivselen hos NAV ansatte

Fra funndelen i kapittel 4.2, ser vi at de ansatte opplever at: interaksjonen med brukerne, hvordan NAV blir sett på utad, NAV som en del av et større system og hvordan arbeidsmiljøet kan fungere som ressurs og belastning, er alle faktorer som har innvirkning på hvordan NAV ansatte opplever arbeidshverdagen sin.

Alle fire funnene blir sett i lys av begrepet compassion fatigue (CF). Hvordan disse faktorene påvirker arbeidsbelastningene i arbeidet med sosiale tjenester, og vi skal undersøke hva dette har å si for den profesjonelle livskvaliteten for yrkesutøverne. Dette skal vi se nærmere på videre i den andre og siste delen av dette kapittelet, og svare på det andre forskningsspørsmålet.

5.2.1 Interaksjon med brukerne

Funnene viser at interaksjonen med brukerne kan oppleves tosidig. At det som skjer i møter og dialoger, både tar og gir energi hos hjelperne. Belastning og stress skjer i relasjoner til andre på jobben, hvor vi opplever krav og forventninger vi ikke klarer å innfri (Skogstad & Harris, 2021, s. 30). Det er de ansatte som jobber mye i menneskemøter, at belastninger i form av relasjonelt arbeid og emosjonelle krav oppstår. Når ansatte opplever at de gir mer enn de får oppstår det en ubalanse som kan gi konsekvenser som utbrenthet og trøtthet, på sikt. Mennesker i vanskelige livssituasjoner er ofte det de ansatte møter i NAV og dette kan tappe veilederen for krefter. Det er de ansatte på kontorene som har de ansiktsnære møtene med brukerne, mens de som jobber i forvaltningen ikke har det. Dette viser at arbeidsoppgavene og organiseringen påvirker kravene de ansatte møter i sitt arbeid. I kontakt med brukerne kan det også oppstå trakassering og grenseoverskridende atferd. I denne sammenhengen ser vi på

profesjonell livskvalitet som handler om hvordan du som jobber som profesjonell hjelper, opplever ditt arbeid som hjelper (Stamm, 2010). I denne rollen kan du bli påvirket av individuelle, samfunnsmessige, nasjonale og internasjonale kriser og hendelser. Profesjonell livskvalitet deles opp i to deler, arbeidsglede (compassion satisfaction) og omsorgstrøtthet (compassion fatigue). Omsorgstrøtthet blir igjen delt opp i to deler, utbrenthet hvor du opplever følelser som utmattelse, frustrasjon, sinne og depresjon, og sekundærtraumatisk stress hvor du har negative følelser som består av frykt og arbeidsrelaterte traumer. Det har vært lite kjent at det kan utvikle seg negativt, det å arbeide som profesjonell hjelper. Dette kan få alvorlige konsekvenser for individet, deres familie og nære andre, det kan påvirke hjelpen de yter og det kan være uheldig for organisasjonen de jobber for. Vi ser imidlertid at det også er positive effekter av å jobbe i hjelpeyrker, ved at det føles godt å kunne hjelpe andre.

Fra funndelen ser vi at det er givende når en opplever at hjelpen som gis fører til en positiv utvikling for brukeren, men ut ifra funnene ser vi at det er flere faktorer ved interaksjonene som oppleves belastende hos hjelperen. I denne sammenhengen ser vi etter over 30 år med forskning, som viser at arbeid med mennesker er særlig belastende (Isdal, 2017). NAV-ansattes utfordringer som de møter i det daglige, kan gi følelse av maktesløshet og stress (Øvreid, 2018). Ansatte i kommunale sosialtjenester har hatt tradisjon for å være behandlingsorientert, i motsetning til andre sider ved NAV hvor trygdeetaten har vært rettighetsorientert og arbeidsformidlingen har jobbet arbeidsrettet (Røysum, 2013). For brukere som er i kontakt med NAV sosiale tjenester, er det viktig å bli møtt av profesjonelle hjelpere som viser omsorg, støtte og tilstedeværelse. Dette, i kombinasjon med de krav og forventninger i arbeidet denne tjenesten innebærer, krever profesjonell håndtering. En sånn arbeidssituasjon kan bidra til et stort følelsesmessig press som hjelperen er forventet å skulle håndtere. Vi vet at slike stadige belastninger kan bidra over tid til risiko for at hjelperen ender opp med lengre tid sykefravær eller finner seg en annen jobb (Isdal, 2017). Eksempelvis kan den NAV ansatte møte brukere som er preget av depresjon, smerter, angst, sorg, ønsker å ta sitt eget liv, forteller triste historier eller historier om sine traumer (Isdal, 2017, s. 45–48). Dette er noe som kan virke belastende på hjelperen, spesielt når dette skjer over tid. Og ofte har ikke arbeidsplassene rutiner eller planer rundt oppfølging av dette. Dette blir den ansatte med vandt til med tiden, det vil si at disse gjentakende belastende opplevelsene blir normalisert. Vi slutter å tenke over det vi står oppe i.

Ut ifra diskusjonene kan vi så langt konkludere med at gjennom interaksjon med brukere, kan det oppstå opplevelser som både bidrar til å styrke CS, men også øke den ansatte sin CF. Og

vi ser at det er særlig i relasjonelt arbeid, de ansatte opplever emosjonelle krav og stress. Hjelperen kan oppleve dette ofte og over tid, dette blir en normalitet man ikke tenker bevisst over. Konsekvensen kan være at hjelperen blir utbrent, og opplever å være i en tilstand preget av compassion fatigue. Det er fortsatt ikke vanlig at det jobbes systematisk med å følge opp denne typen problematikk i virksomheter hvor dette er en aktuell utfordring. Compassion fatigue kan prege i stor grad, og føre til sykefravær og at ansatte finner seg annen jobb.

5.2.2 NAV utad

I funnene ser vi at de stadig negative omtalene om NAV i aviser, sosiale media, kommentarfelt, leserinnlegg og lignende, påvirker informantene negativt. Særlig når man er ny som ansatt i NAV. Informantene opplever at det som kommer til uttrykk der ute, stemmer dårlig med deres opplevelse av det som skjer på deres arbeidsplass og har ofte kun negativt fokus og bare en side av saken som belyses. I denne sammenhengen kan faktoren som kommer innunder mestringsfaktorer, handler om faglig integritet (Ingelsrud & Salomon). At de ansatte opplever arbeidet sitt som meningsfullt. Det kan virke som at dette er en av faktorene som blir påvirket ved negativ omtale av Nav utad, at dette kan påvirke de ansattes faglige integritet ved at det er feilene og noen negative hendelser hos NAV som får mest oppmerksomhet utad. Imidlertid kan vi også knytte dette til belastninger som kan kategoriseres som strukturelle eller sosiologiske (Isdal, 2017, s. 64–70). Den første delen kan eksempelvis være hjelperer som befinner seg i en situasjon i møtet med brukere hvor brukeren befinner seg i nød og lidelse, men hvor systemet du jobber innenfor er inhuman. Og en slik sak kan komme opp i media, hvor du som ansatt vet at du er nødt til å følge det regelverket som er bestemt. De ansatte kan være den som direkte eller indirekte blir klandret for utfallet av en sak. Sosialpolitiske innstramminger kan bidra til at hjelperen sitt arbeid oppleves som ekstra belastende ved at de må følge regler som de er uenige i og ikke kan gjøre noe med. Dette kan virke tyngre belastende enn selve møtet med enkeltmennesker. Strukturelle forhold basert på politisk og organisatorisk nivå, angår de sosialpolitiske føringene og det er der endringer må gjøres for å bedre situasjonen (Bergheim & Rugkåsa, 2022). I arbeidet som hjelperer kan man komme ganske nær den enkelte bruker som har komplekse og alvorlige problemer. Da kan det være ekstra krevende å ta inn over seg når det uttales i det offentlige at de som jobber i NAV blir fremstilt som at de gjør en dårlig jobb.

Ut ifra funnene ser vi at informantene opplever at innbyggernes holdninger bærer preg av at NAV skal kunne løse «alt». Blant annet gjennom det som kommer til uttrykk i møte med brukere, og i kommentarfeltene på offentlige innlegg om NAV. I denne sammenhengen kan vi relatere dette til at i de moderne tider har rollen til profesjonelle hjelpere blitt kritisert for å bruke og ha for mye makt i forhold til brukeren (Bergheim & Rugkåsa, 2022; Ekeland, 2021). Det har blitt argumentert frem til at det må gis mer makt til brukeren, og mindre til hjelperen. Det har skjedd endringer de siste tiårene, som har ført til mindre autonomi og frihet hos hjelperne. Dette fører til motsetninger i hjelpearbeidet. Det handler om hvordan hjelperne skal klare å hjelpe, når de har mindre autonomi til å hjelpe med. Et annet dilemma er at som konsekvens at denne kritikken har det oppstått økende styring og kontroll som skal gi mindre makt hos hjelperen og som vi ser er en del av moderniseringen av offentlig virksomhet. Utfordringen blir da at hjelperen står i enda en skvis, som består av å innfri forventninger om standardisering i arbeidsutførelsene, mens brukerne ønsker individualisering. Mulig det er dette vi ser når brukerne opplever misnøye med den hjelpen de får, eller manglende hjelp sett fra deres perspektiv. Ettersom det er kjent at arbeidssituasjonen til NAV ansatte er kjent for å være kompleks og med mange og noen tidvis motstridende arbeidsoppgaver (Lauridsen, 2021; Riis-Johansen et al., 2018; Øvrelid, 2018). Ser vi i forskningen som har blitt gjort på NAV de siste årene, peker på at ansatte opplever å stå i ulike dilemmaer som kan oppleves som belastninger for de ansatte: kvantitative krav, kognitive krav, rollekonflikt, relasjonelt arbeid og emosjonelle krav, trakassering og konflikter. Det er mange faktorer som peker i retning om at NAV ansatte er svært utsatt for å bli utbrent og oppleve CF.

På basis av drøftingene kan vi så langt konkludere med at de negative omtalene av NAV i offentlige uttalelser og kommentarer, påvirker de ansatte negativt. Dette fordi det ofte kan fremstå som at de ansatte gjør en dårlig jobb. Og det er som oftest kun det som er negativt som får søkelyset på utsiden av NAV. Ved at de ansatte i NAV står stadig i ulike skviser mellom brukerne og systemet, vil det kunne gi store belastninger over tid og ha som konsekvens at man blir overbelastet og fører til utbrenthet (CF).

5.2.3 NAV som en del av et større system

I funnene ser vi at informantene opplever at ytre omstendigheter er med på å påvirke hvordan de har det på jobb, i stor grad. Som et eksempel viser de til krigen i Ukraina, som har bidratt til at de opplever stort arbeidspress. Dette har foregått det siste året. Det har vært undersøkt

hvilke ulike faktorer som kan virke belastende i arbeid hos NAV. Faktorene som kom frem var kvantitative krav, kognitive krav, rollekonflikt, emosjonelle krav, relasjonelt arbeid, trakassering og konflikter (Ingelsrud & Salomon, s. 9–19). De kvantitative kravene handler om forholdet mellom mengden arbeid og tiden du har til rådighet til å utføre arbeidet. Belastningsfaktorene her innebærer tidspress, at det hoper seg opp med arbeid, at arbeidsmengden ikke fordeles jevnt og opplevelsen av at den begrensede tiden går utover den faglige kvaliteten i yrkesutøvelsen. Når vi ser dette i sammenheng med forskning som viser til at arbeidstilsynet har understreket at et stort arbeidspress, nye yrkesroller og følelser av at arbeidsoppgavene er vanskelig å håndtere, kan ha negative effekter på helsen til veiledere (Lauridsen, 2021, s. 354). Vi kan ut ifra dette funnet så langt, konkludere med at slike situasjoner påvirker hjelperne ved at dette er belastende faktorer som har en del å si for hvordan de har det på jobb. Og som de ikke har kontroll til å påvirke. Ettersom at man ikke kan påvirke situasjonen, blir hjelperen bare nødt til å stå i det. Og det fører til stort arbeidspress, og i tillegg mer ensidig arbeid hvor tiden går hovedsakelig til å produsere vedtak. Andre oppgaver må vike, hvor den ansatte opplever at det er mindre rom for den faglige kvaliteten i arbeidet. Den sosialfaglige, det relasjonelle og den individuelle oppfølgingen som også er en viktig del av ansvaret NAV ansatte har.

I funndelen ser vi at de ansatte ikke opplever å få anerkjennelse fra de med bestemmelsesmakt, i forhold til håndteringen av situasjonen de står i. Konsekvensene er at de ikke har tid eller ressurser til å utføre de sosialfaglige delene av arbeidet, da de stort sett må prioritere de akutte sakene, som innebærer masseprodusering av vedtak om økonomisk støtte. I denne sammenhengen finner vi en undersøkelse hvor målingene på ulike NAV kontor viser at ansatte i rapporten uttrykte at det var belastende å stadig måtte prioritere de sakene som hastet mest og ikke føle at en har tid til å gjøre jobben så grundig som en kunne ønske (Ingelsrud & Salomon, s. 9–19). Hjelperne opplever å ikke strekke til. Dette kan bidra til bekymringer og skyldfølelser, noe som tar energi. Særlig når en står i dette over tid, slik de ansatte i intervjuundersøkelsen viser til. De har stått i flyktningkrisen i ett års tid, uten ekstra ressurser til å håndtere det ekstra arbeidet som følger av krisen. Før dette hadde de koronasituasjonen som måtte håndteres utenom det vanlige. De ansatte vet aldri når kriser oppstår og når de tar slutt. Det har vært stadige unntakstilstander, uten at det har vært noen endringer i mengden ressurser til rådighet. Konsekvensene kan være at hjelperne blir utbrent og kjenner på følelser som utmattelse, frustrasjon, sinne og depresjon (Stamm, 2010). Annen forskning viser til at mangel på tid og høye kvantitative krav fikk som konsekvens at den

ansatte følte mindre kontroll der følelser som håpløshet og lite mestring ble trukket frem (Ingelsrud & Salomon). De ansatte som hadde lavere skår på mestringsfaktorene og opplevde i sterkere grad belastningsfaktorene, var de som meldte om at de ikke så for seg å skulle fortsette å jobbe i NAV om 5 år. Ut ifra disse punktene ser vi at når de ansatte opplever å stå i stort arbeidspress over tid, og dette videre fører til ensidig, lite relasjonelt arbeid og mangel på kontroll over egen arbeidssituasjon kan få store konsekvenser og bidra til at ansatte opplever CF.

Et annet funn vi ser, er hvordan målstyring og motstridende arbeidsoppgaver gir mangel på mestring i hvordan de ansatte skal løse arbeidsoppgavene sine. I en forskningsrapport viser de til at ved målstyring lages det regelmessige rapporter om arbeidet som gjøres både på avdelingen, men også for den enkelte ansatte (Ingelsrud & Salomon). Dette kan virke belastende på den måten at det ikke nødvendigvis oppleves som relevant det som måles. Noen ansatte på kommunalt nivå ga tilbakemelding på at styringsmålingene ikke hadde tilnærminger som passet til de sosialfaglige utfordringene og at dette som fag ikke hadde så stor tyngde etter innføringen av NAV-reformen. Det vi ser er at denne forskningsundersøkelsen samsvarer med det vi ser i funnet om hva som kan gi manglende mestring i arbeidet. Det viktigste NAV gjør er å få folk ut i arbeid eller hjelpe de som er i arbeid å tilrettelegge ved behov, ved siden av å sikre at den enkelte evner å forsørge seg selv (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 54–56). I innføring av arbeidslinjen har det ikke vært en del av det, å skulle utføre sosialfaglig arbeid (Øvrelid, 2018, s. 105). Sentralt i sosialfaglig utførelse har relasjonsarbeid i møte med mennesker, sett i sammenheng med sosiale og politiske kontekster, vært viktig. Det kritiske punktet her er hvordan implementeringen av arbeidslinja påvirker den autonome utøvelsen i arbeidet og yrkesutøverens tause kunnskap. Hva man kollektivt sett anerkjenner som legitim kunnskap og ikke, blir påvirket av denne delen av sosialpolitisk virkemiddel. Forskning viser til at ansvaret har blitt overført fra samfunnet til enkeltindividet, at de som opplever å ha utfordringer i livet sitt har seg selv å klandre (Røysum, 2010, s. 48). Dette er et eksempel på det som kan oppleves som motstridende for hjelpere i sosiale tjenester, og påvirker de ansatte sin trivsel.

Ut ifra diskusjonene kan vi se at faktorer som tidspress, mangel på ressurser som går utover den sosialfaglige delen av arbeidet, arbeidet blir ensformig, målstyring som oppleves meningsløs, er alle faktorer som påvirker den ansatte sin compassion fatigue, og kan ha som konsekvens at hjelperne blir utbrente. Det kan føre til fravær av mestring og anerkjennelse

hos de ansatte, og bør være noe som får fokus og tiltak som kan snu på situasjonen. Dette er noe som bør skje på alle nivåer. På systemnivå, organisasjonsnivå og individnivå.

5.2.4 Arbeidsmiljøet som ressurs og belastning

På basis av funnene ser vi at det å jobbe sammen som team, oppleves tosidig. På den ene siden er det godt å støtte seg på hverandre, og sammen har de masse kunnskap som brukes i å finne løsninger i de mest krevende sakene. På den andre siden oppleves de mange og noen ganger tidkrevende diskusjonene, som energitappende. Særlig løftes frem de ukentlige kollegiale møtene, hvor de drøfter den enkeltes saker som de vil ha innspill på. I denne sammenhengen ser vi at kvaliteten på gruppedialogens dynamikk har mer å si enn man ofte tror (Spurkeland, 2020). Relasjonelle og følelsesmessige prosesser foregår hele tiden underveis i gruppedialogene. En får både faglige resultater og relasjonelle resultater ut av slike møter. Og begge parter spiller en viktig rolle. Dersom møtene ikke ender i oppsummeringer og konklusjoner, kan en føle at tiden brukt på møtet er bortkastet. I slike gruppedialoger kan vi lære mye av hverandre på den ene siden, og på den andre siden får vi også et visst inntrykk av hvor vi står som team. En møteleder kan være hensiktsmessig å ha i slike settinger, for å sørge for rettferdighet, balanse og at alle får delta. I funndelen ser vi at de ansatte har særlig fokus på holdningen om å gjøre hverandre gode. Det handler om at all relasjonell påvirkning som bidrar til å gjøre at andre føler seg sterkere psykisk, føler seg mer kompetent og yte det beste en har for å bidra (Spurkeland, 2020, s. 137). I denne sammenhengen ser vi at dette skjer i stor grad på dette teamet og virker styrkende på de ansatte sin CS. Imidlertid ser vi at disse gruppemøtene kan ta energi da det kan være tidkrevende, energitappende når det er mye uenighet og opplevelse av å ikke lande på noe. Videre i funndelen ser vi at de ansatte opplever ledere som fraværende og uengasjerte, som belastende. Og påpeker nettopp viktigheten av at dette er noe som prioriteres på deres arbeidsplass, for trygghet og trivsel. I en undersøkelse om NAV har vi sett at lederstøtte går ut på i hvilken grad de ansatte føler at de får støtte fra lederen og får nyttige tilbakemeldinger (Ingelsrud & Salomon). I rapporten kommer det frem at de ansatte føler de får støtte fra leder, men at det er sjelden leder spør om hvordan de har det på jobb. Dette samsvarer med funnet om at uengasjerte og psykisk fraværende ledere er noe som virker inn på de ansatte sin opplevelse av trivsel på jobb. I forhold til arbeidsmiljøet blir faktoren sosial støtte nevnt som en sikker buffer mot utbrenthet og stress, hvor de viktigste kildene til å få dette er via

medarbeidere, leder og i virksomheten generelt (Nielsen et al., 2023, s. 3–4). Sosial støtte blir ansett som en mestringsressurs som innebærer verbal og non-verbal kommunikasjon mellom to eller flere parter som bidrar til å minke usikkerhet om situasjonen, selvet eller relasjonen. Sosial støtte kan bidra til å øke følelsen av å ha kontroll av situasjonen en står i. Forskning knytter dette også til de som er i stillinger med høye emosjonelle krav. Slik støtte fra ledere og kollegaer kan bidra til å styrke den enkelte ansattes innebygde ressurser, styrke motivasjonen og redusere stresset den ansatte opplever i arbeidshverdagen. Dette er dermed en viktig støtte å ha med seg. Organisasjonsstøtte innebærer at det gis ressurser, kommunikasjonen, forsterkningen og oppmuntringen som kan bidra til å styrke de ansatte sin trivsel. Og at virksomheten legger til rette for å de brife etter emosjonelle krevende opplevelser, er dette med på å forebygge de negative effektene som kan komme av å jobbe med emosjonelt krevende arbeidsoppgaver. Til sammen ser vi i diskusjonsdelen at ved fraværende og uengasjerte ledere, ser dette ut til å bidra til dårligere opplevd støtte i arbeidsmiljøet, føre til mer usikkerhet og utrygghet blant de ansatte og opplevelsen av å stå mer alene i den krevende arbeidssettingen.

5.2.5 Dette reduserer trivselen hos NAV ansatte

Forskningsspørsmål nummer to: «Hva reduserer trivselen til den ansatte?»

Vi har sett at interaksjon med brukere, NAV utad, NAV som en del av et større system og arbeidsmiljøet som ressurs og belastning, er faktorer som de ansatte opplever som kan redusere deres arbeidsglede. Det disse fire har til felles er at de henger sammen med mangel på anerkjennelse. Og vi ser at i relasjonelt arbeid opplever de ansatte emosjonelle krav og stress. Dette er noe en møter ofte og over tid og det blir en normalitet man ikke tenker bevisst over. Det kan bidra til at hjelperen blir utbrent, og opplever å være i en tilstand preget av compassion fatigue. Det er fortsatt ikke vanlig at det jobbes systematisk med å følge opp denne typen problematikk i virksomheter hvor dette er en aktuell utfordring. Vi ser at over 30 år med forskning viser at arbeid med mennesker er særlig belastende (Isdal, 2017). NAV-ansattes utfordringer som de møter i det daglige, kan gi følelse av maktesløshet og stress (Øvrelid, 2018). Profesjonell livskvalitet deles opp i to deler, arbeidsglede (compassion satisfaction) og omsorgstrøtthet (compassion fatigue) (Stamm, 2010). Omsorgstrøtthet blir igjen delt opp i to deler, utbrenthet hvor du opplever følelser som utmattelse, frustrasjon, sinne og depresjon, og sekundærtraumatisk stress hvor du har negative følelser som består av

frykt og arbeidsrelaterte traumer. Dette kan få alvorlige konsekvenser for den ansatte, deres familie og nære andre. Det kan også påvirke hjelpen de yter og være uheldig for organisasjonen de jobber for. Ut ifra diskusjonsdelen, ser vi at informantene opplever at innbyggernes holdninger bærer preg av at NAV skal kunne løse «alt». Blant annet gjennom det som kommer til uttrykk i møte med brukere, og i kommentarfeltene på offentlige innlegg om NAV. Vi har sett at dette kan påvirke de ansattes faglige integritet ved at det er feilene og noen negative hendelser hos NAV som får mest oppmerksomhet utad. Ved å se på NAV som en del av et større system, ser vi at dette trekkes frem som en stor betydning for de ansatte sin profesjonelle livskvalitet. Til eksempel opplever de flyktningkrisen som har ført til overbelastning av arbeid siste året, uten ekstra ressurser til å håndtere det ekstra arbeidet som følger av krisen. Før dette hadde de koronasituasjonen som måtte håndteres utenom det vanlige. De ansatte vet aldri når kriser oppstår og når de tar slutt. Det har vært stadige unntakstilstander, uten at det har vært noen endringer i mengden ressurser til rådighet. Konsekvensene kan være at hjelperne blir utbrent og kjenner på følelser som utmattelse, frustrasjon, sinne og depresjon (Stamm, 2010). Annen forskning viser til at mangel på tid og høye kvantitative krav fikk som konsekvens at den ansatte følte mindre kontroll der følelser som håpløshet og lite mestring ble trukket frem (Ingelsrud & Salomon, 2018). Det å jobbe i fellesskap oppleves både styrkende og belastende. I diskusjonen ser vi at de ansatte har særlig vektlegging på holdningen om å gjøre hverandre gode. Det handler om at all relasjonell påvirkning som bidrar til å gjøre at andre føler seg sterkere psykisk, føler seg mer kompetent og yte det beste en har for å bidra (Spurkeland, 2020, s. 137). I denne sammenhengen ser vi at dette skjer i stor grad på dette teamet og virker styrkende på de ansatte sin CS. Imidlertid ser vi at disse gruppemøtene kan ta energi da det kan være tidkrevende, energitappende når det er mye uenighet og opplevelse av å ikke lande på noe. Videre i diskusjonsdelen ser vi at de ansatte opplever ledere som fraværende og uengasjerte, som belastende. Og påpeker nettopp viktigheten av at dette er noe som prioriteres på deres arbeidsplass, for trygghet og trivsel. I diskusjonen ser vi eksempel på en hjelper i teamet som bar preg av å være omsorgstrøtt. Og en måte å håndtere dette på for kollegaen var å sette grenser for seg selv, ved ikke å avlaste sine kollegaer selv om man kanskje burde. Kollegaene viste tegn til at dette kunne gi frustrasjon, men valgte å se at saker og folk har sine nyanser. Dermed var dette antagelig nok arbeidsbelastning for den kollegaen som bar preg av å være overbelastet. Compassion fatigue er en naturlig konsekvens over tid av å hjelpe, eller ønske å hjelpe personer som er traumatisert eller som lever i smerte.» Dette kan også kalles omsorgstrøtthet og er noe som

oppstår etter gjentatte møter med brukere som har det vondt, over tid. Det skjer gradvis at hjelperens motivasjon og empati avtar med tiden og en kjenner mer og mer på utmattelse knyttet til hjelpearbeidet. Symptomene er de samme som ved utbrenthet og ved vikarierende traumatisering, og viser seg som følgende; liten innsats og tro på at jobben vi gjør er av betydning. Dette kan bidra til at våre kollegaer og ledere tenker at vi er late eller prøver å unngå å ta på seg ekstra oppgaver (Isdal, 2017).

Den andre og siste delen av diskusjonskapittelet har handlet om hva som reduserer trivselen til NAV ansatte. Som mennesker preges vi av hverandre på godt og vondt. I arbeidet som hjelper vil en oppleve at dette er en del av arbeidslivet vårt. Og det som gir oss energi, tar ikke bort det som tar energi. Det blir en del av vår helhetlige opplevelse av arbeidshverdagen som hjelper. Å erkjenne at hjelpeyrket er et risikoyrke er viktig (Isdal, 2017, s. 276–277). Det bidrar til bevissthet rundt at vi blir tatt hensyn til av våre ledere, medarbeidere og oss selv. Hvis ikke kan det få konsekvenser i form av at det kan påvirke vår trivsel på jobben og med arbeidet, men også i privatlivet og våre relasjoner utenom arbeid. Vi må anerkjenne som hjelpere at det ikke er alt vi kan rekke eller bruke tid på, men at vi fortsatt kan være gode hjelpere selv om vi ikke rekker alt vi gjerne skulle ha gjort. De indirekte belastningene, handler om når de ansatte får innsikt i brukernes lidelser. Det kan være helseutfordringer, traumer eller smerter. Som hjelper møter vi daglig mennesker som lider av ulike grunner, og dette er kanskje den største belastningen hjelperen har siden inntrykkene skjer så ofte. Imidlertid ser vi at denne typen belastninger ofte blir lite anerkjent i arbeidsmiljøene der dette er aktuelt (Isdal, 2017). Der finnes et forhold mellom hjelperens opplevelse av compassion fatigue og compassion satisfaction (CS), hvor hjelperen kan oppleve begge deler i sin arbeidshverdag. CF/CS skjer når den ansatte blir eksponert for stressende situasjoner i arbeid med mennesker som søker hjelp. Det kan være mennesker som er traumatisert, de kan ha hatt en vanskelig barndom, opplevd krig og å være på flukt, har psykiske problemer, avhengighetsproblematikk osv. Du kan få følelsen av at det du gjør i jobben din, ikke gjør en forskjell for den du prøver å hjelpe. Du kan sitte med følelsen av håpløshet. Det kan være i forbindelse med at du jobber i et arbeidsmiljø som er lite støttende og/eller at du har en jobb som har svært høy arbeidsbelastning. Dette kan bidra til at du blir mindre effektiv i arbeidet ditt og innebærer høyere risiko for å bli utbrent, altså CF.

Ut ifra diskusjonene kan vi så langt konkludere med at det er i de sosiale prosessene og interaksjonene med de rundt i arbeidsmiljøet som påvirker de ansatte sin balanse mellom CS og CF. Vi ser at dette foregår i forhold til brukere, kollegaer, ledere og systemiske faktorer

som de ansatte har som rammer for arbeidet sitt. På basis av diskusjonen har vi sett at manglende anerkjennelse fra de med bestemmelsesmakt påvirker ved at ressursene ikke økes i takt med arbeidsmengden. Det blir satt forventninger om at de ansatte skal løse enhver akutt situasjon, uten noen form for tilbakemeldinger som anerkjenner at de gjør en viktig og god jobb for samfunnet. Tvert imot ser vi at utad i samfunnet får NAV stadig kritikk på ulike saker, og de ansatte blir fremstilt som at de gjør en dårlig jobb istedenfor at kritikken rettes mot politikken og systemet som er de som legger føringer og bestemmer hva som skal skje i NAV. Ut ifra diskusjonene som vi har sett at er med på å redusere trivselen hos ansatte i NAV, har vi også sett dette i lys av begrepet compassion fatigue. Basert på intervjuundersøkelsen som er grunnlaget for denne oppgaven, teori og forskning, ser vi at til tross for at dette er et høgst aktuelt tema i så mange yrkesplattformer som omhandler omsorg for andre, er det allikevel lite anerkjent som problem som må håndteres. Konsekvensene er at mange ikke orker å stå i disse jobbene over tid, da det tæres på den profesjonelle livskvaliteten til ansatte.

6 Konklusjon

I innledningen så vi at ansatte hos NAV, gjentatte ganger snakket om høy turnover og høgt sykefravær som et opplevd problem (Fossestøl et al., 2020). Litteraturen på området gir kunnskap om ulike utfordringer NAV ansatte møter i arbeidet sitt, men det er lite kunnskap om hvordan de ansatte opplever å måtte balansere i spenningsfeltet mellom arbeidsglede (compassion satisfaction) og omsorgstrøtthet (compassion fatigue). Denne oppgaven har derfor rettet søkelyset mot NAV ansatte og deres opplevelse av hva som gir trivsel og mistriivsel i arbeidshverdagen. Ved å forstå de ulike positive og negative mekanismene ved hjelpearbeidet, kan det øke hjelpearbeiderne sine evner til å hjelpe brukere og bidra til at den profesjonelle finner en bedre balanse i arbeidet. Gjennom fem NAV ansattes fortellinger rundt hva som gir og hva som tar energi i deres arbeidshverdag, har oppgavens problemstilling blitt undersøkt med utgangspunkt i teori og forskning knyttet til begrepene compassion satisfaction og compassion fatigue. Problemstillingen ble operasjonalisert via to forskningsspørsmål. De to forskningsspørsmålene vil besvares først, deretter vil problemstillingen bli besvart.

Svaret på problemstillingen: «Hvordan opplever ansatte i NAV sosialtjenesten arbeidet sitt?»

Det er viktig at vektlegging på mestringsstrategier og sosial støtte legges på organisatorisk nivå, til forskjell fra individnivå hvor fokuset blir negativt og ansett som mangler hos den enkelte. At den ansatte at tilgang på veiledning fra rutinerne kollegaer eller noen eksterne, har vist seg å virke styrkende i møte med belastende situasjoner i arbeidet (Baugerud, 2019; Prost & Middleton, 2020). Forskning peker også på at det de ansatte som er nyutdannede og yngre innebærer høyere risiko for utbrenthet, da de i større grad blir påvirket av det som skjer på jobben. Med arbeidserfaring kommer også utvikling av mestringsstrategier i forhold til stress og belastninger i arbeidet, som tar tid å opparbeide seg (Baugerud, 2019, s. 241–242).

I forhold til arbeidsmiljøet blir faktoren sosial støtte nevnt som en sikker buffer mot utbrenthet og stress, hvor de viktigste kildene til å få dette er via medarbeidere, veileder og i virksomheten generelt (Nielsen et al., 2023, s. 3–4). Sosial støtte blir ansett som en mestringsressurs som innebærer verbal og non-verbal kommunikasjon mellom to eller flere parter som bidrar til å minke usikkerhet om situasjonen, selvet eller relasjonen. Sosial støtte kan bidra til å øke følelsen av å ha kontroll av situasjonen en står i. Forskning knytter dette også til de som er i stillinger med høye emosjonelle krav. Slik støtte fra veiledere og kollegaer kan bidra til å styrke den enkelte ansattes innebygde ressurser, styrke motivasjonen og redusere stresset den ansatte opplever i arbeidshverdagen. Dette er dermed en viktig støtte å

ha med seg. Organisasjonsstøtte innebærer at det gis ressurser, kommunikasjonen, forsterkningen og oppmuntringen som kan bidra til å styrke de ansatte sin trivsel. Og at virksomheten legger til rette for å de brife etter emosjonelle krevende opplevelser, er dette med på å forebygge de negative effektene som kan komme av å jobbe med emosjonelt krevende arbeidsoppgaver. Det er i de sosiale interaksjonene med pasienter, brukere, klienter eller andre, som fører til opplevelsen av høye emosjonelle krav på arbeidsplassen. Forskning viser at kollegial støtte og organisatorisk støtte er viktig for å styrke ansatte sin profesjonelle livskvalitet og forebygge omsorgstrøtthet. God ivaretagelse av hjelpere kommer ikke av seg selv. Å få felles forståelse på hvordan det oppleves å stå i dette krevende arbeidet må til, for at det skal bli tatt på alvor og systematiske tiltak for å håndtere dette må på plass. I sosialfaglig arbeid bruker NAV ansatte seg selv som det viktigste verktøyet for å gi hjelp og ivareta mennesker i vanskelige, langvarige og komplekse situasjoner, gjennom samtaler og tett oppfølging (Fossestøl et al., 2016). Derfor er det helt vesentlig at hjelperne også må bli ivaretatt for å yte best mulig hjelp til andre. Som innledningskapittelet også viser til, trenger NAV ansatte å finne en balanse i spenningsfeltet mellom opplevelsen av arbeidsglede (CS) og omsorgstrøtthet (CF), sånn at de klarer og ønsker en fremtid i NAV. Vi kan så langt konkludere med at der er mange mekanismer som kan virke inn på NAV ansattes opplevelse av arbeidssituasjonen. Vi har sett på ulike perspektiv i forhold til hva teori, forskning og empiri knytter hva og hvordan ulike faktorer belaster og beriker. Det sentrale her er at vi fortsatt ikke har kultur og system for ivaretagelse av hjelperne: i samfunnet, politikken, i de aktuelle virksomhetene og hos hjelperne selv. På bakgrunn av den kunnskapen vi har, knyttet til begrepet compassion satisfaction, er dette noe vi må verne om og styrke der vi kan.

Samfunnsrelevans:

Denne studien viser at jobben de ansatte på NAV sosiale tjenester har oppleves tvetydig, den innebærer elementer som bidrar til både opplevelse av compassion satisfaction og compassion fatigue. Selv om oppgaven omhandler sosialfaglig arbeid, angår dette temaet langt utover både det sosialfaglige som yrke og utenfor NAV sine arbeidsområder. Gjentatte ganger i løpet av oppgaven har vi sett hvordan mennesker i ulike hjelperroller, kan oppleve den profesjonelle livskvaliteten, derfor angår denne utfordringen hele samfunnet. Mange befinner seg i disse hjelperrollene, andre tar imot hjelp fra disse menneskene og andre igjen lever med de som familie, venner og slekt. Empirien viser at det er mange forhold som påvirker NAV ansatte sin opplevelse av arbeidssituasjon. Og hvordan de opplever de ulike forholdene, er subjektivt, men allikevel ser vi at det er mye likheter også. Vi er avhengige av gode vilkår, i

form av systemisk, organisatorisk, arbeidsmiljømessig og individuell ivaretagelse for å styrke hjelperne sin profesjonelle livskvalitet. Det tar energi å bry seg om andre, og vi blir påvirket av de rundt oss. På godt og vondt. Det ser vi også i diskusjonen. Og den viser at vi har en vei å gå som samfunn når det gjelder ivaretagelse av de som befinner seg i den profesjonelle hjelperrollen. Konsekvensene ved å styrke trivselen til ansatte er å hindre frafall av ansatte, de får bedre helse og settes i bedre stand til å kunne yte god hjelp til brukere og til hverandre i arbeidsmiljøet. Ikke minst forebygge compassion fatigue hos de ansatte, hvor trivselen blir redusert og sannsynligheten for at en slutter, blir sykemeldt eller får vanskeligheter i å samarbeide med brukere, kollegaer og andre instanser. Vi har gjennom de ulike delene også sett at hvordan man har det på jobb, kan påvirke våre relasjoner og hvordan vi har det ellers. Derfor er dette et viktig tema, og vi må se dette i et helhetlig perspektiv som involverer på ulike nivå.

Faglig relevans:

Gjennom diskusjonskapittelet har vi sett på ulike faktorer som styrker den ansatte sin opplevelse av arbeidssituasjonen. Det lar seg vanskelig gjøre å ta hele denne jobben selv, som individ. Vi trenger at dette jobbes med på det jevnlike innad mellom kollegaer og ledere, systemene vi jobber innenfor og at der er rom for å arbeide med refleksjon og bearbeiding av de ansatte sin emosjonelt krevende arbeidshverdag. Hjelperne som har det bra på jobb, yter bedre hjelp til brukerne.

Avgrensninger og forslag til forskning videre:

Med økt kunnskap, åpenhet og bevisstgjøring på systemnivå, organisasjonsnivå og individnivå, ligger det stort potensiale for forbedringer for å ivareta hjelperne i større grad enn det som gjøres. Det som kunne vært interessant å utforske videre i denne sammenhengen er: Hvorfor er det lite kjent hvordan de i hjelperroller blir påvirket av jobben de gjør? Hvordan kan man systematisk tilrettelegge for bedre ivaretagelse? Hvordan har profesjonelle hjelperne det landet rundt og hva opplever de at bidrar til å styrke og redusere deres profesjonelle livskvalitet?

Denne masteroppgaven har vektlagt kvalitativ metode i undersøkelsen av NAV ansattes opplevelse av arbeidshverdagen. Denne metoden har sine begrensninger ved at det er få ansatte som er med i undersøkelsen, sett i forhold til at der er et stort antall ansatte på NAV kontorene i Norge. Samtidig viser studien at det mangler knyttet til oppfølgingen som trengs, for å styrke og ivareta NAV ansattes profesjonelle livskvalitet. Det kunne i så tilfelle

vært spennende å foreta en kvantitativ undersøkelse på samme tema, for å se hvilke sammenhenger man da kommer frem til. For å få økt kunnskap om hva som styrker og reduserer de profesjonelle hjelperne sin livskvalitet, er det sentralt at det blir utført videre forskning i forhold til dette. Både for samfunnet, for brukerne av tjenestene og for de ansatte i disse yrkene.

7 Referanser

- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (u.å.). *NAV-reformen*. Regjeringen.no. Hentet 24. januar 2023 fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/nav-reformen/id604957/>
- Arbeids- og sosialdepartementet, A. (u.å.). *Milepæler i NAV-reformen*. Regjeringen.no. Hentet 24. januar 2023 fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumentarkiv/regjeringen-solberg/asd/Tema-og-redaksjonelt-innhold/milepaler-i-nav-reformen1/id749892/>
- Banks, S. (2013). Negotiating personal engagement and professional accountability: Professional wisdom and ethics work. *European Journal of Social Work*, (5), 587–604. <https://doi.org/10.1080/13691457.2012.732931>
- Baugerud, G. A. (2019). Barnevernet som arbeidsplass: En kilde til jobbtilfredsstillelse eller stressrelaterte belastninger? *Tidsskriftet Norges barnevern*, 96(4), 230–245. <https://doi.org/10.18261/ISSN.1891-1838-2019-04-03>
- Berg, B. L. (2017). Case Studies. I H. Lune & B. L. Berg, *Qualitative research methods for the social sciences* (9. utg.; Global edition., s. 170–180). Pearson.
- Bergheim, B. & Rugkåsa, M. (2022). Sosialt arbeid i Nav. Erfaringer fra intervensjonen helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier (Holf-prosjektet). *Tidsskrift for velferdsforskning*, 25(2), 1–14. <https://doi.org/10.18261/tfv.25.2.5>
- Bloomquist, K. R., Wood, L., Friedmeyer-Trainor, K. & Kim, H.-W. (2015). Self-care and Professional Quality of Life: Predictive Factors among MSW Practitioners. *Advances in Social Work*, 16(2), 292–311. <https://doi.org/10.18060/18760>
- Breit, E., Fossetøl, K. & Pedersen, E. (2019). Kunnskapsbasert praksis innenfor en samstyringsmodell. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 22(3), 184–197. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2019-03-01>
- Bride, B. E., Radey, M. & Figley, C. R. (2007). Measuring Compassion Fatigue. *Clinical Social Work Journal*, 35(3), 155–163. <https://doi.org/10.1007/s10615-007-0091-7>
- Bråthen, M. (2020). Nav-veilederes dilemmaer i oppfølgingen av personer med psykiske helseproblemer. *Søkelys på arbeidslivet*, 37(1–2), 52–66. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2020-01-02-04>
- Bukve, O. (2021). *Forstå, forklare, forandre: Om design av samfunnsvitenskaplege forskningsprosjekt* (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving* (5. utg.). Gyldendal.
- Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora. (2021, 16. desember). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Forskningsetikk. <https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-og-humaniora/>
- Einarsen, S., Øverland, S. N. & Schulze, O.-C. (2021). Å redusere bedriftens sykefravær: Et håpløst prosjekt? I A. Skogstad & S. Einarsen (Red.), *Det gode arbeidsmiljø: Krav og utfordringer* (3. utg., s. 484). Fagbokforlaget.
- Ekeland, T.-J. (2021). Myndiggjorte brukere og umyndiggjorte hjelpere. I E. Skjeldal (Red.), *Kritiske perspektiver på brukermedvirkning* (s. 153–176). Universitetsforlaget.
- Endresen, A. & Moe, S. (2012). Arbeidsmiljøet blant NAV-ansatte sett i et sosial kapitalperspektiv. *Søkelys på arbeidslivet*, 29(1–2), 3–20. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-7989-2012-01-02-01>
- Evetts, J. (2011). A new professionalism? Challenges and opportunities. *Current Sociology*, (4), 406–422. <https://doi.org/10.1177/0011392111402585>

- Feize, L. & Faver, C. (2019). Teaching self-awareness: Social work educators' endeavors and struggles. *Social Work Education*, 38(2), 159–176.
<https://doi.org/10.1080/02615479.2018.1523383>
- Fløtten, T., Frisell, G. & Hansen, I. L. S. (2023). *Velledighet i velferdsstaten* (FAFO 2023:09). <https://www.fafo.no/images/pub/2023/20845.pdf>
- Fossestøl, K., Borg, E. & Breit, E. (2020). Nav i en ny tid? En evaluering av hvordan retningsvalgene i Stortingsmelding 33 implementeres på Nav-kontorene. I *AFI Rapport*. Arbeidsforskningsinstituttet, OsloMet – Oslo Metropolitan University.
<http://hdl.handle.net/20.500.12199/6471>
- Fossestøl, K., Breit, E. & Borg, E. (2016). *Betingelser for sosialt arbeid*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet ved HiOA. <https://hdl.handle.net/20.500.12199/6280>
- Frøyland, K. (2020). Arbeidsinkludering av utsett ungdom. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 23, 187–200. <https://doi.org/10.18261/issn.0809-2052-2020-03-03>
- Helgøy, I., Kildal, N. & Nilssen, E. (2011). Mot en spesialisert veilederrolle i Nav? En dokumentasjonsrapport. *Working Paper*. <http://hdl.handle.net/1956/5991>
- Heritage, B., Rees, C. S. & Hegney, D. G. (2018). The ProQOL-21: A revised version of the Professional Quality of Life (ProQOL) scale based on Rasch analysis. *PLOS ONE*, 13(2), e0193478. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0193478>
- Høgskulen i Volda. (u.å.-a). *Forskingsetiske retningslinjer for HVO*. Hentet 18. mai 2023 fra <https://www.hivolda.no/forsking-og-utvikling-0/forskingsetikk/forskingsetiske-retningslinjer-hvo>
- Høgskulen i Volda. (u.å.-b). *Personvern i forskning*. Hentet 18. mai 2023 fra <https://www.hivolda.no/forsking-og-utvikling-0/forskingsetikk/personvern-forskning>
- Høstmælingen, A. (2014). Klinisk ekspertise og New Public Management. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, (6), 453–460.
- Ingelsrud, M. H. & Salomon, R. (2018). Arbeidsmiljø og sykefravær i NAV. I *AFI FoU-resultat 2018:09*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet ved OsloMet.
<http://hdl.handle.net/20.500.12199/6303>
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold: Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelperyrkene*. Fagbokforlaget.
- Krokstad, S. & Hara, K. W. (2022). *Sosialmedisin, velferd og trygd* (1. utgave.). Gyldendal. [https://www.nb.no/search?q=oaiid:"oai:nb.bibsys.no:999920298320102202"](https://www.nb.no/search?q=oaiid:)
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Gyldendal akademisk. https://urn.nb.no/URN:NBN:no-nb_digibok_2018091205061
- Kvalsund, R. (2007). Brillene vi ser med: Utfordringer i profesjonelt arbeid med funksjonshindra barn og ungdom. I K. Heggen & T.-J. Ekeland (Red.), *Meistring og myndiggjering: - Reform eller retorikk?* (s. 141–164). Gyldendal akademisk.
- Lauridsen, M. B. (2021). Individuell og kollektiv sårbarhet i hjelperollen. I A. A. Kane & Ø. Spjelkavik (Red.), *Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV* (s. 353–379). Orkana Akademisk. <https://doi.org/10.33673/OOA20211>
- Lauridsen, M. B. (2022). *Interpersonal competence in challenging encounters: Towards a paradigm shift in human services - Creating conditions for professional development through action research and trauma-informed restorative practice* [UiT The Arctic University of Norway]. <http://hdl.handle.net/10037/26771>
- NAV. (2022). *NAVs årsrapport 2021*. <https://www.nav.no/no/person/innhold-til-person-forside/nyheter/navs-arsrapport-2021/Aarsrapport%202021%20NAV.pdf>
- NAV. (2023). *Vold og trusler mot ansatte i NAV* [NAV-rapport nr. 2 2023]. https://www.nav.no/_/attachment/download/399d728e-8b7a-4988-8262-2af4ceb51501:9603c5469708ec6b923815318248ba8afdaa78cc/NAV-rapport%202-23%20Vold%20og%20trusler%20mot%20ansatte%20i%20NAV.pdf

- Nielsen, M. B., Johannessen, H. A., Christensen, J. O. & Finne, L. B. (2023). Emotional dissonance and burnout among child welfare workers: The moderating role of social support from colleagues, supervisors, and organization. *Journal of Social Work*. <https://doi.org/10.1177/14680173221143649>
- ProQOL. (u.å.). *ProQOL*. Hentet 15. mai 2023 fra <https://proqol.org/>
- Prost, S. G. & Middleton, J. S. (2020). Professional quality of life and intent to leave the workforce: Gender disparities in child welfare. *Child Abuse & Neglect*, 110(Pt 3), 104535–104535. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104535>
- Riis-Johansen, M. O., Halvorsen, K., Andenæs, E. & Hammerstad, G. T. (2018). Interaksjon med brukere i Nav: Analyse av samtaledata som grunnlag for fagutvikling. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(3), 227–240. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-03-03>
- Røysum, A. (2010). Nav-reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres. *Fontene forskning*. <http://hdl.handle.net/10642/589>
- Røysum, A. (2013). The reform of the welfare services in Norway: One office - one way of thinking? *European Journal of Social Work*, 16(5), 708–723. <https://doi.org/10.1080/13691457.2012.722982>
- Skippervik, L. J. B. & Oltedal, S. (2022). *Hjelpeprosesser og rettsbruk i Nav-kontor: Om sosialt arbeid og juss i arbeids- og velferdsstenesta* (1. utgåve.). Fagbokforlaget. [https://www.nb.no/search?q=oaiid:"oai:nb.bibsys.no:999920204061002202"](https://www.nb.no/search?q=oaiid:)
- Skogstad, A. & Harris, A. (2021). Psykososiale faktorer i arbeidet. I A. Skogstad & S. Einarsen (Red.), *Det gode arbeidsmiljø: Krav og utfordringer* (3. utg., s. 484). Fagbokforlaget.
- Skrede, J. (2017). *Kritisk diskursanalyse*. Cappelen Damm akademisk.
- Sosialtjenesteloven. (2009). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen* (LOV-2009-12-18-131). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>
- Spurkeland, J. (2020). *Relasjonskompetanse: Resultater gjennom samhandling* (3. utgåve.). Universitetsforlaget.
- Stamm, B. H. (2010). *The Concise ProQOL Manual, 2nd Ed.* <https://img1.wsimg.com/blobby/go/dfc1e1a0-a1db-4456-9391-18746725179b/downloads/ProQOL%20Manual.pdf?ver=1622839353725>
- Statens Arbeidsmiljøinstitutt. (u.å.). *Vernepleier/sosialarbeider*. Hentet 15. mai 2023 fra <https://noa.stami.no/yrke/>
- Sterud, T. & Hanvold, T. N. (2021). Effects of adverse social behaviour at the workplace on subsequent mental distress: A 3-year prospective study of the general working population in Norway. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(2), 325–334. <https://doi.org/10.1007/s00420-020-01581-y>
- Stokken, R., Andenes, E., Båtevik, F. O. & Folkestad, B. (2022). *Handbok for førstegongsforskaren: Den gode empiriske oppgåva i sosialt arbeid* (1. utgåve.). Fagbokforlaget. [https://www.nb.no/search?q=oaiid:"oai:nb.bibsys.no:999920305495702202"](https://www.nb.no/search?q=oaiid:)
- Tjora, A. H. (2018). *Viten skapt: Kvalitativ analyse og teoriutvikling*. Cappelen Damm akademisk.
- Vetlesen, A. J. (2011). Nyliberalisme – en revolusjon for å konsolidere kapitalismen. *Agora*, (1), 5–53.
- Wasson, R. S., Barratt, C. & O'Brien, W. H. (2020). Effects of Mindfulness-Based Interventions on Self-compassion in Health Care Professionals: A Meta-analysis. *Mindfulness*, 11(8), 1914–1934. <https://doi.org/10.1007/s12671-020-01342-5>

Øvrelid, B. (2018). Profesjonsidentitetens vilkår: Sosialt arbeid i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(2), 103–118. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-02-02>

Liste over vedlegg

Vedlegg 1: Godkjenning fra NSD

Vedlegg 2: Skjema for frivillig samtykke

Vedlegg 3: Intervjuguide

Vedlegg 1- Godkjenning fra SIKT

Referansenummer

291678

Vurderingstype

Standard

Dato

27.02.2023

Prosjektittel

Ansatte i NAV sin opplevelse av balansen mellom arbeidsglede og arbeidsbelastninger

Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskulen i Volda / Avdeling for samfunnsfag og historie

Prosjektansvarlig

Roar Stokken

Student

Tanya Hunhammer

Prosjektperiode

01.02.2023 - 31.12.2023

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Særlige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Uttrykkelig samtykke (Personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så lenge den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 31.12.2023.

Meldeskjema

Kommentar

OM VURDERINGEN

Sikt har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

TYPE PERSONOPPLYSNINGER

Prosjektet vil behandle særlige kategorier av personopplysninger om helse.

DATABEHANDLER

Vi legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. personvernforordningen art. 28 og 29.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Vi har vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene, men husk at det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvilke databehandlere du kan bruke og hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skylagring, nettspørreskjema, videosamtale el.)

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

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Se våre nettsider om hvilke endringer du må melde: <https://sikt.no/melde-endringer-i-meldeskjema>

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!

Vedlegg 2- Skjema for frivillig samtykke

Vil du delta i forskningsprosjektet

«Ansatte i NAV sin opplevelse av arbeids glede og arbeidsbelastninger»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å hente kunnskap om hvordan det er å stå i arbeidshverdagen for NAV-ansatte og hvordan man kan jobbe systematisk for å bedre forholdene. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med prosjektet er å undersøke hvordan den enkelte NAV-ansatte opplever at hen blir møtt på arbeidsplassen når hen står i krevende situasjoner. Konkrete situasjoner kan handle om bekymringer rundt den enkelte bruker, verdikonflikter eller at hen blir utsatt for vold, trusler eller trakassering i arbeidet. I tillegg er målet å finne ut hvordan man kan være best mulig rustet til å håndtere arbeidshverdagen man møter i NAV.

Problemstillingen er: Hvordan opplever ansatte i NAV sosialtjenesten arbeidet sitt?

Forskningsspørsmålene er;

Hva styrker trivselen til den enkelte ansattes arbeidssituasjon?

Hva reduserer trivselen til den ansatte?

Dette er en mastergradsoppgave.

Opplysningene som blir gitt i prosjektet skal ikke brukes til andre formål.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Høgskolen i Volda er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta i studien fordi du er ansatt i NAV sosialtjeneste.

Spørsmålet om å delta i studien er sendt via leder på din avdeling som undersøker om ansatte der ønsker å delta.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at vi avtaler sted og tid for å gjennomføre et intervju. Varigheten på intervjuet vil være på ca. 1 time. Intervjuet kan gjennomføres ved å fysisk møtes, eller via en digital plattform. Intervjuet inneholder spørsmål om dine erfaringer med å stå i krevende arbeidssituasjoner og hvordan du har opplevd det. Dine svar fra intervjuet blir registrert med lydopptak eller digitalt videoopptak.

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet.

Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Veileder Roar Stokken ved Høgskolen i Volda og masterstudent Tanya Hunhammer vil ha tilgang til datamaterialet.

For å sikre at ingen uvedkommende får tilgang til personopplysningene dine, vil navn og kontaktopplysninger bli erstattet med en kode som lagres adskilt fra øvrige data.

Lydopptaket vil bli lagret via Nettskjema og Microsoft som er en sikre sider for datainnsamling.

Deltakerne vil ikke kunne bli gjenkjent i publikasjonen.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes i desember 2023, når oppgaven er godkjent. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger anonymiseres.

Personopplysninger og opptak vil bli slettet etter prosjektslutt.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Høgskolen i Volda har Personverntjenester (SIKT) vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene

å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende

å få slettet personopplysninger om deg

å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

• Høgskulen i Volda ved veileder Roar Stokken, tlf: 4524 0204, e-post:

roar.stokken@hivolda.no

• Vårt personvernombud: Cecilie Røeggen, tlf. 70 07 50 73, e-post:

cecile.roeggen@hivolda.no

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra NSD, kan du ta kontakt via:

Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no)

eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Roar Stokken

Prosjektansvarlig

(Forsker/veileder)

Tanya Hunhammer

student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*Ansatte i NAV sin opplevelse av balansen mellom arbeidsglede og arbeidsbelastninger*», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju

Det vil bli gjort opptak;

lydopptak

videoopptak

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3- Intervjuguide

Ansatte i NAV sin opplevelse av arbeidsglede og arbeidsbelastninger

Jeg heter Tanya Hunhammer og jobber til daglig i en kommunal flyktningetjeneste. Jeg jobber nå med en masteroppgave i «Mestring- og myndiggjøring» ved høgskolen i Volda.

Oppgaven min har fokus på NAV-ansatte sin opplevelse av egen arbeidshverdag. Gjennom sitt arbeide kan man oppleve å stå i ulike situasjoner som krever mye av den yrkesprofesjonelle i NAV. Det kan handle om å oppleve vold og trakassering i møte med brukere, verdikonflikter, bekymringer og dårlig samvittighet rundt det man ikke rekker pga. mangel på tid og ressurser. Jeg ønsker også å finne ut hva som gir den ansatte energi og arbeidsglede i arbeidshverdagen, hvilke faktorer bidrar til å gjøre arbeidet til en positiv ressurs i den ansatte sitt liv. Mitt ønske med oppgaven er å hente kunnskap om hvordan den ansatte opplever å stå i den krevende arbeidshverdagen.

Jeg er takknemlig for at du har godtatt å stille opp på dette prosjektet og vil bli intervjuet. Det er viktig at du underveis i intervjuet ivaretar anonymiteten til tredjepersoner som du omtaler. Du må derfor ikke omtale tredjeperson ved navn i intervjuet. Det kan være kollegaer, brukere, leder eller andre. Du kan når som helst trekke ditt samtykke og droppe ut av prosjektet dersom du ønsker det. Jeg er ikke ute etter å vurdere din praksis, jeg ønsker å høre dine refleksjoner og erfaringer rundt temaet.

1 Informasjon

- 1.1. Hvor lenge har du jobbet i NAV?
- 1.2. Avdeling for sosiale tjenester hele veien?
- 1.3. Har du arbeidet på andre NAV kontor?
- 1.4. Hva slags utdanningsbakgrunn har du?

2 Første forskningsspørsmål- Hva styrker trivselen i din arbeidssituasjon? Kom gjerne med eksempler.

- 2.1 I forhold til brukerrettet arbeid?
- 2.2 I forhold til kollegaer?
- 2.3 I forhold til leder?
- 2.4 I forhold til det sosialpolitiske eller organisatoriske?

3 Andre forskningsspørsmål- Hva reduserer trivselen i din arbeidssituasjon? Kom gjerne med eksempler.

- 3.1 I forhold til brukerrettet arbeid?
- 3.2 I forhold til kollegaer?
- 3.3 I forhold til leder?
- 3.4 I forhold til det sosialpolitiske eller organisatoriske?

4 Tenk deg at du er oppe i en krevende situasjon. Kan du si noe om hva du tenker er den beste løsningen for at du skal kunne håndtere situasjonen på en best mulig måte? Hva trenger du?

- 4.1 Fra kollegaer?
- 4.2 Fra ledelsen?
- 4.3 Endringer i organisatoriske rammer eller sosialpolitiske føringer?

5 NAV blir mye omtalt i sosiale media og debatter, hvordan påvirker det deg som ansatt?

6 Er det noe du vil tilføye?